

Deliberazione 23 settembre 2008 – ARG/com 134/08

Modifiche ed integrazioni alle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas in tema di standard di comunicazione tra i soggetti operanti nel settore del gas emanate con la deliberazione 18 dicembre 2006, n. 294/06 ed avvio di procedimento per la definizione di un sistema informatico centralizzato per la gestione dei profili dei clienti finali nei mercati retail di energia elettrica e di gas

L’AUTORITÀ PER L’ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 23 settembre 2008

Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas (di seguito: l’Autorità) 18 marzo 2004, n. 40/04 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: deliberazione n. 40/04);
- la deliberazione dell’Autorità 29 luglio 2004, n. 138/04 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: deliberazione n. 138/04);
- la deliberazione dell’Autorità 29 settembre 2004, n. 168/04 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: deliberazione n. 168/04);
- la deliberazione dell’Autorità 28 settembre 2005, n. 203/05 (di seguito: deliberazione n. 203/05);
- la deliberazione dell’Autorità 6 giugno 2006, n. 108/06 (di seguito: deliberazione n. 108/06);
- la deliberazione dell’Autorità 18 dicembre 2006, n. 294/06 (di seguito: deliberazione n. 294/06);
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2007, n. 313/07 (di seguito: deliberazione n. 313/07);
- la deliberazione dell’Autorità 31 marzo 2008, ARG/elt 44/08 (di seguito: deliberazione ARG/elt 44/08);
- la deliberazione dell’Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 (di seguito: deliberazione ARG/gas 120/08);
- la determinazione del Direttore Generale dell’Autorità 17 gennaio 2007, n. 2/07 (di seguito: determinazione n. 2/07);
- la determinazione del Direttore Generale dell’Autorità 27 febbraio 2008, n. 15/08 (di seguito: determinazione n. 15/08);
- il documento per la consultazione 14 aprile 2008, DCO 9/08, intitolato “Standard nazionale di comunicazione tra gli operatori del settore del gas naturale - Terza Consultazione” (di seguito: terzo documento per la consultazione in tema di standard di comunicazione);

- il documento per la consultazione 12 giugno 2008, DCO 18/08, intitolato “Qualità dei servizi commerciali di vendita per i clienti finali di energia elettrica e gas” (di seguito: DCO 18/08);
- le osservazioni pervenute all’Autorità da parte dei soggetti interessati a seguito della pubblicazione del terzo documento per la consultazione in tema di standard di comunicazione e del DCO 18/08.

Considerato che:

- con la deliberazione n. 294/06 in materia di standard di comunicazione tra i soggetti operanti nel settore del gas, a seguito di un procedimento sottoposto alla sperimentazione della metodologia di Analisi di Impatto della Regolazione (AIR) ai sensi della deliberazione n. 203/05, l’Autorità ha approvato le disposizioni in tema di standard di comunicazione) individuando:
 - a. un’opzione base, minima e obbligatoria, caratterizzata dall’uso della posta elettronica certificata;
 - b. la possibilità per il distributore di mettere a disposizione, in alternativa alla posta elettronica certificata, modalità tecniche di trasmissione più evolute, del tipo “*Application-to-Application*” e/o applicazioni Web;
 - c. l’obbligo in capo al distributore di rendere disponibili, a partire dall’1 ottobre 2008, in modo imparziale e non discriminatorio, soluzioni del tipo “*Application-to-Application*” e/o applicazioni Web;
 - d. obblighi di tempestività di trasmissione delle richieste e di corresponsione degli indennizzi automatici ai clienti finali nel rispetto di quanto previsto dal Testo integrato della qualità dei servizi gas, approvato con la deliberazione n. 168/04;
- l’Autorità ha altresì definito quali soggetti destinatari del provvedimento i distributori di gas naturale, gli utenti del servizio di distribuzione ed i venditori di gas naturale e confermato, al fine di garantire omogeneità nelle modalità operative di gestione delle richieste, che il provvedimento si applica a tutti i clienti finali allacciati a reti di distribuzione di gas per le prestazioni di qualità commerciale previste dalla deliberazione n. 168/04 e per la sostituzione del venditore nella fornitura di gas (*switching*) ai sensi della deliberazione n. 138/04;
- con la deliberazione n. 294/06:
 - a. è stato fissato al 31 dicembre 2007 il termine per l’utilizzo di specifici formati, ossia Excel o equivalente per l’invio di dati numerici e Pdf per l’invio di testi, in allegato ai messaggi di posta elettronica certificata, termine che è stato prorogato al 30 settembre 2008 con la deliberazione n. 313/07, vista la complessità della materia;
 - b. è stata prevista l’istituzione di un Gruppo di lavoro, avviato e disciplinato con la determinazione n. 2/07 (di seguito: Gruppo di lavoro), finalizzato alla definizione di proposte utili al completamento della regolazione in tema di standard di comunicazione, anche con riferimento a standard evoluti da utilizzare a regime, in coordinamento con le attività in materia di aggiornamento del Codice di rete tipo per il servizio di distribuzione del gas, approvato con la deliberazione n. 108/06, e con il coinvolgimento delle associazioni rappresentative delle imprese di distribuzione e di vendita del gas naturale nonché dei grossisti di energia;

