

# Libero mail e Virgilio down, ottenere un risarcimento è difficile: ecco perché

LINK: <https://www.veritaeaffari.it/tech/libero-mail-down-risarcimento-difficile-ecco-perche/>

**LIBEROMAIL.**

In questa nuova comunicazione, vogliamo iniziare scusandoci ancora una volta con i nostri utenti per il disagio e il disservizio. Leggiamo i vostri commenti e comprendiamo. Ma vogliamo soprattutto, ora che siamo in grado di farlo, condividere con voi maggiori informazioni sull'accaduto, sul lavoro che stiamo facendo e dare un orizzonte temporale per la risoluzione del problema.

Nelle scorse settimane, al fine di offrire un servizio sempre migliore e sempre più aggiornato, abbiamo introdotto un'innovativa tecnologia di storage a supporto delle nostre caselle mail, fornita da un vendor esterno, un produttore di tecnologia di storage utilizzato da alcune delle più grandi società al mondo. Purtroppo, un bug del sistema operativo ne ha compromesso il corretto funzionamento e, di conseguenza, quello delle caselle di posta presenti su di esso. Il vendor sta lavorando incessantemente per la riduzione del problema, creando un fix per la soluzione della problematica, con il supporto di tutti i nostri team interni. Trattandosi però di un bug a livello di sistema operativo, la soluzione sta richiedendo i tempi tecnici di sviluppo, con l'obiettivo primario di tutelare l'integrità dei dati.

I tempi sono stati lunghi finora, ce ne rendiamo conto. Da 25 anni siamo il fornitore mail degli italiani, i nostri utenti non sono sparsi per il mondo, ma sono i nostri vicini di casa, i nostri amici e parenti, i professionisti del nostro Paese. Non possiamo dunque non avere come priorità la tutela dei dati degli italiani, perché sono la nostra forza. Per questo vogliamo riprova le caselle in maniera definitiva e stabile.

Prevediamo di ripristinare la Libero Mail e la Virgilio Mail entro le prossime 24/48 ore. Siamo consapevoli che questo crea difficoltà ai nostri utenti, ma il nostro essere il provider di posta degli italiani, ci impone la massima serietà. Come sempre, comunicheremo eventuali aggiornamenti attraverso i nostri touchpoint.

Lo staff di Libero

Libero mail e Virgilio down, ottenere un risarcimento è difficile: ecco perché Per il down di Libero mail e Virgilio difficile ottenere un risarcimento. Per provare a ottenerlo solo chi ha avuto un danno quantificabile. Libero mail e Virgilio down, risarcimento difficile Sono ormai quasi 72 ore che Libero mail e Virgilio sono in down e risultano inaccessibili ai propri utenti. Sarebbero circa 9 milioni gli utenti complessivi dei due servizi di posta elettronica, comprensivi anche di quelli inattivi di tempo. Un bel problema però per chi utilizza il proprio indirizzo di Libero mail o Virgilio per la propria attività lavorativa. Ieri il Codacons ha chiesto a Italiaonline, la società che gestisce i due servizi, risarcimenti per il down così prolungato. Leggi anche: Libero mail e Virgilio in down, ecco quando torneranno online Per capire se ci sono davvero i margini per un indennizzo Verità&Affari ha contattato Edoardo Andreoli, avvocato

dello **studio Pirola Pennuto Zei & Associati**. 'La premessa è che si tratta di un servizio di norma gratuito, regolato comunque da un contratto con le proprie condizioni generali, che trova applicazione anche in casi come questi' spiega Andreoli. E che, solitamente, prevede clausole di salvaguardia di responsabilità per la società in queste situazioni. 'Anche le clausole di limitazione di responsabilità - specifica Andreoli - non sono però applicabili nei casi di dolo o colpa grave'. Italiaonline, in una nota diramata oggi, ha spiegato che il down di Libero mail e Virgilio è stato causato da una tecnologia di storage introdotta di recente e fornita da un vendor esterno. Class action difficile Anche assumendo che ne fosse direttamente responsabile Italiaonline, non vi sarebbe un diritto generalizzato a essere indennizzati. 'Chiaramente non potranno rivolgersi alla società per un

risarcimento gli utenti il cui indirizzo è sostanzialmente inattivo, coloro che non avevano necessità di usare la casella di posta in questi giorni o che, più in generale, non hanno ricevuto un danno dall'impossibilità di accedere all'email', spiega l'avvocato. Difficile anche la class action per una mancanza di requisiti: 'Seppur il disservizio sia lo stesso per tutti, ritengo non ce ne siano i presupposti perché i danni che gli utenti potrebbero aver subito sarebbero differenziati caso per caso'. Chi ha possibilità di ottenere un risarcimento? Tirando le somme, le possibilità di ottenere un risarcimento per il down di Libero mail e Virgilio sarebbero più realistiche solo per quegli utenti che utilizzano l'indirizzo email per questioni lavorative. E che, non avendo potuto accedervi in questi giorni, hanno visto scadere, per esempio, offerte, possibilità di lavoro o possibili guadagni. 'In questo caso il

consiglio è di rivolgersi a un legale per valutare se ricorrono gli estremi per richiedere un risarcimento. Peraltro, oltre al contenzioso ordinario è possibile ricorrere ai cosiddetti metodi alternativi per la risoluzione delle controversie - quali la mediazione - che sovente consentono di ottenere risultati e sono generalmente più rapidi e meno onerosi rispetto a un giudizio ordinario ', conclude Andreoli.

# Libero e Virgilio ancora down, ecco perchè è difficile ottenere un risarcimento

LINK: <https://www.tag24.it/480229-libero-virgilio-rimborso-risarcimento-e-possibile-come-quando-chi/>

**LIBEROMAIL.**

Le nostre parole vanno in primis agli utenti della Libero Mail e della Virgilio Mail, che hanno aperto con noi le loro caselle di posta elettronica: siamo consapevoli del disagio procurato e del disservizio. "Stiamo lavorando incessantemente da ormai diverse ore per risolvere un problema infrastrutturale inaspettato e imprevisto" dichiara Diego Ricci, Chief Technology Officer di Italtelonline - "e che non è dipso da sistemi sviluppati da Italtelonline. Possiamo rassicurare, come già scritto sui nostri portali e touchpoint digitali, che i nostri utenti sono stati in questa situazione di emergenza, e continueranno ad essere sempre, la nostra priorità. L'attuale situazione non è dipendente da attacchi cyber esterni".

Come abbiamo avuto modo di comunicare ai nostri utenti in queste ore, in 25 anni di servizio fedele agli italiani, non ci è mai successo di restare off-line per così tanto tempo. Abbiamo letto tutti i messaggi comparsi sui social network e compreso perfettamente i disagi arrecati. Sappiamo che milioni di italiani contano su di noi per comunicare e questo ci sta dando la spinta per lavorare giorno e notte per risolvere il problema il più velocemente possibile. Non possiamo che scusarci e ringraziarvi per la pazienza e la fiducia.

Prevediamo di poter avere maggiori informazioni nelle prossime ore. In ogni caso terremo aggiornati i nostri utenti, come fatto finora, attraverso i canali di Italtelonline.

Lo staff di Libero

CHIUDI

Libero e Virgilio ancora down, ecco perchè è difficile ottenere un risarcimento Emanuele Gentile Italiaonline (società che gestisce i portali) ha garantito il ripristino del servizio mail entro le prossime 24 ore. Ma Altroconsumo chiede di prevedere una forma di ristoro o un rimborso forfettario a titolo di risarcimento per gli utenti senza posta elettronica da lunedì Libero e Virgilio fuori uso da lunedì scorso: è davvero possibile chiedere un rimborso o una qualche forma di risarcimento danni? Ecco i dettagli Intanto le cause: "In questa nuova comunicazione, vogliamo iniziare scusandoci ancora una volta con i nostri utenti per il disagio e il disservizio. Leggiamo i vostri commenti e comprendiamo. Ma vogliamo soprattutto, ora che siamo in grado di farlo, condividere con voi maggiori informazioni sull'accaduto, sul lavoro che stiamo facendo e dare un

orizzonte temporale per la risoluzione del problema", esordisce l'azienda nel comunicato ufficiale di apertura della pagina web. "Nelle scorse settimane, al fine di offrire un servizio sempre migliore e sempre più aggiornato, abbiamo introdotto un'innovativa tecnologia di storage a supporto delle nostre caselle mail, fornita da un vendor esterno, un produttore di tecnologie di storage utilizzato da alcune delle più grandi società al mondo. Tuttavia, a quanto pare, "un bug del sistema operativo ne ha compromesso il corretto funzionamento e, di conseguenza, quello delle caselle di posta presenti su di esso. Il vendor sta lavorando incessantemente per la risoluzione del problema, creando un fix per la soluzione della problematica, con il supporto di tutti i nostri team interni. Trattandosi però di un bug a livello di sistema operativo, la soluzione sta richiedendo i

tempi tecnici di sviluppo, con l'obiettivo primario di tutelare l'integrità dei dati", fanno sapere. In una precedente comunicazione, l'azienda aveva anche chiarito che i dati degli utenti (e le loro mail) non sono a rischio, escludendo dunque un attacco hacker. "Prevediamo di ripristinare la Libero Mail e la Virgilio Mail entro le prossime 24/48 ore. Siamo consapevoli che questo crea difficoltà ai nostri utenti, ma il nostro essere il provider di posta degli italiani, ci impone la massima serietà. Come sempre, comunicheremo eventuali aggiornamenti attraverso i nostri touchpoint", conclude. Adesso si è aperto il capitolo risarcimenti, con le varie associazioni dei consumatori già sul piede di guerra. I contratti di Virgilio email e Libero email contengono una clausola che limita la responsabilità dell'azienda in caso di disservizi e mancato funzionamento. Tuttavia,

anche le clausole di limitazione di responsabilità non sono però applicabili nei casi di dolo o colpa grave. Edoardo Andreoli, avvocato dello studio **Pirola Pennuto Zei & Associati**, tramite un'intervista rilasciata al quotidiano Verità e Affari ha specificato: "Anche assumendo che ne fosse direttamente responsabile Italiaonline, non vi sarebbe un diritto generalizzato a essere indennizzati". "Chiaramente non potranno rivolgersi alla società per un risarcimento gli utenti il cui indirizzo è sostanzialmente inattivo, coloro che non avevano necessità di usare la casella di posta in questi giorni o che, più in generale, non hanno ricevuto un danno dall'impossibilità di accedere all'email", spiega l'avvocato che aggiunge: "Seppur il disservizio sia lo stesso per tutti, ritengo non ce ne siano i presupposti perché i danni che gli utenti potrebbero aver subito sarebbero differenziati caso per caso". Le possibilità di ottenere un risarcimento per il guasto di Libero mail e Virgilio sarebbero più realistiche solo per quegli utenti che utilizzano l'indirizzo email per questioni lavorative e che, non avendo potuto accedervi in questi giorni, hanno visto scadere, per esempio, offerte, possibilità

di lavoro o possibili guadagni. "In questo caso il consiglio è di rivolgersi a un legale per valutare se ricorrono gli estremi per richiedere un risarcimento. Peraltro, oltre al contenzioso ordinario è possibile ricorrere ai cosiddetti metodi alternativi per la risoluzione delle controversie, quali la mediazione, che sovente consentono di ottenere risultati e sono generalmente più rapidi e meno onerosi rispetto a un giudizio ordinario ", conclude Andreoli.