

DELIBERA N. 165/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Tiscali Italia S.p.A./ Telecom Italia S.p.A.

(GU14/107/2018)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 20 novembre 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *"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 *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche" e successive modifiche e integrazioni;

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

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 la Delibera Agcom n. 179/03/CSP *"Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 274/07/CONS *"Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso"* e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 41/09/CIR *"Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa"* e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"*;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS *"Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *"Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche"* e successive modifiche;

VISTA l'istanza GU14 n. 107 del giorno 16 febbraio 2018 con cui la società XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere nei confronti degli operatori Tiscali Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Tiscali) e Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare delle utenze *business* n. 0573 3xxxx e n. 0573 50xxxx, contesta all'operatore Tiscali continui disservizi sulle linee. Lamenta, altresì, il successivo ritardo nella procedura di rientro in Telecom Italia delle utenze *de quibus*.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata in atti, la società istante ha dichiarato quanto segue:

- rimaneva *“completamente disservito, da Tiscali, per voce e dati, da lunedì 02 ottobre [2017]”*: *“la linea telefonica e la navigazione internet si disconnett[evano], dopo chiamate per 3 giorni consecutivi il giorno 04 ottobre [2017] un (...) operatore determina[va] che il guasto [era] sul modem in (...) possesso [dell'istante]”*;
- l'operatore del *call center* comunicava che il modem sarebbe stato *“recapitato in azienda tramite corriere e [ci sarebbero voluti] 4 giorni per averlo. (...) Il nuovo modem (...) arriva[va] lunedì 9 ottobre [2017] contestualmente alla consegna del nuovo apparecchio il corriere ritira[va] quello guasto”*.
- Constatava, una volta installato *“il nuovo modem, che (...) la linea telefonica risulta[va] isolata e la connessione internet [era] completamente assente. Contatt[ava] il (...) numero guasti per 3 volte al giorno”*; riceva come *“risposta (...) che [si trattava di] un problema di configurazione e che [sarebbero occorsi] 4 giorni per risolvere”*;
- in data 12 ottobre 2017, in costanza di disservizio, per il tramite dell'associazione di consumatori di riferimento, inviava un reclamo per raccomandata A/R, anticipato per fax e posta elettronica, ad oggetto *“Reclamo per disservizio sulla linea fissa 05733xxxx numero cliente 43872xxxx”*. Nella missiva precisava che intendeva *“formalizzare le numerose chiamate effettuate al (...) numero di assistenza per segnalazioni di guasto sulla linea telefonica e internet”*, ricapitolando le vicende sopra riportate.
- nel suddetto reclamo lamentava di essere in attesa del modem ormai da quattro giorni e che *“in azienda tutto risulta[va] bloccato”*. Chiedeva, pertanto, *“che il (...) guasto [venisse] lavorato e risolto immediatamente”*, precisando che non intendeva *“corrispondere alcun costo sia per il canone del mese in corso, sia per le spese di trasferimento di chiamata”*;
- stante il persistere del disservizio, successivamente, aderiva ad un'offerta con l'operatore Telecom Italia che prevedeva la portabilità delle utenze a sé intestate; tale rientro veniva *“bocciato per codice di migrazione errato, circostanza impossibile poiché il codice di migrazione era quello riportato nell'ultima fattura di Tiscali”*;
- in data 13 ottobre 2017, nell'ambito della procedura conciliativa, l'istante chiedeva al CoReCom della Regione Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti degli operatori coinvolti, al fine di ottenere l'*“immediato ripristino dei servizi voce e ADSL”* sulle utenze *de quibus*. Nel formulario GU5 l'utente

dichiarava di essere completamente disservizio dal 2 ottobre 2017 con l'operatore Tiscali, rilevando di aver *“segnalato immediatamente il problema e [che] Tiscali ha sostituito immediatamente il modem tramite corriere, il successivo 09.10”*, ma che il cambio di apparecchio non aveva risolto il problema. Parte istante precisava, altresì, di aver *“firmato il 5 ottobre 2017 con contratto con TIM, per rientrare con le linee telefoniche e internet”*;

