

DELIBERA N. 99/2024/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/554714/2022)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 6 giugno 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 al Comitato Regionale 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 della società XXX, del 03/10/2022 acquisita con protocollo n. 0283073 del 03/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare del contratto *business* sull’utenza n. 0565 22xxxx con l’operatore TIM S.p.A. (Kena Mobile), di seguito, per brevità, TIM, lamenta l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, il mancato rispetto della normativa sul cd. modem libero e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto di seguito sinteticamente riportato:

- contestava i costi relativi al router addebitati dall’operatore in violazione delle disposizioni sul libero accesso ad internet di cui al Regolamento (UE) 2015/2120 e della conseguente Delibera Agcom n. 348/18/CONS;
- lamentava l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle accettate a seguito di proposta di un incaricato telefonico TIM;
- nello specifico lamentava l’applicazione non richiesta del profilo tariffario/servizio “fedeltà” che aveva comportato addebiti a titolo di “contributo di attivazione fedeltà” successivi alla migrazione della linea telefonica ad altro operatore;
- inoltre lamentava l’attivazione non richiesta del servizio “consegna elenchi telefonici” peraltro mai forniti;

- infine, lamentava l'attivazione non richiesta del "servizio di produzione ed invio fattura" nonostante la previsione contrattuale della trasmissione gratuita delle fatture in via telematica;
- contestava le fatture emesse per i servizi mai richiesti e per il router;
- lamentava la mancata risposta motivata ad almeno quattro dei numerosi reclami inviati in merito ai disservizi riscontrati. Al riguardo sosteneva che le missive inviate dall'operatore non potevano avere valore di risposta ai reclami in quanto *"per quanto riguarda il reclamo del 18.05.2021 Tim faceva riferimento alla presenza di registrazione telefonica con cui l'Utente avrebbe accettato in data 04.07.2020 la non meglio specificata Campagna fedeltà, ma a richiesta esplicita di copia di qualunque documento confermasse tale affermazione di Tim, quest'ultima non forniva alcunché (...). Per quanto riguarda i restanti reclami Tim inviava missive del tutto stereotipate ed assolutamente sintetiche"*.

L'istante ha allegato la fattura n. 8L0054xxxx dell'11 novembre 2021 e i vari reclami inviati all'operatore dal maggio 2021 al gennaio 2022.

In data 11 luglio 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione paritetica di conciliazione, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- "indennizzi per mancata risposta motivata ad almeno 4 degli 8 reclami proposti, dato che: i) con il reclamo del 18.05.2021 si lamentava l'attivazione del servizio/piano tariffario fedeltà mai richiesto; ii) con il reclamo del 13.08.2021 ulteriormente si lamentava la mancata consegna di documentazione atta a provare quanto da voi asserito ossia che detto servizio/piano tariffario fosse stato accettato dall'Utente; iii) con il reclamo del 02.11.2021 si lamentava ulteriormente il mancato rispetto dei regolamenti europei e conseguenti delibere AGCom in merito al libero accesso ad internet contestando i conseguenti addebiti formulati da Tim per il Router; iv) con il reclamo del 04.12.2021 ulteriormente si lamentava l'attivazione del servizio a pagamento "servizio di produzione ed invio fattura" totale indennizzo richiesto euro 1200,00 (300 euro mancata risposta motivata al reclamo x 4 reclami = 1200 euro)";*
- "indennizzo per attivazione servizio/piano tariffario mai richiesto "servizio fedeltà" da calcolarsi dal 18.05.2021 (data di presentazione del reclamo a detto disservizio relativo) al 16.06.2022 (data di presentazione dell'istanza conciliativa, nonostante nulla venisse chiarito in tale sede dai rappresentanti Tim in merito a detta attivazione, in vero detto piano tariffario risultava essere assolutamente attivo nonostante i numerosi reclami proposti e nonostante l'istanza conciliativa attivata fino al 10.07.2022, si è presa ugualmente in considerazione la data di presentazione dell'istanza conciliativa) per un totale di giorni 395 (euro 2,5 X 395 gg = euro 987,5)";*

- iii) *“indennizzo per attivazione del servizio secondario a pagamento servizio consegna elenchi telefonici da calcolarsi dal 18.05.2021 (data di presentazione del reclamo a detto disservizio relativo) al 16.06.2022 (data di presentazione dell’istanza conciliativa, nonostante nulla venisse chiarito in tale sede dai rappresentanti Tim in merito a detta attivazione si è presa ugualmente in considerazione la data di presentazione dell’istanza conciliativa) per un totale di giorni 395 (euro 2,5 X 395 gg = euro 987,5)”*;
- iv) *“indennizzo per l’attivazione mai richiesta del servizio accessorio a pagamento "servizio di produzione ed invio fattura" attivazione lamentata con il reclamo del 04.12.2021 e perdurata per un totale di giorni 61 giorni (vedi fattura n. 8L0054xxxx) (euro 2,5X 61 gg = euro 152,5)”*;
- v) *“storno di tutto quanto addebitato in merito al servizio/piano tariffario fedeltà ed il rimborso di tutto quanto pagato dall’Utente per quel medesimo servizio/piano tariffario”*;
- vi) *“storno di tutto quanto addebitato per il servizio consegna elenchi telefonici, se eventualmente insoluto, ed il rimborso di tutto quanto pagato dall’Utente per il medesimo servizio”*;
- vii) *“storno di tutto quanto addebitato per il "servizio di produzione ed invio fattura", se eventualmente insoluto, ed il rimborso di tutto quanto pagato per il medesimo servizio”*;
- viii) *“rimborso di tutto quanto pagato in merito all’apparato non neutrale router, il rimborso di tutto quanto pagato in seguito alla migrazione operata dall’Utente per detto apparato, lo storno di tutto quanto eventualmente rimasto insoluto a seguito di detta migrazione, dato il mancato rispetto da parte di Tim del Regolamento europeo sul libero accesso alla rete e delle conseguenti delibere di settore”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l’infondatezza dell’istanza per le motivazioni di seguito sinteticamente riportate.

Anzitutto, l’operatore ha specificato che la linea fissa n. 0565 22xxxx risulta *“cessata dal 20.12.2020”*.

In via preliminare, l’operatore ha eccepito l’*“inammissibilità della richiesta pecuniaria avversaria, attesa la natura evidentemente risarcitoria della medesima che - quantificata in € 3326 – risulta comunque svincolata dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS e, dunque, dotata di funzione satisfattiva e non meramente compensativa”*. Al riguardo ha richiamato le disposizioni dell’articolo 20, commi 4 e 5, del Regolamento e ha sostenuto, di conseguenza, che *“come da giurisprudenza costante anche dell’Agcom, la richiesta avversaria potrebbe essere*

ricondata nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore convenuto".

Nel merito, l'operatore ha ritenuto l'istanza infondata in quanto connotata da *"genericità ed indeterminazione nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno"*. Al riguardo ha sostenuto che l'istante *"lamenta l'applicazione di non meglio precisate condizioni differenti rispetto a quelle approvate"*, ma formula *"contestazioni generiche anche sotto il profilo temporale. L'istante, infatti, non indica la durata della fatturazione contestata, né l'ammontare delle voci asseritamente non dovute"*. Inoltre, l'istante *"non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. A ciò si aggiunga che non sono allegati, per tutte le contestazioni sollevate, idonei reclami inoltrati in data antecedente al recesso"*. Infine, *"controparte non ha depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno, né documentato il relativo pagamento"*, adempimento necessario in caso di domanda di storno/rimborso della fatturazione, così come condiviso da molteplici pronunce dell'Autorità e dei CoReCom competenti.

Sempre nel merito, l'operatore ha ritenuto infondate sia le domande di storno che le domande di indennizzo formulate dall'istante per le motivazioni di seguito riportate.

Per quanto concerne la contestazione dei costi applicati per servizi non richiesti, l'operatore ha sostenuto che l'istante *"aveva attiva con TIM una linea fissa sulla quale risultava attivato un piano denominato "FEDELTA", al quale l'istante ha regolarmente aderito e, soprattutto, del quale ha fruito in costanza di rapporto sino alla data del recesso del 20.12.2020. TIM, pertanto, in applicazione delle condizioni di contratto espressamente approvate dall'istante, iniziava il relativo ciclo di fatturazione, senza ricevere dalla controparte valide richieste di cessazione, né reclami in data antecedente al recesso avvenuto, come cennato, il 20.12.2020. Le uniche missive prodotte da controparte, infatti, oltre ad essere estremamente generiche, risultano inoltrate da maggio 2021 in poi e, dunque, ben oltre 5 mesi dalla cessazione della linea"*. In riferimento ai servizi di *"produzione ed invio fattura"* e *"consegna elenchi telefonici"*, l'operatore ha dedotto che anche tali voci *"sono previste dalle condizioni di contratto approvate dall'istante in sede di sottoscrizione della proposta di attivazione"*. In particolare, l'operatore ha allegato le Condizioni Generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base le quali, all'articolo 14, comma 6, prevedono che *"le spese postali di spedizione fattura sono a carico del cliente"* e ha sostenuto che *"l'istante, pertanto, aderendo alle condizioni di contratto citate, di fatto, ha prestato l'assenso anche all'applicazione del costo"*. Al riguardo, ha precisato che *"indipendentemente dalla modalità di invio del documento contabile, per ciascun cliente incombono sull'operatore - chiamato a portare a termine le operazioni di predisposizione del conto e di inoltro dello stesso, in via cartacea o all'interno del cassetto fiscale - costi di produzione e spedizione. A ciò si aggiunga che, in ogni caso, la legittimità dell'addebito è stata anche confermata dalla Corte di Cassazione (cfr. Corte Cass. 3532/2009). Peraltro, su tali ultime doglianze, non viene dimostrata l'effettività degli addebiti e, comunque, non sono presenti a sistema reclami o contestazione inoltrate a TIM, in data antecedente alla cessazione della linea."* Infine, l'operatore, ha sostenuto la correttezza

degli addebiti e che *“l’istante dovrà, dunque, restare obbligata anche al saldo degli insoluti presenti a sistema ammontanti ad € 165.56.”*

Per quanto riguarda le domande di indennizzi, l’operatore ha sostenuto che *“dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata è emerso come TIM abbia tenuto un comportamento diligente e corretto. Pertanto, l’esponente società non ha, in alcun modo, determinato l’insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell’indennizzo richiesto ex adverso”*. A tale proposito, ha aggiunto che *“non sono presenti reclami tempestivi e idonei a porre Tim, in costanza di rapporto, nella condizione di verificare la fondatezza delle doglianze avversarie. Come dedotto, infatti, tutte le missive di reclamo, aventi ad oggetto le medesime ed identiche contestazioni, sono state inoltrate a TIM dopo il recesso, ovvero dal mese di maggio 2021 in poi”*. Sul punto, l’operatore ha richiamato le disposizioni di cui agli articoli 13 e 14, comma 4, del Regolamento sugli Indennizzi secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo e, dall’altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato. Infine, l’operatore ha affermato che *“per le medesime ragioni si ritiene che nulla sia dovuto nemmeno per la presunta mancata risposta ai reclami”*.

Infine, l’operatore ha concluso con la richiesta, in rito, di dichiarare inammissibile la richiesta pecuniaria in quanto formulata in violazione dell’articolo 20, commi 4 e 5, del Regolamento e, nel merito, di rigettare l’istanza in quanto infondata e non provata.

3. La replica dell’istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica, con allegata documentazione, nella quale ha presentato argomentazioni contro quanto sostenuto dall’operatore, come di seguito sinteticamente riportato.

Anzitutto, l’istante ha precisato che la linea fissa n. 0565 22xxxx *“è a tutti gli effetti un’utenza “Affari” e non, come erroneamente asserito da parte convenuta, un’utenza “Privata”*. *Questo risulta evidente dai documenti, fattura n. 8L0054xxxx e visura camerale”*.

Di seguito, l’istante ha affermato, contrariamente a quanto asserito dall’operatore, di aver presentato anche reclami antecedenti alla migrazione della linea per segnalare ulteriori difformità riscontrate. In particolare, ha provveduto ad allegare il reclamo del 14 aprile 2018 nel quale ha lamentato la mancata attivazione del servizio SMS illimitati in gratuità e i reclami del 10 gennaio 2019, del 05 febbraio 2019 e del 14 ottobre 2019, con i quali ha lamentato il mancato ricevimento dei documenti contabili in formato elettronico.

L’istante ha quindi precisato che nel reclamo del 18 maggio 2021, oltre ad aver fatto riferimento alle difformità già segnalate, ha contestato i servizi *“fedeltà” e “consegna elenchi telefonici”*, della cui attivazione era venuto a conoscenza solo quando gli stessi avevano iniziato a produrre addebiti e cioè *“dal marzo 2021 a seguito dell’emissione della fattura n. 8L0011xxxx”* e che *“precedentemente al 18.05.2021, tali*

attivazioni unilaterali non avevano avuto alcun effetto evidente per diversi motivi". In particolare, il "servizio fedeltà generava addebiti poi apparentemente assorbiti da scontistiche operate nei medesimi documenti contabili in cui quegli addebiti trovavano luogo, lasciando sostanzialmente invariato l'importo complessivo prelevato da TIM sul conto corrente". A supporto di quanto sostenuto ha allegato alcune fatture.

Inoltre, l'istante ha affermato che *"il mancato invio puntuale dei documenti contabili in formato telematico, lungamente occorso e risoltosi solo dopo numerosi reclami e solleciti scritti e poi ancora telefonici, non aveva dato modo (...) di valutare in tempi congrui cosa venisse (...) addebitato"*.

Per quanto riguarda il "servizio di produzione ed invio fattura", l'istante ha dedotto di averlo contestato puntualmente con il reclamo del 4 dicembre 2021 in seguito al ricevimento della fattura 8L0054xxxx dell'11 novembre 2021 che ne dava evidenza attraverso i relativi addebiti. A tale proposito ha sostenuto che, nonostante fosse previsto il servizio di invio telematico dei documenti contabili nell'offerta proposta il 5 dicembre 2017, l'operatore aveva erroneamente inserito i codici più volte forniti (con i sopra citati reclami del 2019) e aveva *"attivato unilateralmente tale servizio di invio dei documenti contabili in formato cartaceo."*

In merito all'eccezione dell'operatore circa l'asserita richiesta di risarcimento dei danni, l'istante ha evidenziato di aver formulato richieste di indennizzo sulla base del Regolamento sugli Indennizzi.

Relativamente alla genericità e mancanza di allegazioni probatorie eccepite dall'operatore, l'istante ha precisato di aver citato genericamente soltanto i disservizi relativi agli SMS gratuiti ed illimitati mai forniti e al mancato invio dei documenti contabili, disservizi lamentati con i reclami del 2018 e 2019, non essendo state avanzate richieste in merito. Tali irregolarità erano state genericamente menzionate in istanza al fine di esplicitare precedenti disservizi già subiti, e ricordati nel reclamo del 18 maggio 2021, a cui andavano a susseguire gli ulteriori disservizi oggetto di istanza (attivazione dei servizi fedeltà, produzione ed invio fatture, consegna elenchi telefonici, addebiti per l'apparato non neutrale router e mancate risposte motivate ai reclami proposti dal 18 maggio 2021 in poi) questi ultimi, invece, da sempre circostanziati in modo tutt'altro che generico.

In particolare, relativamente al servizio fedeltà, l'istante ha evidenziato che dalle fatture n. 8L0052xxxx del 10 settembre 2020 e n. 8L0054xxxx dell'11 novembre 2021 si evince con assoluta certezza che tale servizio era stato attivato dal 1° luglio 2020 *"attivazione che pertanto avveniva 2 anni e 7 mesi dopo l'unica accettazione fornita dall'Utente e relativa all'offerta originariamente a lei proposta da TIM il 05.12.2017"* e di averlo già precisato nel reclamo del 2 novembre 2021 ricevuto dall'operatore il 12 novembre 2021.

Inoltre, l'istante ha affermato che nella fattura n. 8L0054xxxx dell'11 novembre 2021 *"risulta la voce di addebito relativa alla produzione e spedizione dei documenti contabili fino ad allora invece previsti in formato telematico con pagamento su conto"*

corrente bancario, servizio che, per l'offerta accettata il 05.12.2017, non avrebbe dovuto comportare addebiti” e di averlo puntualmente contestato con il reclamo del 4 dicembre 2021.

Infine, l'istante ha sostenuto di aver contestato l'attivazione del servizio fedeltà già con il reclamo del 18 maggio 2021 nel quale *“indicava in modo preciso, identificandole, la fattura n. 8L0011xxxx del 11.03.2021 e la fattura n. 8L0022xxxx del 11.05.2021 in cui quegli addebiti relativi al servizio fedeltà erano presenti e già da allora, tutt'altro che genericamente, individuabili anche da TIM”.*

In ultimo, l'istante ha dedotto che nella missiva del 12 agosto 2021 l'operatore, in riscontro al reclamo del 18 maggio 2021, *“non solo identificava il servizio fedeltà contestato ma asseriva (...) del tutto immotivatamente, di avere sui propri registri prova dell'accettazione da parte dell'Utente di detti servizi”.* Al riguardo, l'istante ha evidenziato che *“a fronte di esplicita e più volte reiterata richiesta (...) di prova oggettiva di quanto asserito da parte convenuta in merito all'accettazione (...) del servizio fedeltà, nessuna prova di detta accettazione veniva fornita né viene a tutt'oggi fornita da parte convenuta”.* L'istante ha aggiunto che *“TIM, diversamente da quanto previsto dall'offerta accettata (...) ed a lei proposta dagli incaricati TIM in data 05.12.2017, attivava il servizio fedeltà (a sua) insaputa” e “attivava gli ulteriori servizi, quello di produzione ed invio fattura e quello di consegna elenchi telefonici, entrambi servizi di cui, come per il servizio fedeltà, non c'è traccia alcuna nell'offerta originariamente accettata.”*

In merito a quanto asserito dall'operatore relativamente alle tempistiche dei reclami, l'istante ha evidenziato che tutte le contestazioni hanno fatto seguito a documenti contabili con cui TIM, a prescindere dalla migrazione della linea ad altro operatore, continuava a formulare addebiti per servizi mai accettati. Peraltro, l'operatore aveva inviato solleciti di pagamento per detti addebiti oggetto di contestazione e in costanza di procedura conciliativa.

Relativamente alla mancanza di giustificativi di avvenuto pagamento, l'istante ha affermato che tali pagamenti venivano regolarmente effettuati per mezzo di domiciliazione bancaria concessa sin dal principio del rapporto contrattuale e fino al 9 agosto 2021. In tale data, visto il comportamento dell'operatore a fronte delle proprie contestazioni, procedeva con la revoca delle autorizzazioni ai prelievi sul proprio conto corrente bancario.

In merito all'asserita infondatezza delle domande di storno, l'istante ha precisato che l'operatore non ha fornito alcuna prova dell'accettazione del servizio fedeltà nonostante fosse stata più volte richiesta per mezzo di diversi reclami il primo dei quali presentato il 7 giugno 2021. Anche in merito all'accettazione delle clausole contrattuali relative alla produzione e spedizione delle fatture e al servizio di consegna elenchi telefonici, l'istante ha sostenuto che l'operatore non ha fornito alcuna prova. A tale proposito ha ribadito che l'offerta accettata il 5 dicembre 2017 non prevedeva tali servizi e i relativi costi. Inoltre, l'addebito relativo alla produzione ed invio delle fatture è ritenuto

dall'istante del tutto inopportuno date le pregresse problematiche lamentate relativamente al mancato invio delle fatture in formato telematico.

In relazione all'asserita infondatezza delle domande di indennizzo, l'istante ha sostenuto che per quanto riguarda i servizi di produzione ed invio fatture e di consegna elenchi telefonici *“tali disservizi venivano lamentati appena ne venivano rilevati gli addebiti ad essi relativi e comunque anche per detti disservizi gli indennizzi computati fanno riferimento ai reclami presentati in merito”*.

Anche con riferimento al disservizio relativo all'attivazione non autorizzata del servizio fedeltà, l'istante ha evidenziato che i relativi reclami *“sono stati presentati in persistenza del disservizio medesimo essendo detto servizio fedeltà rimasto attivo fino al 01.06.2022 per volontà di TIM che, per detto servizio, continuava a formulare addebiti (vedi fattura 8L0043xxxx), nonostante i numerosi reclami proposti in merito dall'Utente sin dal 18.05.2021, per oltre un anno”*. In merito al disservizio relativo agli addebiti inerenti al router, l'istante ha evidenziato che *“detti addebiti e conseguenti contestazioni non potevano che essere effettuate successivamente alla migrazione ad altro operatore”*.

In conclusione, l'istante ha reiterato integralmente le richieste già formulate in istanza.

Infine, l'istante ha prodotto ulteriori allegati: la proposta del 5 dicembre 2017, la missiva TIM del 12 agosto 2021, le fatture, i giustificativi di pagamento e i solleciti di pagamento.

4. 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 via preliminare:

- si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione dell'operatore circa *“la natura evidentemente risarcitoria”* della richiesta pecuniaria per un totale di euro 3.326,00. Sul punto si rileva che, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta naturalmente salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per l'eventuale maggior danno.
- non si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione dell'operatore circa la genericità e l'indeterminatezza nella descrizione dei fatti e la mancanza di documentazione probatoria, atteso che, ad avviso di questo Corecom, nell'istanza risultano sufficientemente indicate le contestazioni avversarie e la stessa risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerato che l'istante ha allegato la proposta di contratto, le fatture oggetto di contestazione e i reclami in cui esplicitava le proprie doglianze.

Ciò premesso, l'odierna disamina s'incentra sull'attivazione non richiesta del piano tariffario "fedeltà", sull'attivazione non richiesta del servizio di consegna elenchi telefonici e del servizio di produzione e invio delle fatture, sulla contestazione degli addebiti relativi al router e sulla mancata risposta ai reclami.

Sull'attivazione non richiesta del piano tariffario "fedeltà".

L'istante ha lamentato l'attivazione non richiesta del profilo tariffario "fedeltà". Al riguardo ha affermato di esserne venuto a conoscenza solo quando aveva iniziato a comportare addebiti, a seguito della migrazione della linea ad altro operatore, e precisamente a partire dalla fattura n. 8L0011xxxx dell'11 marzo 2021 e fino alla fattura n. 8L0043xxxx dell'11 luglio 2022 e ha precisato che gli addebiti risultavano anche nelle fatture precedenti ma venivano assorbiti dall'applicazione di scontistiche.

L'operatore ha dedotto di aver correttamente applicato le *"condizioni di contratto espressamente approvate dall'istante"* e, in particolare, di avere iniziato il ciclo di fatturazione del *"piano denominato "FEDELTA", al quale l'istante ha regolarmente aderito"* e del quale ha usufruito senza presentare alcun reclamo antecedente al recesso avvenuto in data 20 dicembre 2020.

La doglianza dell'istante è fondata nei termini di seguito esposti.

In generale occorre premettere che, a fronte della contestazione dell'istante circa la corretta applicazione del profilo tariffario richiesto, è onere probatorio dell'operatore fornire la prova positiva della conclusione del contratto e delle condizioni pattuite nello stesso.

Nel caso di specie, l'operatore ha sostenuto di aver fatturato per tutto il periodo di vigenza contrattuale in conformità a quanto approvato dall'istante, ma non ha fornito alcun documento da cui risulti il consenso espresso dell'istante all'attivazione del piano "fedeltà".

Ciò posto, l'operatore deve ritenersi responsabile dell'attivazione indebita di tale piano tariffario.

In merito all'applicazione di tale piano, occorre evidenziare che dall'esame delle fatture in atti risulta l'addebito delle prime 6 rate del "Contributo di attivazione Fedeltà" (euro 20,00 bimestrali) e dello sconto "Bonus Fedeltà" (euro 30,00 bimestrali) dal 1° luglio 2020 al 31 dicembre 2020, mentre le restanti 18 rate risultano imputate senza alcuno sconto dal 1° gennaio 2021 al 30 giugno 2022.

Ne consegue che, l'operatore, in parziale accoglimento della domanda *sub v)*, è tenuto a regolarizzare la posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi fatturati a debito e a credito (come sconto) in relazione al piano "fedeltà" attivato sull'utenza n. 0565 22xxxx dal 1° luglio 2020 al 30 giugno 2022. L'operatore è tenuto, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Inoltre, l'istante, in accoglimento della domanda *sub ii*), ha diritto all'indennizzo previsto dall'articolo 9, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale *“nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione”*. Per quanto riguarda il periodo indennizzabile, si determina il *dies a quo* nel 18 maggio 2021 (data del primo reclamo) e il *dies ad quem* nel 30 giugno 2022 (data fino alla quale è rimasto attivo il profilo “fedeltà”). Pertanto l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 1.020,00 (milleventi/00) computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per i 408 giorni di attivazione del profilo tariffario “fedeltà” non richiesto.

Sull'attivazione non richiesta del servizio di consegna elenchi telefonici.

L'istante ha contestato gli addebiti conseguenti all'attivazione non richiesta del servizio di consegna elenchi telefonici, peraltro mai forniti.

L'operatore ha dedotto che tale servizio era previsto *“dalle condizioni di contratto approvate dall'istante in sede di sottoscrizione della proposta di attivazione”* e ha allegato le Condizioni Generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base.

La doglianza dell'istante è fondata nei limiti di seguito esposti.

In generale occorre premettere che, a fronte della contestazione dell'istante circa la corretta attivazione di un servizio, è onere probatorio dell'operatore fornire la prova della volontà dell'utente di aver richiesto il servizio contestato.

Nel caso di specie, l'operatore ha sostenuto di aver correttamente attivato il servizio di consegna elenchi telefonici così come previsto dalle Condizioni Generali di contratto approvate dall'istante in sede di sottoscrizione contrattuale, ma non ha fornito alcuna evidenza in merito.

Ciò posto, l'operatore deve ritenersi responsabile dell'attivazione del servizio di consegna elenchi telefonici avvenuta senza l'acquisizione del consenso espresso da parte dell'istante.

Nel caso di specie, dalla documentazione in atti emerge che l'istante ha contestato gli addebiti relativi a tale servizio con il reclamo del 18 maggio 2021 nel quale ha fatto riferimento alla fattura di euro 7,67 riscossa direttamente dall'operatore nonostante il mancato ricevimento dell'elenco telefonico. Al riguardo, occorre evidenziare che l'istante non ha provveduto ad allegare tale fattura e che dal corredo istruttorio risulta l'addebito di euro 5,00 più IVA per “Consegna elenchi telefonici” nella fattura n. 8L0052xxxx del 10 settembre 2020.

Ciò posto, occorre evidenziare che l'istante ha lamentato genericamente la fatturazione ingiustificata di costi per elenchi telefonici mai richiesti e, in ogni caso, mai ricevuti, senza, tuttavia, circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare tutta la documentazione che comprovasse le proprie richieste, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Infatti, dal corredo istruttorio risulta depositata soltanto la fattura n. 8L0052xxxx del 10 settembre 2020 da cui è possibile riscontrare la circostanza lamentata dall'istante circa gli addebiti ingiustificati.

Ne consegue che l'operatore, in parziale accoglimento della domanda *sub vi*), è tenuto a regolarizzare la posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) dell'importo di euro 5,00 più IVA addebitato nella fattura n. 8L0052xxxx del 10 settembre 2020 per i costi di "Consegna elenchi telefonici". L'operatore è tenuto, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Viceversa, non è meritevole di accoglimento la domanda di indennizzo *sub iii*), non potendo qualificarsi il servizio di consegna elenchi telefonici come "servizio accessorio" nella definizione data dal Regolamento sugli Indennizzi, ossia un "servizio di comunicazione elettronica" aggiuntivo rispetto a quello di accesso alla rete di comunicazione.

Sull'attivazione non richiesta del servizio di produzione e invio delle fatture.

L'istante ha lamentato gli addebiti conseguenti all'attivazione non richiesta del servizio di produzione e invio delle fatture nonostante la previsione contrattuale di invio telematico dei documenti contabili. Al riguardo, ha precisato che l'operatore aveva attivato unilateralmente il servizio di invio cartaceo delle fatture a seguito dell'errato inserimento dei codici forniti per l'invio telematico.

L'operatore ha dedotto che i relativi costi erano previsti dall'articolo 14, comma 6, delle "condizioni di contratto approvate dall'istante in sede di sottoscrizione della proposta di attivazione" e ha allegato le Condizioni Generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base. L'operatore ha inoltre precisato che i costi di produzione e spedizione dei documenti contabili prescindono dalla modalità di invio e che, in ogni caso, la legittimità di tali addebiti è stata confermata anche dalla sentenza n. 3532/2009 della Corte di Cassazione.

La doglianza dell'istante è fondata nei limiti di seguito esposti.

In generale occorre premettere che, a fronte della contestazione dell'istante circa la corretta attivazione di un servizio, è onere probatorio dell'operatore fornire la prova della volontà dell'utente di aver richiesto il servizio contestato.

Nel caso di specie, l'operatore ha sostenuto di aver correttamente attivato il servizio di produzione e invio fatture così come previsto dall'articolo 14, comma 6, delle Condizioni Generali di contratto approvate dall'istante in sede di sottoscrizione contrattuale, ma non ha fornito alcuna evidenza in merito.

Ciò posto, l'operatore deve ritenersi responsabile dell'attivazione del servizio di produzione e invio fatture avvenuta senza l'acquisizione del consenso espresso da parte dell'istante.

Nel caso di specie, l'istante ha sostenuto di essere venuto a conoscenza degli addebiti relativi a tale servizio con il ricevimento della fattura n. 8L0054xxxx dell'11

novembre 2021 e di averli tempestivamente contestati con il reclamo del 4 dicembre 2021.

Ciò posto, occorre evidenziare che l'istante ha lamentato genericamente la fatturazione ingiustificata di costi per il servizio di produzione e invio fatture mai richiesto, senza, tuttavia, circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare tutta la documentazione che comprovasse le proprie richieste, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Infatti, dal corredo istruttorio risultano depositate soltanto le fatture n. 8L0054xxxx dell'11 novembre 2021 e n. 8L0043xxxx dell'11 luglio 2022 dalle quali è possibile riscontrare la circostanza lamentata dall'istante circa gli addebiti ingiustificati di euro 3,90 più IVA per "Servizio di produzione e invio fattura".

Ne consegue che l'operatore, in parziale accoglimento della domanda *sub vii*), è tenuto a regolarizzare la posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) dell'importo di euro 3,90 più IVA addebitato per "Servizio di produzione e invio fattura" nella fattura n. 8L0054xxxx dell'11 novembre 2021 e nella fattura n. 8L0043xxxx dell'11 luglio 2022. L'operatore è tenuto, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Viceversa, non è meritevole di accoglimento la domanda di indennizzo *sub iv*), non potendo qualificarsi il servizio di produzione e invio fattura come "servizio accessorio" nella definizione data dal Regolamento sugli Indennizzi, ossia un "servizio di comunicazione elettronica" aggiuntivo rispetto a quello di accesso alla rete di comunicazione.

Sulla contestazione degli addebiti relativi al router.

L'istante ha contestato i costi relativi al router in quanto la proposta di contratto del maggio 2019 non recava un'offerta priva della fornitura del modem così come disposto dal Regolamento (UE) 2015/2120 e dall'articolo 4, comma 1, lettera b) della Delibera Agcom n. 348/18/CONS.

L'operatore non ha dedotto niente di specifico al riguardo.

La doglianza dell'istante è fondata per i motivi di seguito esposti.

In proposito, giova richiamare che l'Agcom, sulla base di quanto disposto dal Regolamento (UE) n. 2015/2120, ha adottato la Delibera n. 348/18/CONS con il fine di assicurare agli utenti la facoltà di poter liberamente utilizzare un'apparecchiatura terminale di accesso ad internet di propria scelta senza dover subire qualsivoglia limitazione nella fruizione dei servizi compresi nelle offerte sottoscrivibili.

L'articolo 4, comma 1, lett. b) della menzionata Delibera, prevede che "*i fornitori di servizi di accesso ad Internet formulano, per ciascuna offerta commerciale che prevede la fornitura dei servizi di accesso alla rete Internet in abbinamento con un'apparecchiatura terminale, un'offerta corrispondente che non includa quest'ultima*

ed i relativi costi. In alternativa, rendono opzionale la fornitura dell'apparecchiatura terminale”.

Nel caso di specie, non risulta che l'operatore abbia fatto all'istante la “doppia offerta” indicata dalla norma sopra riportata. Infatti, l'operatore non ha fornito alcuna evidenza in merito.

Occorre inoltre evidenziare che l'istante con il reclamo del 2 novembre 2021, oltre a lamentare il mancato rispetto della normativa sopra citata, si è reso altresì disponibile a restituire il modem chiedendo istruzioni in merito.

Sul punto, giova precisare che dalle fatture in atti il costo del modem risulta essere stato dilazionato in 24 rate dell'importo di euro 12,20 F.C.IVA.

Ne consegue che l'operatore, in accoglimento della domanda *sub viii)*, è tenuto a regolarizzare la posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno ovvero il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) delle 24 rate di euro 12,20 addebitate in fattura a titolo di “Addebito Router Wi-Fi”. L'operatore è tenuto, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha lamentato la mancata risposta motivata a quattro reclami e ha richiesto un indennizzo di “1200 euro”. In particolare si è riferito ai reclami del 18 maggio 2021 e del 13 agosto 2021 relativi al piano “fedeltà”, al reclamo del 2 novembre 2021 relativo agli addebiti per il router e al reclamo del 4 dicembre 2021 relativo al servizio di produzione e invio fattura.

L'operatore non ha dedotto niente di specifico. Sul punto emerge soltanto un generico richiamo alla correttezza del proprio operato e alla non tempestività dei reclami presentati.

La domanda dell'istante *sub i)* è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Con riferimento alle doglianze oggetto dei reclami, occorre evidenziare che l'applicazione dell'indennizzo così come richiesto dall'istante determinerebbe il riconoscimento a suo favore di una somma che, per entità, si potrebbe qualificare come risarcitoria, e pertanto difficilmente armonizzabile con i principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo più volte richiamati nelle decisioni dell'Autorità e dei Corecom delegati.

In altre parole, in virtù del principio di equità, alla luce del sostanziale accoglimento delle richieste di storno/rimborso della fatturazione contestata, si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in relazione a due distinte doglianze:

- applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, ricomprendendo in tale contesto l'attivazione non richiesta del piano “fedeltà” e del servizio di produzione e invio fattura;

- contestazione degli addebiti relativi al router.

Con riferimento alla doglianza relativa all'attivazione del piano "fedeltà" dal corredo istruttorio non risulta una risposta esauriente e debitamente motivata dell'operatore ai reclami del 18 maggio 2021 e del 13 agosto 2021. Infatti, nell'unica missiva di riscontro datata 12 agosto 2021, l'operatore si è limitato a comunicare il non accoglimento della richiesta per la presenza sui propri sistemi della regolare adesione dell'utente all'iniziativa fedeltà. Inoltre, il reclamo del 13 agosto 2021 non risulta riscontrato. Parimenti, non risulta agli atti alcun riscontro dell'operatore in merito al reclamo ricevuto il 30 dicembre 2021 relativo alla contestazione del servizio di produzione e invio fattura.

Con riferimento alla doglianza inerente agli addebiti per il router, dal corredo istruttorio non risulta alcun riscontro dell'operatore al reclamo ricevuto il 12 novembre 2021.

Si richiamano, in proposito, la Delibera Agcom n. 179/03/CSP nella quale si prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, in forma scritta nei casi di rigetto, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento di un indennizzo, e l'art. 12, commi 1 e 2, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo i quali, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo è previsto *"un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300 (...) computato in misura unitaria (...) anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio"*.

Ciò premesso, con riferimento alla doglianza comprendente le fattispecie relative all'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, il primo dei reclami non riscontrati dall'operatore risulta essere quello del 18 maggio 2021.

Ne consegue che, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 17 giugno 2021, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta, e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione dell'11 luglio 2022.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 389 giorni di mancato riscontro al reclamo.

Con riferimento alla doglianza inerente al router, non risultando alcun riscontro al reclamo ricevuto dall'operatore il 12 novembre 2021, ne consegue che, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 12 dicembre 2021, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta, e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione dell'11 luglio 2022.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 211 giorni di mancato riscontro al reclamo.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/554714/2022, presentata da XXX nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. (Kena Mobile), per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di tutti gli importi fatturati a debito e a credito (come sconto) in relazione al piano "fedeltà" attivato sull'utenza n. 0565 22xxxx dal 1° luglio 2020 al 30 giugno 2022. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
3. La società TIM S.p.A. (Kena Mobile) 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 1.020,00 (milleventi/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del profilo tariffario "fedeltà" sull'utenza n. 0565 22xxxx.
4. La società TIM S.p.A. (Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) dell'importo di euro 5,00 più IVA addebitato nella fattura n. 8L0052xxxx del 10 settembre 2020 per "Consegna elenchi telefonici". La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
5. La società TIM S.p.A. (Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) dell'importo di euro 3,90 più IVA addebitato per "Servizio di produzione e invio fattura" nella fattura n. 8L0054xxxx dell'11 novembre 2021 e dell'importo di euro 3,90 più IVA addebitato per "Servizio di produzione e invio fattura" nella fattura n. 8L0043xxxx dell'11 luglio 2022. La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

6. La società TIM S.p.A. (Kena Mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) delle 24 rate di euro 12,20 addebitate in fattura a titolo di "Addebito Router Wi-Fi". La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.
7. La società TIM S.p.A. (Kena Mobile) 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 600,00 (seicento/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

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, 6 giugno 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.)