

DETERMINA 9 Fascicolo n. GU14/105955/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxx - TIM SpA (Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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);

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 xxxxxx, del 02/04/2019 acquisita con protocollo n. 0144900 del 02/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 055 858xxx, contesta all’operatore Tim S.p.A. (di seguito, per comodità, Tim) il disservizio conseguente

all'incompatibilità della tecnologia fibra con l'impianto di allarme installato, circostanza non comunicata al momento dell'adesione contrattuale.

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

- aderiva *“alla proposta TIM per l'allacciamento del modem e della fibra senza aver ricevuto da parte di TIM alcuna informazione né cartacea né verbale né tantomeno in formato elettronico”*;
- la propria *“condizione di pensionato ed anziano, tra l'altro senza alcuna alfabetizzazione informatica, non [non gli consentiva] di accedere e verificare alcunché sul web) circa l'incompatibilità con il sistema di allarme a combinatore telefonico già presente e funzionante nella (...) abitazione”*;
- in data 22 febbraio 2018 intervenivano i tecnici per *“l'installazione del modem e l'allacciamento della fibra”*. In tale occasione *“il lavoro effettuato dagli operatori [risultava] alquanto dubbio: [tagliavano] un vecchio filo telefonico lasciando a vista fili e collegamenti”*. Alla richiesta di *“risistemare adeguatamente i cavi telefonici”* gli rispondevano di *“rivolger[si] all'elettricista di fiducia”*;
- in data 5 marzo 2018 inviava fax per chiedere il ripristino della situazione precedente all'installazione della tecnologia fibra, rispetto alla quale esercitava il diritto di recesso; infatti aveva riscontrato *“che il sistema di allarme a combinatore telefonico non ha potuto funzionare correttamente dopo l'installazione della fibra TIM perché la linea fissa non permetteva più l'invio della chiamata telefonica in caso di allarme e la (...) abitazione è stata per giorni sprovvista del sistema di anti intrusione. E' stato pertanto necessario un intervento tecnico [da una ditta privata] che per risolvere l'anomalia ha installato un combinatore telefonico con relativa sim card che potesse inviare telefonate ed sms in caso di allarme. Tutti i costi sono stati sostenuti dal sottoscritto così come lo stesso non ha potuto allontanarsi dalla propria abitazione per ragioni di sicurezza, abitando in zona isolata”*;
- inviava un reclamo per raccomandata A/R ricevuta il 3 aprile 2018 dove, oltre al riepilogo della situazione, comunicava, fra l'altro, che aveva dovuto provvedere privatamente al ripristino della funzionalità dell'allarme. Nel reclamo chiedeva a TIM:
 - “1) Il rimborso delle spese sostenute per l'intervento tecnico nell'impianto antintrusione collegato al malfunzionamento con la fibra ottica per tot € 500,00. Si allega documento 2 e 3 (parcella dell'intervento tecnico e copia fattura n. 241 del 07/03/2018) .*
 - 2) Il rimborso della scheda e della ricarica TIM per un totale di € 46,00 (allegato 4)*
 - 3) Ripristino a regola d'arte della precedente linea telefonica ed elettrica senza nessun tipo di aggravio economico”*.
- *“dopo contatti telefonici con il servizio 187 e a seguito di (...) comunicazioni via lettera”* appurava che *“[t]ale incompatibilità era nota a TIM”*;
- in data 17 maggio 2018 TIM provvedeva a disinstallare la fibra;
- in data 18 maggio 2018 inviava un fax all'operatore per conoscere le modalità di riconsegna del modem, atteso che il tecnico intervenuto per togliere la fibra ottica aveva riferito di non essere autorizzato al ritiro dell'apparecchio.

In base a tali premesse l'istante, quantificando la richiesta i rimborsi o indennizzi richiesti nella somma di euro 500.00, ha chiesto:

- i) *“indennizzo per i disservizi subiti che hanno comportato il mancato funzionamento del sistema anti intrusione che ha visto la impossibilità [per l'istante] di allontanarsi dalla*

propria abitazione finché l'intervento tecnico [incaricato privatamente] ha riportato la condizione di sicurezza nei termini preesistenti prima dell'allacciamento della linea TIM".

In data 8 gennaio 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso l'organismo di negoziazione paritetica che prevede la partecipazione delle Associazioni di consumatori, 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 15 maggio 2019, ha preliminarmente eccepito l'*"inammissibilità (...) per l'evidente sopravvenuta carenza di interesse, manifestata dal Sig. xxxx tramite la rinuncia alla precedente istanza (Rif.: GU14/Corecom Toscana, n. 61690/2018), con conseguente emissione, da parte di codesto Corecom, del provvedimento di archiviazione della stessa in data 21 marzo 2019"*.

Inoltre l'operatore *"[i]n via ancora preliminare, [ha ritenuto] opportuno sollevare l'eccezione di inammissibilità della richiesta così come spiegata da parte istante, non solo perché le domande formulate nei confronti dell'esponente società sono del tutto prive di qualunque fondamento, ma anche perché tramite la stessa il Sig. xxxx formula indirettamente una domanda di risarcimento danni! Infatti, nello spiegare le proprie istanze, il Sig. xxxx chiede espressamente, "indennizzo per i disservizi subiti che hanno comportato il mancato funzionamento del sistema anti intrusione che ha visto la impossibilità per il sottoscritto di allontanarsi dalla propria abitazione", quantificando del tutto arbitrariamente le proprie pretese nella somma di € 600,00. Quanto domandato a titolo di indennizzo altro non è che una richiesta di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e totalmente svincolato dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS, atto a svelare la funzione satisfattiva e non meramente compensativa della somma richiesta in questa sede (...). Di conseguenza si eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità di tale domanda in quanto, seppur infondata, la stessa non è proponibile in questa sede. Ebbene, si rammenta, che l'art. 20, comma 4, della Delibera AGCOM 203/18/CONS, circoscrive chiaramente il potere demandato all'Autorità e, quindi, anche ai Corecom in sede di definizione della controversia, prevedendo che "l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, 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", proseguendo al successivo comma 5 "Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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"*.

Inoltre l'operatore TIM ha osservato *"nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono in ogni caso infondate. Invero, occorre preliminarmente rilevare che il preteso disservizio dedotto dal Sig. xxxxx – e, nello specifico, l'incompatibilità della tecnologia Fibra con il sistema di allarme presente nell'abitazione dell'istante – non è ricompreso nell'ambito oggettivo della delibera 203/18/CONS. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcun indennizzo, non essendo la fattispecie indennizzabile ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non è ricompresa nel numerus clausus dei casi ivi elencati, né tantomeno appare possibile assimilarla ad alcuno di essi, in applicazione del principio di analogia"*.

La società TIM ha ritenuto *"opportuno svolgere alcune considerazioni ulteriori": "[n]ulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. In particolare,*

l'assunto secondo il quale la circostanza dedotta sarebbe "successivamente risultata nota a TIM" è del tutto generica e indimostrata. Giova peraltro precisare che l'art. 8 delle Condizioni contrattuali dell'offerta Fibra – allegate alla Welcome Letter del 26 febbraio 2018 (Doc. 2), oltre che facilmente consultabili sul sito web di TIM – prevede espressamente che "il Servizio non è compatibile con impianti di tipo Duplex o dotati di servizio di filodiffusione e con gli apparati DTS (Dispositivi Telefonici per Sordi). Non è inoltre garantito il funzionamento di centralini e teleallarmi con combinatore telefonico collegato alla linea telefonica". È dunque evidente che, ancora prima di aderire alla proposta di conversione, il Sig. xxxx disponeva di tutte le informazioni necessarie a valutare la compatibilità della tecnologia Fibra con il sistema di allarme installato presso la sua abitazione. È infatti impensabile che l'operatore telefonico al momento della proposta di conversione (e a maggior ragione il tecnico), possa fornire al cliente tutta l'informativa contenuta nelle Condizioni contrattuali – comunque dettagliatamente riportate nella Welcome Letter – salve specifiche domande del cliente in merito alle stesse".

L'operatore ha ritenuto, "inoltre, [opportuno] precisare, da un lato, che TIM ha in ogni caso prontamente espletato la riconversione della linea in RTG, come richiesto dal Sig. xxxx dall'altro, che entrambe le lavorazioni (conversione in Fibra e riconversione in RTG) sono state espletate gratuitamente".

Infine l'operatore ha concluso che, "[a]lla luce di quanto detto e, in particolare, dell'avvenuta riconversione della linea in RTG, non si comprende quindi come possa individuarsi alcuna responsabilità in capo a TIM e, dunque, come possa riconoscersi all'istante il richiesto "indennizzo per i disservizi subiti" asseritamente consistenti nel malfunzionamento del sistema di allarme e nell'impossibilità di lasciare l'abitazione, che peraltro, evidentemente, non costituiscono fattispecie indennizzabili ai sensi della Delibera Agcom 347/18/CONS."

3. La replica dell'istante.

L'istante, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato della memoria di replica del 15 maggio 2019, con la quale ha precisato che "[l]a rinuncia al precedente provvedimento (Rif. Corecom Toscana no. 61690/2018) è avvenuta in quanto sussisteva un vizio di forma e non per sopravvenuta carenza d'interesse, in quanto non ero a conoscenza che per procedere attraverso la Conciliazione Corecom era necessario avere ricevuto il verbale di chiusura del precedente tentativo di conciliazione intrapreso attraverso Altroconsumo". Con riferimento all'eccezione circa la richiesta risarcitoria l'istante ha replicato che "[l]a piattaforma Conciliaweb richiede di formulare una richiesta di indennizzo e come tale h[a] indicato la cifra che secondo è quella più rispondente alle spese sostenute e al disagio occorso".

L'istante ha respinto quanto formulato da Telecom Italia, evidenziando che "[l']installazione della fibra presso la (...) abitazione è avvenuta in data 22/02/2018 e pertanto antecedentemente all'invio della lettera che TIM dice di aver[e] spedito in data 26/02/2018".

Con riferimento alla predetta missiva ha rilevato "di non aver mai ricevuto detta lettera e che se anche fosse arrivata non avre[bbe] potuto accertare in tempo l'incompatibilità della Fibra e quindi provvedere subito alla rinuncia all'offerta [e quindi] non disponev[a] di "tutte le informazioni necessarie a stabilire la compatibilità della tecnologia Fibra con il sistema d'allarme" installato presso la (...) abitazione in quanto:

- Dall'operatore TIM, incaricato a presentare l'offerta, non era stata fatta alcuna menzione di possibili problematiche in merito alla possibile incompatibilità con il sistema di teleallarme;*
- I tecnici TIM, durante l'installazione, avevano notato la presenza del sistema d'allarme, posizionato accanto all'apparecchio telefonico, ed anche loro non hanno menzionato le possibili incompatibilità tra la tecnologia Fibra e l'impianto di teleallarme.*
- Se le limitazioni espresse all'Art. 8 delle Condizioni Contrattuali sono tali da rendere necessaria una esplicita indicazione all'interno di un documento che è trasmesso alla*

clientela successivamente all'attivazione di un contratto, ci si chiede per quale ragione tali limitazioni non vengono esplicitamente comunicate ai clienti in fase di accettazione telefonica. In particolare anche tenendo conto che tale offerta è stata indirizzata a persona anziana senza alcuna di sistemi informatici e tecnici".

Infine ha dedotto *"che nella memoria difensiva di cui in oggetto si enfatizza la gratuità della conversione in Fibra e riconversione in RTG: tale affermazione (...) appare come mera ammissione di colpa".*

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, con riferimento alla domanda sub i) d' *"indennizzo per i disservizi subiti che hanno comportato il mancato funzionamento del sistema anti intrusione"* si ritiene che, in un'ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla formulazione della predetta doglianza, 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.

Ciò posto, nel caso di specie, si rileva che l'oggetto della presente disamina riguarda la contestazione circa la lamentata incompatibilità del servizio fibra con l'impianto di tele-allarme collegato al telefono.

In altri termini, parte istante lamenta di aver subito un disservizio per effetto di un parziale inadempimento dell'operatore, consistente nella mancata comunicazione delle caratteristiche tecniche della tecnologia fibra incompatibili con il sistema analogico di antifurto in dotazione.

Entrando nel merito della presente disamina, per quanto concerne il disservizio lamentato dall'utente, si richiama in generale, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, il principio secondo cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto.

Sul punto viene, inoltre, in rilievo 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"*.

Al riguardo si osserva che per gli ordinari principi che regolano la ripartizione della prova, l'operatore, per essere esente da responsabilità contrattuale, deve provare di essersi trovato nell'impossibilità di adempiere per fatto a lui non imputabile (articolo 1218 c.c.).

Con riferimento alla contestazione dell'istante, l'operatore TIM, nella propria memoria, ha richiamato l'elencazione dei casi di esonero di responsabilità che include il malfunzionamento di apparati specificamente individuati, fra cui i sistemi di allarme. Al riguardo precisa espressamente *"che l'art. 8 delle Condizioni contrattuali dell'offerta Fibra – allegate alla Welcome Letter del 26*

febbraio 2018 (Doc. 2), oltre che facilmente consultabili sul sito web di TIM – prevede espressamente che "il Servizio non è compatibile con impianti di tipo Duplex o dotati di servizio di filodiffusione e con gli apparati DTS (Dispositivi Telefonici per Sordi). Non è inoltre garantito il funzionamento di centralini e teleallarmi con combinatore telefonico collegato alla linea telefonica". La società Telecom Italia ha osservato, sul punto, "che, ancora prima di aderire alla proposta di conversione, il Sigxxxx disponeva di tutte le informazioni necessarie a valutare la compatibilità della tecnologia Fibra con il sistema di allarme installato presso la sua abitazione". Di contro l'istante ha replicato di non aver mai ricevuto tale missiva, della quale l'operatore non ha allega la prova né di inoltrato, né di ricevimento. È pacifica, per altro, la circostanza, evidenziata dall'utente, che la lettera risulta datata 26 febbraio 2018, in epoca quindi posteriore all'attivazione della tecnologia fibra (22 febbraio 2018).

Inoltre con riferimento alle informazioni che devono essere rese agli utenti, l'art. 4, comma 1, della già citata Delibera Agcom 179/03/CSP prevede che "[g]li utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi". Inoltre lo stesso art. 4, comma 2, stabilisce che "[l]a diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, 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".

Così delineato il vigente quadro regolamentare, si ritiene che, nella fattispecie in esame, sussista una responsabilità contrattuale in capo alla società TIM inerente la corretta comunicazione delle clausole di esclusione, atteso che la mancata conoscenza delle stesse ha portato l'utente ad aderire ad un'offerta non compatibile, per quanto il collegamento telefonico (chiamate in uscita), con l'impianto di allarme collegato alla linea fissa dell'abitazione

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore Telecom Italia nel disservizio lamentato dall'istante, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine ad una non corretta gestione dell'utente e che debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo che si ritiene di determinare in applicazione del criterio analogico di cui all'articolo 13, comma 7, del Regolamento sugli indennizzi secondo cui "[p]er le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento".

Dunque, in applicazione del sopra richiamato criterio analogico, si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 2, secondo cui "[n]el 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 5 marzo 2018, data del reclamo con cui chiedeva il ripristino della linea analogica, e il *dies a quem* nel 17 maggio 2018, giorno del ripristino della linea analogica.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 219,00 (duecento diciannove/00/00) pari ad euro 3,00 *pro die* per 73 giorni di disservizio.

DETERMINA

1. TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/04/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con

le modalità di pagamento indicate nel formulario l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 219,00 (duecento diciannove/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento parziale del servizio per le motivazioni di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il dirigente

Cinzia Guerrini

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