



DELIBERA N. 11/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/TIM S.p.A. (Kena mobile)
(GU14/550217/2022)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 16 gennaio 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. 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 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 dell’utente XXX, del 14/09/2022 acquisita con protocollo n. 0264846 del 14/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato di cui all’utenza n. 0571 52xxxx, contesta all’operatore Tim S.p.A. (Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim, l’interruzione della linea, nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- dal 20 maggio 2022 “l’utenza è rimasta sospesa per oltre un mese a causa di un guasto alla linea telefonica”.
- In data 7 luglio 2022 inviava, per il tramite del legale, un reclamo a mezzo PEC, con il quale lamentava che “l’utenza n. 0571 152xxxx, come altre della medesima zona, [aveva] subito un’interruzione di funzionamento dal 20/5/2022 al 1/7/2022 a causa della tranciatura di un cavo elettrico”, sottolineando “gli innumerevoli disagi a tutte le famiglie coinvolte” prive anche della connessione internet. Nel reclamo chiedeva il riconoscimento di “un congruo indennizzo per il disagio subito, con rimborso delle fatture pagate relative al quel periodo, oppure annullamento delle medesime con storno del relativo insoluto”.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) il “rimborso fatture pagate”;
- ii) l’“indennizzo per guasto linea”;
- iii) l’indennizzo “per mancata risposta al reclamo”.

In data 14 settembre 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell’operatore.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 9 novembre 2022, ha preliminarmente richiamato che l'utenza interessata è la numerazione *“Utenza n. 057152xxxx privata – attiva”*.

Con riferimento ai *“fatti all'origine della controversia”* l'operatore ha richiamato che la *“nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla asserita e non documentata esistenza di malfunzionamenti che, sempre secondo l'istante, avrebbero impedito l'uso dei servizi, per un mese in periodo non indicato”*.

L'operatore TIM ha, *“nel merito”*, sostenuto la *“Genericità ed indeterminazione nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno”*. Al riguardo ha sostenuto che *“[l]e avverse deduzioni e richieste sono generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale”*.

L'operatore ha respinto quanto dedotto dall'istante che *“di aver subito presunti malfunzionamenti sulla linea 057152xxxx, da data non indicata e per un periodo non indicato e sulla scorta di tali presupposti, richiede indennizzi, storni e rimborsi”*.

Al riguardo ha rilevato che:

- *“nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale, senza neppure indicare puntualmente il dies a quo ed il dies ad quem dei contestati malfunzionamenti e, comunque, le modalità con le quali gli asseriti disservizi si sarebbero manifestati. Non si comprende, infatti, se gli stessi siano consistiti in una interruzione di servizi o in una semplice lentezza nella navigazione o in altro. Non è, inoltre, specificata la durata dei singoli episodi”*.
- *L'istante “non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha documentato puntualmente l'invio di reclami”*.
- *“controparte non ha neppure depositato le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso né la prova del relativo pagamento”*.
- *“in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno, oltre a quello di documentarne il pagamento. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata “... stante l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS)”*.
- *l'istante, “dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa”*.

L'operatore ha evidenziato di *“confida[re] pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate”*.

Inoltre la società TIM ha dedotto l'“[a]ssenza dei disservizi lamentati” e l'“[i]nsussistenza dei presupposti per la liquidazione d'indennizzi”, osservando quanto segue:

- *“si deve rilevare come, anche nel merito, le doglianze avversarie risultino del tutto infondate e non trovino alcuna conferma nei sistemi di TIM. Da verifica interna, infatti, non si rinvencono malfunzionamenti indennizzabili”.*
- *“La linea fissa 057152xxxx non è stata interessata da alcun disservizio imputabile a TIM, per l’intera durata del rapporto tra le parti, a decorrere dall’attivazione. Nulla potrà, pertanto, essere riconosciuto a favore della parte istante”.*
- *“Peraltro, a fronte delle doglianze di controparte, non sono nemmeno presenti validi reclami o contestazioni tempestive, volte a porre l’operatore in condizione di verificarne la fondatezza e, eventualmente, risolvere le problematiche. In merito ai disservizi, infatti, la mancanza di prova circa l’invio di idonee e tempestive segnalazioni/reclami, assume rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall’Autorità, attraverso una consolidata applicazione della delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l’obbligo dell’operatore di provvedere al ripristino del servizio con l’obbligo dell’utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce, infatti, l’Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l’intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato, tempestivamente da parte del cliente. In tema di disservizi indennizzabili, infatti, la normativa di settore, nonché unanime orientamento dell’Autorità in materia, ritiene in maniera costante che “non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatore qualora l’utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all’Autorità, un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione” (si vedano delibera 69/11/CIR, delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Ebbene, nel caso di specie, tale prova gravante sull’istante, non è stata in ogni caso fornita. La mancanza di un tempestivo reclamo, pertanto, rende comunque la domanda non fondata, secondo la ricostruzione effettuata dall’istante. Peraltro, l’assenza di prova dell’invio di reclami idonei e tempestivi dovrebbe condurre, comunque, il Corecom a rigettare tutte le domande avversarie, in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo (“Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente”) e, dall’altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da “continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato(“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”)”.*
- *“A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell’ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, non sia conferente o*

documentato, come nel caso di specie. Per le medesime ragioni non è possibile accogliere la domanda volta alla liquidazione di un indennizzo per l'asserita mancata risposta ai reclami. Anche sotto tale profilo, infatti, per ottenere la liquidazione dell'indennizzo invocato, ex art. 12 Delibera 347/18 CONS, deve essere documentato - con onere a carico di parte istante- l'effettivo invio di un reclamo specifico rispetto alla problematica lamentata, capace di porre l'operatore in condizioni di effettuare le verifiche necessarie; reclamo che, come dedotto, nel caso di specie, non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato.

- *“Non sussistono, dunque, i presupposti per riconoscere, a favore dell'istante, alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS.”*

La società TIM ha proseguito deducendo l' *“[i]nfondatezza in fatto ed in diritto della richiesta di rimborso/storno e di ogni altra domanda formulata ex adverso”*. Sul punto ha osservato che per *“le ragioni poco sopra specificate, anche tali doglianze avversarie risultano infondate. Non risultano malfunzionamenti opportunamente segnalati e, pertanto, a fronte della regolare fruizione dei servizi prestati da TIM, tutti i conti emessi dall'operatore, dall'attivazione dell'impianto, risultano legittimi e integralmente dovuti. Sotto altro profilo, comunque, a tutto voler concedere, un eventuale malfunzionamento riscontrato sulla linea non costituirebbe fattispecie idonea a incidere sulla correttezza delle fatture emesse, di cui non è possibile richiedere il rimborso o lo storno, neppure parziale. E invero, ferme le eccezioni poco sopra sollevate, l'art. 6 delibera 347/18/CONS non prevede, comunque, alcuno storno o rimborso e l'eventuale indennizzo ivi previsto, comprende anche il ristoro degli addebiti effettuati dall'operatore in costanza di contratto. Le fatture emesse da TIM ed oggi genericamente contestate ex adverso, sono tutte legittime e dovute e, come tali, devono restare ad integrale carico di parte istante”*.

L'operatore ha aggiunto, *“pertanto, [che l'istante] dovrà anche provvedere al saldo degli insoluti a sistema ammontanti, allo stato ad €60.78 portati dai conti aprile 22 e luglio 22”* e ha dedotto che la *“domanda di storno/rimborso è infondata in fatto ed in diritto e deve, dunque, essere integralmente rigettata”*.

Nessuna delle domande avversarie merita, dunque, di essere accolta.

L'operatore ha concluso evidenziando che *“[n]essuna delle domande avversaria risulta, pertanto, meritevole di accoglimento”* e ribadendo che *“l'avversa istanza [è] infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti”*.

3. La replica dell'istante.

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito di una memoria di replica del 9 novembre 2022, per il tramite del legale di fiducia, evidenziava che:

- *“innanzitutto il guasto sulla linea 0571 52xxxx ha riguardato il periodo dal 20.05.2022 al 01.07.2022 ed ha interessato decine di famiglie collegato allo stesso cavo telefonico, tranciato accidentalmente durante lavori in un fondo vicino”*.

- “Decine di persone sono già state risarcite da TIM per il suddetto guasto nello stesso periodo, tutte con accordi di conciliazione”.

Parte istante ha respinto quanto sostenuto dalla società TIM volto “a negare l’esistenza di un guasto talmente pacifico da esser già stato trattato e liquidato per altri decine di clienti della stessa TIM”.

L’istante ha, pertanto, concluso insistendo “nella richiesta di indennizzo per il malfunzionamento della linea per oltre 40 giorni, oltre all’indennizzo per mancata risposta al reclamo PEC che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna”.

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.

La domanda *sub ii*), volta ad ottenere l’“indennizzo per guasto linea”, non può essere accolta, nei termini di seguito esposti.

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato di aver subito l’interruzione dei servizi nel periodo 20 maggio 2022 fino al 1° luglio 2022. Di contro il gestore telefonico ha, fra l’altro, dedotto che l’istante “non ha documentato puntualmente l’invio di reclami” in corso di disservizio.

Sul punto si richiama che l’onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull’operatore, ma è inconfutabile che sull’utente incombe l’onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

Si rileva, inoltre, che le pretese indennitarie, ai sensi del Regolamento sugli indennizzi, debbono essere precedute da un reclamo tempestivo con il quale l’operatore viene reso edotto del disservizio lamentato. Invero, a fronte del disservizio lamentato nel periodo 20 maggio 2022 fino al 1° luglio 2022, il primo reclamo tracciato in atti è la PEC del 7 luglio 2022.

Viene, infatti, in rilievo, l’art. 6, comma 3, del vigente Regolamento indennizzi che, infatti, prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all’utente il diritto all’indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all’operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell’indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

Pertanto, atteso che l’istante ha omesso di allegare il tracciamento di una tempestiva segnalazione (ad esempio il numero identificativo della chiamata al *call center*), conseguentemente si ritiene che non si concretizzi il presupposto per il riconoscimento dell’indennizzo richiesto alla domanda *sub ii*).

Viceversa, la domanda *sub i*) può essere accolta nei termini di seguito indicati.

In primis, con riferimento alla predetta richiesta di storno dell’istante, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006 n. 947) l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a

comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, inoltre, ha più volte richiamato che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (Delibere Agcom n. 10/05/CIR, n.85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR, n. 13/CIR).

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'istante di non aver mai fruito dei servizi di telefonia e connessione ad internet sull'utenza fissa, doglianza ribadita anche nella propria nota di replica, l'operatore ha evidenziato, oltre all'assenza di reclami, che *“[l]a linea fissa 057152xxxx non è stata interessata da alcun disservizio imputabile a TIM”*.

Tuttavia, la società Tim non ha addotto alcuna evidenza probatoria a sostegno della correttezza della propria condotta, non ottemperando, pertanto, all'onere probatorio su di essa gravante ai sensi dell'art. 1218 c.c. e del costante orientamento di questa Autorità.

Sul punto non può che rilevare la circostanza che l'operatore TIM non abbia depositato i tabulati del traffico a riprova della fruizione dei servizi suddetti, laddove avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, depositare copia del traffico voce e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Viceversa, come detto sopra, la società TIM si è limitata ad osservare genericamente la regolarità del servizio erogato.

Ne consegue che gli addebiti sull'utenza fissa *de qua* sono prive di causa e, pertanto, l'operatore Tim è tenuto allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di quanto fatturato in relazione all'utenza n. 0571 520906 nel periodo 20 maggio – 7 luglio 2022. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Parimenti è meritevole di accoglimento la domanda *sub iii)* per le ragioni di seguito esposte.

Infatti l'istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo inviato il 7 luglio 2022, a mezzo PEC, documentandone l'invio e la ricezione. L'operatore, di contro, si è limitata ad osservare che il *“reclamo che, come dedotto, nel caso di specie, non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato”*.

Sul punto 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),

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*".

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 del Regolamento sugli Indennizzi che dispone quanto segue: "*l'operatore se non fornisce 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 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per l'omessa risposta al reclamo del 7 luglio 2022, si determina il *dies a quo* nella data del 6 agosto 2022 ed il *dies ad quem* nel giorno 14 settembre 2022, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo per i 39 giorni di ritardo, da computarsi secondo il parametro di 2,50 *pro die* per un importo di euro 97,50 (novantasette/50).

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX, nei confronti dell'operatore 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 provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture emesse da TIM con lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi sull'utenza n. 0571 52xxxx nel periodo 20 maggio – 7 luglio 2022; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 97,50 (novantasette/50) 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, 16 gennaio 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.)