

DELIBERA N. 11/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TISCALI XXX

(GU14/722781/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 20/03/2025;

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 modificata, 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. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 18/12/2024 acquisita con protocollo n. XXX del 18/12/2024;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 20/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Tiscali XXX, di seguito Tiscali, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 18/12/2024; l'udienza di conciliazione si è svolta in pari data), quanto segue.

“Per quanto riguarda questa prima istanza il rappresentante dell'Operatore non ha effettuato alcuna offerta economica nella sua mediazione poiché ha osservato che la mail non è associata ad alcun account a pagamento e non produce incassi per Tiscali ma questo è falso poiché tale mail è collegata al codice cliente XXXXXX come indirizzo di invio fattura e come indirizzo di reperibilità (verificare), per tanto l'osservazione semplicistica dell'avvocato non può essere considerata risolutiva.

Inoltre questo configura un'ulteriore posizione di ambiguità dell'operatore che ha in questo modo alterato i dati di reperibilità del cliente pagante (codice cliente XXXXXX).

Per quanto riguarda l'applicazione del contratto, anche in questo caso non può trovare accettazione la motivazione presentata poiché già in passato la mail era rimasta inattiva per diverso tempo ed era stata recuperata con una semplice mail con allegati i miei documenti, per questo motivo si sarebbe potuto procedere allo stesso modo senza sforzo alcuno.

Il contratto, da allora, è cambiato? Chi ne ha dato comunicazione al sottoscritto? Quando? Tutti questi elementi non sono stati portati alla luce e non è stata fatta chiarezza su dove sia reperibile tale contratto.

Il mediatore ha inoltre indicato che la casella e-mail dal 25.03.2024 non aveva più ricevuto accessi ma questo è un periodo troppo breve per potere eliminare la casella senza preavviso alcuno nonostante Tiscali sia in possesso di tutti i miei contatti (telefono principale e alternativo in area cliente XXXXXX) e avrebbe potuto in ogni momento avvisare di tale iniziativa di eliminazione che invece ha scelto di svolgere in modo coatto.

La razionalizzazione delle risorse è importante laddove però trovi anche un riscontro con i propri clienti attivi e paganti (codice cliente XXXXXX) per fare sì che non si generi un senso di sfiducia nell'operato di anche un singolo player del mercato, anche se di dimensioni ridotte.”.

Ciò premesso, l'istante chiede:

a) che la casella sia ripristinata e che tutti gli oneri di tale ripristino, ove presenti, siano a carico di Tiscali che ha in modo coatto sospeso il servizio;

b) che sia liquidato un rimborso di euro 130 a titolo risarcitorio per la condotta iniqua di Tiscali.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 130.

2. La posizione dell'operatore

Tiscali, con memoria in data 16/01/2025, rileva quanto segue.

“Prima di procedere con l'espositiva dei fatti, appare imprescindibile premettere quanto segue:

L'istanza riporta, nella descrizione dei fatti, contenuti differenti rispetto all'oggetto della controversia.

Nell'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS al comma 3 art 14 si riporta testualmente:

“A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso...”.

Nello specifico viene riportato un codice cliente (XXXXXX) riferito ad un contratto associato ad una sim non collegata alla casella e-mail oggetto di contestazione.

Inoltre, si rende noto che per il sopra citato contratto (XXXXXX) la casella e-mail di riferimento indicata dall'istante in sede contrattuale (per l'invio della ricezione delle fatture) è XXX@tim.it e non XXX@tiscali.it che risulta essere quella indicata nell'istanza UG XXXX/2024 (all) (segue schermata).

Pertanto, si richiede l'inammissibilità della trattazione di quanto sopra esposto.

Tutto ciò premesso, ai fini di una maggior comprensione della vicenda oggetto di contestazione, si riportano le seguenti informazioni:

In data 15/06/2021 il Sig. XXX (di seguito L'istante) richiedeva l'attivazione di una casella e-mail free, gratuita, XXX@tiscali.it.

In data 25/03/2024 la suddetta e-mail veniva cessata per inutilizzo così come previsto dalle condizioni generali di contratto e come riportato nella sezione online di assistenza Tiscali (all).

Si riporta integralmente il punto (segue schermata).

Il mancato utilizzo per più di novanta giorni consecutivi è considerato recesso tacito dal contratto da parte dell'abbonato, pertanto, l'operatore non ha alcun obbligo di preavviso nei confronti dell'utente bensì ha facoltà di sospendere con effetto immediato la fornitura del Servizio.

Giova precisare quindi che il contratto webmail prevede la possibilità di cancellazione anche solo dopo pochi mesi di inutilizzo ovvero senza alcuna autenticazione per la lettura delle e-mail o per l'accesso alla webmail.

Pertanto, dalle verifiche effettuate sui sistemi, tale casella e-mail non risulta utilizzata dalla fine dell'anno 2022, quindi ben oltre i novanta giorni previsti.

Infine, ancor prima di procedere con la cessazione definitiva dell'accesso, in prima battuta, le caselle e-mail inutilizzate vengono bloccate temporaneamente ("freezate") per cui al primo tentativo di accesso gli utenti vengono avvisati della sospensione; pertanto, l'istante non ha neanche mai tentato l'accesso alla casella che è stata definitivamente dismessa il 25/03/2024.

L'istante è stato informato della cancellazione della e-mail sia tramite chat box e sia mediante sms.

Da quanto sopra esposto è evidente come la Società scrivente abbia agito legittimamente e conformemente a quanto previsto dalle CGC che l'istante ha accettato con presa visione contrattuale.

Per quanto documentato e provato Tiscali respinge ogni addebito ulteriore e chiede il rigetto totale delle richieste avverse.”.

3. La replica dell'istante

Con replica del 18/01/2025, l'istante evidenzia quanto segue.

“Sono a segnalare diverse imprecisioni riportate dall'Avv. difensore della controparte nella nota di difesa.

La mail di riferimento associata al codice cliente XXXXXX è XXX@tiscali.it, come indicato sia in Istanza di Conciliazione UG/XXX/2024 che in Definizione GU14/XXX/2024 e come dimostrato anche nell'allegato a questa Istanza nr. 1.: Intestazione del contratto con dati personali.

L'avvocato ha omesso tutta la parte dei dati personali indicando solo l'indirizzo e-mail di invio della fattura.

Per questo motivo, come già ampiamente discusso, questo comportamento causerebbe una sofisticazione dei dati da parte di Tiscali / Linkem / Aria che, cancellando tale indirizzo e-mail senza condurre alcuna verifica sui dati dei suoi clienti, ha alterato parte dei miei dati personali associati a un contratto attualmente in essere ed esistente di una linea mobile.

In secondo luogo, segnalo come inesatta anche la data di creazione della casella e-mail riportata dalla difesa di Tiscali / Linkem / Aria: il giorno 15.06.2021 veniva infatti semplicemente effettuato un aggiornamento della casella e-mail XXX@tiscali.it, con un riallineamento dei miei dati personali che erano cambiati (cambio di Residenza).

La casella in sé veniva creata molto tempo prima, in occasione delle prime connessioni dial-up (ben prima del 2021 quindi, intorno agli anni 2005/2006) e a prova di questa creazione, infatti, non è stato riportato alcun elemento a sostegno di tale data.

Si segnala anche la possibilità che il contratto fornito - in vigore dall'11.09.2006 - possa essere stato aggiornato successivamente a questa data e che non tutti i termini siano applicabili a tale casella, creata in precedenza.

Come ulteriore elemento di inesattezza segnalo che Tiscali / Linkem / Aria afferma nelle condizioni contrattuali (Allegato nr.2) di mettere a disposizione di qualsiasi utente ne faccia richiesta le caselle dismesse ma anche questo caso, nella realtà, ciò non avviene in quanto la casella con mio nome e cognome nonostante sia stata dismessa a detta dell'Operatore, non risulta all'atto pratico disponibile.

Il ché avrebbe potuto risolvere molti problemi.

Infine, è doveroso segnalare che, contrariamente a quanto indicato dalla difesa dell'Operatore, nessuna comunicazione è mai stata inviata da Tiscali / Linkem / Aria, né tramite e-mail né tramite SMS e che per tanto non è stato possibile intervenire tempestivamente al fine di opporsi a tale cancellazione.

I messaggi allegati dalla difesa dell'Operatore, infatti, sono solo messaggi postumi alla eliminazione coatta da parte dell'Operatore, forniti in seguito a mie esplicite e insistenti richieste di chiarimento e non sono messaggi di avviso di prossima cancellazione che avrebbero potuto determinare un'azione correttiva da parte del cliente, il cui account aveva associato nei propri dati tale indirizzo e-mail.

Di conseguenza, si respinge la richiesta di inammissibilità avanzata e si confermano le richieste già avanzate in sede di Istanza di Definizione nr. GU14/XXX/2024, in ogni loro parte.”.

In data 26/02/2025, l'istante ha depositato una seconda replica, da considerarsi, tuttavia, tardiva ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS (“Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica.”).

4. Motivazione della decisione

In riferimento alla eccezione di inammissibilità sollevata da Tiscali, si precisa, innanzitutto, che oggetto di trattazione sarà la mail gratuita XXX@tiscali.it, come indicato sia dall'istante (v. Formulari UG e GU14), sia dallo stesso operatore in memoria (in cui si legge, infatti: “In data 15/06/2021 il Sig. XXX (di seguito L'istante) richiedeva l'attivazione di una casella e-mail free, gratuita, XXX@tiscali.it.”).

Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante, trattabili congiuntamente, non risultano accoglibili.

Il punto 7 (“OBBLIGHI DELL'ABBONATO”) delle Condizioni generali di contratto Tiscali espressamente dispone:

“... Il Cliente si impegna ad utilizzare le funzionalità Accesso e Mail del Servizio almeno una volta ogni tre mesi. In considerazione della limitatezza della risorsa, il mancato utilizzo per più di novanta giorni consecutivi verrà considerato recesso tacito dal presente contratto da parte dell'abbonato e Tiscali avrà facoltà di sospendere con effetto immediato la fornitura del Servizio, attribuendo le UserID di accesso e posta elettronica dell'abbonato a chiunque altro ne faccia richiesta.”.

Ebbene, rispetto alla fattispecie in esame, risulta, secondo quanto si legge nella memoria dell'operatore, che:

- “in data 25/03/2024 la suddetta e-mail veniva cessata per inutilizzo così come previsto dalle condizioni generali di contratto e come riportato nella sezione online di assistenza Tiscali”;

- “il mancato utilizzo per più di novanta giorni consecutivi è considerato recesso tacito dal contratto da parte dell'abbonato, pertanto, l'operatore non ha alcun obbligo di preavviso nei confronti dell'utente bensì ha facoltà di sospendere con effetto immediato la fornitura del Servizio”;

- “dalle verifiche effettuate sui sistemi, tale casella e-mail non risulta utilizzata dalla fine dell'anno 2022, quindi ben oltre i novanta giorni previsti”;

- “infine, ancor prima di procedere con la cessazione definitiva dell'accesso, in prima battuta, le caselle e-mail inutilizzate vengono bloccate temporaneamente (“frezate”) per cui al primo tentativo di accesso gli utenti vengono avvisati della sospensione; pertanto, l'istante non ha neanche mai tentato l'accesso alla casella che è stata definitivamente dismessa il 25/03/2024”.

Alla luce di quanto riportato, ed in base alla documentazione agli atti, legittima appare, dunque, la condotta posta in essere da Tiscali, poichè pienamente conforme a quanto previsto dalle succitate Condizioni generali di contratto (come tali, conosciute e accettate dall'istante).

Tanto più che l'istante, oltre a non risultare abbia mai inoltrato a Tiscali (se non del tutto tardivamente, v. chat con assistente virtuale del 18/11/2024) alcun reclamo per segnalare la suddetta cessazione della casella (circostanza già di per sé sufficiente a precludere l'ottenimento di qualsivoglia indennizzo; v. art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai sensi del quale “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza...”), riconosceva, oltretutto, come “... In seguito al contatto di un operatore, per altro motivo, in data 21.11.2024 venivo informato di tale sospensione per caso dietro mia specifica richiesta previa l'impossibilità di procedere con altra problematica.” (v. Formulario UG), tutto ciò ad ulteriore riprova di un utilizzo pressochè inesistente della stessa e, dunque, in conseguenza di ciò, di un altrettanto pressochè inesistente interesse al suo mantenimento in vita.

Quanto, infine, all'affermazione dell'istante, presente nel Formulario GU14, che “già in passato la mail era rimasta inattiva per diverso tempo ed era stata recuperata con una semplice mail con allegati i miei documenti, per questo motivo si sarebbe potuto procedere allo stesso modo senza sforzo alcuno”, deve rilevarsi come non risulti a fascicolo alcuna prova a supporto della stessa.

In base a tanto, anche la richiesta di ripristino della casella non può trovare accoglimento, connessa, tra l'altro, ad un obbligo di fare, come tale estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS (l'oggetto della pronuncia essendo, infatti, limitato ad eventuali rimborsi/storni o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità).

Tutto ciò premesso, si ribadisce l'impossibilità di accogliere le richieste avanzate.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Tiscali XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 20/03/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca