

DELIBERA N. 96/2024/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX /Fastweb S.p.A.
(GU14/601704/2023)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 23 maggio 2024;

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*”;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 18/04/2023 acquisita con protocollo n. 0105048 del 18/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale avente ad oggetto l’utenza fissa n. 050 56xxxx con la società con l’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) lamenta l’interruzione totale del servizio di telefonia fissa.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- la “*linea, attiva da svariati anni, ha completamente smesso di funzionare il 31 ottobre 2022*”.
- “*I numerosi reclami [rimanevano] inascoltati*”.
- Stante il persistere del disservizio, in data 20 febbraio 2023, nell’ambito della procedura di conciliazione, l’utente ha presentato l’istanza GU5/588200/2023, con cui ha richiesto l’“*emanazione del provvedimento temporaneo per ripristino della funzionalità dei servizi connessi alla utenza 05056xxxx, rimasta disservita dal 31.10.2022*”.
- Nell’ambito di tale procedura GU5, conclusasi con l’emissione di un provvedimento del 2 marzo 2023, l’operatore in data 12 aprile 2023, ha comunicato che “*TIM ha aggiornato la segnalazione guasto con ID TT Telecom 3632xxxx*”.
- Nel formulario GU14 l’utente lamentava l’emissione di fatturazione in costanza di disservizio e di aver, “*altresì, subito una indebita fatturazione a 28 giorni*”.

- In data 17 aprile 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione paritetica, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.
- Successivamente Fastweb, con nota del 30 giugno 2023, comunicava, infine, dopo alcuni aggiornamenti circa la data di risoluzione del guasto, che *"Il servizio [era] stato ripristinato da TIM con intervento tecnico del 27 giugno scorso [2023]"*.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) il *"ripristino della linea (telefonica e internet)"*;
- ii) l'*"indennizzo per interruzione della linea dal 31.10.2022 alla data in cui verrà attivata"*;
- iii) il *"rimborso di tutte le fatture pagate dalla data della interruzione del servizio fino al ripristino (vedi allegati)"*;
- iv) l'*"indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni"*;
- v) l'*"indennizzo per omessa risposta al reclamo"*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria del 22 maggio 2023, ha eccepito, in via preliminare, *"la carenza di legittimazione passiva a capo della Fastweb S.p.A. per un motivo che si rappresenta in questa sede e che, peraltro, spiega la propria valenza anche per le seguenti considerazioni nel merito. Invero, il disservizio si è verificato per cause imputabili solo ed esclusivamente alla TIM – proprietaria dell'infrastruttura di rete – visto che è l'operatore proprietario dell'infrastruttura utilizzata a servizio della linea di parte istante. Ovviamente, la Sig.ra XXX non poteva essere a conoscenza di tale circostanza ma, allo stesso tempo, la Fastweb S.p.A. non può in alcun modo essere chiamata a rispondere per questioni tecniche cui è del tutto estranea. La Fastweb S.p.A., quindi, evidenziato quanto sopra, intende rimettersi al prudente apprezzamento dell'Autorità adita sul punto"*.

"Nel merito" l'operatore ha evidenziato quanto segue:

"In relazione al ripristino della linea, la Fastweb S.p.A. si è concretamente attivata per ovviare al problema. Come anticipato, se ciò non è materialmente avvenuto, di certo non è dipeso dall'atteggiamento della stessa Fastweb S.p.A.. Non a caso, anche in sede di GU5 l'operatore ha chiesto un differimento d'udienza e - in sede d'udienza stessa - un ulteriore rinvio, proprio per assecondare le indicazioni della TIM sul ripristino della linea. Tanto basta, a parere di chi scrive, per ritenere esonerata la Fastweb S.p.A. da qualsivoglia profilo di responsabilità. Anzi: è innegabilmente corrispondente al vero che l'operatore, coerentemente con l'art. 1375 c.c., ha operato in buona fede. Con riferimento all'indennizzo dal 31.10.2022 alla data in cui la linea verrà attivata, giova compiere una breve ma dirimente precisazione. Stando alla prospettazione di parte istante il disservizio si sarebbe verificato ininterrottamente a partire dal 31.10.2022. Tuttavia, la ricostruzione dei fatti è fallace. In primo luogo, controparte non prova nulla

riguardo il paventato disservizio del 31.10.2022, tant'è che nei sistemi dell'operatore non sono presenti né segnalazioni né aperture di ticket. La prima segnalazione è datata 18.1.2023 ed è quindi quella la data da considerare quale dies a quo, contrariamente a quanto sostiene parte istante. Di lì si è innescato il "circolo vizioso" che, però, è dipeso solo ed esclusivamente dalla TIM. Se ne ha conferma in quanto la Fastweb S.p.A., sempre in sede di GU5 ha rappresentato che: "TIM ha aggiornato ancora la segnalazione guasto con ID TT Telecom 3632xxxx, di cui alleghiamo di seguito schermata di sistema, posticipando ulteriormente al 30 giugno prossimo la data prevista di risoluzione. A seguito di tale ultima proroga, abbiamo richiesto a TIM maggiori dettagli e ci hanno informati che hanno contattato la proprietaria dell'area privata interessata dai lavori per ottenere il suo consenso a scavare una buca di almeno 120x80 cm nel vialetto formato da mattonelle di cotto di elevato valore e prestigio per intervenire sul cavo in trincea posto a circa 3 mt dal BOX. La signora non ha acconsentito a procedere allo scavo predetto e TIM proverà una soluzione alternativa di non facile realizzazione. Seguirà nuova informativa lunedì 3 luglio p.v."

L'operatore ha, poi, aggiunto quanto segue:

- *"Con riferimento alle voci di indennizzo per fatturazione a 28 giorni, è appena il caso di sottolineare che il contratto oggetto di contestazione viene attivato successivamente al periodo impattato dalla fatturazione contestata (dal 23.06.17 al 05.04.18 è il periodo d'impatto), di conseguenza tale contestazione è del tutto infondata".*
- *"Ad analogo conclusione si giunge anche avuto riguardo alla pretesa indennitaria riferita al mancato riscontro dal momento in cui è la stessa parte istante a produrre nel fascicolo documentale i messaggi di risposta della Fastweb S.p.A."*

Concludendo la società Fastweb ha *"chie[sto]*:

In via preliminare: - di disporre l'integrazione del contraddittorio nei confronti della TIM, ai sensi dell'art. 19 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche; - in subordine, assicurare la partecipazione alla presente procedura della TIM, quale altro soggetto interessato, disponendo, nel caso, l'acquisizione di documenti, perizie o altri elementi conoscitivi ai sensi dell'art. 18 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si osserva quanto segue:

- con riferimento all’eccezione dell’operatore, non sussiste un difetto di legittimazione passiva, attesa la sussistenza di un rapporto contrattuale con Fastweb, in relazione al quale l’utente lamenta vizi ed inadempimenti.
- con riferimento alla domanda *sub i)* volta a ottenere il “*ripristino della linea (telefonica e internet)*” risulta cessata la materia del contendere, in quanto il disservizio è stato risolto nell’ambito della procedura GU5.

Ciò premesso la presente disamina avrà ad oggetto l’interruzione dei servizi di rete fissa, la fatturazione contestata nel periodo di mancata erogazione del servizio, l’indebita fatturazione a 28 giorni, nonché la mancata risposta al reclamo.

Sull’interruzione dei servizi di rete fissa

Parte istante ha richiesto l’*“indennizzo per interruzione della linea dal 31.10.2022 alla data in cui verrà attivata”*, laddove l’operatore ha sostenuto che il disservizio era del tutto imputabile alla società TIM S.p.A. in qualità di proprietario dell’infrastruttura di rete e di aver ricevuto la prima segnalazione solo il 18 gennaio 2023.

La doglianza *sub ii)* può essere accolta nei limiti di seguito esposti

In generale, si evidenzia che, in base al consolidato orientamento dell’Autorità, incombe sull’istante che lamenta l’inadempimento segnalare il malfunzionamento al gestore, a sua volta competente a effettuare l’intervento risolutivo delle problematiche lamentate.

Spetterà successivamente all’operatore, secondo costante orientamento dell’Autorità, l’onere della prova relativo alla risoluzione della problematica lamentata dall’utente. Ai sensi, infatti, dell’articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall’Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sull’operatore l’onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all’effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l’effetto ritenersi l’inadempimento contrattuale dell’operatore.

Vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l’obbligo di garantire un’erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l’utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l’operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, l’istante ha sostenuto aver subito la completa interruzione a far 31 ottobre 2022. L’operatore, di contro, ha affermato di non aver mai ricevuto segnalazioni di malfunzionamento prima del 18 gennaio 2023.

Sul punto deve rilevarsi che, attesa la contestazione di parte istante di non aver fruito dei servizi di telefonia fissa, l'operatore, a seguito della sopracitata segnalazione del 18 gennaio 2023, avrebbe dovuto provare, per lo meno da tale data, di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione delle problematiche descritte.

In particolare nella vicenda contrattuale che ci occupa, l'operatore Fastweb ha dato atto che la risoluzione del disservizio patito dall'istante dipendeva da un intervento risolutivo della società Tim S.p.A. operatore proprietario dell'infrastruttura e, in atti, a fronte della segnalazione del 18 gennaio 2023, ha comunicato e documentato tale impedimento nell'ambito della procedura GU5.

Prendendo in esame, quindi, il guasto occorso sull'utenza intestata all'istante si evidenzia che la società Fastweb, in generale, ha eccepito l'assenza di responsabilità in ordine alle circostanze lamentate in quanto dipesi da fatti estranei alla propria volontà.

Per avvalorare tale assunto spettava all'operatore dimostrare di aver fatto tutto quanto di propria competenza, ponendo in essere le procedure, tecniche-amministrative-gestionali necessarie, al fine di assicurare il ripristino dell'utenza *de qua*, fra l'altro, oggetto del provvedimento temporaneo emesso da questo Corecom.