- il provvedimento veniva emesso in data 10 novembre 2017;
- la linea era rimasta *“completamente disservita, da Tiscali, per voce e dati, da lunedì 02 ottobre [2017], per circa due mesi [in quanto] Tiscali aveva inviato un modem sbagliato, per la fibra, con il secondo modem il servizio è ripartito”*;
- firmava *“un secondo contratto con Tim in data 16 / 11, anche questo bocciato per la medesima ragione”*, codice di migrazione errato;
- in data 21 dicembre 2017, nell'ambito della procedura di definizione della controversia, l'istante chiedeva al CoReCom della Regione Toscana l'adozione di un ulteriore provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti degli operatori coinvolti, al fine di ottenere l'*“immediata migrazione delle linee da Tiscali a Tim”*. Il provvedimento veniva emesso in data 11 gennaio 2018.
- *“In seguito al secondo provvedimento d'urgenza emesso dal Corecom l'istante è finalmente migrato a Tim il 16 gennaio [2018]”*.

In data 31 gennaio 2018 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Tiscali e Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) l'*“indennizzo per ogni giorno di totale disservizio, voce e ADSL ovvero per 60 giorni per due linee”*;
- ii) l'*“indennizzo per ogni giorno di ritardo della migrazione da Tiscali per due linee, considerando che il primo contratto è del 05 ottobre [2017] e che la migrazione è avvenuta il 16 gennaio [2018]”* senza variazioni circa l'indicazione del codice di migrazione;
- iii) l'*“indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 12.10”*.

2. La posizione degli operatori.

La società Tiscali, in data 22 marzo 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, con riferimento all'oggetto della controversia (*“il malfunzionamento del servizio Voce e Dati dal 2 ottobre 2017 per circa due mesi; la ritardata migrazione da Tiscali a Tim”*) ha rappresentato quanto di seguito richiamato.

- “Il Cliente era titolare, dal 25 novembre 2015, di un contratto ADSL e Voce ad uso professionale denominato “Office Evolution 2 LNA” (in prosieguo “il Servizio”), associato alle linee telefoniche numero 05733xxxx e 057350xxxx native di Telecom Italia (in prosieguo, per brevità “le Linee”). Il Servizio veniva cessato in data 16 gennaio 2018 a seguito della migrazione verso TIM”.

- “In data 4 ottobre 2017, il Cliente segnalava alla Scrivente il malfunzionamento del Servizio Voce. Nello specifico, si lamentavano difficoltà nella ricezione delle chiamate. Effettuate le opportune verifiche sulla rete, dalle quali non emergevano anomalie, l’Assistenza Tiscali, ipotizzando un malfunzionamento del modem, disponeva la sostituzione del dispositivo in possesso al Cliente (All. 2). Tuttavia, nonostante la citata sostituzione del modem, la problematica lamentata dal Cliente non veniva risolta e lo stesso affermava di continuare a riscontrare difficoltà nella ricezione delle chiamate (All. 3). In data 19 ottobre 2017, perveniva un reclamo mediante il quale il Cliente segnalava la presenza di disconnessioni della linea telefonica nel corso della giornata (All. 4). Dalle ulteriori ed approfondite verifiche effettuate dall’assistenza, emergeva che la citata discontinuità nella ricezione delle chiamate era dovuta alla particolare configurazione della rete LAN del Cliente. Nello specifico, veniva riscontrata la presenza di un server sulla porta 8xxx, che presumibilmente era sotto attacco DOS (Denial of Service (All. 5). Ciò veniva comunicato al Cliente in svariate occasioni sia telefonicamente (cfr. All. 6) che per iscritto anche in occasione della gestione dell’istanza di provvedimento temporaneo GU5, (All. 7)”.

- “In data 16 ottobre 2017, Telecom Italia inviava [a Tiscali] una richiesta di migrazione delle Linee, la cui fase 2 veniva chiusa con un esito negativo da parte di Tiscali con la causale “DN non associato all’Accesso da Migrare” (All. 8). Tale causale di rifiuto si giustifica con l’errata formulazione della richiesta di migrazione da parte del Recipient, che, nello specifico, aveva indicato un numero maggiore di linee rispetto alle due associate al Servizio”.

- “In data 19 ottobre 2017, (...) contattava ancora il Cliente al fine di comunicargli l’esito delle verifiche tecniche effettuate a seguito della sopra citata segnalazione. In tale sede veniva ribadito che la problematica lamentata era dovuta alla “presenza server http su porta 8xxx probabilmente sotto attacco DOS (denial of service) che rende il servizio adsl e voce inutilizzabile”. Il Cliente veniva invitato a “scollegare il server per permettere il funzionamento del servizio” (All. 9)”.

- “In data 20 ottobre 2017, Telecom Italia avviava nuovamente la Fase 2 della procedura di migrazione, che veniva riscontrata positivamente [da Tiscali] in pari data con la contestuale creazione del codice di sessione TIS20/10/2017TLC78xxxx (All. 10). La Fase 3 veniva espletata negativamente da Telecom Italia Wholesale senza l’indicazione di una causale (All. 11)”.

La società Tiscali ha, inoltre, richiamato che, nell’ambito della procedura di conciliazione riceveva dal Corecom della Regione Toscana “un Provvedimento Temporaneo con il quale diffidava Tiscali e Telecom Italia ad agevolare la procedura di rientro delle Linee verso Telecom Italia”.

Al riguardo l'operatore ha evidenziato di aver riscontrato *“la comunicazione in data 13 novembre 2017 precisando di non essersi opposta in alcun modo al regolare svolgimento della procedura di migrazione (All. 12). In data 17 novembre 2017, Telecom avviava una nuova procedura di migrazione, la cui Fase 2 veniva scartata da Tiscali con la causale “Altro ordine in corso per tale utenza” (All. 13). Il rifiuto è giustificato dal fatto che non era ancora scaduto il codice di sessione della Fase 2 avviata in data 20 ottobre 2017. In data 7 dicembre 2017, Telecom Italia avviava nuovamente la Fase 2 della migrazione che veniva scartata con la causale “DN non associato all'Accesso da Migrare” (All. 14). Il rifiuto è conseguenza dell'inserimento di un numero maggiore di utenze da parte di Telecom Italia rispetto alle due Linee associate al Servizio. La successiva richiesta di migrazione da parte di Telecom Italia, pervenuta in data 21 dicembre 2017, veniva riscontrata positivamente da Tiscali in Fase 2 con il contestuale rilascio del codice di sessione TIS21/12/2017TLC79xxxx (All. 15). La successiva Fase 3, avviata da TIM in data 3 gennaio 2018, veniva espletata positivamente in data 16 gennaio 2018 con il passaggio delle due numerazioni da Tiscali a Telecom Italia (All. 16)”*.

La società Tiscali ha, inoltre, rappresentato che, *“[i]n data 5 gennaio 2018, (...) rispondeva ad una nuova richiesta di intervento sulla procedura di migrazione da parte [del Corecom della Regione Toscana] precisando che le richieste di migrazioni provenienti da TIM erano state scartate (...) conseguentemente all'errata formulazione della richiesta. In essa infatti Telecom aveva indicato tre DN, di cui uno, il numero 057305xxxx identificava il servizio ma non costituiva una linea da migrare (All. 17). In data 19 gennaio 2018, Tiscali inviava una comunicazione via email al Cliente confermando la cessazione del servizio (All. 18)”*.

L'operatore Tiscali ha, infine concluso evidenziando *“l'assenza di qualsivoglia profilo di scorrettezza o responsabilità da parte [propria] in merito a quanto oggetto di contestazione. La discontinuità nella fruizione del servizio era evidentemente causata da una problematica sulla quale, nonostante l'impegno profuso, (...) non aveva alcuna possibilità di intervenire se non consigliando al Cliente di rivolgersi ad un tecnico di propria fiducia perché venissero poste in essere le azioni necessarie sulla rete LAN. Si ribadisce peraltro che il Cliente non è mai stato isolato ma che il malfunzionamento lamentato è consistito in sporadici cali della velocità di connessione o di discontinuità nella ricezione delle chiamate (cfr. All. 19, 20, 21). In merito alla ritardata migrazione, quanto sopra descritto dimostra come Tiscali non abbia ostacolato in alcun modo il regolare svolgimento della procedura, il cui ritardato espletamento è principalmente dovuto ad errate formulazioni delle richieste di migrazione da parte di TIM”*.

La società Telecom Italia, in data 23 marzo 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha osservato *“che le avverse deduzioni e richieste sono infondate ed in ogni caso si contesta integralmente quanto riportato nell'esposizione dei fatti e prodotto dall'istante. Appare opportuno in questa sede rammentare quanto il Corecom ha ribadito diverse volte (cfr. DELIBERA DL/204/15/CRL/UD del 18/12/2015, DELIBERA DL/172/CRL/UD E DELIBERA DL/197/15/CRL/UD) “In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di*

adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001 [ecc...]) secondo il quale il creditore che agisce per l'inadempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza di adempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa altrui non imputabile ex art. 1218 c.c.".

La società Telecom Italia, per quanto riguarda il merito della questione, ossia il lamentato ritardo della migrazione con rientro in TIM, ha rilevato che "[c]irca la prima richiesta, TIM declina ogni responsabilità in quanto, secondo la ricostruzione del settore Wholesale, i primi tre scarti sono dipesi da OLO: - ATT/NORMALE DI NPG SU ULL LA+NP OLO TISCALI nello stato CHIUSO con DRO 19/12/2015 DAC 04/01/2016 DES 04/01/2016 ed inviata notifica ad OLO in data 04/01/2016. Sottostato. Rifiuto Rientro RICEVUTO VENDITE DN non associato ad accesso FTTC Linea non coerente".

Inoltre, la società Telecom Italia ha riportato le risultanze ricevute del settore Wholesale e trascritto "quanto di pertinenza per le procedure di migrazione:

"DN 05733xxxx XXX Risulta attivo TISCALI dal 04/01/2016

In crm 3.0 è presente scheda di MIG/RIENTRO IN TI DI ULLD LNA CONNP in stato IN DELIVERY con DRO 28/10/2017 DAC 09/11/2017 e notificato il KO ad OLO il 03/11/2017

In crm business:

- 09/01/2018 emissione OL di RIATTIVAZIONE come da richiesta in crm 3.0 in stato IN DELIVERY con DRO 03/01/2018 DAC12/01/2018 per espletamento e relativa notifica ad OLO attendere tempi tecnici di attivazione

Aperto TJJIRA HD00000130xxxx perfar portare in stato SCARTATO la scheda di rientro con DAC scaduta.

Da verifiche in CRMB il numero risulta attivo in TIM dal 16/01/18".

In data 16/01/18 è stato emesso Ordine di Lavorazione di conversione in FIBRA in stato di lavorazione da rete".

L'operatore ha concluso, chiedendo "al Corecom Toscana di voler accertare e dichiarare la piena infondatezza nel merito dell'istanza in relazione alla [propria] posizione".

3. La replica dell'istante.

Parte istante, in data 3 aprile 2018, per il tramite dell'associazione di consumatori di riferimento, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del

Regolamento, una memoria si replica, con documentazione in allegato, nella quale ha respinto le “*memorie difensive prodotte dai gestori*” e precisato che l’“*istante è rimasto completamente disservito, da Tiscali, per voce e dati, da lunedì 02 ottobre, per circa due mesi, presumibilmente a causa dell’ultimo modem inviato, adatto per il sistema fibra, mentre il cliente non aveva in uso il sistema fibra (si veda a tal proposito anche la relazione allagata, di un tecnico incaricato dall’istante). Con il successivo modem, inviato da Tiscali, il servizio voce e dati è infatti ripartito*”.

Con riferimento alla migrazione l’istante ha ribadito di aver “*firmato un contratto per il rientro delle due linee in Tim, in data 05 ottobre, bocciato da Tiscali per codice di migrazione errato, circostanza impossibile, poiché il codice di migrazione indicato era quello riportato in fattura. A dimostrazione di quanto sostenuto, [ha] allegato il provvedimento d’urgenza 700/17, emesso dal Corecom Toscana, con il quale veniva invitato l’operatore Tiscali a ripristinare il servizio ed a consentire la migrazione verso Telecom, avvenuta solamente il successivo 16 gennaio 2018, in seguito ad un ulteriore contratto firmato con TIM il successivo 16 11, identico al primo ed a un secondo provvedimento d’urgenza, nr. 929/17.*”

- 1) *Parte istante ha, dunque, ribadito le richieste espresse in istanza:*
- 2) *Indennizzo per 60 giorni di disservizio totale, per voce e linee;*
- 3) *Indennizzo per ogni giorno di ritardo nella migrazione, per due linee (...).*
- 4) *Indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 12 10”*

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 primis non può essere accolto il rilievo dell’operatore Telecom Italia circa l’inidoneità della documentazione proposta dall’istante a corredo istruttorio, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l’istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta.

Con riferimento alla *res controversa*, giova riassumere brevemente i fatti posti alla base delle contestazioni dell’istante, il quale lamenta:

- nei confronti dell’operatore Tiscali, l’interruzione di servizi sulle proprie utenze fisse n. 0573 3xxxx e n. 0573 50xxxx, per circa 60 giorni a partire dal 2 ottobre 2017 ossia fino alla data del 1° dicembre 2017;
- nei confronti di entrambi gli operatori, il successivo ritardato rientro delle predette utenze in Telecom Italia dall’operatore Tiscali;
- la mancata risposta al reclamo del 12 ottobre 2017 inviato alla società Tiscali.

Tutto ciò premesso, la domanda *sub i)* volta ad ottenere l’“*indennizzo per ogni giorno di totale disservizio, voce e ADSL ovvero per 60 giorni per due linee*”; nei confronti dell’operatore Tiscali può trovare un parziale accoglimento nei termini di seguito esposti.

In primis, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento”*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *“l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*.

Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato nei confronti dell'operatore Tiscali di aver subito un'interruzione totale dei servizi voce e ADSL sulle utenze *de quibus* a far data 2 ottobre 2017 per circa due mesi. Nel formulario GU5 l'utente ha specificato di aver *“segnalato immediatamente il problema e [che] Tiscali ha sostituito immediatamente il modem tramite corriere, il successivo 09.10”*, ma che il cambio di apparecchio non aveva risolto il problema. Con riferimento alla ricostruzione fornita dall'istante l'operatore Tiscali, confermando la ricezione della segnalazione del 2 ottobre 2017, ha osservato, innanzitutto, che si era trattato semmai di un malfunzionamento parziale e non totale e che *“[d]alle ulteriori ed approfondite verifiche effettuate dall'assistenza, emergeva che la citata discontinuità nella ricezione delle chiamate era dovuta alla particolare configurazione della rete LAN del Cliente. Nello specifico, veniva riscontrata la presenza di un server sulla porta 8xxx, che presumibilmente era sotto attacco DOS (Denial of Service (All. 5). Ciò veniva comunicato al Cliente in svariate occasioni sia telefonicamente (cfr. All. 6) che per iscritto anche in occasione della gestione dell'istanza di provvedimento temporaneo GU5, (All. 7)”*.

In particolare, l'operatore non ha provato pienamente l'insussistenza del disservizio dedotto in controversia. Il gestore ha, infatti, allegato i tabulati inerenti al traffico voce e alle connessioni ad internet, con riferimento al periodo contestato, dai quali risulta, attese le contestazioni dell'utente, una discontinuità nell'erogazione dei servizi, intesi nel loro complesso. A titolo esemplificativo, a fronte della contestazione dell'istante di non aver

fruito dei servizi nel periodo indicato (2 ottobre 2017- 1° dicembre 2017), dal tabulato delle connessioni ad internet risultano per il giorno 15 ottobre 2017 circa sessanta connessioni di pochi minuti. Tale dato è da confrontare ad esempio con il periodo continuativo registrato nell'arco temporale privo di disservizi "02/08/2017 14.14.22 - 14/08/2017 21.12.15". Parimenti si nota, dall'esame dei tabulati del traffico voce, la discontinuità dell'erogazione del servizio.

A fronte della contestazione di parte istante circa la totale interruzione dei servizi voce e ADSL sulle utenze *de quibus* l'operatore ha fornito una documentazione che mostra, al contrario, una parziale fruizione nel periodo considerato.

Viceversa non risulta provato – mediante idonea documentazione – quanto dichiarato dall'operatore circa il fatto che tale malfunzionamento sulle due utenze sia dipeso da problemi identificati nell'impianto dell'utente. Sul punto occorre richiamare che l'utente, con comunicazione dell'utente del 13 novembre 2017, nell'ambito della procedura GU5, ha precisato di aver "fatto controllare, per tre volte, la configurazione dei dispositivi hardware e della rete locale, terminali e dispositivi" con il risultato che, da quel punto di vista, "tutto risulta[va] perfettamente funzionante". A fronte di tale precisazione il gestore non ha fornito elementi probatori circa eventuali verifiche dallo stesso effettuate attestanti problemi dipendenti dall'impianto di proprietà.

Tutto ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore Tiscali, in assenza di prova contraria, sia responsabile del disservizio subito dall'utente in relazione ai disservizi lamentati; ne consegue che deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ne consegue che, per la discontinua fornitura dei servizi voce e ADSL sulle utenze *de quibus*, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che prevede, "nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento", da computarsi in misura del doppio, ossia euro 5,00, in quanto trattasi di utenza "affari".

Con riferimento all'indennizzo di cui sopra, si ritiene opportuno richiamare il principio di equità espressamente richiamato nelle "Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" (cfr. par. III.5.2.) precisando che sarebbe sproporzionato riconoscere l'indennizzo per al servizio voce in relazione a due numerazioni. Pertanto la discontinua fornitura dei servizi si riferirà a due non accessori (voce e ADSL) in relazione alle utenze considerate in maniera unitaria.

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Tiscali, si determina il *dies a quo* nella data del 12 ottobre 2017, prima segnalazione in atti circa il cattivo esito della sostituzione del modem.

Ai fini della determinazione del *dies ad quem* si deve considerare la sostanziale indeterminatezza dell'indicazione del termine del disservizio da parte dell'istante, secondo il quale la mancata risoluzione del guasto si è protratta all'incirca per due mesi ovvero fino al 1° dicembre 2017 con la consegna di nuovo modem da parte di Tiscali. Non risulta agli atti prova di tale consegna, da cui sia possibile evincere la data. Da una disamina della documentazione in atti fornita dall'operatore si osserva e, in particolare dal tabulato delle chiamate, che il 24 novembre 2017 è l'ultimo giorno in cui si rilevano interruzioni del servizio rilevabili da chiamate di durata "0 secondi" senza indicazione sul destinatario (occupato/non risponde). Si ritiene, conseguentemente, di poter assumere il 24 novembre 2017 quale ultimo giorno di disservizio parziale.

Dunque, per la fornitura discontinua del servizio voce e ADSL sulle utenze *de quibus* nel periodo suindicato, parte istante ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 440,00 (quattrocento quaranta/00), computati secondo il parametro euro 5,00 *pro die* x 44 giorni di disservizio x 2 servizi (voce e ADSL sulle n. 2 utenze n. 0573 3xxxx e n. 0573 50xxxx considerate in maniera unitaria).

Parimenti può trovare accoglimento la domanda *sub ii)* nei confronti dell'operatore Telecom Italia nei termini di seguito esposti.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione sembra utile premettere una sintetica descrizione del complesso quadro normativo in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano. La legge 2 aprile 2007, n. 40 recante "*conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*", ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore. A tal riguardo, si segnala il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui: i "*contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*". A valle di tale normativa, l'Agcom ha adottato la Delibera n. 274/07/CONS recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*", la Delibera n. 41/09/CIR recante "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*" e la Delibera 52/09/CIR recante "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*".

Alla luce di tale quadro normativo è possibile schematizzare la complessa procedura di migrazione in tre fasi. Nella fase 1, in particolare, l'utente aderisce ad un'offerta commerciale di un operatore commerciale diverso (c.d. operatore *recipient*) da quello presso il quale è l'utenza da migrare (c.d. operatore *donating*). Nella fase 2,

l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di passaggio all'operatore *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche formali e tecniche previste dalla normativa di settore, fornendo l'esito delle stesse ("OK" o "KO") entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica il silenzio assenso. Nella fase 3, l'operatore *recipient*, ricevuto il riscontro positivo o comunque in applicazione del silenzio assenso, processa la migrazione entro la DAC (data di attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente. In tal modo viene avviato il *provisioning* tecnico da parte dell'operatore di rete.

Al riguardo si rileva che, come stabilito dalla normativa di settore, spetta all'operatore *recipient* l'avvio della procedura di *number portability* o di migrazione. Sul punto si richiama il consolidato orientamento dell'Autorità, secondo cui un ruolo preminente nella gestione della procedura spetta all'operatore *recipient*, mentre l'operatore *donating* assume una condotta passiva (cfr. *ex multis*, 33/18/DTC, Delibera Agcom n. 158/20/CIR).

Con riferimento al caso qui in esame, la società Tiscali, nella propria memoria in atti, ha declinato ogni responsabilità avendo assolto, in qualità di operatore *donating*, correttamente a quanto di propria competenza.

Spettava all'operatore *recipient* (nel caso di specie Telecom Italia), rappresentare di aver compiuto tutte le azioni necessarie all'espletamento dell'attivazione, nonché aver comunicato all'utente l'impedimento tecnico incontrato, stante l'obbligazione assunta direttamente con l'utente ai sensi dell'art. 17, comma 2, della Delibera Agcom n. 274/07/CONS.

Inoltre, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da 4 ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Dunque, come più volte statuito sul punto dalla giurisprudenza della Corte di Cassazione sopracitata, la società Telecom Italia aveva l'onere di dimostrare o che il ritardo dell'attivazione del servizio non si era verificato, o che non fosse dipeso da causa ad essa non imputabile, nonché di dimostrare di avere tempestivamente informato l'utente

delle eventuali difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell'adempimento delle obbligazioni.

Nel caso di specie, risulta che parte istante abbia *“firmato il 5 ottobre 2017 [un] contratto con TIM, per rientrare con le linee telefoniche e internet [dall'operatore Tiscali]”* e ne lamenta il ritardo del passaggio, avvenuto, a seguito di procedura di adozione di un provvedimento temporaneo all'interno della conciliazione, in data 16 gennaio 2018.

Al riguardo la società Telecom Italia, si è limitata a dichiarare la presenza a sistema di uno scarto del 3 novembre 2017, nell'ambito della procedura di migrazione dall'operatore Tiscali, senza ulteriori specificazioni in merito. Dalle schermate, dalle indicazioni meramente riportate in memoria da Telecom Italia, secondo le informazioni ricevute dal settore rete (*Wholesale*), la data del ricevimento ordine (DRO), poi andato in scarto, risulta del 28 ottobre 2017. Mentre sulla procedura che ha avuto esito positivo il 16 gennaio 2018 emerge un differimento della DAC dal 12 gennaio al 16 gennaio 2018. Nella memoria in atti si rileva soltanto un cenno da parte dell'operatore *recipient* all'azione messa in atto per portare a buon fine il rientro, ovvero l'operatore fa riferimento all' *“apertura di una segnalazione “TJJIRA HD00000130xxxx per far portare in stato SCARTATO la scheda di rientro con DAC scaduta”*.

Stante la sopracitata obbligazione assunta direttamente con l'utente ai sensi dell'art.17, comma 2, della Delibera Agcom n. 274/07/CONS, spettava all'operatore Telecom Italia (in qualità di operatore *recipient*), dimostrare di aver reso edotto l'istante in merito ai problemi incontrati nell'attivazione dell'offerta sottoscritta, laddove al contrario il predetto operatore sul punto nulla ha provato.

Pertanto deve rilevarsi che non vi è agli atti prova alcuna del fatto che l'operatore abbia informato l'utente circa le possibili difficoltà tecniche riscontrate durante l'esecuzione della richiesta in portabilità, né vi è prova che eventuali comunicazioni siano state inviate al cliente per informarlo circa le difficoltà incontrate. Oltretutto non si rinviene documentazione idonea a dimostrare che l'operatore si sia diligentemente attivato per rimuovere le eventuali problematiche tecniche sorte, ostative all'attivazione del servizio voce sulle utenze *de quibus*.

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore Telecom Italia, in assenza di prova contraria, sia responsabile del disservizio subito dall'utente nel ritardo nella ritardata attivazione del servizio e, in particolare, della mancata comunicazione in merito; ne consegue che deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato delle utenze *de quibus*.

Ciò premesso deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito, in considerazione del fatto che comunque il servizio telefonico, già attivo e disponibile con il precedente operatore non è stato comunque interrotto. Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 3, comma 2 e 3, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS secondo cui, in caso di ritardata attivazione del servizio e dei relativi oneri informativi, che gli importi

previsti al comma 1 dello stesso articolo, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di disservizio, *“siano ridotti ad un quinto, quando riguardano procedure per il cambio di operatore”*. Nel caso di specie, detto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall’articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* delle utenze telefoniche interessate dal disservizio.

Per quanto concerne l’individuazione dell’intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individua il *dies a quo* nel giorno 15 novembre 2017 (computato con riferimento alla tempistica massima dei 30 giorni per il recesso dal *donating* e l’attivazione presso il *recipient* previsti dal quadro regolamentare vigente) ed il *dies ad quem* nella data del 16 gennaio 2018, giorno del passaggio delle due utenze a Telecom Italia.

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub ii)*, volta ad ottenere l’*“indennizzo per ogni giorno di ritardo della migrazione da Tiscali per due linee”* l’indennizzo da riconoscersi all’istante è pari all’importo di euro 372,00 (trecento settantadue/00), computato secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* x 92 giorni per le utenze n. 2 utenze n. 0573 3xxxx e n. 0573 50xxxx.

Infine, può essere accolta la domanda *sub iii)* dell’utente volta ad ottenere l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 12 ottobre 2017, che risulta inviato alla società Tiscali per fax, con il quale, oltre a lamentare il disservizio, si avanzava richiesta di rimborso dei costi, fra cui delle spese del trasferimento di chiamata

Sul punto l’operatore ha evidenziato di aver gestito correttamente l’utente, in quanto gli *“veniva comunicato (...) in svariate occasioni sia telefonicamente (cfr. All. 6) che per iscritto anche in occasione della gestione dell’istanza di provvedimento temporaneo GU5, (All. 7)”*.

Il reclamo *de quo* non risulta sia stato evaso dall’operatore. Inoltre occorre anche evidenziare la circostanza lamentata dall’istante, il quale ritiene che le indicazioni ricevute dal *call center* dell’operatore non siano state risolutive. In replica l’istante ha ribadito, infatti, che solo, *“[c]on il successivo modem, inviato da Tiscali, il servizio voce e dati è infatti ripartito”*. Rispetto a tali contestazioni dell’istante non risulta agli atti una la prova di una adeguato ed esaustivo riscontro da parte del gestore.

Viene in rilievo il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), il quale prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Ciò premesso, l’istante ha diritto all’indennizzo *“per mancata o ritardata risposta ai reclami”*, di cui all’art 11 dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui l’operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un

indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00.

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Tiscali, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto per risposta del reclamo del 12 ottobre 2017 dalla propria Carta dei Servizi, si determina il *dies a quo* nella data del 27 novembre 2017 ed il *dies ad quem* nel 31 gennaio 2018, data dell'udienza di conciliazione.

Quindi, la società Tiscali è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 65,00 (sessantacinque/00), computato secondo il parametro di euro 1,00 *pro die* x 65 giorni di mancata risposta al reclamo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00, fermo restando che del pagamento della predetta somma saranno onerati nella misura di euro 75,00 (settanta cinque/00) ciascuno dei due operatori, Tiscali e Telecom Italia.

TUTTO ciò premesso;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

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

DELIBERA

con riferimento all'istanza presentata, in data 16 febbraio 2018, dalla società XXX nei confronti degli operatori Tiscali Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.:

I) in parziale accoglimento dell'istanza *de qua* che l'operatore Tiscali Italia S.p.A. provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:
 - a) euro 440,00 (quattrocento quaranta/00) a titolo d'indennizzo per la fornitura discontinua dei servizi voce e ADSL sulle utenze n. 0573 3xxxx e n. 0573 50xxxx, considerate in maniera unitaria;
 - b) euro 65,00 (sessantacinque/00) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in relazione alla mancata risposta al reclamo
 - c) euro 75,00 (settanta cinque/00) a titolo di spese di procedura;

II) in parziale accoglimento dell'istanza *de qua* che l'operatore Telecom Italia S.p.A. provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:

- a) euro 372,00 (trecento settantadue/00) a titolo d'indennizzo per la ritardata attivazione delle utenze n. 0573 3xxxx e n. 0573 50xxxx, nelle mere del passaggio fra operatori;
- b) euro 75,00 (settanta cinque/00) a titolo di spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti I) lettere a) e b) e II) lettera a) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104 e successive modifiche ed integrazioni, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 20 novembre 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.)