

DELIBERA 184/13/CONS

APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO IN MATERIA DI DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE DERIVANTI DAI RECLAMI NEL SETTORE POSTALE

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 28 febbraio 2013;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”, e successive modifiche e integrazioni, ed in particolare l’articolo 2, comma 24, lettera b);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la raccomandazione della Commissione del 4 aprile 2001 sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, recante “*Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio*”, così come modificato dal decreto legislativo 31 marzo 2011, n. 58;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il codice del consumo, e successive modifiche e integrazioni;

VISTO il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, recante “*Attuazione dell’articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali*”;

VISTA la delibera n. 217/01/CONS del 24 maggio 2001, recante “*Regolamento concernente l’accesso ai documenti*”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 141 del 20 giugno 2001, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 25 maggio 2007, n. 120, e successive modifiche e integrazioni;

CONSIDERATO che, ai sensi dell’articolo 19, paragrafo 1, comma 2, della direttiva 97/67/CE, e successive modifiche, deve essere previsto, nei casi giustificati, un sistema di rimborso e/o compensazione;

CONSIDERATO che, ai sensi dell’articolo 19, paragrafo 1, commi 2 e 3, della direttiva 97/67/CE, devono essere garantite procedure per la gestione dei reclami innanzi ai fornitori di servizi postali, che consentano di risolvere le controversie in maniera equa e celere e che sia incoraggiato da parte degli Stati membri “*lo sviluppo di sistemi extragiudiziali indipendenti per la soluzione delle controversie fra fornitori di servizi postali e utenti*”;

CONSIDERATO che, ai sensi dell’art. 14 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, i fornitori dei servizi postali sono tenuti ad adottare procedure trasparenti, semplici e poco onerose per la gestione dei reclami degli utenti, in particolare in caso di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio, ivi comprese le procedure per determinare di chi sia la responsabilità, qualora sia coinvolto più di un operatore, nonché le procedure conciliative in sede locale uniformate ai principi comunitari;

CONSIDERATO che il predetto art.14 del decreto legislativo n. 261 del 1999, impone di prevedere un termine per la trattazione dei reclami, e per la comunicazione del relativo esito all’utente, e di adottare un sistema di rimborso o di compensazione, nei casi in cui il fornitore del servizio postale è chiamato a rispondere dei disservizi;

CONSIDERATO inoltre che ai sensi del paragrafo 2 del citato art. 19 della direttiva 97/67/CE, “*gli utenti (...) poss(o)no presentare all'autorità nazionale competente i casi in cui i ricorsi presentati dagli utenti alle imprese che forniscono servizi nell'ambito del servizio universale non abbiano ottenuto risultati soddisfacenti*”;

CONSIDERATO altresì che il comma 3 del menzionato art. 14 del decreto legislativo n. 261/99 in modo analogo riconosce “*all'interessato la possibilità di rivolgersi (...) all'autorità di regolamentazione*” “*qualora il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente*”;

RITENUTO opportuno definire le modalità attraverso le quali l’interessato, in caso di esito non soddisfacente della procedura davanti al fornitore, possa rivolgersi all’Autorità per chiedere la definizione della controversia;

RITENUTO, pertanto, necessario un intervento regolamentare che definisca una procedura efficace, celere, semplice e poco onerosa relativamente alla fase di gestione dei reclami che si svolge di fronte all’Autorità;

CONSIDERATO che le procedure per la gestione dei reclami e le procedure conciliative che devono, invece, essere previste dal fornitore del servizio postale potranno essere oggetto di interventi dell'Autorità finalizzati alla tutela degli utenti e dei consumatori;

TENUTO CONTO che è comunque fatta salva la facoltà da parte dell'utente di adire l'Autorità giurisdizionale indipendentemente dalla presentazione dei reclami ai fornitori dei servizi postali, ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;

VISTA la delibera n. 586/12/CONS del 29 novembre 2012 con la quale è stata avviata la consultazione pubblica sullo schema di regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale;

VISTE le osservazioni pervenute dal Codacons e dagli operatori Poste Italiane s.p.a. e TNT Post;

VISTI gli atti del procedimento istruttorio;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il quadro generale di riferimento

L'art. 14 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261 (di seguito, il decreto legislativo), impone al fornitore del servizio postale l'adozione di "procedure trasparenti, semplici e poco onerose per la gestione dei reclami degli utenti", ivi comprese procedure conciliative. La medesima norma riconosce, altresì, all'utente che ritenga non soddisfacente l'esito della procedura di fronte all'operatore la facoltà di adire l'autorità di regolamentazione. In tale quadro normativo si è ritenuto opportuno definire ambito e modalità procedurali di intervento dell'Autorità, attraverso l'adozione di un regolamento che, muovendo dalle indicazioni della normativa nazionale, disciplinasse in maniera puntuale gli strumenti di tutela dell'utente nel settore dei servizi postali, anche alla luce dei principi desumibili dalle direttive in materia postale.

