

 <p>CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO</p>	<p>Presidente Vice Presidente Dirigente</p>	<p>Marco Mazzoni Nicoletti Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli Maurizio Santone</p>
---	--	---

Deliberazione n. 46 del 19 novembre 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXX/ FASTWEB SPA (GU14/759885/2025)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini		X
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Kusuma Cappellazzo, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Antonio Maria Orlando dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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"*;

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/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;

Vista la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXX del 19/06/2025 acquisita con protocollo n. 0153362 del 19/06/2025;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante espone quanto segue.

A far data dal 13/12/2007 godevamo con soddisfazione di un servizio in abbonamento Fastweb che includeva linea telefonica fissa, adsl e Fastmail (intestato a XXXXXXXXXX- codice cliente XXXXXX e per l'appunto con account di posta elettronica XXXXXXXXXXXX utilizzato da quasi 18 anni; siamo altresì da anni utenti di Sky Tv (abbonamento intestato a XXXXXXXX- codice cliente XXXXXX). Entrambi i canoni di abbonamento sono sempre stati regolarmente pagati attraverso domiciliazione bancaria appoggiata alla banca dove siamo correntisti. Tutti i pagamenti in favore dei gestori sono stati puntualmente saldati, anche quelli pretesi in questa fase di controversia. Sotto il profilo amministrativo e contabile i sottoscritti utenti non hanno mai dato corso ad alcun insoluto. In data 4/2/25 verso le ore 15.45 la sottoscritta esponente contattava il numero di Sky per richiedere una rimodulazione dei pacchetti Tv e l'operatrice coglieva l'occasione per proporre Sky Wifi. Ho gentilmente declinato l'invito indicando che eravamo pienamente soddisfatti di Fastweb e specificando che per noi era essenziale mantenere la storica mail di fastweb che usiamo in modo esclusivo da tantissimi anni. L'operatrice rassicurava che non sarebbe mutato nulla né nell'abbonamento di Sky né nei servizi forniti da Fastweb poiché la partnership tecnica e commerciale tra Sky e Fastweb avrebbe garantito sia di mantenere la fastmail sia ovviamente il numero telefonico della rete fissa (XXXXXXX). Si doveva solo cambiare il router con quello di Sky che avrebbe garantito un segnale wifi più potente e i due canoni di pagamento sarebbero stati uniti. Si trascrivono alcuni passi salienti della registrazione della conversazione col call center: “uno dei miei timori era che che magari le impostazioni di posta elettronica con Fastweb, per ché mia moglie ha la mail Fastweb e fa tutto con quella, si modifichino.” “no no, rimane tutto uguale” “rimane tutto così, tutto uguale, solo che il router si chiama sky wifi perché giustamente sky ci vuole mettere la propria insegnna”. “cambia l'intestatario adesso?” “sì, per quanto riguarda la linea internet sì”. “No, quella telefonica”. “Esatto, chiaramente la bolletta non sarà più Fastweb ma Sky Wifi e Fastweb”. È del tutto evidente che l'operatrice Sky, attraverso le sue ingannevoli interlocuzioni sul fatto che l'operatività del servizio Fastmail sarebbe stata immutata e che la bolletta avrebbe avuto la cointestazione Sky+Fastweb, ha rassicurato il sottoscritto utente sull'unico aspetto su cui pretendeva chiarezza: che la mail fastweb sarebbe rimasta attiva e su questo essenziale perno la proponente ha fatto leva per convincere la parte a sottoscrivere il contratto di adesione a sky wifi. In data 17/2/2025, dopo aver ricevuto a domicilio il router di sky, abbiamo dato corso all'attivazione di sky wifi rilevando che l'account Fastmail era pienamente operativo. Come richiesto da Fastweb, il giorno successivo abbiamo restituito il relativo router.

Purtroppo il 20/2/2025 è giunta la comunicazione di Fastweb che alla data del 22/3/2025 avrebbero disattivato l'indirizzo mail XXXXXXXXXX utilizzato da 18 anni e così è avvenuto. Questo ha rappresentato un danno gravissimo perché su quell'account sono confluite tutte le mail lavorative, personali, sanitarie, commerciali, bancarie, assicurative, relative alla sottoscritta, per metà della propria vita adulta, essendo inoltre la finestra di interlocuzione digitale con centinaia di contratti nonché la user per le credenziali di accesso a diverse piattaforme web di uso quotidiano.

Ma l'aspetto più grave, sul quale abbiamo dovuto rimediare con urgenza, è costituito dal fatto che quell'account era il riferimento per nostra figlia convivente certificata per disabilità in situazione di gravità. La maggioranza delle interlocuzioni sanitarie, con i centri sanitari nonché con tutti i medici che le prestano servizi di cura avevano proprio quella mail quale centro di contatto.

Così come gravitavano su quella mail comunicazioni di natura scolastica, ludico-sportiva e legata ai suoi progetti di inclusione, quale persona con disabilità.

Peraltro, sempre quella mail era l'essenziale riferimento di posta per tutte le interazioni mediche relative ai genitori ultranovantenni della sottoscritta. In data 21/2/25 inviamo reclamo PEC a entrambi i gestori. Sky ci contatta il 24/2 e 7/3 successivi, riferendo (manager “XXXXXXX”) di aver eseguito verifiche e, non mettendo in dubbio quanto da noi riportato nel reclamo, evidenzia che l'operatrice commerciale non doveva permettersi di

fornire informazioni attinenti ad altro gestore. Si riporta testualmente la registrazione: "si è permessa di dare delle informazioni su un qualcosa che non è un nostro servizio, infatti mi domando come abbia potuto pensare, sia in negativo che in positivo, di dire a un cliente che Fastweb avrebbe lasciato quel dominio e quella mail pur non avendo un servizio attivo con Fastweb. L'informazione è errata sicuramente e avrebbe dovuto dire: non lo so, invece si è presa la briga di dare con certezza un'informazione che non le competeva". L'ufficio reclami di sky ci suggerisce di re-migrare in Fastweb, con loro pieno benestare, confidando che il gestore riattivi la mail in questione e precisa "la partnership con Fastweb c'era e c'è ancora. Nello sky-wifi che le abbiamo attivato, di fatto le linee tecnicamente e materialmente sono di Fastweb. Quelle che stiamo usando per passarle alla nostra linea con le reti fastweb per ADSL e fibra di openfiber e anche per i cellulari" (...) errare secondo me non è dirle non perderà il dominio della mail di fastweb, errare è dire che lo sa per certo! Doveva quantomeno insinuare il dubbio che non è una cosa che compete a noi il servizio di Fastweb". Nell'evidenziare poi all'interlocutrice dell'ufficio reclami che la sua collega del commerciale era arrivata al punto di dirmi che la bolletta sarebbe stata intestata a Sky Fastweb, l'ufficio reclami risponde "...ah questa poi".

Nel prosieguo della telefonata con l'Ufficio Reclami si commenta anche la condotta elusiva di fastweb che non ha riscontrato il reclamo avendo comunicato che occorrono ben 45 giorni quindi oltre il timelimit del 22/3/2025 in cui avverrà la disattivazione della mail. Fino alla fine della telefonata vengono commentate le modalità di gestione del reclamo di sky, respingendo la loro idea di definirlo non giustificato. La manager XXXXXXXX dell'ufficio reclami sky si è espressa con apprezzata sincerità e, quantomeno, ha dato riscontro verbale al nostro reclamo. Di contro, l'operatore Fastweb non ha mai fatto pervenire alcun riscontro al nostro formale reclamo e, altrettanto grave è la circostanza che, pur avendo rilevato la nostra remigrazione a loro in data 24/3/2025 non hanno in alcun modo dato comunicazione (e quindi dimostrazione) dell'impossibilità tecnica di ripristino dell'account mail storico per causa ad esso non imputabile.

Al riguardo, anche nel corso dell'udienza di conciliazione, il rappresentante di Fastweb ha brevemente sostenuto che dal loro punto di vista la migrazione a sky era avvenuta in modo corretto e che il servizio fastmail deve essere collegato a un contratto residenziale attivo e che, quand'anche avessimo optato di ritornare a fastweb, non era detto che l'adesione ad un nuovo contratto potesse garantire il ripristino della casella mail. Abbiamo tentato di chiedere al legale Fastweb di intervenire per preservare l'account e anche il conciliatore ha espressamente chiesto di specificare i motivi dell'impossibilità di questa operazione, ma il legale si è limitato a un laconico e sprezzante "non si può far nulla" come se questo inesorabile processo di disattivazione fosse condotto da un'entità Al suprema, capace di fagocitare la capacità di agire e discernimento di manager e informatici Fastweb, producendo il dissolvimento della casella di posta anche in barba alle direttive UE sui principi della data retention... Ci rendiamo conto che la casella è persa per sempre nonostante il celere rientro in Fastweb. Obtorto collo la sottoscritta ha attivato con urgenza altra casella di posta impiegando settimane di lavoro per modificare tutte le credenziali che riportavano il precedente storico account. È del tutto incontrovertibile la solidale responsabilità dei due operatori (Sky per la proposta ingannevole riconosciuta da loro stessi come pratica illegittima; Fastweb per l'evidente inerzia dimostrata anche dinanzi ad un celere contratto di re-migrazione, senza aver tenuto conto che l'indirizzo fastmail, assegnato nel 2007, era collegato a un formale contratto per utenza fissa) e per tale motivo abbiamo deciso di proporre questa istanza per un equo indennizzo per tutto il disagio che questa vicenda ci ha arrecato, rimarcando che siamo tuttora utenti di questi due operatori (fatture regolarmente saldate).

La perdita dell'account di posta elettronica, pur non espressamente ricompreso nel regolamento indennizzi rappresenta certamente, in questa specifica vicenda, un caso che può essere assimilato alla perdita della numerazione, in applicazione del principio di analogia. Dinanzi a un'eventuale perdita della nostra storica utenza telefonica fissa collegata al contratto residenziale Fastweb, atteso i limitato traffico prodotto, non avrebbe lontanamente prodotto il palpabile disagio che ci ha arrecato la perdita di quella casella di posta elettronica, utilizzata in modo esclusivo e copioso da 18 anni.

Nel caso di perdita della numerazione telefonica l'indirizzo è giustamente cospicuo (€ 100 per ogni anno fino ad € 1500), poiché giustamente proporzionato al danno morale provocato dalla perdita di titolarità del numero telefonico a suo tempo assegnato.

Confidando che l'autorità, stante il grave pregiudizio arrecato, ritenga applicabile in questo specifico caso il principio di analogica, auspiciamo che, esaminata la presente istanza e ritenutane la fondatezza si pronunci per una liquidazione solidale a carico degli operatori Sky Italia e Fastweb o comunque nella misura di ripartizione ritenuta più congrua, fino al raggiungimento di detta somma

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto ha prodotto memoria difensiva in data 7.8.2025, rilevando quanto segue. L'istante lamenta la disattivazione della casella mail XXXXXXXXXXXX e la non riattivazione della stessa a seguito di nuova sottoscrizione di nuovo contratto con Fastweb. In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità, motivo per il quale si chiede lo stralcio, di quanto riportato nell'istanza avente ad oggetto quanto accaduto nel corso dell'udienza di conciliazione art. 11 delibera 353/19/Cons..

La contestazione riguarda la cessazione della mail, servizio accessorio gratuito fornito da Fastweb al momento della sottoscrizione del contratto nel 2007.

Le CGC prevedono, all'art. 35: "il Servizio di mail consiste nella messa a disposizione, da parte di Fastweb, di caselle di posta elettronica richieste dal cliente, in conformità ai limiti previsti dall'offerta commerciale Fastweb. La casella di posta è strettamente collegata al contratto al quale accede ed ha pari durata". Occorre fare attenzione al fatto che la delibera indennizzi Agcom all'art. 4.3 prevede un indennizzo ma solo ed esclusivamente per il ritardo nell'attivazione del servizio accessorio e che lo stesso è nel massimo pari ad € 100. Non è questo il caso in quanto il servizio, accessorio e gratuito, è stato sin dall'inizio regolarmente attivato. Nella fase di migrazione da Fastweb a Sky, Fastweb ha correttamente avvisato il cliente (per stessa ammissione dell'istante) che la casella di p.e. sarebbe stata attivata dal 22.3.25, in ottemperanza a quanto previsto dalle CGC. L'udienza di conciliazione si è svolta in data 21.3.25.

La chiusura/cessazione della mail è del 22.3.25.

La nuova sottoscrizione con Fastweb del 24.3.25. una volta cancellata una mail fastwebnet.it (collegata a un contratto cessato) non può essere riattivata. La casella di p.e. associata a un contratto Fastweb chiuso/cessato viene cancellata e non può essere recuperata. In sintesi, il processo di disattivazione di una mail Fastweb è irreversibile e non permette la riattivazione della casella di posta, in quanto la disattivazione comporta la cancellazione definitiva dei dati e della casella stessa e non è possibile riattivarla né recuperare i dati ivi contenuti. Questo significa che tutti i dati e le mail presenti nella casella di posta vengono persi, i dati vengono rimossi dai sistemi di Fastweb e non è più possibile accedere all'account. Una volta che quest'ultimo è cancellato o disattivato, non è più possibile riattivarlo o recuperarlo.

Nessuna responsabilità è ascrivibile alla condotta di Fastweb che, come ammesso da parte istante, ha avvisato della cessazione e cancellazione della mail il 20.2.25.

L'operatore resistente conclude chiedendo l'integrale rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Deve in primo luogo evidenziarsi che non può essere accolta l'istanza di esame congiunto che espone XXXXXXXXXXXX relativamente al presente formulario, chiedendo che sia trattato unitamente all'istanza GU14/759879/2025, interposta dal marito XXXXXXXX: le due controversie, sebbene originate da circostanze fattualmente tra loro connesse (come esposto nella presente procedura) sono caratterizzate dalla presenza di domande identiche, e purtuttavia rivolte a soggetti diversi e, soprattutto, dalla differente intestazione dei contratti stipulati con gli operatori Fastweb e Sky (rispettivamente, il primo riferito alla signora XXXXX e il secondo al signor XXXXX), ancorché la numerazione migrata sia unica e identica in entrambe le fattispecie. Ne consegue che non paiono sussistere i presupposti per la riunione della presente istanza con la procedura GU14/759879/2025.

Nel merito, all'esito dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza di XXXXXXXXXXXX non possa trovare accoglimento, per i motivi che seguono.

In primo luogo, deve essere precisato che le presenti controversie, pur disciplinate dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale di cui all'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, rimangono comunque assoggettate ai principi generali che presidiano l'ordinamento nazionale, qual è il principio di corrispondenza tra il chiesto e il pronunciato, espresso dall'art. 112 c.p.c., dal quale discende il divieto di emettere una statuizione che non trovi corrispondenza nella domanda (conformemente, sul punto, v. determinazione Corecom Piemonte n. 2/2016). Non sfugge il margine di apprezzamento che consente di reinterpretare in direzione conforme a regolamento le domande effettivamente poste in senso "atecnico" dall'utente, per il quale le richieste risarcitorie possono essere convertite in ipotesi di indennizzo o altre ipotesi di ristoro previste dal Regolamento indennizzi (v. Deliberazione Corecom Sardegna n. 25/2021). Il presupposto per cui possa essere attivato tale potere di reinterpretazione rimane comunque il fatto che una domanda – da reinterpretare – sia pur sempre stata effettivamente posta dall'istante.

Del pari, resta intangibile il principio per il quale il giudicante dovrà esprimersi sulle sole domande svolte dall'istante; "questo sia in forza del generale principio della domanda, sia del correlativo diritto di difesa

dell'operatore, che non potrebbe essere correttamente garantito in assenza di una chiara indicazione della richiesta dell'utente" (Deliberazione Corecom Emilia-Romagna n. 62/2024).

Ne consegue che, nell'esame della presente controversia, questo Comitato si esprimerà sull'unica domanda dell'istante, intesa a ottenere un indennizzo per perdita dell'indirizzo mail detenuto dal 2007 (in analogia all'indennizzo previsto dal Regolamento per la perdita di numerazione) e rispetto alla quale va osservato quanto segue.

In merito al tema della "perdita della casella di posta elettronica", la - pur non abbondante - giurisprudenza in materia ha visto affermarsi orientamenti contrastanti.

Per un primo indirizzo, cristallizzato nella Deliberazione Agcom n. 644/2013, infatti, la perdita dell'indirizzo mail sarebbe una fattispecie de plano esclusa dalla possibilità del riconoscimento di indennizzi, in quanto non ascrivibile in alcuna delle casistiche tipizzate nel Regolamento indennizzi (da ritenersi non suscettibile di estensione analogica).

Per un secondo indirizzo, sancito dalla Deliberazione Corecom Toscana n. 51/2014, la perdita della casella sarebbe ascrivibile alla casistica della cessazione di servizio accessorio in assenza di presupposto o di preavviso.

Pertanto, anche a voler adattare al caso di specie quest'ultimo e più favorevole orizzonte interpretativo, va necessariamente rilevato che: - per un primo verso, Fastweb risulta aver cessato il servizio Fastmail a seguito della richiesta di migrazione (e coerentemente alla stessa) della linea in Sky; - per un secondo verso, la disattivazione del servizio mail, che costituiva conseguenza naturale della cessazione del rapporto contrattuale tra la signora XXXXXX e Fastweb, è stata da quest'ultimo preavvisata – come riconosciuto dalla stessa istante – con mail del 20/2/2025. In altre parole, il presupposto logico per il riconoscimento di un indennizzo in siffatte circostanze consiste nell'imputabilità all'operatore della perdita della casella di posta che, in questo caso, non pare sussistere perché la cessazione della casella di posta risulta essere stata una conseguenza logica della migrazione del servizio, cui Fastweb ha dato seguito su espressa richiesta di XXXXXXXXX

Deve inoltre considerarsi che il rapporto tra le parti è stato assoggettato alle condizioni generali di contratto accettate dalle stesse in occasione della stipula, tra le quali, come argomentato dall'operatore resistente, l'art. 35, a mente del quale "La casella di posta è strettamente collegata al contratto al quale accede ed ha pari durata". Di talché, la condotta dell'operatore ne risulta conforme a quanto contrattualmente previsto. Né vale a giungere a conclusione diversa la circostanza che Fastweb abbia confermato la perdita della casella di posta e l'impossibilità del suo salvataggio, anche a seguito della reimmigrazione dell'utenza per rientro in Fastweb da Sky, trattandosi in questo caso di un nuovo contratto diverso da quello cessato, a cui accedeva la casella dismessa avente pari durata ai sensi del citato art. 35 CGC; neppure vale a condurre a diverse conclusioni la circostanza che l'istante sia stata indotta in errore dalle dichiarazioni in sede di trattativa precontrattuale rese dall'operatore del servizio clienti Sky, in quanto in ogni caso alcuna responsabilità potrebbe essere ascritta a Fastweb per tale condotta.

Infine, per quanto riguarda la lamentata assenza di dimostrazione tecnica, da parte di Fastweb, dell'impossibilità del salvataggio della casella mail, deve ribadirsi che il rilievo della signora Rigon, comunque apodittico ed estraneo alla competenza Corecom, è assorbito e superato dalla circostanza che le CGC applicabili al contratto leghino insindibilmente la casella di posta e il contratto presupposto, di talché alla caducazione di quest'ultimo corrisponde inevitabilmente la cessazione della prima.

Conclusivamente, si ritiene che le richieste di XXXXXXXXX non possano trovare accoglimento

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXX nei confronti di Fastweb.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Kusuma Cappellazzo