

DELIBERA N. 55/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx / TIM S.p.A. (Kena mobile) / Iliad Italia S.p.A.
(GU14/218686/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 21 aprile 2022;

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. 390/21/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);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: *“Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*.

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *“Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura”* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del *“Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”*, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxxx, del 15/12/2019 acquisita con protocollo n. 0539765 del 15/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante lamenta il malfunzionamento parziale dell’utenza mobile privata n. 338 2949xxxx, dopo il passaggio della stessa da Tim S.p.A. (Kena mobile) (di seguito, per comodità, Tim) a Iliad Italia S.p.A. (di seguito, per comodità, Iliad).

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

- *“il giorno 12/08/2019 effettu[ava] un cambio operatore dell’utenza 3382949xxx a [sé] intestata dall’operatore TIM a Iliad”*;
- *dopo la portabilità constatava che “non era più possibile ricevere chiamate da nessun operatore, con la possibilità solo di effettuarle e navigare. Dal giorno 19/08/2019 essendo[si] resa conto che non ricevev[a] nessuna chiamata [contattava] il call center di Iliad al numero 177 e al numero 3518995xxx perché l’altra numerazione in quei giorni era guasta. Dopo varie chiamate nei giorni successivi [veniva] risolto il problema di ricezione delle chiamate da parte di tutti gli operatori eccetto l’operatore TIM”*;
- *“si recava al centro TIM per effettuare un nuovo cambio di operatore e tornare a TIM, ma purtroppo non [risultava] possibile perché quella numerazione era bloccata sul portale di TIM (questo è quanto riferito dall’operatore del centro TIM). Con l’occasione [effettuava] l’acquisto di una nuova SIM con altra numerazione per ricevere le chiamate. Inoltre durante questo periodo [provava] più volte con il cellulare [del] marito (cliente TIM) a contattare il call center di TIM per cercare una soluzione ma anche loro non (...) hanno saputo aiutare perché non essendo più loro cliente non vedevano nessuna informazione sul*

numero (...) intestato". Al riguardo allega all'istanza "i vari registri chiamate e le mail (...) che attestano alcune chiamate da (...) effettuate", da cui è "possibile vedere dal registro chiamate, [che effettuava] 20 chiamate al call center di Iliad senza nessuna risoluzione del problema";

- stante il perdurare del disservizio, nell'ambito della procedura di conciliazione, parte istante ha introdotto, in data 13 settembre 2019, una istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo, al fine di ottenere il corretto funzionamento dell'utenza *de qua*, che si concludeva con la risoluzione della problematica riscontrata;
- il disservizio *"è perdurato fino al giorno 16/09/2019, dopo la presentazione del provvedimento temporaneo (GU5)"*.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, con *"quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1000.00"*:

- i) *"che (...) venga rimborsata la cifra di euro 1.000 per il disagio creato, tutti i vari tentativi (...) effettuati per cercare di risolvere il problema nel minor tempo possibile, per l'attivazione della nuova SIM per ricevere le telefonate e per l'offerta inadeguata (2 mensilità da 7,99€) effettuata da Iliad durante la precedente udienza"*.

In data 3 dicembre 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore TIM e Iliad, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione degli operatori.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 3 febbraio 2020, ha declinato ogni responsabilità per quanto attiene *"il presunto malfunzionamento del servizio a far data dal 12 agosto 2019"* evidenziando che *"l'utenza oggetto del presente procedimento è cessata in data 19 settembre 2019. I presunti disservizi subiti non sono pertanto imputabili a Tim in quanto è l'istante medesimo a dichiarare nel formulario dell'istanza di definizione che i presunti disservizi subiti si sarebbero verificati a seguito dell'avvenuto passaggio a Iliad. Ed infatti il presunto malfunzionamento non è mai stato segnalato a Tim e ciò è dimostrato anche dal registro delle chiamate dell'istante ove non sono presenti chiamate in uscita verso il servizio clienti Tim In questo caso, essendo totalmente mancata l'ingerenza di Tim nella vicenda descritta dall'istante, manca anche la legittimazione passiva della società esponente. Pertanto, si chiede l'estromissione di Tim dal presente procedimento"*.

L'operatore ha eccepito, inoltre, che l'istante *"formula direttamente una domanda di risarcimento danni. Infatti, la parte istante chiede espressamente euro 1.000,00 per i presunti disagi subiti. Ebbene tale quantificazione – diversamente da quanto assume controparte - è totalmente arbitraria perché quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e*

svincolato dalle ipotesi previste dal Regolamento di cui all'allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS (di seguito "Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS). La fattispecie descritta dalla Sig.ra xxx rientrerebbe o in un presunto disservizio nella procedura di passaggio tra operatori (art. 7 allegato I alla delibera n. 347/18 CONS) oppure in un caso di presunto malfunzionamento del servizio (art. 6 allegato I alla delibera n. 347/18 CONS). In entrambi i casi, considerato che il presunto disservizio si sarebbe verificato dal 12 agosto 2019 al 16 settembre 2019 la richiesta di euro 1.000,00 per i presunti disagi subiti è evidentemente di importo superiore rispetto alla normativa regolatoria. Si rammenta, che l'art. 20 co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, circoscrive chiaramente il potere demandato all'Autorità e, quindi, anche ai Corecom in sede di definizione della controversia, prevedendo che "L'Organo Collegiale...con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Prosegue l'art. 20 prevedendo al co. 5 che "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". Dunque, al solo Giudice ordinario spetta l'accertamento del danno e, in caso di fondatezza della pretesa, la liquidazione a favore del danneggiato in applicazione del contratto e delle norme del codice civile".

In merito al malfunzionamento del servizio, l'operatore ha rappresentato che "l'utente avrebbe dovuto allegare e/o dimostrare di aver inviato, preventivamente, rituale segnalazione di guasto/ reclamo Dalle risultanze dei sistemi interni di Tim in ogni caso non risultano segnalazioni di guasto e l'istante non è in grado di dimostrare il contrario stante l'assenza di allegazioni probatorie sul punto. Ed infatti, se è vero che, alla luce dei consolidati principi desumibili dall'art. 1218 cod. civ. il creditore della prestazione (l'utente, nel contratto di somministrazione dell'utenza telefonica) è tenuto unicamente a dimostrare la fonte dell'obbligazione (contratto di utenza) e a lamentare l'inadempimento, spettando poi all'Operatore la dimostrazione di aver correttamente adempiuto o di non averlo potuto fare per fatto dello stesso creditore o per causa di forza maggiore, è altrettanto vero, che l'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS non compensa l'inadempimento dell'Operatore all'obbligazione principale e caratteristica del contratto di utenza (ossia, la somministrazione del servizio), bensì SOLO l'obbligo di intervenire tempestivamente nella riparazione del guasto. Tale obbligo può dirsi sussistente solo a seguito della segnalazione dell'utente e non potrebbe sussistere un ritardo se detta segnalazione non fosse avvenuta (infatti, l'art 13 del Regolamento di cui alla Delibera 347/18/CONS richiama espressamente anche il precedente art. 6, riguardante il malfunzionamento del servizio). vizio). Rispetto al "ritardo", la segnalazione di guasto costituisce, pertanto, presupposto indefettibile, non potendovi essere "ritardo" nella richiesta di intervento ove quest'ultima difetti. Pur applicandosi i principi generali in materia di riparto dell'onere probatorio desumibili dall'art. 1218 cod. civ., l'utente che richieda l'indennizzo dovrà in conclusione allegare e dimostrare non solo la fonte dell'obbligazione (contratto) ma anche il fatto costitutivo della esigibilità

dell'indennizzo e cioè la segnalazione di guasto (v. per tutte la decisione Corecom Lazio n.184 del 23/11/2015)".

L'operatore ha rilevato, altresì, che "trattandosi di una utenza mobile (...) la copertura della linea mobile è soggetta ad una serie di variabili non gestibili dall'operatore per cui eventuali interruzioni potrebbero essere dovute a problemi di copertura locale (a causa della conformazione geografica e architettonica), al malfunzionamento dell'apparato o a problemi di configurazione/usura della Sim. In ognuno di questi casi il l'utente avrebbe potuto attivarsi in vari modi ma le fattispecie non rientrano nel reclami indennizzabili -segnalando all'operatore in modo specifico e dettagliato attraverso l'apertura di tickets le problematiche di zona (onde permettere l'intervento di ripristino/manutenzione laddove possibile), inviando l'apparato alla casa costruttrice per la garanzia o manutenzione (restando in questo caso il servizio attivo sulla Sim ed utilizzabile su qualsiasi altro apparato), sostituendo la Sim in negozio. Mancando la segnalazione di guasto nei confronti di Tim e considerato che l'utente non si è attivato per la soluzione del problema come sopra indicato, la richiesta di indennizzo avanzata nei confronti di Tim va respinta".

In conclusione ha ribadito la richiesta di rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto

L'operatore Iliad, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 3 febbraio 2020, ha precisato, con riferimento al disservizio, che "l'utente lamenta sostanzialmente il mancato instradamento sulla propria utenza telefonica, successivamente al passaggio dall'operatore TIM all'operatore ILIAD, delle chiamate telefoniche di chiamanti con gestore TIM. In particolare, l'Utente lamenta l'impossibilità di ricevere chiamate dai numeri TIM, e richiedeva la risoluzione della problematica. Dopo una verifica con il team tecnico di Iliad, si rilevava un problema di instradamento imputabile esclusivamente al gestore Tim. Pur non avendo l'Utente trasmesso alcun reclamo scritto e non essendo possibile individuare la data a partire della quale si è effettivamente verificato il problema, data a decorrere della quale dovrebbero essere quantificati gli eventuali indennizzi per malfunzionamento, il problema veniva certamente risolto in data 16 settembre 2019, a seguito della segnalazione operata dal servizio tecnico dedicato della mobile number portability di Iliad nei confronti di TIM, segnalazioni con le quali si richiedeva la correzione dell'instradamento all'operatore TIM".

L'operatore ha concluso contestando "in ogni caso le pretese altresì nella loro formulazione e quantificazione in quanto trattasi di malfunzionamento di un servizio", non ritenendo "dunque integrati nel caso di specie i presupposti per un accertamento di responsabilità in capo ad Iliad Italia S.p.A. per quanto dedotto in istanza di definizione e [chiedendo] che pertanto questa venga integralmente rigettata".

3. Motivazione della decisione.

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

In primis, con riferimento all'eccezione dell'operatore TIM circa l'"*infondatezza delle richieste pecuniarie perché di importo superiore rispetto alla normativa regolatoria*", occorre evidenziare che, a prescindere dalla formulazione della domanda della predetta doglianza *sub i*), contenente richieste implicitamente risarcitorie, gli eventi e i disservizi rappresentati in atti da parte istante siano suscettibili di valutazione, considerato che un eventuale accertamento di responsabilità in capo al gestore convenuto e l'applicazione del Regolamento sugli indennizzi, in relazione alle fattispecie ivi contemplate, rientrano nel perimetro della disposizione di cui articolo 20, comma 4, del Regolamento.

Inoltre, sempre in via preliminare, si osserva che la richiesta d'indennizzo dell'istante *sub ii*) "*per l'offerta inadeguata (2 mensilità da 7,99€) effettuata da Iliad durante la precedente udienza*" esula dal perimetro della disposizione di cui articolo 20, comma 4, del Regolamento.

Ciò premesso, deve evidenziarsi che, dal corredo istruttorio, emerge che parte istante, nel corso del contraddittorio, ha lamentato un disservizio sulla ricezione delle chiamate, dal 19 agosto 2019, dopo il passaggio dell'utenza mobile n. 338 2949xxx dall'operatore TIM all'operatore Iliad. Ha evidenziato, in particolare, che "*dopo varie chiamate nei giorni successivi [veniva] risolto il problema di ricezione delle chiamate da parte di tutti gli operatori eccetto l'operatore TIM*", disservizio risolto il 16 settembre 2019 a seguito di istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo, nell'ambito della procedura conciliativa.

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

Nel caso di specie, l'istante, ha lamentato un problema di "instradamento" delle chiamate in entrata dalla data del 19 agosto 2019, tale da rendere la linea non raggiungibile da parte di alcune utenze.

La società Iliad ha, sul punto, evidenziato l'assenza di segnalazioni da parte dell'utente laddove quest'ultimo, da parte sua, ha depositato a corredo dell'istanza, fra l'altro, il messaggio del 19 agosto 2019 di *customer care* inviato a seguito del contatto avuto con il call center di Iliad.

Con riferimento al disservizio lamentato dall'istante l'operatore TIM, evidenziando l'assenza di segnalazioni a sé rivolte in atti, ha declinato ogni responsabilità "*essendo totalmente mancata l'ingerenza di Tim nella vicenda descritta dall'istante, [e] manca anche la legittimazione passiva della società esponente*". Sul punto è da rilevare che l'istante non ha provato di aver inoltrato all'operatore reclami sul malfunzionamento *de quo*. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Da parte sua, la società Iliad ha declinato la propria responsabilità, osservando che "*[d]opo una verifica con il team tecnico di Iliad, si rilevava un problema di instradamento imputabile esclusivamente al gestore Tim*" e che "*il problema veniva certamente risolto in data 16 settembre 2019, a seguito della segnalazione operata dal servizio tecnico dedicato della mobile number portability di Iliad nei confronti di TIM, segnalazioni con le quali si richiedeva la correzione dell'instradamento all'operatore TIM*". Al riguardo si osserva che l'operatore si è limitato a dedurre in memoria che la responsabilità fosse da attribuirsi all'operatore TIM, senza per altro allegare documentazione a supporto della propria posizione, ad esempio comunicazioni inviate all'operatore *donating* Tim finalizzate alla risoluzione del problema dell'instradamento delle chiamate.

Pertanto, preso atto dell'assenza di responsabilità dell'operatore TIM nel malfunzionamento che ha interessato l'utenza *de qua* dopo il passaggio ad altro

operatore, attesa la contestazione dell'utente, spettava alla società Iliad provare di essersi attivata tempestivamente nella risoluzione del problema occorso all'utente, il quale ha lamentato un iniziale problema di ricezione con tutti i gestori, risolto solo parzialmente a seguito della segnalazione, ma persistito per il ricevimento delle chiamate da TIM. Al riguardo si rappresenta che l'operatore avrebbe dovuto depositare la documentazione idonea a provare la corretta e regolare fruizione dei servizi da parte dell'utente mediante la produzione di *report* inerenti al traffico in entrata, nonché degli interventi effettuati per risolvere il disservizio.

Ne consegue che, per quanto riguarda il parziale funzionamento del servizio voce, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dall' art. 6, comma 2, che, rispettivamente, dispongono: “[i]n caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, 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 a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”.

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 19 agosto 2019, giorno della segnalazione e il *dies a quem* nel 16 settembre 2019, data della risoluzione del disservizio.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente da parte dell'operatore Iliad è pari all'importo di euro 84,00 (ottantaquattro/00), computato secondo il parametro pari ad euro 3,00 *pro die* per 28 giorni in relazione all'erogazione discontinua del servizio voce sull'utenza n. 338 2949xxx.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata dalla Sig.ra xxx, in data 15/12/2019 acquisita con protocollo N. 0539765 del 15/12/2019, nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. Il Corecom Toscana accoglie l'istanza presentata dalla Sig.ra xxxx, in data 15/12/2019 acquisita con protocollo N. 0539765 del 15/12/2019, nei confronti dell'operatore Iliad Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
3. La società Iliad Italia S.p.A. 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, della somma pari a euro 84,00 (ottantaquattro/00), a titolo

d'indennizzo per l'erogazione discontinua del servizio voce sull'utenza n. 338 2949xxx.

4. La predetta Società Iliad Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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, 21 aprile 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

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