- con la determinazione n. 15/08 è stato approvato il Piano operativo annuale per l'anno 2008, nel quale si cita la regolazione dello standard di comunicazione all'interno dell'obiettivo operativo concernente il monitoraggio e la promozione della concorrenza nella vendita al dettaglio di energia elettrica e gas;
- ai fini di favorire l'individuazione di disposizioni univoche in tema di standard di comunicazione per i due settori dell'energia elettrica e del gas, e considerata la rilevanza del portale Web denominato "*WTP – web trade portal*" predisposto dal maggiore distributore di energia elettrica a seguito della liberalizzazione completa avvenuta anche in tale settore, il Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio ha ritenuto opportuno invitare alle riunioni del Gruppo di lavoro anche un rappresentante di Enel Distribuzione, che ha presentato la sua esperienza nel settore elettrico;
- le attività del Gruppo di lavoro, che si sono protratte fino ai primi mesi del 2008 e si sono dimostrate da subito particolarmente impegnative, sono state organizzate in modo tale da affrontare in sequenza la standardizzazione delle regole di business, in termini di:
 - a. processo, ossia la numerosità, la sequenza e le tempistiche dei messaggi obbligatori tra mittente e ricevente, a seconda della tipologia di prestazione;
 - b. semantica, ossia i contenuti minimi di ciascun messaggio, sempre differenziando per tipologia di prestazione e fissando le necessarie regole complementari come, ad esempio, i criteri di validità;
 - c. sintassi, ossia il formato delle informazioni;
- i partecipanti al Gruppo di lavoro, all'avvio delle attività, hanno richiesto di tener conto dei seguenti aspetti generali:
 - a. il diverso grado di integrazione informatica e la parziale diffusione di canali "*Application to Application*" all'interno delle varie aziende di distribuzione;
 - b. l'impatto delle disposizioni sia in termini di tecnologia che di possibili cambiamenti organizzativi;
 - c. l'opportunità di tenere nella giusta considerazione gli investimenti già fatti da alcuni esercenti;
 - d. la necessità di non dettare disposizioni eccessivamente rigide, pur individuando regole e contenuti minimi delle comunicazioni;
 - e. l'importanza di curare l'allineamento con altre attività in corso e la convergenza dei settori elettrico e gas soprattutto per quanto riguarda la regolazione della vendita e della qualità commerciale;
- gli esiti delle attività del Gruppo di lavoro sono stati poi riportati nel terzo documento per la consultazione in tema di standard di comunicazione, che ha presentato proposte in tema di:
 - a. definizione dei flussi, in termini di sequenza minima, regole di ammissibilità e semantica delle comunicazioni, relativi alle prestazioni di:
 - i) preventivazione lavori;
 - ii) esecuzione lavori;
 - iii) attivazione della fornitura;
 - iv) disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
 - v) riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
 - vi) verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale;
 - b. definizione dell'appuntamento con il cliente finale, prospettando di assegnarne la responsabilità al venditore (o all'utente del servizio di

- distribuzione, qualora i due soggetti non coincidano) solo qualora il distributore abbia reso disponibile l'accesso ad uno strumento evoluto di tipo "Application to Application" o applicazione internet per la definizione dell'appuntamento con il cliente finale in tempo reale;
- c. gestione dello stradario, suggerendo quale soluzione di breve periodo, con lo scopo di incrementare l'efficienza e ridurre i passaggi ridondanti, che ogni distributore renda accessibile il proprio stradario in formato elettronico, ad esempio in Excel o formato equivalente, tramite il proprio sito internet;
 - d. aggiornamento periodico delle informazioni di competenza, proponendo che tale aggiornamento venga effettuato mensilmente, a cominciare ad esempio dalla titolarità del punto di riconsegna oppure dallo stato di consistenza del parco dei gruppi di misura;
 - e. verificabilità delle informazioni e dei dati scambiati, prospettando il salvataggio e l'archiviazione in formato elettronico, per un periodo non inferiore ai tre anni solari, dei tracciati con i contenuti minimi individuati per ciascuna transazione, in linea con le disposizioni in tema previste dal Testo integrato della qualità dei servizi gas;
 - f. standard evoluto, proponendo sostanzialmente il formato XML (*Extensible Markup Language*) quale vettore per l'automatizzazione degli scambi informativi (abilitante l'integrazione sia con i sistemi informatici del distributore che con quelli dell'utente) ed enucleando alcune caratteristiche imprescindibili che il canale evoluto messo a disposizione dal distributore dovrebbe possedere:
 - i) la conduzione in tempo reale sia delle richieste singole che di quelle massive (verifica di ammissibilità);
 - ii) la possibilità di seguire l'intero ciclo di vita della pratica, in modo sincrono o asincrono, ma in quest'ultimo caso con un ritardo temporale non superiore ad un giorno lavorativo;
 - iii) la disponibilità della funzionalità di ricerca strutturata e libera, il cui esito dovrebbe essere scaricabile su file in formato fruibile dall'utente;
 - iv) la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale in tempo reale per abilitare l'utente alla "one call solution", soluzione che massimizza la qualità del servizio percepita dal cliente finale e minimizza il costo complessivo di processo;
 - le osservazioni pervenute al terzo documento per la consultazione in tema di standard di comunicazione hanno evidenziato:
 - a. la condivisione circa la proposta di sequenza minima e l'unanime indicazione di non stabilire un tempo massimo a disposizione dell'utente del servizio di distribuzione per il rinvio della richiesta corretta, in quanto in tal caso quella specifica richiesta è considerata non processabile dal distributore e, pertanto, viene annullata;
 - b. la necessità di definire in modo più puntuale la data di ricevimento della richiesta, a seconda che essa venga inviata al distributore tramite posta elettronica certificata o uno strumento di comunicazione evoluto;
 - c. la difficoltà, da parte di alcuni soggetti, al rispetto delle tempistiche previste dal Testo integrato della qualità dei servizi gas in caso di comunicazione

massiva tramite posta elettronica certificata, a causa del maggior onere gestionale;

- d. la condivisione di massima circa le proposte in tema di regole di ammissibilità delle richieste e l'unanime indicazione di fissare un tempo massimo per la verifica del distributore, affinché la controparte riceva il riscontro di non ammissibilità della richiesta in tempi certi; alcuni soggetti hanno richiesto di non considerare errore sostanziale la non identificazione dell'indirizzo per l'appuntamento sia per evitare che errori materiali di scarsa rilevanza possano avere conseguenze gravose a discapito della tempestività e dell'efficienza sia perché potrebbe accadere di non essere a conoscenza di tale informazione, come nel caso di nuove lottizzazioni;
- e. la formulazione di varie possibili soluzioni per superare la criticità della non conoscenza del codice del punto di riconsegna del gas (di seguito: PdR) necessario per la richiesta di accesso alla rete di distribuzione ai fini dell'attivazione della fornitura, tra cui la pubblicazione in internet dei codici PdR con aggiornamento mensile oppure l'invio di una richiesta al distributore, tramite posta elettronica certificata, contenente i dati conosciuti e successiva risposta del distributore con il codice PdR;
- f. la proposta di non appesantire gli scambi che avvengono tramite posta elettronica certificata con passaggi informativi considerati onerosi dalla quasi totalità dei soggetti, quali le comunicazioni di:
 - i) fissazione dell'appuntamento da parte del distributore con il cliente finale, eliminando anche dalla sequenza la "Causale Appuntamento", mentre si è d'accordo con la proposta di prevedere la comunicazione in caso di esito negativo dell'appuntamento;
 - ii) avvio lavori per la prestazione di esecuzione lavori;
 - iii) ricezione della documentazione per la prestazione di attivazione della fornitura, ai sensi della deliberazione n. 40/04;
 - iv) dichiarazione di realizzazione delle opere necessarie;
 - v) diritto all'indennizzo e sua valorizzazione, poiché si ritiene di non essere a conoscenza di tali informazioni al momento della trasmissione dell'esito della prestazione richiesta;
- g. la non condivisione, per il flusso riguardante la prestazione di attivazione della fornitura, dell'ipotesi di introdurre in capo al distributore l'obbligo di decidere se l'impianto, a cui la richiesta si riferisce, sia soggetto o meno all'accertamento documentale ai sensi della deliberazione n. 40/04 e la richiesta di completare il flusso al fine di ricomprendere tutte le casistiche di attivazione della prestazione;
- h. una non unanime condivisione da parte dei soggetti che hanno preso parte alla consultazione della proposta di rinviare la completa definizione dello standard di comunicazione per la prestazione di *switching*; viene sottolineata, infatti, l'urgenza di concludere il processo avviato per questa prestazione così importante per l'apertura dei mercati;
- i. la condivisione dell'opportunità di estendere le disposizioni in tema di standard di comunicazione al settore elettrico, tenuto conto delle sue specificità rispetto al settore del gas, mediante un percorso analogo a quello seguito per il gas;

- con il DCO 18/08 l’Autorità ha confermato tra i suoi obiettivi strategici quello di pervenire ad una regolazione unica della qualità commerciale per le attività di vendita di energia elettrica e di gas tenuto conto della “convergenza” in atto dell’attività di vendita al dettaglio tra i due settori dell’energia elettrica e del gas, dato che sempre più soggetti esercenti la vendita operano in entrambi i settori e stanno sviluppando offerte di tipo *dual energy*;
- le osservazioni pervenute al DCO 18/08 hanno evidenziato l’urgenza di completare la disciplina in tema di standard di comunicazione per entrambi i settori dell’energia elettrica e del gas dato che questo rappresenta un presupposto imprescindibile per la completa attuazione della regolazione della qualità commerciale per le attività di vendita di energia elettrica e di gas che l’Autorità si accinge ad emanare.

Considerato, inoltre, che:

- il settore elettrico ed, in particolare, il mercato elettrico al dettaglio presenta un assetto più stabile e strutturato rispetto a quello del gas sia in termini di configurazione delle attività da svolgere che di rapporti contrattuali che legano i diversi soggetti operanti nelle attività *downstream* della filiera elettrica, vale a dire le attività di misura, dispacciamento, distribuzione e vendita al dettaglio di energia elettrica;
- per la gestione dei rapporti contrattuali e le loro variazioni nel mercato elettrico al dettaglio è prefigurabile un passaggio dalla nozione di standard di comunicazione dei dati del cliente finale ad un concetto più evoluto quale quello di “accesso a profili descrittivi del cliente finale” aventi natura e finalità anche diversa tra loro, quali i profili concernenti i dati di misura dei prelievi, i dati anagrafici (POD, tensione, etc.), nonché, eventualmente, i dati relativi alle situazioni di criticità quanto ad adempimenti contrattuali dei clienti finali;
- il passaggio al citato concetto di “accesso a profili descrittivi del cliente finale” è stato anche segnalato da alcuni operatori operanti nella vendita al dettaglio di energia elettrica come elemento essenziale per consentire uno sviluppo ordinato e concorrenziale del mercato medesimo, riducendo al contempo gli eventuali vantaggi competitivi detenuti da operatori integrati verticalmente almeno nelle attività *downstream* di cui al precedente alinea;
- operativamente, le segnalazioni di cui al precedente alinea identificano sostanzialmente nella “*costruzione di un data base contenente i dati tecnici (POD, tensione, etc.) necessari per la gestione dei contratti in essere da parte del venditore autorizzato espressamente dal cliente finale ad accedere ai medesimi dati*” l’elemento centrale che l’Autorità potrebbe farsi carico di promuovere in questa fase di relativa maturazione nel mercato elettrico al dettaglio, non escludendo di estendere l’esperienza acquisita anche al mercato al dettaglio del gas naturale.