In via generale, deve rilevarsi che l'operatore deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella risoluzione dei disservizi (e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto) anche nel caso in cui dimostri che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze ad esso non imputabili.

Al riguardo si evidenzia che l'operatore, nell'ambito dell'esecuzione del provvedimento temporaneo emesso dal Corecom Toscana del 2 marzo 2023, ha dato prima riscontro con nota depositata in pari data contenente la mera indicazione "*provvedimento inesequibile*" e che, successivamente, ha assolto ai propri oneri informativi quando con nota del 12 aprile 2023 ha informato come segue: "*TIM ha aggiornato la segnalazione guasto con ID TT Telecom 3632xxxx, di cui alleghiamo di seguito schermata di sistema aggiornata, dichiarando il giorno sabato 19/04/2023 come nuova data prevista di risoluzione. Seguirà comunicazione in data 20 aprile p.v.*"

Si osserva, inoltre, che l'operatore Fastweb ha dato prova, fino alla riparazione del guasto del 27 giugno 2023 da parte di TIM S.p.A., società proprietaria dell'infrastruttura, di aver assolto gli oneri informativi nei confronti dell'istante con gli aggiornamenti conseguenti.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'interruzione dei servizi sull'utenza *de qua* fino alla comunicazione del 12 aprile 2023 e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1 e 3, del Regolamento sugli indennizzi che prevedono rispettivamente che:

- “[n]el caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione”.
- “Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all’operatore, nella riparazione del guasto, l’indennizzo è applicabile all’intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l’effettivo ripristino della funzionalità del servizio”.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del ricevimento della segnalazione in data 18 gennaio 2023 e il *dies a quem* nel giorno 12 aprile 2023, data della comunicazione di cui sopra.

Pertanto, l’indennizzo da riconoscere all’istante nel suddetto periodo, è pari all’importo di euro 1.008,00 (mille e otto /00), computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per n. 84 giorni per la mancata erogazione dei servizi (voce e accesso ad internet) di cui all’utenza n. 050 56xxxx.

Inoltre, l’istante ha diritto allo storno/rimborso della fatturazione emessa in relazione al contestato periodo d’interruzione ovvero dal 31 ottobre 2022 fino al 27 giugno 2023, data del ripristino dei servizi, per i motivi che seguono.

Di fatto, a fronte degli importi addebitati, Fastweb non fornisce evidenza della regolare erogazione/fruizione dei servizi da parte dell’utente nel predetto periodo. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, la società convenuta è tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta.

L’operatore avrebbe dovuto, al fine di provare, a riprova dei servizi resi, l’esattezza della fatturazione, depositando dei *files di log* e i tabulati del traffico, indicanti la durata delle connessioni internet e del traffico voce, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato, a partire dalla data di inizio del disservizio, segnalata anche nel formulario GU5 (31 ottobre 2022), fino alla risoluzione medesima. Documentazione questa non risultante agli atti del procedimento.

Ne consegue che, in accoglimento della domanda *sub iii)*, l’operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all’utenza n. 050 564367 nel periodo 31 ottobre 2022 – 27 giugno 2023. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell’eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Sulla fatturazione a 28 giorni

Parte istante ha lamentato di aver ricevuto una fatturazione su 28 giorni, anziché su base mensile. In relazione a tale disagio formula una richiesta d’indennizzo della quale l’operatore eccepisce l’infondatezza.

La doglianza *sub iv)*, relativa alla asserita “*indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni*”, non può essere accolta per le ragioni che seguono.

L'istante ha, infatti, omesso di produrre agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria. L'utente, infatti, non ha allegato la fatturazione oggetto di doglianza.

Pertanto tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare un riscontro in merito a quanto lamentato, omettendo di indicare il periodo di riferimento utile al ricalcolo.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, la prova della regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Per i motivi suesposti, vista l'estrema genericità dell'istanza, non emergendo, in particolare, alcuna indicazione atta ad individuare le voci contestate ed a chiarire il quantum delle somme di cui si chiede il rimborso, le predette domande non possono essere accolte, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sulla mancata risposta ai reclami

La parte istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami, laddove l'operatore ha puntualizzato che nessun indennizzo è dovuto atteso "*dal momento in cui è la stessa parte istante a produrre nel fascicolo documentale i messaggi di risposta della Fastweb S.p.A.*".

Ciò premesso, la doglianza *sub v)* dell'istante non è accoglibile, atteso che, a prescindere dalla forma delle segnalazioni in atti, l'onere di informativa in capo all'operatore è già stato valutato ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per il ritardo nella riparazione del guasto, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 1.008,00 (mille e otto /00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata erogazione dei servizi (voce e accesso ad internet) di cui all'utenza n. 050 56xxxx.
3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 050 56xxxx nel periodo 31 ottobre 2022 – 27 giugno 2023. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 23 maggio 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)