

DETERMINA 22 Fascicolo n. GU14/122053/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM S.p.A. (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. 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. 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 della società XXX, del 13/05/2019 acquisita con protocollo n. 0205049 del 13/05/2019

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.

La parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. 99900040xxxx con l'operatore TIM S.p.A. (Kena mobile) (di seguito, per brevità, TIM), lamenta addebiti per servizi interattivi mai richiesti.

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

- non aveva mai attivato i servizi interattivi sulle linee mobili afferenti al contratto, ma gli stessi venivano fatturati fin dal conto bimestrale “2° 2014 (periodo Dicembre-Gennaio)”;
- non aveva mai ricevuto comunicazione sulla possibilità di “*richiedere l'inserimento di tutti i numeri di cellulare nella c.d. Black list, con il chiaro scopo di far generare costi occulti alla scrivente per le numerose ricariche senza la specifica voce di costo*”;
- contestava la fatturazione e richiedeva all'operatore copia del contratto;
- sosteneva che “[i]l duplicato del contratto [...] che (era) stato inviato dalla Telecom Italia (aveva) firma mai riconosciuta [...] e quindi apocrifa”;
- inviava reclamo all'operatore via PEC in data 24 ottobre 2017 nel quale “*chiede(va) di conoscere su quali linee e quando i servizi interattivi (erano) stati attivati e con quale modalità di attivazione per poter contestare gli addebiti. Chiede(va) inoltre il totale dei costi, dal 24/06/2017 al 24/10/2017, e richiede(va) i costi dei servizi interattivi per le singole utenze elencate di seguito: 3357402xxx, 3357584xxx, 3346265xxx, 3351828xxx, 3357426xxx, 3357584xxx, 3371606xxx*”.

In data 30 aprile 2019 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 mancato accordo.

In base a tali premesse l'istante, quantificando “*i rimborsi o indennizzi richiesti (in euro) in 1.678,82*”, ha chiesto:

- i) “*Rimborso degli addebiti comprensivo di interessi maturati e maturandi relativi al reclamo specificato nella presente [istanza]*”.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, tramite deposito in data 16 luglio 2019 di memoria difensiva con documentazione allegata, ha eccepito l'inammissibilità e l'infondatezza nel merito dell'istanza per le ragioni di seguito esposte.

In via preliminare, l'operatore ha eccepito l’*“inammissibilità delle domande che comportano un accertamento devoluto alla competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria”* in riferimento alla doglianza di parte istante relativa all’*“apocriefità della firma apposta sul contratto siglato in data 11 ottobre 2011”*. In primo luogo l'operatore ha sostenuto la tardiva contestazione atteso che l'eccezione è stata sollevata dalla parte istante dopo oltre sette anni dalla avvenuta sottoscrizione del contratto e dopo ben quattro anni dalla ricezione della relativa copia da parte di TIM e comunque, ha osservato che in ogni caso, *“la deduzione di apocriefità della firma apposta in calce al contratto, introduca nel procedimento un thema decidendum inammissibile”*. La contestazione di apocriefità della firma, invero, richiederebbe all'intestato Corecom una valutazione sulla validità ed efficacia del contratto e, dunque, un accertamento di merito in ordine all'esistenza o meno del vincolo contrattuale e della sua eventuale validità. Accertamenti e verifiche che, considerando il tenore letterale dell'art. 20 della delibera n. 203/18/CONS, sebbene concernente ad oggi anche il

facere ("...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") – non si ritengono ascrivibili in capo al Corecom [...]. In tal senso si veda la Delibera Agcom n. 51/10/CIR per la quale “Deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento c.d. di autenticità, avente ad oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli artt. 214 e 215 c.p.c. e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sent. 22/01/2004 n. 935; si veda anche Delibera AGCOM 45/12/CIR). L'operatore ha conseguentemente dedotto che “essendo precluso al Corecom un accertamento in materia di verifica dell'autenticità della firma, ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa, ovvero consequenziale alla vicenda prospettata, relativa a eventuali storni e/o, in ipotesi, indennizzi, non può essere assunta nel presente procedimento e non può essere sindacata in questa sede” e ha riportato quanto disposto dalla “Delibera Agcom n. 5/15/CIR che dichiara, “nel merito non può essere sindacata in questa sede la richiesta dell'istante diretta alla declaratoria di nullità contrattuale ai sensi del combinato disposto degli articoli 1325 e 1418 del codice civile, in quanto la nullità, quale causa idonea allo scioglimento contrattuale, è una sanzione applicata al verificarsi di vizi talmente gravi che, salvo diverse disposizioni di legge, può essere oggetto di accertamento solo ed esclusivamente da parte del giudice anche d'ufficio, ovvero su istanza di chiunque vi abbia interesse (la relativa azione, peraltro, è imprescrittibile) ed, in quanto tale, produce la caducazione degli effetti ab origine, nel senso che il contratto è come se non fosse mai esistito””.

Sempre in via preliminare, l'operatore ha eccepito l'“inammissibilità dell'istanza di definizione promossa da parte istante, i cui addebiti sono generici, per nulla circostanziati in termini di tempo e, dunque, indeterminati”. Al riguardo l'operatore ha evidenziato come “la parte istante domandi la restituzione di tutte le somme asseritamente corrisposte a TIM, per i presunti servizi non richiesti nel periodo compreso tra il 14 febbraio 2014 ed il 24 aprile 2017 senza, tuttavia, specificare nulla in merito agli addebiti contestati” e ha sottolineato “la distanza temporale con cui si promuove il presente procedimento, avviato dopo almeno ben due anni dalle ultime fatture difformi asseritamente emesse da parte dell'esponente società” che escluderebbe la possibilità di riconoscere l'indennizzo previsto dal Regolamento (delibera 347/18/CONS) atteso che “il reclamo non è tempestivo rispetto alla problematica oggetto di contestazione” restando “possibile, al più, riconoscere l'eventuale rimborso degli importi eventualmente corrisposti sine titulo dal cliente finale”. L'operatore ha sostenuto inoltre che “i conti telefonici depositati ex adverso, risultano in realtà contenere solo ed esclusivamente addebiti relativi a servizi e piani tariffari regolarmente approvati dall'istante con il contratto siglato in data 11 ottobre 2011” e che la parte istante “non soltanto non ha fornito prova alcuna dei singoli addebiti contestati, limitandosi a formulare una generica richiesta di rimborso ma, ancor prima, non ha indicato le voci delle fatture asseritamente non dovute” e, infine, che “in caso di domanda di storno o, comunque, di rimborso alla parte istante è sempre richiesto di depositare non solo tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno, ma è altresì necessario che l'istante documenti l'effettivo pagamento delle cifre per le quali eventualmente domandi il rimborso [...] (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS)”.

Nel merito, l'operatore ha sostenuto l'“infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM in punto di rimborso” in quanto “ogni attivazione di servizi è da intendersi imputabile unicamente al fruitore dell'apparato su cui è installata la SIM oggetto di controversia”. L'operatore ha precisato che “i servizi “a valore aggiunto”, detti anche “a sovrapprezzo” sono una tipologia di servizi forniti attraverso reti di comunicazione elettronica, mediante l'uso di specifiche numerazioni, che consentono l'accesso degli utenti ad informazioni o prestazioni a pagamento. L'abilitazione della SIM alla fruizione dei servizi in questione è insita - in quanto propria - al servizio di telefonia mobile, quindi già prevista in seno alle condizioni generali di contratto

Multibusiness [...] e resa nota all'utente sin dal momento in cui stipula, appunto, il contratto". Non si rinviene, poi, in ragione di quanto sopra, in capo a TIM un obbligo d'informativa agli utenti, circa la possibilità di inserire i numeri delle proprie SIM nella c.d. black list". L'operatore ha quindi sostenuto di aver tenuto una condotta "diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente e regolatoriamente previsti" e che "l'asserita attivazione dei servizi mai richiesti o, comunque, l'addebito di traffico asseritamente non riconosciuto [...] non le sia in alcun modo imputabile perché il traffico così effettuato deriva [...] da circostanze di fatto non riconducibili affatto alla sfera d'azione della società bensì all'utilizzo dell'apparecchio mobile da parte degli utilizzatori finali delle SIM card intestate a parte istante". L'operatore ha sottolineato, inoltre, che "la controparte prima dell'istanza di conciliazione, nonostante l'ampio lasso temporale trascorso (2014-2018), non ha mai rivolto a TIM alcuna contestazione (in punto di presunta attivazione di servizi non richiesti, di traffico extrasoglia, di traffico non riconosciuto)" e che si è limitata ad allegare "una sola missiva del 27 ottobre 2017, con la quale, tuttavia, non vengono formulate contestazioni o reclami per somme asseritamente non dovute, ma bensì una semplice richiesta di chiarimenti alle quale, poi, non ha fatto seguito alcuna ulteriore comunicazione". L'operatore, infine, ha osservato che "per quanto riguarda il traffico "extrasoglia" e quello asseritamente non "riconosciuto" dalla controparte [...] in ogni caso, si deve rilevare che la disciplina in materia di tutela dei dati personali, regolata dal d.lgs. 1 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., all'articolo 123, comma 1, prevede che i "dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5". Il citato comma 2 dispone, inoltre, che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale". Ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre e pertanto, dovendosi consentire loro l'esercizio pieno del diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo (si veda Agcom, Delibera n. 49/15/CIR)" e ha concluso sostenendo che "nel caso di specie, a fronte dell'assenza di tempestivi reclami o contestazioni di sorta, ferme le eccezioni già formulate, la richiesta di rimborso per il periodo antecedente ai sei mesi decorrenti dalla comunicazione dell'avvio del procedimento di conciliazione, in ogni caso, non potrà essere accolta".

Infine, l'operatore ha concluso con la richiesta di rigettare l'istanza in quanto inammissibile e infondata per le ragioni sopra esposte.

3. La replica dell'istante.

La parte istante, in data 17 luglio 2019, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, nella quale ha evidenziato che "in relazione alla comunicazione di avvio del procedimento (...) datata 17/05/2019 e con riferimento alla memoria difensiva e documentazione allegata prodotta (...) per conto di Tim presentata in data 16/07/2019, la stessa deve considerarsi irricevibile perché prodotta dopo il termine di 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento e quindi in contrasto con il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche Capo I art. 16 comma 2".

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, si rileva la fondatezza dell'eccezione dell'istante in merito alla irricevibilità della memoria difensiva e della documentazione allegata, risultando presentata dall'operatore in data 16 luglio 2019 ovvero dopo la scadenza del termine assegnato nella comunicazione di avvio del procedimento del 17 maggio 2019 nella quale si disponeva che *“la parte convenuta può presentare memorie entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 10 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali controdeduzioni.”* Nel caso di specie, infatti, il termine entro il quale l'operatore poteva presentare le proprie memorie scadeva il 1 luglio 2019, pertanto la memoria in questione risulta presentata oltre il termine concesso.

Sempre in via preliminare, con riferimento alla domanda *sub i)* dell'utente, che quantifica rimborsi e indennizzi nella misura di euro 1.678,82 derivanti dalla contestazione per la fatturazione di *“servizi interattivi”* non richiesti fin dal 2014, deve rilevarsi che la stessa, in *favor utentis*, al di là della formulazione, dovrà essere esaminata nel complesso della vicenda, così come emerge dal fascicolo istruttorio, atteso che un eventuale accertamento di responsabilità in capo al gestore convenuto e l'applicazione del Regolamento sugli indennizzi, in relazione ai disservizi lamentati, rientra nel perimetro della disposizione di cui all'articolo 20, comma 4, del Regolamento.

In quest'ottica, giova ripercorrere brevemente i fatti alla base della controversia. L'utente in istanza ha lamentato di aver ricevuto dall'operatore TIM una fatturazione non corrispondente a quanto concordato, tanto è che ha dichiarato di aver chiesto di copia del contratto sottoscritto. In esito a tale segnalazione asserisce di aver ricevuto un contratto con *“firma mai riconosciuta [...] e quindi apocrifa”*.

Sul punto, occorre rilevare l'incompetenza materiale di questo Corecom in materia di verifica dell'autenticità della firma. Infatti, il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n.935). Pertanto il suddetto accertamento esula dall'ambito di applicazione del Regolamento, ai sensi dell'articolo 2 della delibera n. 203/18/CONS. Ne consegue, quindi, che il contratto depositato in atti è sufficiente da solo a comprovare la volontà della parte istante di attivare quanto in esso contenuto, atteso che, ai sensi dell'articolo 2702 c.c., la scrittura *“fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta”*.

Con riferimento alla fatturazione contestata si rileva che, agli atti del procedimento, risulta un reclamo inviato con PEC in data 24 ottobre 2017, mai riscontrato dall'operatore, dal quale emerge come l'istante abbia contestato complessivamente i costi della fatturazione relativa a servizi interattivi non richiesti, facendo esplicita richiesta all'operatore di delucidazioni, oltre che sui costi complessivi, *“su quali linee e quando i servizi interattivi (erano) stati attivati e con quale modalità di attivazione per poter contestare gli addebiti”*.

Dalla documentazione in atti si può, dunque, desumere che la presente disamina si incentra sugli addebiti contestati e sulla mancata risposta al reclamo del 24 ottobre 2017.

Sulla fatturazione contestata

Parte istante lamenta di aver subito la fatturazione di *“servizi interattivi”* mai richiesti con addebito di costi non dovuti nelle fatture emesse fin dal 2014.

La doglianza non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Al riguardo si osserva che l'istante si è limitato genericamente a dichiarare l'addebito di servizi a sovrapprezzo non richiesti, ma non sono state indicate nelle singole fatture le voci di costo contestate.

Infatti, l'utente ha lamentato la fatturazione ingiustificata in quanto contenente addebiti per servizi interattivi mai richiesti senza indicarne la data o periodo di attivazione, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto, la richiesta della società istante *sub i*) non può essere accolta, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sull'omessa risposta al reclamo

Agli atti del procedimento risulta inesitato il reclamo inviato a mezzo PEC in data 24 ottobre 2017 con il quale l'istante chiedeva chiarimenti sui costi rilevati in fattura.

La doglianza suddetta è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto si richiama il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve 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, per cui la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di "*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*", in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 24 novembre 2017, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 24 ottobre 2017 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 30 aprile 2019.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

DETERMINA

- La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, per le motivazioni di cui in narrativa, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

- La predetta Società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.)