Ritenuto che:

- sia necessario modificare ed integrare le disposizioni in tema di standard di comunicazione per soggetti operanti nel settore del gas emanate con la deliberazione n. 294/06, anche al fine di recepire la disciplina relativa alla

Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG), approvata con la deliberazione ARG/gas 120/08, prevedendo in particolare:

- a. che lo standard di comunicazione evoluto utilizzi come vettore il formato XML (*Extensible Markup Language*) e che esso debba essere implementato di concerto tra le associazioni dei distributori, dei venditori e dei grossisti affinché i processi siano il più possibile automatizzati, anche quando l'utente del servizio di distribuzione debba interfacciarsi con più distributori che adottano soluzioni tra loro differenti;
 - b. i requisiti minimi dello strumento di comunicazione evoluto, stabilendo in particolare che esso consenta all'utente del servizio almeno:
 - i) lo scambio di informazioni tramite il vettore XML;
 - ii) l'inserimento e l'estrazione massivi di dati in formati di facile fruizione per l'utente del sistema;
 - iii) la verifica di ammissibilità in tempo reale per le richieste singole e con un ritardo temporale non superiore ad 1 (un) giorno lavorativo per le richieste massive;
 - iv) la ricerca strutturata e libera di una richiesta e di tutte le informazioni necessarie a definirne il *tracking*, almeno per un anno solare dalla data di ricevimento della richiesta da parte del distributore;
 - v) il *booking on line* dell'appuntamento con il cliente finale per l'esecuzione della prestazione richiesta;
 - vi) il ricevimento dell'avviso automatico di avvenuta predisposizione del preventivo richiesto;
 - c. la possibilità di effettuare dei caricamenti massivi dei dati anche quando il distributore abbia reso disponibile la funzionalità di *Booking on line*, a garanzia della massima efficienza e flessibilità per l'utente del servizio di distribuzione nella gestione delle richieste presentate dal cliente finale;
- sia opportuno, tenuto conto di quanto esposto al precedente alinea, riconoscere agli operatori del settore del gas un congruo periodo di tempo per i necessari adeguamenti, anche in considerazione delle novità introdotte dalla deliberazione ARG/gas 120/08, differendo al 1° aprile 2009 il termine di cui all'articolo 13, comma 13.4, dell'Allegato A alla deliberazione n. 294/06, previsto per la messa a disposizione da parte dei distributori con almeno 100.000 clienti finali di uno strumento di comunicazione evoluto, e di prevedere il termine del 1° aprile 2010 quale decorrenza di tale obbligo per i restanti distributori;
 - sia necessario stabilire che nel caso in cui il distributore abbia provveduto a rendere disponibile un sistema che garantisca il *Booking on line* la fissazione dell'appuntamento per l'effettuazione della prestazione richiesta dal cliente finale, in presenza di un contratto di fornitura, debba competere all'utente del servizio in quanto tale modalità risulta da una parte la più efficiente per il sistema e, dall'altra, quella di maggior soddisfazione per il cliente finale;
 - sia opportuno prevedere che gli utenti del servizio di distribuzione siano tenuti ad utilizzare esclusivamente lo strumento di comunicazione evoluto, una volta reso disponibile dal distributore interessato in modo imparziale e non discriminatorio, al fine di favorire un'accelerazione nell'efficientamento dei flussi di informazioni necessari per l'effettuazione delle prestazioni richieste dai clienti finali;

- sia opportuno definire con successivi provvedimenti dell’Autorità le disposizioni di maggior dettaglio in tema di regole di trasmissione e di ammissibilità delle richieste, di formati per la trasmissione delle informazioni e di contenuti minimi delle richieste delle prestazioni;
- sia necessario avviare la revisione del Codice di rete tipo per il servizio di distribuzione del gas, approvato con la deliberazione n. 108/06, in modo da recepire le modifiche alle disposizioni in tema di standard di comunicazione;
- sia necessario estendere la partecipazione al Gruppo di lavoro istituito dalla deliberazione n. 294/06 alle associazioni rappresentative delle imprese di distribuzione e di vendita di energia elettrica affinché possa fornire elementi utili per una rapida estensione della disciplina in tema di standard di comunicazione emanata dall’Autorità per gli operatori del settore del gas a quelli al settore elettrico, tenuto conto delle sue specificità rispetto al settore del gas.

Ritenuto, inoltre, che:

- sia opportuno avviare un procedimento per la definizione e l’implementazione di un sistema informatico centralizzato per la gestione dei diversi profili dei clienti finali nei mercati retail di energia elettrica e di gas, dando priorità alla realizzazione di tale sistema nel settore elettrico ed, in una successiva fase, a quello del gas naturale sfruttando le esperienze acquisite nell’implementazione elettrica di tale sistema e le indubbe “convergenze” tra i due settori;
- sia opportuno riunire nel predetto procedimento anche le attività già svolte sinora nell’ambito del procedimento avviato con deliberazione ARG/elt 44/08

DELIBERA

1. di approvare le “Disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas in tema di standard nazionale di comunicazione tra gli operatori nel settore del gas naturale”, allegate al presente provvedimento (*Allegato A*), di cui forma parte integrante e sostanziale, che sostituisce ed abroga l’Allegato A alla deliberazione n. 294/06;
2. di definire con successivi provvedimenti le disposizioni di maggior dettaglio in tema di standard di comunicazione con riferimento, in particolare, alle regole di trasmissione e di ammissibilità delle richieste, di formati per la trasmissione delle informazioni e di contenuti minimi delle richieste delle prestazioni;
3. di dare mandato al Direttore della Direzione Mercati dell’Autorità affinché, sentito il Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell’Autorità, provveda all’aggiornamento del Codice di Rete tipo per il servizio di distribuzione del gas, approvato con la deliberazione n. 108/06, al fine di recepire le modifiche ed integrazioni alle disposizioni in tema di standard di comunicazione introdotte con il presente provvedimento;
4. di stabilire che il Gruppo di lavoro istituito con la deliberazione 18 dicembre 2006, n. 294/06 sia anche finalizzato alla definizione di proposte utili all’estensione della regolazione in tema di standard di comunicazione, prevista dall’Autorità per i soggetti operanti nel settore del gas, al settore elettrico, tenuto conto delle sue

specificità rispetto al settore del gas, coinvolgendo anche le associazioni rappresentative delle imprese di distribuzione e di vendita di energia elettrica, dando altresì mandato al Direttore Generale dell'Autorità di provvedere con successivo provvedimento alle necessarie modifiche della disciplina di funzionamento del Gruppo di lavoro;

5. di avviare un procedimento teso alla definizione ed implementazione di un sistema informatico centralizzato per la gestione dei profili descrittivi del cliente finale aventi natura e finalità anche diversa tra loro, quali i profili concernenti i dati di misura dei prelievi, i dati anagrafici, nonché, eventualmente, i dati relativi alle situazioni di criticità quanto ad adempimenti contrattuali dei clienti finali, riunendo a tal fine le attività già svolte nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione ARG/elt 44/08;
6. di conferire mandato al Direttore della Direzione Mercati dell'Autorità affinché, con la collaborazione del Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio, ponga in essere tutte le attività istruttorie finalizzate alla conduzione del predetto procedimento, dando priorità alle attività relative alla realizzazione del predetto sistema per il mercato elettrico al dettaglio;
7. di pubblicare sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) il presente provvedimento, che entra in vigore dalla data della sua prima pubblicazione.

23 settembre 2008

Il Presidente: Alessandro Ortis