

DETERMINA 1 Fascicolo n. GU14/571405/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX/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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS

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;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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

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

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 10/12/2022 acquisita con protocollo n. 0350499 del 10/12/2022,

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 residenziale sull’utenza n. 349 805xxxx con la società Tim Spa (Kena Mobile) di seguito, per brevità, Tim, lamenta problemi di ricezione al cellulare 349805xxxx all’interno del suo studio professionale.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“dal 15-09-22 ho problemi di ricezione della linea sul mio cellulare quando sono all’interno del mio studio via xxx. Ho inviato PEC, telefonato al 119 cambiato scheda SIM ma il problema attualmente dopo aver scaricato l’applicazione VOLTE è parzialmente risolto e spesso per poter telefonare devo andare sulla strada. Ho chiesto anche il sopralluogo di un tecnico per rendersi conto della problematica. Il tecnico è venuto il 02-11-2022 e naturalmente davanti ad un testimone ha detto che effettivamente all’interno dello studio c’è poca ricezione. Il negozio TIM mi ha detto che è un problema di cellule della zona. Il mio studio si trova ad un piano terreno circondato da edifici di cinque piani. Il cellulare a me serve per lavoro”.

Reclamava più volte il disservizio all’operatore inizialmente tramite il *call center* (numero pratica 9-49043696xxxx) quindi, con comunicazioni a mezzo pec del 19 e del 21 settembre 2022, all’esito delle quali Tim, con pec del 23 settembre 2022, rispondeva confermando di avere preso in carico la segnalazione che sarebbe stata lavorata quanto prima.

Sollecitava la soluzione della problematica con pec del 23 e del 26 settembre e con ulteriori tre pec del 29 settembre 2022 e, dopo avere rappresentato la persistenza del malfunzionamento anche dopo avere cambiato SIM, chiedeva l’intervento di un tecnico in loco.

In data 11 ottobre 2022 riceveva comunicazione scritta dell’operatore che riferiva che la segnalazione che sarebbe stata lavorata quanto prima;

chiedeva informazioni circa la tempistica della soluzione del guasto e domandava nuovamente l’intervento di un tecnico presso il suo studio con comunicazioni a mezzo pec rispettivamente in data 11 -18-21-25 e 26 ottobre 2022.

In data 26 ottobre 2022 riceveva comunicazione da Tim che lo invitava ad effettuare delle prove relative alla verifica del disservizio e in data 27 ottobre 2022 Tim comunicava che la sua

richiesta non poteva essere accolta in quanto *“la copertura territoriale del Servizio (...) non può essere garantita in ogni specifica località”*.

Chiedeva ulteriori spiegazioni a Tim circa il contenuto della missiva del 27 ottobre 2022.

In data 3 novembre, Tim comunicava all'istante che stava *“provvedendo alla cessazione dell'opzione voce 4g e alla riconfigurazione utenza in rete”*, l'utente precisava di non avere chiesto dette operazioni e che il tecnico intervenuto il 2 novembre 2022 gli aveva *“fatto installare il servizio VOLTE, dicendo[gli] che non ci sarebbero stati più problemi, visto che presso il [suo] studio non c'è copertura”*.

Successivamente, in data 21 novembre 2022, reclamava un ulteriore malfunzionamento contestando quanto riferito dal tecnico di Tim nel sopralluogo del 2 novembre 2022 quando questo gli aveva comunicato che era *“un problema del cellulare”* constatando che se vi fosse stata una problematica relativa all'apparato *“in questi giorni [il telefono] non avrebbe funzionato”*.

Nell'ambito della procedura conciliativa, il 14 ottobre 2022, l'istante inoltrava al Corecom della Regione Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, volta ad ottenere la soluzione della problematica relativa al disservizio del cellulare n. 349805xxxx.

In data 28 ottobre 2022 veniva emesso un provvedimento temporaneo in relazione alla richiesta dell'istante.

In data 31 ottobre 2022, l'operatore comunicava di avere preso atto del provvedimento e, successivamente, in data 8 novembre 2022, comunicava che: *“l'ampliamento su rete LTE800 programmato è ininfluente riguardo al reclamo, in quanto da sopralluogo effettuato all'interno della sede cliente è già presente la rete 4G e si effettuano chiamate con tecnologia VoLTE. Il problema è che il telefono del cliente non chiama in VoLTE poiché effettuando la verifica tramite imei utilizzato, risulta essere un cellulare XIAOMI REDMI-6 che non è presente nell'elenco degli apparati attualmente noti come compatibili per l'utilizzo delle chiamate volte. Quindi la problematica riscontrata non è imputabile a TIM ma all'apparato utilizzato obsoleto per l'attuale tecnologia.”*

In data 8 novembre 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.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“euro: 5.000,00 (cinquemila)”* per la perdita di *“tempo e lavori”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito l' *“inammissibilità della richiesta avversaria, attesa la natura dichiaratamente risarcitoria della medesima che – quantificata in €5.000 – risulta svincolata dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS e, dunque, dotata di funzione satisfattiva e non meramente compensativa, con conseguente inammissibilità giusta quanto previsto dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 359/19/CONS (...)”*. A tutto concedere, come da giurisprudenza costante anche dell'Ag.com, la richiesta avversaria, potrebbe – ove ne ricorressero i presupposti (circostanze che nel caso di specie si contesta fermamente) essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore convenuto”.

Tim, nel merito ha eccepito l' *“infondatezza delle doglianze in punto di malfunzionamenti sulla linea mobile”* e l' *“insussistenza dei presupposti per la liquidazione d'indennizzi”*. Al riguardo ha rappresentato che *“le doglianze avversarie sono infondate e non trovano alcuna conferma nei sistemi di TIM. Infatti, da verifiche interne, non risultano a sistema malfunzionamenti della rete che possano aver impedito alla parte istante la regolare e continua fruizione del servizio mobile, per tutta la*

durata del contratto. In particolare, invero, si deve rilevare che la connessione voce e dati, nella zona di riferimento, diversamente da quanto asserito ex adverso, ha sempre funzionato correttamente, con velocità coincidente con quella contrattualmente prevista. Peraltro, TIM all'esito dei numerosi reclami e dell'introduzione di procedimento GU5, ha anche provveduto ad effettuare un sopralluogo, presso il negozio sito all'indirizzo via xxx, dal quale è emerso che la zona di riferimento è regolarmente servita da connettività in 4G (LTE1800 di FY70T3 a - 106dBm) e che, pertanto, la problematica è legata all'apparato in uso all'istante. Dalle evidenze di TIM, inserite nelle note GU, si legge che "la linea è abilitata VoLTE ma il cellulare in uso al cliente non è compliant per tale funzionalità, si consiglia di verificare il dispositivo in uso". alcuna censura può dunque essere mossa nei confronti dell'operatore. Ferma tale doverosa precisazione, si deve, comunque rilevare che dallo stesso contenuto dell'istanza, si evince che i disservizi contestati ex adverso, riguardano al più problemi di ricezione del segnale e, dunque, non certo "malfunzionamenti" o disservizi imputabili a responsabilità dell'operatore. Per comprendere la differenza tra le problematiche di copertura rete e i disservizi di altro genere occorre innanzitutto fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Tuttavia, in relazione a tali servizi, proprio per la natura (mobile) degli stessi, non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale. Infatti, diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa, ma di certo non può garantire la costanza e la certezza della stessa dipendendo, invero, da elementi non controllabili da parte dell'operatore. Come noto la copertura territoriale può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici. Per tale ragione l'operatore specifica di impegnarsi a garantire la disponibilità del servizio entro i limiti di copertura, non potendo tuttavia assicurare che la copertura territoriale del servizio comprenda ogni specifica località. Nello stesso modo l'operatore si impegna a garantire la continuità del servizio, ma non può ovviamente assicurare che lo stesso sia accessibile al cliente in uno specifico luogo e momento".

"In ragione di tale impostazione non esiste, al riguardo, alcun obbligo dell'operatore volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato sempre l'inadempimento. Ne consegue che, a tutto voler concedere, trattandosi di una problematica legata alla ricezione del segnale e non di un malfunzionamento del servizio, nella fattispecie in esame, come già chiarito dall'Agcom (cfr. delibera 163/16/CIR, delibera 65/16/CIR), nessuna responsabilità può essere imputata alla componente e conseguentemente nessun indennizzo potrà essere riconosciuto all'istante".

L'operatore ha poi dedotto di essersi "anche attivata per compiere tutte le verifiche del caso che hanno evidenziato l'assenza di problematiche, nella zona di riferimento. Infine TIM, non solo si è attivata con sopralluoghi e verifiche, ma ha anche puntualmente riscontrato tutte le doglianze avversarie mediante missive inoltrate in forma scritta (allegate dalla stessa parte istante nel proprio fascicolo istruttorio)".

Tim ha concluso quindi per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, precisando di essere contrattualizzato con Tim "da

diversi anni (...) e che fino a metà settembre 2022 [l'utenza mobile] ha sempre funzionato anche nel [suo] studio posto in via xxx".

L'istante ha rappresentato di avere contattato il *call center* dell'operatore da metà settembre 2022 a causa del malfunzionamento del cellulare all'interno del proprio studio professionale e, non avendo avuto riscontro positivo alle proprie lamentele, di avere più volte inviato pec all'operatore precisando il numero dell'utenza interessata dal disservizio.

Dopo avere ricevuto indicazioni *"da parte dei tecnici Tim di cambiare la SIM"* e di essersi adoperato in tal senso presso un punto vendita autorizzato Tim, riscontrava che il disservizio *"non era un problema di cellulare ma di ricezione cosa confermata dal Servizio clienti privati Tim con PEC del 27/10/2022 (vedi allegato) [di seguito riportata]: Ci teniamo particolarmente ad informarti che, anche grazie al tuo contributo, siamo costantemente impegnati nel miglioramento della qualità del servizio offerto ma, talvolta, la particolare conformazione morfologica del territorio o l'impossibilità di installare nuovi impianti rende tale compito particolarmente gravoso. Pertanto, la copertura territoriale del Servizio può subire variazioni anche importanti e non può essere garantita in ogni specifica località. Premesso quanto sopra, ti comunichiamo che la tua richiesta non può essere accolta. Grazie per averci contattato"*.

Di avere riscontrato che *"all'esterno dello studio il cellulare ha sempre funzionato"* e di avere richiesto più volte, a mezzo pec, l'intervento in loco *"di un tecnico per poter controllare se all'interno [dello studio professionale] ci fossero problemi di ricezione"*.

All'esito del sopralluogo del tecnico *"in data 02/11/2022 e dopo aver effettuato le misurazioni necessarie [il tecnico] ha iniziato con le giustificazioni, dicendo[gli] che la porta d'ingresso in metallo e vetro poteva creare problematiche"*.

Il tecnico dopo avere effettuato varie prove alla presenza di un cliente dell'istante medesimo, aveva consigliato all'utente di *"scaricare l'applicazione "Volte"* e dopo vari tentativi effettuati dal tecnico, ma rimasti inesitati, l'istante più tardi *"riuscì[va] ad inserire l'applicazione "Volte" sul [suo] cellulare"* e, *"effettivamente solo dopo aver scaricato l'applicazione "Volte" è iniziato il funzionamento all'interno dello studio. Ci sono voluti quasi due mesi per dirmi che con l'applicazione "Volte" il cellulare avrebbe funzionato"*.

In replica alla memoria difensiva dell'operatore, l'istante quindi eccepiva che il disservizio non era attribuibile all'apparato utilizzato e che invece avrebbe auspicato l'invio *"in tempi brevi, [di] tecnici competenti per risolvere i problemi"*.

Infine, l'istante precisava che essendo un libero professionista, il malfunzionamento del cellulare all'interno del proprio studio, gli aveva causato *"problemi su diversi lavori"* e concludeva chiedendo la quantificazione dei *"danni"* per il *"cellulare [utilizzato] per lavoro e per il tempo perso durante le ore lavorative per scrivere PEC, telefonare al 119, recar[si] presso i centri TIM per far verificare il cellulare e cambiare la scheda SIM"*.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

In primis, si osserva che:

con riferimento alla richiesta *sub i)* di *"euro: 5.000,00 (cinquemila)"* per la perdita di *"tempo e lavori"*, si richiama che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, *"ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può ordinare 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 o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni"*

normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento. Ai sensi del comma 5, invece, resta salvo il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.

Peraltro, alla luce del consolidato orientamento dell'Autorità per Garanzie nelle Comunicazioni e in un'ottica di *favor utentis*, si rileva che anche le istanze inesatte o imprecise, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la richiesta di risarcimento danni, quale è quella *sub i*), in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte.

Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quali richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

La presente disamina avrà quindi ad oggetto l'accertamento dei disservizi sulla linea mobile intestata all'istante.

Sul punto si evidenzia che se è pur vero che relativamente al servizio mobile, "*non esiste, al riguardo, alcun obbligo dell'operatore volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi*" nel caso che ci occupa, in base a quanto emerso dalla ricostruzione dei fatti, si rileva che, a seguito del sopralluogo effettuato dal tecnico incaricato da Tim il quale ha indicato all'utente che per la soluzione del disservizio era necessario applicare la tecnologia volte, risulta evidente che la problematica che ha generato il disservizio all'utente non era imputabile alla ricezione del segnale, come asserito da Tim nel suo scritto difensivo.

Al riguardo, dalla documentazione versata agli atti, risulta che l'istante abbia più volte contestato il disservizio all'operatore che, per parte sua ha dato risposte che si sono dimostrate inconferenti e talvolta fuorvianti rispetto a quella che poi è stata la soluzione della questione.

Infatti, l'istante medesimo a fronte delle comunicazioni di Tim, ha dato seguito a quanto gli veniva indicato quale soluzione del suo problema che, però, non hanno portato alla definizione del disservizio che, si precisa, risulta essere stato risolto quando, dopo solleciti dell'utente per un intervento in loco di un tecnico, è stato definitivamente risolto.

Si rileva che qualora Tim avesse tenuto un atteggiamento più diligente, la problematica sarebbe stata risolta in tempi più brevi.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore Tim 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 "*per 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 similari, 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 "*nel 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 settembre 2022, data del primo reclamo tracciato agli atti, e il *dies a quem* nel 2 novembre 2022 giorno dell'intervento del tecnico di Tim.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 132,00 (pari ad euro 3,00 *pro die* per 44 giorni di disservizio).

DETERMINA

- TIM SPA (KENA MOBILE) in parziale accoglimento dell'istanza del 10/12/2022 è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 132,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza

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.)