

PS12600 – ITALIAONLINE - BLOCCO POSTA

Provvedimento n. 31012

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 dicembre 2023;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 28 agosto 2023 e successivamente integrata in data 27 settembre 2023, con la quale la società Italiaonline S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 2 ottobre 2023 con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Italiaonline S.p.A. (di seguito anche "IOL" o "il professionista"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del consumo (di seguito, CdC). La società, con sede in Italia, offre una pluralità di servizi digitali che variano dal *digital publisher* al *web advertising*, dal *web design* al *web marketing* e che includono anche servizi di messagistica tramite posta elettronica.

2. Altroconsumo e U.Di.Con., in qualità di soggetti intervenienti nel procedimento.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Nella comunicazione di avvio del procedimento¹ si contestava al professionista che, nella gestione del disservizio occorso dal 13 giugno 2023 sui propri servizi di posta elettronica e sui servizi collegati (e.g., *webmail*, app, *Imap*), questi avrebbe assunto una condotta suscettibile di integrare una pratica commerciale scorretta in violazione dell'articolo 20 del CdC. Il professionista, infatti, in tale occasione non sembrava aver adottato il grado di diligenza professionale qualificata dallo stesso ragionevolmente pretendibile, sia sotto il profilo dell'informazione che dell'assistenza agli utenti.

4. In primo luogo, infatti, le modalità utilizzate da IOL per informare i propri utenti del programmato intervento di manutenzione evolutiva sembravano deficitarie sotto il profilo della tempistica, nonché con riguardo alla precisione, completezza, e modalità di display delle informazioni fornite.

5. In secondo luogo, IOL sembrava aver mancato di offrire un'assistenza proporzionata e sufficiente all'entità del disservizio e del numero di utenti coinvolti allorché, a fronte del blocco totale dei propri servizi di posta elettronica, questi predisponesse un unico numero telefonico di assistenza che di fatto lasciava parte degli utenti privo di assistenza effettiva, in quanto il canale offerto era costantemente inservibile, risultando occupato.

6. In terzo luogo, dalle segnalazioni agli atti emergeva altresì la possibile perdita di parte della corrispondenza elettronica relativa al periodo del disservizio (i.e. le *e-mail* trasmesse tra le 23:00 del 13 giugno e le 03:00 del 15 giugno).

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1 L'iter del procedimento

7. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 14 luglio 2023 è stato avviato il procedimento istruttorio PS12600 nei confronti del professionista, ai sensi dell'articolo 20 del Codice del consumo.

8. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del CdC e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione circa: (i) l'informazione preventiva e successiva diffusa da IOL in occasione del disservizio; (ii) la capacità di IOL di recuperare e consegnare ai legittimi destinatari la totalità delle *e-mail* non recapitate durante il disservizio; (iii) le forme e modalità di assistenza

¹ [Cfr. doc. 58 del fascicolo istruttorio, prot.60705 del 14/07/2023.]

messe in campo da IOL in costanza di disservizio; (iv) eventuali misure di ristoro dell'utenza; nonché (v) ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

9. Il professionista, in data 6 settembre 2023, ha trasmesso le informazioni richieste.

10. Con le comunicazioni inviate, rispettivamente, nelle date del 1° agosto 2023 e del 13 settembre 2023, le Associazioni Altroconsumo e U.Di.Con. venivano ammesse a partecipare al procedimento.

11. IOL ha avuto accesso agli atti del procedimento ed estratto copia dei documenti acquisiti al fascicolo in data 1° agosto 2023, 13 ottobre 2023 e 20 novembre 2023.

12. In data 28 agosto 2023 il professionista ha presentato una proposta di impegni², ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del CdC e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrati nella versione consolidata del 27 settembre 2023³.

13. U.Di.Con., rispettivamente in data 13 settembre 2023 e 10 ottobre 2023, ha avuto accesso agli atti del procedimento.

14. In data 4 ottobre 2023⁴ è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria e in data 5 ottobre 2023 è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento⁵.

15. In data 13 ottobre 2023 U.Di.Con. ha presentato memoria⁶.

16. In data 17 ottobre 2023 IOL ha presentato le proprie memorie difensive finali⁷.

17. Il 16 novembre 2023 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni⁸.

III.2 Gli elementi acquisiti

18. Nel corso dell'istruttoria, il professionista ha preliminarmente rappresentato che il malfunzionamento *stricto sensu* della posta elettronica sarebbe stato conseguenza di un evento imprevisto, imprevedibile e distinto dall'intervento programmato di manutenzione straordinaria (c.d. "*manutenzione evolutiva*"): pertanto, il professionista ritiene di aver tenuto una condotta diligente sia per aver informato l'utenza dell'intervento (salvo sottostimarne di poco la durata), sia per averlo portato a conclusione, mentre il malfunzionamento sarebbe stato insuscettibile di informazione preventiva.

19. In particolare, quanto all'informazione diffusa da IOL alla propria utenza in relazione al programmato intervento di manutenzione evolutiva, il professionista ha confermato che la prima comunicazione è avvenuta il 13 giugno 2023 alle ore 20:30 attraverso l'inserimento di un *text link* all'interno della *webmail*⁹ (dando così un preavviso di 2 ore e 30 minuti). IOL ha altresì indicato di avere informato gli utenti durante l'intervento di manutenzione evolutiva attraverso pagine di cortesia, che si aprivano in automatico a coloro che tentavano di accedere alle proprie caselle Libero o Virgilio, nonché attraverso comunicazioni *social*¹⁰.

20. Con riguardo all'informazione diffusa a seguito dell'inizio del malfunzionamento seguito all'intervento di manutenzione, il professionista riferisce di aver parimenti avvisato l'utenza attraverso pagine di cortesia, attraverso un *ticker* inserito nelle *Home Page* dei portali Libero e Virgilio, nonché mediante comunicati stampa che a loro volta venivano diffusi su tutte le pagine ufficiali dei vari *social network* dallo stesso detenuti¹¹.

21. Quanto al diverso profilo relativo all'assistenza prestata all'utenza, IOL ha rappresentato che il numero telefonico che gli utenti potevano chiamare a fronte del disservizio, seppur unico, convogliava centinaia di linee e *[omissis]** operatori¹².

22. In aggiunta, il professionista ha rappresentato di aver fornito assistenza anche attraverso ulteriori canali di contatto¹³, quali: i *form online* accessibili dalle sezioni "Aiuto" dei portali Libero e Virgilio; la *chat* disponibile nella medesima area per gli utenti *premium*; la sezione dedicata all'assistenza clienti sulle App Libero e Virgilio; le pagine dei *social network* IOL (i.e. Facebook, LinkedIn, Instagram e Twitter). Inoltre, IOL riferisce di avere dato seguito alle richieste ricevute via PEC e tramite i canali di assistenza dedicati ad altri servizi IOL che, seppur non direttamente impattati dal disservizio, venivano impropriamente utilizzati dagli utenti.

² [Cfr. doc. 85 del fascicolo istruttoria, prot.69609 del 29/08/2023.]

³ [Cfr. doc. 95 del fascicolo istruttoria, prot.77221 del 27/09/2023.]

⁴ [Cfr. doc. 96, 97 e 98 del fascicolo istruttoria, rispettivamente prott. 79132, 79134 e 79136 del 04/10/2023.]

⁵ [Cfr. doc. 100, 101 e 102 del fascicolo istruttoria, rispettivamente prott. 79532, 79534 e 79544 del 05/10/2023.]

⁶ [Cfr. doc. 105 del fascicolo istruttoria, prot.81907 del 13/10/2023.]

⁷ [Cfr. doc. 106 del fascicolo istruttoria, prot.82376 del 17/10/2023.]

⁸ [Cfr. doc. 114 del fascicolo istruttoria, prot.94936 del 16/11/2023.]

⁹ [Cfr. Doc. 86 del fascicolo istruttoria, Allegato 1, prot. 72154 del 07/09/2023.]

¹⁰ [Cfr. Doc. 86 del fascicolo istruttoria, Allegato 1, prot. 72154 del 07/09/2023.]

¹¹ [Cfr. Doc. 86 del fascicolo istruttoria, Allegato 1, prot. 72154 del 07/09/2023.]

* [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

¹² [Cfr. Doc. 86 del fascicolo istruttoria, prot. 72154 del 07/09/2023.]

¹³ [Cfr. Doc. 86 del fascicolo istruttoria, prot. 72154 del 07/09/2023.]

23. Circa il recupero delle *e-mail* trasmesse tra le 23:00 del 13 giugno e le 03:00 del 15 giugno, IOL afferma di aver predisposto una procedura "*manuale*", attivabile su richiesta dell'utente. Le modalità per il recupero di tali *e-mail* sono state comunicate all'utenza con l'aggiornamento delle FAQ avvenuto in data 13 luglio 2023.

24. Infine, IOL ha rappresentato di aver attivato dal mese di luglio 2023 ristori limitatamente agli utenti *premium*, consistenti nell'offerta gratuita per un anno del servizio PEC o, per chi avesse già tale servizio, la possibilità di fruirne gratuitamente per un anno aggiuntivo¹⁴.

III.3 Gli impegni del professionista

25. Il professionista ha presentato una proposta di impegni in data 28 agosto 2023, integrata poi nella versione consolidata presentata in data 27 settembre 2023.

26. Tali impegni si sostanziano in misure che perseguono una triplice finalità: (i) garantire maggiori informazioni e un'assistenza più efficace *pro futuro* al verificarsi di eventi simili a quelli oggetto del procedimento; (ii) garantire e semplificare le procedure di recupero delle *e-mail* trasmesse e non recapitate durante il disservizio di giugno 2023, nonché in caso di eventuali disservizi analoghi futuri; (iii) ristorare gli utenti IOL del disservizio sofferto. I tre profili verranno esaminati separatamente nel prosieguo.

1. Comunicazioni e assistenza agli utenti (impegno n. 1)

27. Al fine di garantire una migliore informativa e assistenza agli utenti, IOL si impegna a rivedere le *policy* interne adottando una nuova procedura da seguire nei casi di c.d. interventi di manutenzione (sia di manutenzione ordinaria, che straordinaria) e nei casi di c.d. eventi straordinari aventi conseguenze sull'accesso ai servizi *e-mail*. La nuova procedura riguarderà la totalità della *customer base* dei servizi *e-mail* e verrà implementata entro il termine massimo di quindici giorni dalla data di adozione del presente Provvedimento.

28. La nuova procedura verrà pubblicata all'interno dei siti "Libero Aiuto" e "Virgilio Aiuto" (di seguito, congiuntamente "Siti Aiuto") e resterà in vigore senza un termine. Essa sarà soggetta solo ad aggiornamenti e/o modifiche di miglioramento e/o ulteriore rafforzamento della trasparenza verso i consumatori.

29. Sotto il profilo informativo, la nuova procedura oggetto di impegno, quanto agli interventi di manutenzione, prevede che:

i) tutti gli interventi che comportino l'impossibilità temporanea per gli utenti (ovvero per una parte di essi) di accedere ai servizi abbiano inizio nel corso della notte, tra le ore 23:00 e le ore 06:30;

ii) tutti gli interventi che comportino l'impossibilità temporanea per gli utenti (ovvero per una parte di essi) di accedere ai servizi siano descritti all'interno dei Siti Aiuto in un'apposita sezione creata *ad hoc* ("Alert Manutenzioni"), con un livello di dettaglio tecnico e un linguaggio facilmente comprensibile per l'utente medio;

iii) tutti gli interventi che comportino un'impossibilità temporanea di accesso ai servizi per un periodo pari o inferiore a 3 ore siano comunicati preventivamente agli utenti con almeno 48 ore di anticipo attraverso le seguenti modalità:

- pubblicazione nella *webmail desktop* di un *text link* sopra il c.d. listato delle *e-mail* che comunichi l'intervento di manutenzione e contenga un *link* alla citata sezione Alert Manutenzioni;

- pubblicazione di un "*banner*" all'interno della c.d. *Home Page* della *webmail*¹⁵ sia *desktop*, che *mobile*, che comunichi l'intervento di manutenzione con un *link* alla sezione Alert Manutenzioni;

- pubblicazione sull'app Libero Mail e Virgilio Mail di un "*banner*" informativo all'interno della tab "*news*"¹⁶;

iv) tutti gli interventi per i quali è prevista un'impossibilità temporanea di accesso ai servizi per un periodo superiore a 3 ore siano comunicati con almeno 72 ore di anticipo con le modalità sopradescritte, nonché mediante apposita comunicazione via *e-mail* a tutti gli utenti contenente un *link* alla sezione Alert Manutenzioni.

30. Per tutti i sopra citati interventi di manutenzione è poi prevista la pubblicazione, per tutta la durata dell'intervento, di una pagina di cortesia visibile a chiunque tenti di effettuare il *log-in* per l'utilizzo del servizio, in cui si comunica che è in corso l'intervento di manutenzione e si rinvia alla sezione Alert Manutenzioni per ulteriori informazioni.

31. Le tempistiche di preavviso degli interventi di manutenzione individuate nella sezione che precede devono intendersi applicabili in tutti i casi in cui non ricorrano casi di particolare urgenza, imprevista e/o imprevedibile, che impongano alla Società di implementare misure immediate e che verrebbero comunque documentate da IOL in tutte le sedi opportune, a fronte di eventuali richieste in tal senso.

32. Quanto agli eventi straordinari e imprevedibili che impattino sulla possibilità per gli utenti di accedere ai servizi *e-mail* (di seguito "Disservizio"), indipendentemente dalla sussistenza di un legame con un intervento di manutenzione programmato, IOL attraverso la procedura si impegna altresì a:

¹⁴ [Cfr. Doc. 86 del fascicolo istruttorio, Allegato 1, prot. 72154 del 07/09/2023. Tale servizio ha un prezzo al pubblico pari ad Euro 14,99/anno (c.d. Libero Mail PEC "family" ovvero Virgilio Mail PEC "Personal") ovvero ad Euro 36,60/anno (c.d. Libero Mail PEC "unlimited" ovvero Virgilio Mail PEC "Infinity") a seconda che lo spazio della casella PEC sia pari ad 1GB ovvero sia illimitato. Alla scadenza dell'anno gratuito è prevista la possibilità di recedere dal servizio.]

¹⁵ [Si tratta della pagina di passaggio immediatamente successiva all'azione di *log-in* che viene effettuato dall'utente e che compare subito prima di entrare nella pagina ove è possibile leggere le *e-mail*. Cfr. Doc. 95 del fascicolo istruttorio, prot. 77221 del 27/09/2023.]

¹⁶ [Per il caso ulteriore di accesso alle caselle *e-mail* Libero e Virgilio dalle applicazioni di soggetti terzi, la Società non può invece intervenire sulla configurazione e sui contenuti che vengono visualizzati, su queste app di soggetti terzi, da tutti gli utenti che ne fruiscono (e dunque non solo dagli utenti IOL). Cfr. Doc. 95 del fascicolo istruttorio, prot. 77221 del 27/09/2023.]

i) pubblicare le informazioni relative a tutti i Disservizi di durata superiore ad 1 ora all'interno di un'altra apposita sezione dei Siti Aiuto creata *ad hoc* ("Alert Disservizi") entro 2 ore dalla rilevazione del Disservizio. All'interno di tale sezione verrebbe inserita una descrizione con un livello di dettaglio tecnico e un linguaggio facilmente comprensibile per l'utente medio e tale descrizione verrebbe aggiornata dalla Società anche nel corso del Disservizio;

ii) per i Disservizi di durata superiore a 2 ore, ma inferiore a 6 ore:

- pubblicare per l'intera durata del Disservizio una pagina di cortesia visibile a chiunque cerchi di effettuare il login al servizio, in cui si comunica che è in corso un disservizio e si forniscono tutte le informazioni del caso, anche rimandando alla sezione Alert Disservizi;
- effettuare una prima diagnosi della problematica verificata e richiedere l'attivazione di un numero di telefono geografico per fornire assistenza ai propri utenti entro 2 ore dal momento in cui venga rilevato il Disservizio. Tale numero verrà inizialmente presidiato da un *Interactive Voice Responder* ("IVR")¹⁷, il quale nei più contenuti tempi tecnici necessari (a partire dalle successive 4/6 ore lavorative¹⁸) verrà sostituito da operatori professionisti appositamente formati a rispondere alle chiamate di assistenza. In aggiunta, IOL precisa che il numero telefonico geografico consentirebbe il reindirizzamento verso un numero progressivamente crescente di linee e operatori, ove necessario, anche superiori rispetto a quelli messi a disposizione nell'ambito della gestione del Malfunzionamento di giugno 2023.

iii) per i Disservizi di durata superiore a 6 ore e inferiori a 12 ore, oltre alle misure descritte al punto che precede:

- pubblicare un post su tutti i canali social facenti capo alla Società in cui si comunica che è in corso un disservizio con un *link* alla sezione Alert Disservizi;
- pubblicare una nota stampa (ed eventuali aggiornamenti) in cui si comunica che è in corso un disservizio con un *link* alla sezione Alert Disservizi;

iv) per i Disservizi di durata superiore a 12 ore:

- oltre alle misure descritte al punto che precede,
- pubblicare per l'intera durata del Disservizio una striscia informativa in primo *scroll* (ed eventuali aggiornamenti) sulla *Home Page* dei portali Libero e Virgilio con anche un *link* alla sezione Alert Disservizi¹⁹.

33. Sotto il profilo assistenziale, invece, rimarrebbero fermi in ogni caso, sia per gli interventi di manutenzione che per gli eventi straordinari, gli ulteriori canali di assistenza già messi a disposizione dell'utenza e cioè:

- i *form online* accessibili dalle sezioni "Aiuto" sia del portale Libero sia del portale Virgilio;
- la *chat*, disponibile nella medesima area, per gli utenti *premium*;
- gli strumenti di assistenza disponibili per tutti gli utenti nella sezione dedicata all'assistenza clienti sulle App Libero e Virgilio per l'invio di segnalazioni;
- le pagine dei *social network* IOL (i.e. Facebook, LinkedIn, Instagram e Twitter);

34. Sempre con riguardo al profilo assistenziale, IOL si impegna inoltre a dare riscontro alle richieste di assistenza ricevute anche a mezzo PEC, seppure tale canale non costituisce un canale preferenziale per l'assistenza, essendo dedicato alle comunicazioni istituzionali della Società con Pubbliche Amministrazioni e soggetti privati.

2. Procedura di recupero semplificata delle e-mail trasmesse nel periodo ricompreso tra le 23:00 del 13 giugno e le ore 3:00 del 15 giugno 2023 (impegno n.2)

35. In aggiunta alla procedura "manuale" già implementata per il recupero, su richiesta, delle *e-mail* del periodo compreso tra le 23:00 circa del 13 giugno e le 03:00 circa del 15 giugno 2023 (vedi *supra*), IOL si impegna per il futuro a:

i) rilasciare e attivare anche una procedura che consenta il recupero automatico delle *e-mail* (mediante implementazione di apposito patch *software*). Tale procedura sarà attivabile tramite una pagina specifica, cui punterebbe un apposito *link* inserito all'interno delle FAQ, ove sarà presente un comando che potrà essere selezionato in autonomia dall'utente²⁰. Detta misura è già implementata dal 15 ottobre 2023;

ii) dare comunicazione della disponibilità di tale procedura automatizzata di recupero attraverso una comunicazione pubblicata all'interno di un *widget* visualizzabile, con adeguata evidenza grafica, all'interno della *webmail desktop*, cui

¹⁷ [I.e. un risponditore automatico funzionale a fornire agli utenti chiamanti informazioni, in costante aggiornamento, sul Disservizio verificatosi e sulle possibili tempistiche di risoluzione dello stesso. Cfr. Doc. 95 del fascicolo istruttorio, prot.77221 del 27/09/2023.]

¹⁸ [Le tempistiche indicate per l'attivazione dell'IVR prescindono dal momento in cui si verifichi il Disservizio, mentre le tempistiche per le ulteriori attività per l'approntamento del canale di assistenza telefonica devono intendersi valide in caso il Disservizio si verifichi tra le ore 8 e le ore 20 di un giorno della settimana. Qualora invece il Disservizio si verifichi nel corso del fine settimana, l'attivazione del canale di assistenza telefonica potrebbe slittare fino ad un massimo di 24 ore. Cfr. Doc. 95 del fascicolo istruttorio, prot.77221 del 27/09/2023.]

¹⁹ [Tale striscia informativa verrebbe aggiornata ogni 24 ore, così come i post sulle pagine di tutti i social network di IOL. Cfr. Doc. 95 del fascicolo istruttorio, prot.77221 del 27/09/2023.]

²⁰ [Tale procedura consentirà un pieno allineamento di tutta la corrispondenza con la conseguente possibilità per tutti gli utenti di visualizzare in un'apposita cartella la corrispondenza oggetto di tale allineamento automatizzato. Cfr. Doc. 95 del fascicolo istruttorio, prot.77221 del 27/09/2023.]

si accede immediatamente dopo aver effettuato il *log-in*, nonché all'interno della *tab* "news" sull'app Libero Mail e Virgilio Mail in caso di navigazione in modalità mobile. Anche detta misura è già implementata dal 15 ottobre 2023²¹;

iii) informare mediante *e-mail* individuale, entro quindici giorni dall'adozione del presente Provvedimento, ciascun utente che ancora non ne avesse fatto uso della possibilità di avvalersi della procedura automatizzata di recupero delle *e-mail* e delle relative modalità di utilizzo. L'invio di tali *e-mail* avverrà in modo scaglionato per esigenze tecniche al fine di assicurare una procedura di recupero senza disagi. Tale ulteriore flusso di comunicazioni a scaglioni alla *customer base* verrà completato comunque entro i successivi cento giorni;

iv) adottare in via definitiva la procedura automatizzata di recupero delle *e-mail* non recapitate (tramite *patch software*) e le corrispondenti modalità di comunicazione agli utenti, in modo che siano applicabili anche in futuro laddove si verificassero disservizi analoghi a quello di giugno 2023.

3. Ristori (impegno n. 3)

36. Quanto ai ristori, IOL si impegna a offrire ristori differenziati a seconda della tipologia di utenti: *premium* o *free*.

37. Per i primi, in aggiunta ai ristori già riconosciuti (i.e. un anno gratuito di abbonamento al servizio Mail PEC o un anno aggiuntivo gratuito di Mail PEC per chi detenesse già tale servizio), IOL offre ora, su richiesta e in via alternativa, di fruire gratuitamente per 12 mesi dei servizi Libero Docs e Libero Drive (con gli equivalenti Virgilio Docs e Virgilio Drive) oppure il [30-50%] di sconto sui servizi Mail Business o Sifattura. Tali ristori alternativi verranno comunicati agli utenti *premium* attraverso una specifica *e-mail* contenente le modalità da seguire per aderire a tale proposta di ristoro alternativo, entro tempistiche adeguate ad assicurare una ampia possibilità di adesione a tale ristoro e in ogni caso per un periodo non inferiore a 2 mesi. La possibilità di richiedere uno dei ristori alternativi sarà estesa anche ai soggetti che hanno già aderito al ristoro consistente nella fruizione gratuita della PEC per un anno.

38. Agli utenti *free*, invece, IOL offre la possibilità di usufruire gratuitamente per 6 mesi, su richiesta dell'utente stesso, di uno a scelta tra i seguenti servizi c.d. *premium*: Mail Plus, Drive, PEC. Inoltre, per gli utenti *free* che decidano di fruire del servizio oggetto di ristoro anche dopo la scadenza dei 6 mesi gratuiti, IOL offre per i successivi 12 mesi un prezzo scontato del [20-45%] rispetto al prezzo ordinario. La possibilità di aderire al ristoro verrà comunicata a tutti gli utenti *free* attraverso l'invio di una comunicazione *ad hoc* e specifici post dedicati sui canali social della Società. A tali informative faranno seguito due comunicazioni durante il periodo di adesione per ricordare la possibilità di ottenere il ristoro in questione. Il termine di adesione è di 2 mesi dall'invio della comunicazione con cui la Società informa l'utente della facoltà di richiedere il ristoro.

39. Sia per gli utenti *premium* che *free* IOL prevede la possibilità di recedere dal servizio offerto a titolo di ristoro al termine del periodo gratuito. Tale possibilità di recesso sarà oggetto di 2 specifiche comunicazioni di *reminder*, inviate via *e-mail* ai singoli utenti interessati, rispettivamente, a trenta e a quattordici giorni dall'avvicinarsi della scadenza rilevante.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

40. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento concerne un servizio fruibile attraverso la rete *internet*, in data 17 ottobre 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

41. Con delibera n. 272/23/CONS, pervenuta in data 16 novembre 2023, l'AGCom ha espresso il proprio parere, limitando le proprie valutazioni "all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica".

42. In particolare, la suddetta Autorità, ha considerato che "con riferimento al caso di specie, i mezzi di comunicazione utilizzati, in relazione al servizio offerto dal professionista, risultano idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni lette nel sito utilizzato dal professionista o ricevute dal call center dello stesso sono messi in grado di conoscere, per tempo, lo stato di funzionamento e i tempi di ripristino dei servizi utilizzati e assumere le conseguenti decisioni in modo consapevole". L'AGCom ha ritenuto pertanto che "nel caso di specie, Internet e il call center siano strumenti idonei a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità".

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

43. Il presente procedimento riguarda le modalità con cui IOL ha gestito il disservizio occorso dal 13 giugno 2023 sui propri servizi di posta elettronica e servizi collegati.

44. Gli impegni proposti appaiono idonei a sanare i possibili profili di criticità della pratica commerciale contestata nella comunicazione di avvio del procedimento.

45. In particolare, le misure che IOL si impegna ad attuare apportano benefici sostanziali nel rapporto consumatore - professionista. Infatti, gli impegni sopra descritti: (i) migliorano le modalità informative e le procedure di assistenza in

²¹ [Per il caso ulteriore di accesso alle caselle *e-mail* Libero e Virgilio dalle applicazioni di soggetti terzi, la Società non può invece intervenire sulla configurazione e sui contenuti che vengono visualizzati su queste app di soggetti terzi da tutti gli utenti che ne fruiscono (e dunque non solo dagli utenti IOL). Cfr. Doc. 95 del fascicolo istruttorio, prot.77221 del 27/09/2023.]

caso sia di interventi di manutenzione, sia di qualsivoglia evento straordinario che limiti l'accesso ai servizi *e-mail*; (ii) garantiscono e semplificano le procedure di recupero delle *e-mail* non recapitate ai legittimi destinatari durante il malfunzionamento di giugno 2023 e durante eventuali analoghi disservizi futuri; (iii) offrono un concreto e immediato ristoro a tutti gli utenti vittima del disservizio sofferto.

46. Quanto al profilo informativo, gli impegni di IOL migliorano le modalità comunicative di futuri interventi di manutenzione, garantendo: (i) un preavviso sufficiente, adeguato e proporzionato (in base alla gravità dell'intervento da effettuarsi), tale da dare all'utenza un tempo sufficiente a organizzarsi alternativamente; (ii) una maggiore visibilità di tali comunicazioni, nonché (iii) una fonte costante d'informazioni aggiornate tramite la sezione dedicata *ad hoc* "Alert manutenzioni".

47. Similmente, una maggiore informazione verrà conseguita anche in occasione di eventi straordinari che limitino l'accesso ai servizi *e-mail*, mediante l'attivazione di una pluralità di canali, tra cui: (i) una sezione *web* dedicata *ad hoc* (c.d. "Alert disservizi"), (ii) la presentazione di pagine *web* di cortesia in fase di *log-in*, (iii) pubblicazioni sui canali social, (iv) note stampa e (v) strisce informative sulla *Home Page* dei portali Libero e Virgilio.

48. Quanto all'assistenza, gli impegni rendono disponibili e procedimentalizzano molteplici canali di assistenza, operativi con i dovuti distinguo, a fronte sia di interventi di manutenzione, sia di malfunzionamenti imprevisi. La quantità di linee ed operatori convogliati dietro l'unico numero telefonico geografico d'assistenza varierà in maniera proporzionale alla durata e gravità del disservizio, fermi restando gli altri canali di assistenza offerti, quali i *form online* accessibili dalle sezioni "Aiuto", la *chat*, gli strumenti di assistenza in App, le pagine dei *social network* e la PEC. La pluralità di questi canali rende disponibile una tempestiva ed esaustiva assistenza agli utenti in tutte le fasi evolutive di future manutenzioni o eventuali malfunzionamenti imprevisi. La varietà di tali canali garantisce infatti un maggior grado di raggiungibilità e quindi di fruibilità dell'assistenza stessa.

49. Sempre sotto il profilo assistenziale, gli impegni hanno anche il pregio di garantire il recupero in forma automatizzata (e non solo manuale, come era sinora) delle *e-mail* non ancora recapitate, e ciò sia con riguardo alle *e-mail* relative allo specifico disservizio occorso a giugno (e oggetto del procedimento), sia con riguardo alle *e-mail* che potranno essere non recapitate a causa di eventuali e analoghi disservizi futuri.

50. Infine, degni di rilievo sono anche gli impegni assunti da IOL al fine di ristorare gli utenti pregiudicati dal disservizio oggetto del procedimento. All'uopo, IOL predispone meccanismi di ristoro 'sostanziale' (*i.e.* non monetario) sia per gli utenti *premium* che per gli utenti *free*, offrendo loro gratuitamente un ventaglio di diversi servizi aggiuntivi. Tali servizi saranno attivati su richiesta, ma IOL si impegna a diffondere in modo efficace l'informazione circa la possibilità di chiederne l'attivazione. Inoltre, IOL si premura di mandare a entrambe le tipologie di utenti due comunicazioni di *reminder* circa la facoltà di disattivazione dei servizi che avessero attivato per godere del ristoro loro offerto, ciò al fine di evitare che il servizio continui a essere fornito, una volta divenuto a pagamento, contro la volontà dell'utente.

51. In conclusione, il complesso di misure proposte appare incidere in modo significativo sulle modalità di gestione tanto degli interventi di manutenzione che di eventuali eventi imprevisi che impattino sulla funzionalità dei servizi *e-mail* forniti all'utenza, garantendo un significativo miglioramento della gestione già in essere sia sotto il profilo informativo, che sotto quello assistenziale (ivi inclusa l'assistenza per il recupero automatizzato delle *e-mail*, per il passato ed eventualmente per il futuro). A ciò si aggiunga che le misure di ristoro 'sostanziale' costituiscono un'efficace modalità di riparazione del pregiudizio già causato agli utenti in occasione del disservizio oggetto di procedimento. Tutti gli impegni, infine, appaiono dettagliatamente articolati per far fronte a ogni evenienza e di facile monitoraggio nella loro implementazione, in parte già posta in essere.

52. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO che gli impegni presentati dalla società Italiaonline S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Italiaonline S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Italiaonline S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti nella versione consolidata in data 27 settembre 2023, allegati al presente provvedimento e che ne costituiscono parte integrante;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Italiaonline S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera e successivamente, dopo ulteriori tre mesi, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli