

DELIBERA N. 116/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX /SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI NOW TV
(GU14/586493/2023)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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. 358/22/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 Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

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

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 13/02/2023 acquisita con protocollo n. 0038929 del 13/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto residenziale per servizi televisivi a pagamento di cui al codice cliente n. 2125xxxx con la società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) di seguito per brevità Sky, lamenta la difformità della fatturazione rispetto a quanto aderito tramite *vocal ordering*, nonché la mancata attivazione “del servizio principale a pagamento denominato *"Intrattenimento Plus"* comprendente il servizio streaming Netflix”.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti allegati, l'istante ha dichiarato che:

- con reclamo inviato tramite A/R in data 11 dicembre 2021 rappresentava quanto segue: “in data 5 giugno 2018 veniva stipulato l'abbonamento al servizio Sky comprendente il pacchetto Sky TV + Famiglia + Cinema a E. 43,20/mese con l'aggiunta dell'Opzione Tecnologia HD per E. 6,40/mese per una spesa complessiva mensile di E. 49,60”;
- aderiva, successivamente, in data 13 febbraio 2021, tramite *vocal ordering*, ad un'offerta più vantaggiosa;
- “in data 22 febbraio 2021 riceveva per e-mail la registrazione vocale, in formato.mp3, di migrazione al nuovo abbonamento Sky Smart, comprendente il pacchetto Sky TV + Cinema + Intrattenimento + Netflix al € 29,90 mese”; tale offerta Sky Smart prevedeva tra l'altro l'attivazione del servizio principale a pagamento denominato *"Intrattenimento Plus"* comprendente il servizio streaming Netflix”; nella stessa registrazione veniva confermato che l'offerta era stata attivata in data 13 febbraio 2021;

- l'offerta, tuttavia, ancora alla data del reclamo sopracitato, non era stata attivata nonostante i solleciti telefonici effettuati in varie occasioni. *“Inoltre non riceveva l'apparato necessario alla fruizione del servizio prospettato”*.
- ciò premesso e considerato, con il sopracitato reclamo diffidava l'operatore *“ad adempiere, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1454 del Codice Civile entro e non oltre il termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento della presente, avvertendo che decorso inutilmente tale termine, il contratto s'intenderà senz'altro risolto di diritto (.....)”*.
- *“Inoltre nonostante l'offerta ed il piano tariffario prospettato ed accettato, continuava a ricevere fatture con importi in addebito pari ad euro 49,60 e relativi all'offerta Sky Extra, importi che Sky prelevava, fino al Febbraio 2022, in forza della domiciliazione bancaria degli addebiti al momento dell'accettazione dell'offerta Sky Smart”*.
- *“Successivamente al Febbraio 2022, dati i disservizi persistenti sin dal 2021, gli addebiti errati ingiustamente subiti, la mancata risposta al reclamo proposto, revocava la domiciliazione bancaria degli addebiti concessa a Sky”*.
- *“Sky [alla data di presentazione della presente istanza di definizione] continua[va] a mandare messaggi con cui informa[va] dell'emissione di ulteriori fatture che non [riusciva] più a visionare né ricevere. Evidentemente l'operatore non ha mai effettuato l'attivazione dell'offerta Sky Smart promessa e l'applicazione del conseguente piano tariffario che prevedeva il servizio Intrattenimento Plus con Netflix ed un costo complessivo pari ad euro 29,90”*.
- con missiva del 5 aprile del 2022 inviata dall'associazione consumatori di riferimento a mezzo A.R., reiterava le doglianze già espresse con il primo reclamo in atti sopradescritto, precisando altresì le richieste di indennizzo e contestando la mancata risposta al reclamo.

In data 15 dicembre 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, in quanto nessun accordo veniva raggiunto tra le parti.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo del 11.12.2021 (300,00)”*;
- ii) *“indennizzo per mancata attivazione offerta sky smart e conseguente mancata attivazione servizio; intrattenimento Plus; - Netflix (mancata attivazione perdurata dal 13.02.2021 al 15.11.2022 per un totale di 640 giorni x 3,00 euro = 1.920,00 euro)”*;
- iii) *“indennizzo per applicazione piano tariffario difforme (dal 13.12.2021 al 15.11.2022 per un totale di 337 giorni x 2,50 euro 842,50)”*;

- iv) *“lo storno di ogni eventuale addebito insoluto a carico dell’Utente date le gravi inadempienze da voi poste in essere”;*
- v) *“rimborso di tutto quanto pagato dall’Utente sin dal 13.02.2021 per le medesime gravi inadempienze contrattuali da voi poste in essere (maggiori addebiti subiti a febbraio 2021 10,60 euro + 19,70 euro maggiormente pagati per ulteriori 12 mesi = 247,00 euro)”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Sky, non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione.

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

Innanzitutto si rileva che le doglianze mosse dall’istante nei confronti di Sky restano incontestate, non avendo l’operatore rilevato alcunché a propria difesa, tantomeno contraddetto la rappresentazione dei fatti esposta nell’istanza di definizione.

Nel merito.

In primis, con riferimento alla domanda *sub iii)* si osserva che l’istante non ha diritto ad alcun indennizzo atteso che il disservizio subito attiene, tutt’al più, all’indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell’Autorità, esclude il riconoscimento dell’indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis Delibera Agcom n. 93/18/CIR*).

Pertanto, la presente disamina s’incentra sulla difformità della fatturazione rispetto a quanto aderito tramite *vocal ordering*, nonché sulla mancata attivazione *“del servizio (...) a pagamento denominato "Intrattenimento Plus " comprendente il servizio streaming Netflix”*.

Sulla difformità della fatturazione rispetto a quanto stabilito contrattualmente

Parte istante ha lamentato la mancata applicazione di un’offerta concordata tramite *vocal ordering*, laddove l’operatore nulla ha dedotto.

Le domande *sub iv)* e *sub v)*, considerate congiuntamente, sono meritevoli di accoglimento nei termini di seguito indicati

In via generale, con riferimento alla contestazione dell’istante, giova richiamare l’orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull’onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla 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, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“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 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”.

Sempre in via generale, si richiama l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello “*ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità*” nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: “*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*”. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

L'operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'utente, ha lasciato incontestate le deduzioni di parte istante il quale “*in data 22 febbraio 2021 riceveva per e-mail la registrazione vocale, in formato.mp3, di migrazione al nuovo abbonamento Sky Smart, comprendente il pacchetto Sky TV + Cinema + Intrattenimento + Netflix a € 29,90 mese*”. Specificava, altresì, che “*tale offerta Sky Smart prevedeva tra l'altro l'attivazione del servizio principale a pagamento denominato "Intrattenimento Plus" comprendente il servizio streaming Netflix*”. L'istante, a supporto della sua posizione ha allegato la registrazione vocale ricevuta per e-mail, dalla quale si evince la proposta e l'accettazione dell'offerta per i successivi 18 mesi.

Quindi, atteso che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti e che l'operatore non ha dato evidenza probatoria alcuna in relazione al corretto computo degli importi fatturati, deve ritenersi non provata l'applicazione da parte dell'operatore delle condizioni economiche accettate dall'utente.

In ragione della puntuale indicazione, da parte dell'istante del dettaglio della proposta accettata, in accoglimento delle domande *sub iv)* e *v)* deve disporsi, in relazione al codice cliente n. 2125xxxx, la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il ricalcolo delle fatture emesse da Sky, dal sorgere del rapporto contrattuale fino ai limiti temporali (18 mesi) di cui all'offerta del 22 febbraio 2021, come risulta dal *vocal ordering* in atti mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati, per la somma pari ad euro 29,90, in eccesso rispetto a quanto concordato. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata attivazione del pacchetto "intrattenimento plus-Netflix"

Parte istante lamenta la mancata attivazione del pacchetto "*intrattenimento Plus; - Netflix (mancata attivazione perdurata dal 13.02.2021 al 15.11.2022)*", laddove l'operatore ha lasciato incontestata la posizione dell'istante.

La doglianza *sub ii)* inerente alla mancata attivazione del predetto pacchetto inclusivo del servizio aggiuntivo Netflix, può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

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, 3 luglio 2009 n. 15677 e da 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.

Gli operatori di comunicazione elettronica 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.

In base a tali principi, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio e provare di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti.

Nel caso di specie, si precisa che l'operatore Sky ha lasciato incontestata la rappresentazione dei fatti dell'istante che lamenta la mancata attivazione del pacchetto Intrattenimento plus inclusivo del servizio aggiuntivo Netflix ricompreso nell'accordo cui aveva aderito tramite *vocal ordering*.

Pertanto, attesa la mancata evidenza dell'avvenuta attivazione del predetto pacchetto per la visione del servizio aggiuntivo di visione in streaming di Netflix da parte dell'operatore, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'*"Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio"* di cui all'articolo 4, comma 3 del Regolamento Indennizzi secondo il quale *"nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino ad un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio"*.

Quindi, l'istante, in relazione al codice cliente n. 2125xxxx, ha diritto all'indennizzo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) per i 18 mesi contestati dall'utente per la mancata attivazione del servizio accessorio attinente alla visione in streaming di Netflix, come previsto dal pacchetto Intrattenimento Plus.

Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante lamenta *"la mancata risposta al reclamo del 11.12.2021"*, laddove l'operatore nulla ha dedotto sul punto, attesa l'assenza di memorie in atti.

Può essere accolta la richiesta dell'istante *sub i)* volta ad ottenere il relativo indennizzo nei termini che seguono.

Agli atti del procedimento risulta che il reclamo dell'11 dicembre 2021 sia stato inviato all'operatore a mezzo raccomandata A/R ricevuta il 16 dicembre 2021, cui seguiva il sollecito inviato per il tramite dell'associazione dei consumatori di riferimento.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), 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, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *"da mancata risposta al reclamo"*.

Pertanto l'istante ha diritto ad un indennizzo per mancata risposta al reclamo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale *“l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle deliberazioni dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*.

Al riguardo va preso in considerazione il principio di *“risposta cumulativa”* facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui *“l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo 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 14 gennaio 2021 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Sky al reclamo ricevuto 16 dicembre 2021) ed il *dies ad quem* nella data 15 dicembre 2022, data dell'udienza di conciliazione.

Di conseguenza l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 (trecento/00), calcolato nella misura massima secondo il parametro di euro 2,50 pro die a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al citato 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 presentata dal Sig. XXX nei confronti della società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta, in relazione al codice cliente n. 21259051xxxx, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture emesse da Sky dal sorgere del rapporto contrattuale fino ai limiti temporali (18 mesi) di cui all'offerta del 22 febbraio 2021, come risulta dal *vocal ordering* in atti con storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati, per la somma pari ad euro 29,90 (ventinove/90), in eccesso rispetto a quanto concordato. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV), in relazione al codice cliente n. 2125xxxx, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni

dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo pari ad euro 300,00 (trecento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo d'indennizzo per la mancata attivazione del servizio accessorio attinente alla visione in streaming di Netflix, come previsto dal pacchetto Intrattenimento Plus.

4. La società Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi Now TV) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo pari ad euro 300,00 (trecento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento 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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

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.)