Sotto il profilo sistematico, i caratteri di specificità che presenta la tutela degli utenti nel settore postale, quale delineata nella normativa primaria, non consentono un inquadramento della relativa disciplina nell'ambito del vigente regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

2. L'attività istruttoria

Sulla base delle disposizioni normative di livello nazionale ed europeo nonché delle indicazioni desumibili dall'esperienza applicativa interna maturata in sede di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti nel settore delle comunicazioni elettroniche, è stato elaborato uno schema di regolamento strutturato in tre capi:

- il primo, contenente le disposizioni generali (definizioni, ambito di applicazione, disposizioni di principio per le procedure di gestione dei reclami e di definizione delle eventuali controversie);

- il secondo, relativo alla fase di reclamo dinnanzi al fornitore, dove si specificano gli obblighi in capo a quest'ultimo non solo con riguardo alla trattazione dei reclami, ma anche alla pubblicazione delle informazioni relative a numero ed esiti degli stessi, a fini di trasparenza;

- il terzo, intitolato "definizione dinnanzi all'Autorità delle controversie derivanti dai reclami", in cui sono stabilite norme di coordinamento tra la fase di reclamo e il tentativo di conciliazione che si svolgono dinnanzi al fornitore, e l'intervento dell'Autorità, le modalità attraverso le quali l'utente può rivolgersi a quest'ultima, i passaggi procedurali in cui si articola l'intervento dell'Autorità (avvio del procedimento, attività istruttoria, definizione della controversia).

Con delibera n. 586/12/CONS lo schema di regolamento è stato sottoposto a consultazione pubblica.

Alla consultazione sono intervenuti l'associazione per la difesa dei diritti degli utenti e consumatori CODACONS, Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane) e TNT Post Italia S.p.A. (di seguito, TNT).

3. Gli esiti della consultazione pubblica e le valutazioni dell'Autorità

Si riportano, in sintesi, le osservazioni espresse dai soggetti intervenuti alla consultazione pubblica e le valutazioni conclusive dell'Autorità, raggruppate in relazione alle seguenti tematiche: (i) ambito di applicazione soggettiva del regolamento, sotto il duplice profilo della "legittimazione attiva" (utenti) e della "legittimazione passiva" (fornitore di servizi postali); (ii) tempi procedurali; (iii) mancato avvio del procedimento e archiviazione; (iv) obblighi del fornitore di servizi postali; (v) accessibilità del materiale istruttoria; (vi) audizione delle parti; (vii) provvedimento di definizione della controversia; (viii) formulario CP.

3.1. L'ambito di applicazione soggettiva del regolamento

A) La proposta a consultazione pubblica

L'ambito di applicazione dello schema di regolamento sottoposto a consultazione è definito dall'art. 2, comma 1, ove si prevede che "L'Autorità definisce le controversie che derivano dai reclami, presentati dagli utenti ai sensi dell'art.14 decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, concernenti il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale, degli obblighi derivanti dai titoli abilitativi in capo ai fornitori di servizi postali e dalle disposizioni relative ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni

contrattuali e dalle Carte dei servizi, con particolare riferimento ai casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio”.

Concorrono a definire l’ambito di applicazione del regolamento, inoltre, i casi di esclusione previsti dal comma 2 del medesimo articolo (ovvero “le controversie promosse ai sensi degli art.137, 139, 140 e 140 *bis* del codice del consumo nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali), nonché la definizione di utente di cui all’art. 1, comma 1, lett. g (“qualunque persona fisica o giuridica che usufruisce di un servizio postale in qualità di mittente o destinatario”).

B) Le posizioni delle parti

Sono stati espressi rilievi sull’ambito soggettivo di applicazione del regolamento.

In particolare, secondo uno dei partecipanti, la categoria degli utenti dovrebbe essere limitata alle persone fisiche che utilizzano un servizio postale in qualità di mittenti o destinatari, per scopi estranei all’attività professionale eventualmente svolta. L’inclusione anche delle persone giuridiche che usufruiscono di un servizio postale per scopi inerenti alla propria attività professionale contrasterebbe con la ratio degli strumenti di conciliazione delle controversie, legata all’esigenza di riequilibrare i rapporti contrattuali di cui sono parte i consumatori. L’efficacia dei meccanismi di conciliazione già applicabili a favore dei soli consumatori risentirebbe negativamente di un ampliamento alla clientela professionale.

Secondo un altro partecipante sarebbe opportuno un ridimensionamento dell’ambito di applicazione del regolamento al fine di escludere, sul piano della “legittimazione passiva”, i fornitori di servizi postali diversi dal soggetto designato per la fornitura del servizio universale. Tali soggetti, operanti in regime di concorrenza, sarebbero già dotati di efficaci meccanismi di rimborso e compensazione e di idonee procedure di reclamo nei rapporti contrattuali con i propri clienti.

C) Le valutazioni dell’Autorità

L’Autorità non ritiene di dover accogliere le osservazioni espresse dagli operatori con riguardo all’ambito di applicazione del regolamento. La lettera dell’art. 14, comma 1, del decreto legislativo fa riferimento ai “reclami degli utenti” e, conseguentemente, non si ritiene giustificato discostarsi dalla definizione di utente di cui all’art. 1, comma 2, lett. t) del decreto legislativo.

Si osserva ancora che la lettera delle disposizioni della direttiva 97/67/CE, e successive modificazioni, relative alla gestione dei reclami fa esclusivo riferimento alla categoria degli utenti, la cui definizione comprende sia le persone fisiche sia le persone giuridiche.

A conforto della tesi seguita si può poi richiamare il pronunciamento della Corte di Giustizia (sentenza del 13 ottobre 2011, procedimento C 148/10) e, soprattutto, le conclusioni dell'Avvocato generale.

Con riguardo al soggetto "legittimato passivo", si sottolinea come l'art. 14 del decreto legislativo faccia riferimento al "fornitore del servizio postale" e non al "fornitore del servizio universale".

3.2. Tempi procedurali

A) La proposta a consultazione pubblica

Nel disciplinare le linee generali della procedura per la gestione del reclamo presso il fornitore del servizio postale, l'art. 3 dello schema di regolamento fissa un termine massimo di quarantacinque giorni dalla ricezione del reclamo per la comunicazione all'utente dell'esito e un termine massimo di sessanta giorni per la conclusione della fase conciliativa.

Con riguardo al procedimento di risoluzione della controversia dinnanzi all'Autorità, l'art. 7, comma 3, dello schema di provvedimento prevede un termine di trenta giorni decorrente dal ricevimento dell'istanza dell'utente, per la comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento. Entro i successivi trenta giorni utente e fornitore possono trasmettere eventuali osservazioni (art. 8, comma 2). Il termine di conclusione del procedimento, fissato dall'art. 8, comma 1, è di centocinquanta giorni decorrenti dalla ricezione dell'istanza.

B) Le posizioni delle parti

Uno dei partecipanti propone una riduzione dei termini massimi previsti dall'art. 3, e dagli artt. 7 e 8, così da rendere possibile una più celere definizione sia della gestione del reclamo da parte del fornitore del servizio, sia del procedimento instaurato dinnanzi all'Autorità.

C) Le valutazioni dell'Autorità

Non si ritiene di accogliere la proposta di una riduzione dei termini sopra indicati. Si rileva, innanzitutto, la conformità di quelli stabiliti dall'art. 3 alle previsioni normative europee. Si osserva poi, in generale, che i tempi del procedimento disciplinato dal presente regolamento sono complessivamente assai contenuti rispetto, ad esempio, a quelli stabiliti dal regolamento sulle controversie tra operatori e utenti nel settore delle comunicazioni elettroniche.

3.3. Mancato avvio del procedimento e archiviazione

A) La proposta a consultazione pubblica

L'art. 7 dello schema di regolamento prevede che sia preliminarmente valutata l'eventuale sussistenza di una causa di improcedibilità o di inammissibilità.

B) Le posizioni delle parti

Uno dei partecipanti suggerisce di estendere la previsione dell'art. 7 contemplando anche i casi di manifesta infondatezza dell'istanza.

Un altro partecipante propone di integrare la disposizione specificando i casi di improcedibilità ed inammissibilità della domanda, nonché di riconoscere alle parti facoltà di opporsi al provvedimento di archiviazione in presenza elementi nuovi di cui si abbia evidenza successivamente.

C) Le valutazioni dell'Autorità

Si ritiene di modificare l'art. 7 includendo espressamente anche l'ipotesi di manifesta infondatezza, accogliendo il suggerimento di uno dei partecipanti.

In merito all'altro rilievo, si osserva che i casi di inammissibilità e improcedibilità sono puntualmente delineati attraverso l'espresso richiamo, rispettivamente, all'art. 6, comma 2 e 3, e al comma 4 del medesimo articolo. Per agevolare, invece, gli utenti nella compilazione del modulo predisposto per l'inoltro delle istanze saranno indicati sul sito web dell'Autorità in modo semplice e chiaro tutti i requisiti di ammissibilità e procedibilità.

Il riconoscimento della possibilità di superare un provvedimento di archiviazione in presenza di nuovi elementi appare poco coerente con le finalità della tutela che si vuole assicurare agli utenti, improntata ai principi di celerità e non onerosità del procedimento in questione.

3.4. Obblighi del fornitore di servizi postali

A) La proposta a consultazione pubblica

L'art. 4 dello schema di regolamento impone al fornitore di servizi postali l'adozione di procedure trasparenti, semplici e poco onerose per la gestione dei reclami degli utenti.

Il successivo art. 5 prevede l'ulteriore obbligo di pubblicazione sul sito web, entro il 31 marzo di ciascun anno, di informazioni relative ai reclami pervenuti nell'anno solare precedente.

Sulla base di tali informazioni, ai sensi dell'art. 5, comma 2, l'Autorità può richiedere una modifica delle procedure per la gestione dei reclami degli utenti adottate

dai fornitori dei servizi postali, al fine di assicurarne la massima celerità e semplicità e la minore onerosità.

B) Le posizioni delle parti

Un partecipante sottolinea l'opportunità di prevedere un termine per l'adozione delle procedure per la gestione dei reclami ai sensi dell'art. 4, nonché l'esigenza di definire puntualmente le fattispecie in cui l'Autorità può richiedere al fornitore dei servizi postali di modificare la procedura adottata.

C) Le valutazioni dell'Autorità

Con riguardo alla prima osservazione si rileva che ai sensi dell'art. 14, comma 1, del decreto legislativo, gli operatori sono già obbligati a dotarsi di una procedura per la gestione dei reclami. Per tale motivo nella delibera di approvazione è previsto l'obbligo di adeguarsi alle previsioni del presente regolamento.

Si ritiene, poi, opportuno mantenere la formulazione aperta dell'art. 5, comma 2, senza definire una casistica specifica di intervento. Peraltro, sulla base dell'esperienza applicativa, potrà essere valutata l'opportunità di una previsione più dettagliata.

3.5. Accessibilità del materiale istruttorio

A) La proposta a consultazione pubblica

L'art. 9 dello schema di regolamento prevede che la documentazione acquisita nel corso dell'attività istruttorie sia integralmente accessibile alle parti, riconoscendo a queste ultime la possibilità di prenderne visione facendone richiesta al responsabile del procedimento anche per le vie brevi.

B) Le posizioni delle parti

Uno dei partecipanti manifesta l'esigenza di specificare cosa si intenda con la dizione "per le vie brevi", in relazione all'esercizio del diritto di accesso agli atti.

C) Le valutazioni dell'Autorità

La previsione deve essere mantenuta. La formulazione in questione, che ricalca quella della corrispondente previsione della disciplina delle controversie tra operatori ed utenti nel settore delle comunicazioni elettroniche, è dettata dalla necessità di semplificare, a vantaggio delle parti, gli adempimenti e le tempistiche dettate in via generale dal regolamento per l'accesso agli atti dell'Autorità, in considerazione delle esigenze di celerità e non eccessiva onerosità del procedimento di risoluzione delle controversie tra fornitori ed utenti.

3.6. Audizione delle parti

A) La proposta a consultazione pubblica

L'art. 10, comma 2, stabilisce che l'organo collegiale a cui è stata rimessa la definizione della controversia possa, ove lo ritenga necessario, convocare le parti in audizione.

B) Le posizioni delle parti

Un operatore non condivide la scelta di rimettere esclusivamente all'iniziativa discrezionale dell'organo collegiale la convocazione delle parti e suggerisce di riconoscere a queste ultime la facoltà di richiedere di essere convocate in audizione.

C) Le valutazioni dell'Autorità

Si ritiene che la norma in questione, che ricalca la corrispondente previsione della disciplina delle controversie tra operatori ed utenti nel settore delle comunicazioni elettroniche, sia più consona alle esigenze di celerità, evitando inutili appesantimenti del procedimento.

3.7. Provvedimento di definizione della controversia

A) La proposta a consultazione pubblica

L'art. 10, comma 4, dello schema di regolamento stabilisce che "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.2, comma 5, e 21, comma 7-ter del decreto legislativo n.261/99".

Il comma 5 dell'articolo citato prevede che l'Autorità con il medesimo provvedimento, ove riscontri la fondatezza dell'istanza dell'utente, possa condannare il fornitore ad effettuare rimborsi o indennizzi "nei casi previsti da disposizioni normative, da delibere dell'Autorità, dal contratto o dalle carte di servizi".

B) Le posizioni delle parti

Secondo uno dei partecipanti la formulazione della norma andrebbe modificata al fine di escludere il richiamo agli artt. 2 comma 5 e 21 comma 7-ter del decreto legislativo n. 261/99, richiamo che conferirebbe al provvedimento di definizione della controversia natura sanzionatoria.

Con riguardo alla lettera dell'art. 10, comma 5, si suggerisce di sostituire la dizione "nei casi previsti" con la più completa "nei casi ed entro i limiti previsti".

C) Le valutazioni dell'Autorità

Il riferimento agli artt. 2 comma 5 e 21 comma 7-ter del decreto legislativo n. 261/99, non conferisce natura sanzionatoria al provvedimento che definisce la controversia, limitandosi piuttosto a richiamare previsioni normative di livello

gerarchico superiore applicabili, indipendentemente dal richiamo stesso, nel caso di mancato rispetto del provvedimento.

Si ritiene, invece, condivisibile l'osservazione relativa alla formulazione dell'art. 10, comma 5.

3.8. Formulario CP

A) La proposta a consultazione pubblica

In allegato allo schema di regolamento è previsto un formulario, la cui compilazione è obbligatoria per il deferimento della controversia all'Autorità. I campi del formulario comprendono l'indicazione dei dati personali dell'utente istante, nonché degli estremi della fattispecie che ha originato il reclamo. Al formulario, debitamente compilato in ogni sua parte, devono essere altresì allegati ulteriori documenti, tra cui una copia del verbale di conciliazione.

B) Le posizioni delle parti

Uno dei partecipanti suggerisce di prevedere un campo libero nel quale l'utente possa indicare il tipo di servizio oggetto del reclamo, in luogo dell'elencazione proposta, che, potrebbe non essere esaustiva e di integrare il formulario inserendo ulteriori campi (il numero identificativo dell'invio, il valore dichiarato dello stesso, l'eventuale assicurazione, numero assegnato al reclamo dal fornitore). Il medesimo partecipante propone di uniformare i campi del formulario relativi ai motivi del reclamo alle categorie previste dagli standard internazionali e di eliminare la voce di cui al punto 17 in quanto non direttamente rilevante per l'utente.

C) Le valutazioni dell'Autorità

Si ritengono condivisibili le osservazioni espresse con riguardo alle indicazioni da inserire nel formulario.

VISTA la proposta della Direzione servizi postali;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

1. È approvato il regolamento riportato nell'allegato A alla presente delibera con l'annesso formulario (allegato B), che costituiscono parte integrante e sostanziale della medesima.

Articolo 2
Disposizioni finali

1. Il regolamento di cui all'allegato A con l'annesso formulario, allegato B, entra in vigore il trentesimo giorno dalla pubblicazione della presente delibera nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

2. I fornitori di servizi postali, entro sessanta giorni dall'entrata in vigore del presente regolamento, adeguano le proprie procedure in materia di gestione dei reclami e di conciliazione informando di ciò l'utenza.

3. L'Autorità si riserva di rivedere il testo del regolamento, di cui all'allegato A, e dell'annesso formulario ove ne ravvisi l'opportunità alla luce della esperienza applicativa.

La presente delibera, comprensiva degli allegati A e B, è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità e nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

Napoli, 28 febbraio 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci