

DELIBERA N. 3/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TISCALI XXX

(GU14/782736/2025)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 27/01/2026;

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 08/10/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 08/10/2025;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 27/01/2026;

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 08/10/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in pari data), quanto segue.

“In data 10.07.2025 Tiscali cessava in modo coatto, senza darne adeguata comunicazione, l'offerta Mobile Start (che prevede 60 min. di traffico voce + 2 GB di traffico dati) attiva sulla linea XXXXXX a me intestata e oggetto di questa Istanza.

In allegato, la data della cessazione.

In fase di Conciliazione l'Operatore, tramite il suo rappresentante, sosteneva di aver dato adeguata comunicazione al cliente di tale cessazione, cosa che tuttavia non è mai avvenuta e sosteneva inoltre che non risultava alcun reclamo.

Allego per tanto prova del tentativo di chiamata all' Assistenza Clienti che non ha mai risposto e per questo motivo non risulta alcun reclamo.

A questo allegherei inoltre la conversazione con l'Assistente Virtuale / la chat presente in app. che ha portato ad un loop infinito, tuttavia l'Operatore rimuove lo storico delle conversazioni e non è per tanto possibile allegare il tentativo di reclamo attraverso questo secondo canale.

Concludo dicendo che, trattandosi di un pacchetto con rinnovo automatico in essere dal 2019 e già in altre occasioni tale pacchetto era stato oggetto di temporanea interruzione, anche per diversi mesi.

Tuttavia, in nessun caso era mai apparsa la dicitura Cessazione dell'Offerta.

Inoltre non si era mai reso necessaria una richiesta specifica per la riattivazione di un pacchetto a rinnovo automatico, ma semplicemente il pacchetto ripartiva alla prima ricarica utile.

In questo caso, essendoci questa nuova dicitura e in assenza di una conferma da parte di un servizio clienti irreperibile, ho preferito attendere la risoluzione della controversia prima di effettuare una nuova ricarica.”

Ciò premesso, l'istante richiede:

- a) riattivazione del pacchetto MOBILE Start alle medesime condizioni;
- b) euro 65 poiché non è stato possibile, in quella data, aprire un reclamo né tramite Area Clienti del sito né tramite numero dell'Assistenza Clienti Tiscali, il 130;
- c) euro 65 per la cessazione del pacchetto senza una adeguata e preventiva comunicazione nei tempi di minimo 30 gg.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 130.

2. La posizione dell'operatore

Tiscali, con memoria depositata in data 10/11/2025, eccepisce quanto segue.

“Dal 12/08/2019 il Sig. XXX (di seguito l'istante) risulta fruitore del servizio Tiscali Prepagata B2C + Pacchetto Mobile Start associata alla sim XXXXXX (All. 1 e 1 bis).

L'offerta, come indicato dal prospetto dell'offerta commerciale, prevedeva:

Addebito ricorrente al mese € 2,50.

Traffico VOCE incluso (Nazionale e roaming da zona EU).

60 Minuti Traffico SMS incluso (Nazionale e roaming da zona EU) a consumo.

Traffico DATI incluso (Nazionale e roaming da zona EU) 2 GB.

Il rinnovo del pacchetto Mobile Smart avveniva in determinato giorno - 12 – alle ore 00.00 del mese di riferimento.

Tuttavia, il pacchetto sopra menzionato veniva sospeso, per assenza di ricarica, dapprima il 12/06/2025 e successivamente cessato dal 12/07/2025 per assenza di credito sufficiente.

L'istante ha difatti generato un traffico extra soglia, non incluso nel pacchetto Smart, di € 2,22 che ha originato un debito che non ha permesso il rinnovo mensile (All.2).

Nello specifico risulta che:

L'ultima ricarica effettuata al 18/04/2025 di € 5.00 vantava un residuo pregresso di € 1.26 per un totale di € 6,26 a favore dell'istante.

Da tale somma è stato decurtato l'importo di € 2,22 (traffico extra soglia).

Dunque, il credito residuo restante era di € 2,78. (All.3).

In data 12/05/2025 il sistema addebitava € 2.50 per il rinnovo del pacchetto Smart.

Non essendo state effettuate ulteriori ricariche e, in assenza di credito sufficiente (saldo € 0,28), non è stato possibile rinnovare l'offerta relativa al pacchetto per il mese successivo 12/06/2025.

Giova precisare che l'istante è stato preventivamente informato dal sistema mediante sms che risultano, come da prova documentale, regolarmente inviati (stato-Delivered, All. 4):

Di seguito:

- 10/06/2025 ore 10.04.24 Il sistema inviava sms preventivo per ricordare la data rinnovo del pacchetto e la necessità del credito disponibile per il buon esito;
- 11/06/2025 ore 09.00.32 Il sistema inviava nuovo sms per “Alert credito non sufficiente”.
- 12/06/2025 ore 00.12.31 Il sistema inviava nuovo sms per annunciare mancato rinnovo del servizio e sospensione causa credito insufficiente. ...”

L'offerta `<xsl:value-of select="OPTNAME" />` sarà sospesa per insufficienza di credito. Ti abbiamo infatti addebitato `<xsl:value-of select="CREDIT_AMOUNT" />` invece dei `<xsl:value-of select="AMOUNT" />` previsti. Ricarica per riattivarla!” Addebito di € 0.28, ovvero, quanto presente sul credito disponibile.

- 12/06/2025 ore 23.42.27

Il sistema comunicava che la SIM è sospesa. Ricarica entro i prossimi giorni per non perdere i vantaggi dell'offerta.

- 12/07/2025 00.47.31 Sms di cessazione pacchetto Smart.

Appare doveroso evidenziare che ciò che è stato sospeso e poi cessato è il solo pacchetto mobile Smart e non la sim che è rimasta attiva con l'opzione prepagata a consumo.

Pertanto, l'istante ben avrebbe potuto attivarsi prontamente per richiedere in quale modalità poter attivare un nuovo pacchetto.

Invece non risulta pervenuta nessuna tempestiva richiesta in tal senso.

Come previsto dalle CGC:

4.3 Nel caso in cui il Cliente scelga una tipologia di Servizio con traffico prepagato, al momento della sua attivazione ed anche in assenza di credito disponibile, la Carta SIM è abilitata alla ricezione di chiamate nazionali, SMS ed MMS e alle chiamate verso i numeri di emergenza nazionali. Il Cliente dovrà acquistare traffico prepagato entro 12 mesi dall'attivazione della SIM, decorso tale termine, o qualora siano trascorsi 12 mesi dall'ultima ricarica, la SIM verrà sospesa, previa comunicazione al Cliente. In tal caso la numerazione rimarrà a disposizione del Cliente per ulteriori 12 mesi per una eventuale richiesta di riattivazione. Scaduto tale periodo, la SIM verrà disattivata, previa comunicazione al Cliente, e la numerazione ad essa associata potrà essere riassegnata.

Si ribadisce che, nel periodo successivo alla sospensione, non risultano pervenuti reclami — né scritti né telefonici — che abbiano segnalato una mancanza di assistenza.

Dalle verifiche effettuate sui sistemi aziendali, risultano soltanto due tentativi di segnalazione effettuati diversi mesi dopo, precisamente nei giorni 8 e 9 ottobre 2025 (il primo il giorno successivo all'udienza), tramite la chat bot.

In tali circostanze, l'istante è stato invitato a contattare il Servizio Clienti per parlare con un operatore, ricevendo quindi un riscontro tempestivo.

È opportuno precisare che, per la richiesta di attivazione di un nuovo pacchetto, è necessario concordare con il Servizio Clienti le modalità e le condizioni dell'offerta.

Tale procedura non può essere espletata tramite la chat bot, che ha il solo scopo di fornire informazioni di carattere generale.

Appare inoltre singolare che l'istante abbia allegato gli screenshot delle due conversazioni con la chat bot omettendone le relative date.

A differenza di quanto trasmesso dall'istante, Tiscali produce gli stessi screenshot, completi di datazione (08/10 e 09/10- All.5).

In merito al presunto tentativo di chiamata verso il numero 130 indicato dall'istante, si rileva che tale contatto risulta effettuato alle ore 22:31, orario in cui il Servizio Clienti non è operativo, e pertanto non sarebbe stato possibile fornire alcuna assistenza.

A titolo informativo, si riportano di seguito gli orari del numero 130, sempre consultabili sul sito ufficiale Tiscali:

- Supporto commerciale: dal lunedì al sabato, dalle 08:30 alle 21:30
- Supporto amministrativo: dal lunedì al sabato, dalle 08:30 alle 21:30
- Supporto mobile: dal lunedì al sabato, dalle 08:30 alle 21:30
- Supporto tecnico: dal lunedì al sabato, dalle 08:30 alle 21:30; domenica e festivi, dalle 08:30 alle 17:00

In conclusione, si evidenzia che non risultano pervenute richieste di nuove attivazioni del pacchetto sulla SIM, né risultano effettuate ulteriori ricariche.

Conclusioni:

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

L'istante, in data 10/11/2025, replica quanto segue.

“Si informa che il messaggio, per come riportato nella copia conforme fornita:

- non riporta la dicitura del nome dell'Offerta commerciale e pertanto è del tutto incomprensibile al cliente;
- non è prassi comune interrompere un servizio per credito insufficiente;
- l'SMS non ha alcun valore legale, una comunicazione trasparente avrebbe dovuto implicare una notifica scritta o via PEC;

- il fatto di avere inviato un SMS non implica averlo ricevuto per il cliente, l'SMS inoltre potrebbe non essere stato ricevuto come nel mio caso;

- come si evince dall'All. 5bis l'Assistenza Clienti di Tiscali è inesistente, aggiungo che anche le chiamate al 130 non vengono risposte ma si viene lasciati in attesa per un tempo indefinito finché la linea cade.

Si confermano tutte le richieste avanzate.”

“Dopo attenta rilettura di tutte le Condizioni Generali di Contratto (CGC), contenute negli All. 1 e All. 1bis, si conferma che in nessuno dei documenti citati e in nessuna delle postille delle CGC viene mai citata la possibilità di una cessazione coatta dell'offerta, né in caso di credito negativo, né in nessun altro caso.

Si segnala inoltre impossibilità di mettersi in contatto con l'Assistenza Clienti per una eventuale riattivazione, come configurato dall'Operatore attraverso il suo legale.”

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, occorre evidenziare come, ai sensi dell'art. 15 dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, una volta che l'Ufficio competente del Corecom ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento e, contestualmente, reso disponibile alla parte convenuta l'istanza depositata completa di allegati, quest'ultima, ai sensi del successivo art. 16, comma 2, del predetto allegato, ha la

“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. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica ...”.

Ne consegue, pertanto, l'irricevibilità di quanto depositato dall'istante sia dopo la comunicazione di avvio del procedimento sia in sede di repliche all'operatore.

Quest'ultima specifica fase procedurale, in particolare, va infatti utilizzata unicamente come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva.

Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di più momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza, dopo la comunicazione di avvio e in sede di replica), l'operatore avrebbe a disposizione la sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa (ex multis, Corecom Abruzzo delibera n. 43/2020).

Pertanto, la documentazione depositata dall'istante in data 10/10/2025 e, dunque, successivamente alla comunicazione di avvio del procedimento avvenuta il 09/10/2025, non potrà essere considerata in questa sede.

Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante vengono trattate congiuntamente e non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

La richiesta di “riattivazione del pacchetto MOBILE Start alle medesime condizioni” non è accoglibile, non potendo essere trattata in questa sede; il Corecom, come noto, non può infatti imporre obblighi di facere in capo agli operatori.

Anche la richiesta di “euro 65 poiché non è stato possibile, in quella data, aprire un reclamo né tramite Area Clienti del sito né tramite numero dell'Assistenza Clienti Tiscali, il 130” non è accoglibile.

Premesso che non risulta agli atti alcun reclamo scritto formalmente inoltrato dall'istante a Tiscali per contestare la sospensione (il 12/06/2025) e poi la cessazione (il 12/07/2025) del pacchetto Mobile Start associato alla sim XXXXXX, in merito al tentativo di chiamata all'Assistenza Clienti (130), si evidenzia, così come rilevato anche da Tiscali in memoria, come esso risulti essere stato effettuato alle ore 22:31, orario in cui il Servizio Clienti non è operativo (circostanza, peraltro, agevolmente verificabile consultando il sito ufficiale dell'operatore) e non può, quindi, fornire alcuna assistenza.

Circa poi i due tentativi di segnalazione effettuati diversi mesi dopo, precisamente nei giorni 8 e 9 ottobre 2025, tramite la chat bot, Tiscali precisa, in memoria, come l'istante sia stato invitato a contattare il Servizio Clienti per parlare con un operatore, ricevendo quindi un riscontro tempestivo e come, per la richiesta di attivazione di un nuovo pacchetto, sia comunque necessario concordare con il Servizio Clienti le modalità e le condizioni dell'offerta, tale procedura non potendo essere espletata tramite la chat bot, che ha il solo scopo di fornire informazioni di carattere generale.

Alla luce di tali rilievi (rispetto ai quali, tra l'altro, l'istante non ha replicato alcunché), non risulta dunque agli atti alcun reclamo (in qualsiasi forma inoltrato) non riscontrato da Tiscali e, come tale, meritevole di indennizzo.

Infine, neppure la richiesta di “euro 65 per la cessazione del pacchetto senza una adeguata e preventiva comunicazione nei tempi di minimo 30 gg” può essere accolta.

Tiscali fornisce in memoria una dettagliata ricostruzione dei fatti, da cui emerge che il pacchetto MOBILE Start veniva sospeso, per assenza di ricarica, il 12/06/2025 e, successivamente, cessato dal 12/07/2025 per assenza di credito sufficiente, circostanze di cui l'istante risulta essere stato preventivamente informato dal sistema mediante inoltro di appositi sms (v. “Allegato 4” alla memoria difensiva di Tiscali e relativa “Dichiarazione di conformità” dello stesso).

Peraltro, Tiscali, in memoria, evidenzia altresì:

- “che ciò che è stato sospeso e poi cessato è il solo pacchetto mobile Smart e non la sim, che è rimasta attiva con l’opzione prepagata a consumo; pertanto, l’istante ben avrebbe potuto attivarsi prontamente per richiedere in quale modalità poter attivare un nuovo pacchetto; invece, non risulta pervenuta nessuna tempestiva richiesta in tal senso”;

- “In conclusione, si evidenzia che non risultano pervenute richieste di nuove attivazioni del pacchetto sulla SIM, né risultano effettuate ulteriori ricariche”.

Tali affermazioni (e relativa documentazione prodotta a supporto) confermano, in assenza, tra l’altro, di adeguate repliche da parte dell’istante, il corretto operato di Tiscali e, quindi, l’impossibilità di accogliere la succitata richiesta.

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, 27/01/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca