

PS12600 – ITALIAONLINE - BLOCCO POSTA
Allegato al provvedimento n. 31012

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27,
COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART 8 COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007
E DELL'ART. 9 DEL PRESENTE REGOLAMENTO**

1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

Procedimento istruttorio PS12600 (“**Procedimento**”), avviato ai sensi dell’art. 27, comma 3, del D.Lgs. n. 206/2005 (“**Codice del Consumo**”), con comunicazione dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“**AGCM**” o “**Autorità**”) del 14 luglio 2023 (“**Comunicazione di Avvio**”).

2) Professionista che presenta gli impegni

Italiaonline S.p.A., con sede legale in Via del Bosco Rinnovato, 8 – 20057 Assago (MI) (“**IOL**” o la “**Società**”).

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Secondo quanto indicato nella Comunicazione di Avvio l’Autorità ritiene che la Società avrebbe tenuto comportamenti che potrebbero integrare violazioni del Codice del Consumo nella concreta gestione del momentaneo malfunzionamento dei servizi di posta elettronica Libero e Virgilio verificatosi tra la sera del 14 giugno e il 19 giugno 2023 (“**Malfunzionamento**”), in particolare sotto il profilo dell’informazione e dell’assistenza ai consumatori.

In particolare, le contestazioni di AGCM riguardano potenziali violazioni degli obblighi di diligenza professionale:

- (i) sotto il profilo dell’informazione, le modalità con cui IOL ha informato i propri utenti circa il programmato intervento di manutenzione evolutiva del 13 giugno 2023 – che sarebbero asseritamente “*deficitarie sia sotto il profilo del preavviso (...) sia riguardo alla completezza e precisione delle informazioni*” –, unitamente alla asserita tardività nell’emettere il primo comunicato stampa riguardo al Malfunzionamento, nonché un preteso “*errore di valutazione di IOL con riguardo ai tempi necessari per la conclusione dell’intervento manutentivo*”;
- (ii) sotto il profilo dell’assistenza data agli utenti, la mancata fornitura di “*un’assistenza proporzionata e sufficiente all’entità del disservizio e [al] numero di utenti coinvolti*”, per aver asseritamente IOL messo a disposizione un solo numero di assistenza telefonica che, secondo la prospettazione di AGCM, “*era costantemente inservibile, risultando occupato*”, nonché un preteso ritardo nella pubblicazione delle FAQ relative al Malfunzionamento;
- (iii) la possibile perdita di parte delle e-mail relative al periodo del Malfunzionamento, con particolare riguardo alla corrispondenza elettronica nel periodo compreso tra le 23:00 del 13 giugno e le 3:00 del 15 giugno 2023.

4) Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Preliminarmente, si ribadisce che gli impegni descritti nel prosieguo del formulario sono offerti senza alcun pregiudizio alla posizione della Società, come dettagliatamente illustrata nella memoria inviata all’Autorità in data 6 settembre 2023 (“**Memoria**”), e senza alcuna ammissione di responsabilità rispetto alle condotte contestate nella Comunicazione di Avvio, in particolare per il caso in cui l’Autorità dovesse decidere di non accettarli, ovvero con riferimento ad altro procedimento, anche se promosso da una diversa Autorità o Pubblica Amministrazione, ovvero per il caso in cui qualsivoglia terzo dovesse promuovere un’azione civile nei confronti di IOL.

In particolare, con la Memoria la Società ha dimostrato la piena legittimità delle proprie condotte in relazione alla gestione dell’evento, eccezionale e imprevedibile, che ha determinato il Malfunzionamento e che la Società ha gestito con la massima diligenza e attenzione verso i propri utenti, cui sono stati altresì messi a disposizione plurimi strumenti di assistenza, del tutto adeguati e progressivamente potenziati per far fronte ai volumi crescenti di richieste di supporto. Cionondimeno, nella denegata ipotesi in cui residuassero dubbi in merito alla liceità di tale condotte, IOL si impegna a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati (“**Impegni**”) per venire incontro alle asserite criticità rilevate dall’Autorità con la Comunicazione di Avvio.

..*

1. Impegno n. 1 - Comunicazioni verso gli utenti

Preliminarmente si intende precisare che, secondo quanto illustrato nella Memoria, nessun profilo di violazione può essere individuato nella stima dei tempi necessari alla conclusione della manutenzione evolutiva programmata dalla Società per la notte del 13 giugno 2023 - asseritamente errata secondo quanto prospettato da AGCM ma invece del tutto coerente con le aspettative della Società, attesa la natura eccezionale e imprevista delle criticità tecniche che, in seguito, hanno determinato il Malfunzionamento.

Ciò posto, con riguardo alle rimanenti contestazioni dell’Autorità sul punto, la Società si impegna a rivedere le *policy* interne attualmente in essere al fine di adottare una nuova procedura (di seguito “**Procedura**”) che regolamenti le modalità di comunicazione su aspetti tecnici che riguardano i servizi di posta elettronica di IOL, rafforzando ulteriormente la prassi comportamentale già in uso e che già è conforme agli obblighi di diligenza posti in capo a IOL secondo quanto illustrato nella Memoria. Tali misure si pongono nell’interesse di tutta la *customer base* dei servizi in questione (di seguito “**Customer Base**”) e sarebbero certamente idonee a garantire un flusso informativo adeguato e costante su ogni evoluzione tecnica che, anche solo in ipotesi, possa avere un impatto diretto sulla fruibilità del servizio e-mail da parte degli utenti. La Procedura verrà pubblicata, in ottica di massima trasparenza, nei confronti degli utenti e dell’Autorità, all’interno di Libero Aiuto e Virgilio Aiuto (di seguito congiuntamente “**Siti Aiuto**”).

In particolare, la Procedura intende individuare *ex ante* e a beneficio di tutti gli utenti di IOL, regole specificamente volte a disciplinare dettagliatamente: *(a) le modalità di comunicazione preventiva dei programmati interventi di manutenzione;* e *(b) le modalità di gestione di qualsivoglia evento straordinario che abbia conseguenze sull'accesso da parte degli utenti ai servizi e-mail (disservizi).*

In via preliminare si precisa, con riferimento ad entrambe tali direttrici su cui si svilupperà la Procedura, che tutti i canali di contatto ordinariamente messi a disposizione degli utenti dalla Società resteranno pienamente operativi e funzionanti, anche nel corso di, e a prescindere da, interventi di manutenzione e/o eventuali disservizi. Si tratta in particolare, dei seguenti strumenti:

- i *form online* accessibili dalle sezioni “Aiuto” sia del portale Libero sia del portale Virgilio, utilizzando le medesime credenziali di accesso dell'utenza e-mail;
- 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 e dunque Facebook, LinkedIn, Instagram e Twitter¹.

Ciò posto, all'interno della Procedura, che la Società si impegna ad adottare, le modalità di comunicazione degli interventi di manutenzione sono incentrate sui canali diretti che la Società, in coerenza con la natura tecnologica del servizio offerto, utilizza con i propri utenti, ossia le e-mail dirette, le comunicazioni inserite direttamente in aree dedicate all'interno della *webmail*, le informazioni pubblicate sulle pagine internet dei Siti Aiuto, nonché le Home Page dei portali generalisti Libero.it e Virgilio.it e le pagine della Società sulle principali piattaforme di social network (Facebook, LinkedIn, Instagram e Twitter)².

Nello specifico, con la Procedura la Società intende impegnarsi affinché:

- (i) tutti gli interventi di manutenzione che comportino l'impossibilità temporanea per gli utenti di accedere al servizio di posta elettronica, abbiano inizio nel corso della notte, ossia in un orario compreso tra le ore 23:00 e le ore 06:30³;

¹ Il canale di comunicazione della PEC non viene indicato perché non costituisce uno strumento appropriato per la ricezione di richieste di assistenza da parte degli utenti, essendo invece dedicato esclusivamente alle comunicazioni istituzionali della Società con Pubbliche Amministrazioni e soggetti privati. Si precisa ad ogni modo che, qualora dovesse ricevere richieste di assistenza anche mediante PEC, la Società provvederà comunque a fornire riscontro, come peraltro già avvenuto nell'ambito della gestione del Malfunzionamento.

² Si tratta dei tre touch point attraverso i quali la Società ha la possibilità di comunicare ai propri utenti in maniera diretta ed immediata. I Siti Libero Aiuto sono siti internet di assistenza in *self care* (raggiungibile anche cliccando su una apposita voce all'interno della *webmail*) attraverso cui l'utente può ottenere tutte le informazioni sul servizio anche sotto forma di FAQ e dove può compilare dei *form on line* per specifiche richieste ovvero (se utente che paga un canone per l'utilizzo di un servizio fornito da IOL) entrare in contatto con l'assistenza clienti mediante apposita *chat*. Si fa presente che tale sito è basato su un'infrastruttura differente rispetto a quella che viene utilizzare per i servizi di posta elettronica ed infatti è sempre stato accessibile anche durante il Malfunzionamento.

Lo spazio presente all'interno della *webmail* è quello che l'utente visualizza una volta che ha acceduto alla propria casella dai siti Libero ovvero Virgilio.

³ [Omissis].

- (ii) tutti gli interventi di manutenzione per i quali sia prevista l'impossibilità temporanea per gli utenti (ovvero per una parte di essi) di accedere ai servizi siano descritti, all'interno dei Siti Aiuto di assistenza in un'apposita sezione creata *ad hoc* ("**Alert Manutenzioni**"), con un livello di dettaglio tecnico e un linguaggio facilmente comprensibile per l'utente medio di questi servizi;
- (iii) per gli interventi di manutenzione per i quali è prevista l'impossibilità temporanea per gli utenti (ovvero per una parte di essi) di accedere ai servizi per un periodo pari o inferiore a 3 ore si proceda alla preventiva comunicazione dell'intervento a tutti gli utenti con almeno 48 ore di anticipo attraverso le seguenti modalità⁴:
- pubblicazione nella *webmail* desktop di un *text link* nello spazio immediatamente sopra il c.d. listato delle e-mail che comunichi l'intervento di manutenzione con un link alla citata sezione Alert Manutenzioni;
 - pubblicazione di un "banner" all'interno della c.d. Home Page della *webmail* sia *desktop* che *mobile*⁵ 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" che l'utente può raggiungere in qualsiasi momento dalla schermata che visualizza il "listato" delle e-mail⁶.

Inoltre, per tutto il periodo dell'intervento di manutenzione verrebbe pubblicata una pagina di cortesia visibile a chiunque tenti di effettuare il *log-in* per l'utilizzo del servizio in cui si comunichi che è in corso l'intervento di manutenzione e si rinvii alla sezione Alert Manutenzioni per ulteriori informazioni;

- (iv) nel caso di eventuali (e assolutamente residuali) interventi di manutenzione che possano implicare una impossibilità temporanea per gli utenti (ovvero per una parte di essi) di accedere ai servizi per un periodo superiore a 3 ore, la preventiva comunicazione avverrebbe con almeno 72 ore di anticipo e, oltre alle modalità sopradescritte, verrebbe inviata anche una apposita comunicazione via e-mail a tutti gli utenti contenente anche un link alla sezione Alert Manutenzioni.

Le tempistiche di preavviso degli interventi di manutenzione individuate nella sezione che precede devono naturalmente 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.

⁴ Ovviamente la Società è si impegna, laddove ci siano delle modifiche di prodotto sul *front end* dell'e-mail ad assicurare la pubblicazione di queste info agli utenti in spazi analoghi a quelli previsti sull'attuale *front end* della *webmail*.

⁵ 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.

⁶ Per il caso ulteriore di accesso alle caselle e-mail Libero e Virgilio dalle applicazioni di soggetti terzi (ad esempio le app o i programmi proprietari di Apple, Samsung o Microsoft) 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).

Quanto alle modalità di gestione di qualsivoglia evento straordinario e imprevedibile che abbia eventuali impatti 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 preannunciato agli utenti con le modalità sopra descritte, la Società attraverso la Procedura si impegna altresì a:

- (i) pubblicare le informazioni relative a tutti i Disservizi di durata superiore ad 1 ora all’interno di un’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 tutti i Disservizi di durata superiore a 2 ore, ma inferiore a 6 ore, pubblicare per tutto il periodo di durata del Disservizio una pagina di cortesia visibile a chiunque cerchi di effettuare il *log-in* 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. Si precisa inoltre che in tale situazione entro 2 ore dal momento in cui venga rilevato un eventuale Disservizio la Società provvederà ad effettuare una prima diagnosi della problematica verificatasi, secondo modalità che verranno descritte nella Procedura, e a richiedere l’attivazione di un numero di telefono geografico per fornire assistenza ai propri utenti. Tale numero verrebbe presidiato da un *Interactive Voice Responder* (“**IVR**”), ossia un risponditore automatico funzionale a fornire agli utenti chiamanti informazioni, in costante aggiornamento, sul Disservizio verificatosi e sulle possibili tempistiche di risoluzione dello stesso, in attesa che venga completata una prima formazione degli operatori che risponderanno alle telefonate dagli utenti nei più contenuti tempi tecnici necessari (a partire dalle successive 4/6 ore lavorative)⁷. Resta fermo che le tempistiche indicate per il completamento della prima diagnosi delle criticità tecniche e per richiedere l’attivazione del numero telefonico sono da considerarsi quali tempistiche massime e che la Società si impegna ad attivarsi senza ritardi nell’esecuzione delle attività descritte. Si precisa inoltre che tale numero telefonico consentirebbe il reindirizzamento verso un numero di linee, ove necessario, anche superiori rispetto a quelle messe a disposizione nell’ambito della gestione del Malfunzionamento e, laddove il Disservizio dovesse in ipotesi prolungarsi, la capacità del numero di telefono, in termini di operatori a presidio del canale telefonico, verrebbe progressivamente aumentata rispetto a quella iniziale, fino ad un numero complessivo di operatori, con un ulteriore incremento rispetto al dispiegamento di risorse, già particolarmente significativo, messo in atto per assistere gli utenti nell’ambito del Malfunzionamento (che si ricorda erano circa [**Omissis**] operatori);
- (iii) per tutti i Disservizi di durata superiore a 6 ore e inferiori a 12 ore:

⁷ [**Omissis**]. Pertanto, 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.

- (a) pubblicare per tutto il periodo di durata del Disservizio una pagina di cortesia visibile a chiunque tenti effettuare il *log-in* per l'utilizzo del servizio in cui si comunica che è in corso un disservizio, con contestuale rimando, per maggiori informazioni, alla pagina Alert Disservizi;
- (b) 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;
- (c) pubblicare una nota stampa (ed eventualmente aggiornarla ogni volta che sia necessario a dare una completa e trasparente informativa agli utenti e, comunque, ogni 24 ore) in cui si comunica che è in corso un disservizio con un link alla sezione Alert Disservizi;
- (iv) per ipotetici Disservizi che dovessero avere una durata superiore a quelle previste *supra* (i.e. superiore a 12 ore), oltre alle misure descritte al punto che precede, la Società si impegna a pubblicare per tutto il periodo di durata del Disservizio una striscia informativa in primo *scroll* sulla *home page* dei portali Libero e Virgilio (ossia nella porzione di pagina web immediatamente visualizzata dall'utente non appena completato il caricamento della *home page*) in cui si comunica che è in corso un disservizio con un link alla sezione Alert Disservizi; tale striscia informativa verrebbe aggiornata ogni 24 ore, così come i post sulle pagine di tutti i *social network* di IOL che verrebbe utilizzate. Inoltre, la Società si impegnerebbe a pubblicare una nota stampa (e ad aggiornarla ogni volta che sia necessario a dare una completa e trasparente informativa agli utenti e, comunque, ogni 24 ore) in cui si comunica che è in corso un disservizio con tutte le informazioni disponibili e con un link alla sezione Alert Disservizi.

2. Impegno n. 2 – Visualizzazione della corrispondenza elettronica del periodo compreso tra le 23 del 13 giugno e le ore 3 del 15 giugno 2023

Fermo restando che la Società ha fornito nella Memoria un puntuale riscontro alle contestazioni mosse dall'Autorità con riferimento alla corrispondenza elettronica relativa al periodo del Malfunzionamento, grazie agli sforzi profusi per individuare una soluzione in merito, la Società già ad oggi ha implementato e messo a disposizione degli utenti una procedura che consente la visualizzazione delle e-mail del periodo compreso tra le 23:00 circa del 13 giugno e le 03:00 circa del 15 giugno 2023 (come descritta anche nella Memoria).

In aggiunta a ciò, IOL si impegna ad adottare le seguenti misure:

- (i) rilasciare ed attivare una procedura (mediante implementazione di apposita *patch software*), entro il 15 ottobre p.v., che consenta il "recupero" automatizzato delle e-mail in questione. In particolare, 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'utente (come un normale bottone di una qualsiasi interfaccia web). 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;

- (ii) dare comunicazione della disponibilità della procedura automatizzata a seguito dell'implementazione della predetta *patch software* attraverso una comunicazione pubblicata, a partire dalla predetta data del 15 ottobre p.v., all'interno di un *widget* visualizzabile, con adeguata evidenza grafica, all'interno della *webmail* desktop, cui si accede immediatamente dopo aver effettuato il *log-in*, e che consentirà di accedere alla pagina specifica per attivare la descritta procedura automatizzata di recupero. Giova sottolineare che il medesimo *widget* sarà anche riportato, in caso di navigazione in modalità *mobile*, sempre in *homepage* dopo aver effettuato il *log-in*; sull'app Libero Mail e Virgilio Mail verrà fornita la medesima informazione all'interno della tab "news" che l'utente può raggiungere in qualsiasi momento dalla schermata che visualizza il "listato" delle e-mail⁸;
- (iii) entro 15 giorni dall'eventuale comunicazione di accettazione degli Impegni, la Società provvederà inoltre ad informare gli utenti, mediante e-mail a ciascun di essi, della possibilità, per chi ancora non lo avesse richiesto, di avvalersi della procedura automatizzata di recupero delle e-mail. L'invio di tali e-mail avverrà in modo scaglionato per non generare un rallentamento dei sistemi e assicurare una semplice ed immediata fruizione della procedura da parte degli utenti. Tale ulteriore flusso di comunicazione alla *Customer Base* verrà completato comunque entro i successivi 100 giorni e indicherà le modalità per il recupero automatizzato delle e-mail in questione.

In aggiunta a quanto sopra, in caso di ipotetici Disservizi che presentino profili analoghi nelle criticità tecniche che li hanno generati, e che determinino un'analogha impossibilità temporanea di visualizzare talune e-mail trasmesse nel corso di un eventuale Disservizio, la Società si impegna altresì a rendere disponibile la medesima o analoga procedura/*patch software* per il recupero delle e-mail in questione e le corrispondenti modalità di comunicazione agli utenti.

3. ***Impegno n. 3 - ristori per gli utenti impattati dal Malfunzionamento***

Al fine di offrire ulteriori misure che dimostrino l'attenzione verso la *Customer Base*, la Società ha già implementato misure di ristoro a favore degli utenti c.d. *premium* (ossia coloro che pagano un canone per l'utilizzo dei servizi). Nello specifico, la Società ha riconosciuto e riconosce, a chi ne faccia richiesta, la possibilità di usufruire del servizio PEC (Libero ovvero Virgilio a seconda del tipo di utente) in forma gratuita per un anno. Il costo di tale servizio varia da Euro 14,99 ad Euro 36,60 all'anno, a seconda del tipo di abbonamento. Inoltre, agli utenti già titolari di una PEC Libero ovvero Virgilio viene, sin da subito, riconosciuta la possibilità di fruire di un anno gratuito aggiuntivo in relazione all'abbonamento PEC già in essere – anche in questo caso per un valore che varia da Euro 14,99 ad Euro 36,60 a seconda del tipo di abbonamento.

⁸ Per il caso ulteriore di accesso alle caselle e-mail Libero e Virgilio dalle applicazioni di soggetti terzi (ad esempio le app o i programmi proprietari di Apple, Samsung o Microsoft) 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).

Inoltre, IOL si impegnerebbe ad implementare le ulteriori misure descritte di seguito:

- quanto agli utenti free (i.e.: coloro che non pagano un canone per l'utilizzo dei servizi) che sono stati impattati dal Malfunzionamento la concessione di un ristoro consistente nella possibilità di usufruire gratuitamente per 6 mesi (con opzione di disdetta al termine del semestre, che sarà oggetto di 2 specifiche comunicazioni di *reminder*, inviate via e-mail ai singoli utenti interessati rispettivamente, a 30 e 14 giorni dall'avvicinarsi della scadenza dei 6 mesi), su richiesta dell'utente stesso, di uno a scelta tra i seguenti servizi c.d. *premium* presenti nel catalogo di IOL: Mail Plus, Drive, PEC. Con riferimento a quest'ultimo servizio, si evidenzia che la scelta della Società di concedere la possibilità di fruire gratuitamente della PEC è il frutto della continua attenzione da parte di IOL alle richieste espressamente avanzate da un significativo numero di utenti anche nell'ambito dell'individuazione delle misure di ristoro possibili. A ciò si aggiunga l'ulteriore importanza del servizio in questione in ragione delle evoluzioni normative nei rapporti tra cittadini e Pubblica Amministrazione che attribuiscono rilevanza centrale alla possibilità di utilizzare la PEC quale strumento privilegiato per comunicare in modo sicuro e affidabile a seguito della piena entrata in funzione, dal 6 luglio 2023 a seguito dell'avviso in merito dell'Agenzia per l'Italia Digitale (“AgID”)⁹, dell'INAD, ossia l'indice nazionale dei domicili digitali delle persone fisiche, istituito dall'art. 6-*quater* del d.lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale o “CAD”).

Inoltre, nel caso in cui l'utente decida di continuare a fruire del servizio dopo tali 6 mesi, per i successivi 12 mesi verrebbe offerto un prezzo scontato del **[20-45]** % rispetto al prezzo ordinario.

La possibilità di aderire al suddetto ristoro verrà comunicata a tutti gli utenti *free* attraverso l'invio di una comunicazione *ad hoc* che descriverà nel dettaglio e in totale trasparenza le modalità da seguire per chi intenda aderire a tale proposta, cui si aggiungerà la pubblicazione di specifici post dedicati a tale possibilità sui canali *social* della Società. A tali informative faranno seguito due comunicazioni durante il periodo di adesione (riportato *infra*) per ricordare la possibilità di ottenere il ristoro in questione. Il termine di adesione al suddetto ristoro avrà una durata di 2 mesi dall'invio della comunicazione con cui la Società informa l'utente della facoltà di richiedere il ristoro;

- per gli utenti c.d. premium (ossia coloro che pagano un canone per l'utilizzo dei servizi), il riconoscimento – in alternativa al ristoro consistente nella PEC Libero/Virgilio in forma gratuita per un anno, secondo quanto descritto di seguito – di un ristoro consistente nella possibilità di fruire gratuitamente per 12 mesi dei servizi Libero Docs e Libero Drive (con gli equivalenti Virgilio Docs e Virgilio Drive) oppure nel **[30-50]** % di sconto sui servizi Mail Business o Sifattura.

Questa forma alternativa di ristoro per gli utenti *premium* verrà comunicata attraverso una specifica e-mail contenente nel dettaglio e in totale trasparenza le modalità da seguire per aderire a tale proposta di ristoro alternativo, entro tempistiche adeguate ad assicurare una ampia

⁹ Cfr. <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/stampa-e-comunicazione/notizie/2023/06/06/nasce-inad-lindice-nazionale-domicili-digitali>.

possibilità di adesione a tale ristoro e in ogni caso per un periodo non inferiore a due mesi. Si precisa che, anche in questo caso, al termine del periodo di fruizione gratuita del servizio la Società ricorderà all'utente la possibilità di recedere con 2 specifiche comunicazioni di *reminder*, inviate via e-mail ai singoli utenti interessati rispettivamente, a 30 e 14 giorni prima della scadenza rilevante. La possibilità di richiedere uno di tali ristori alternativi sarà estesa anche ai soggetti che hanno già richiesto l'adesione al ristoro consistente nella fruizione gratuita della PEC per un anno.

..*

In aggiunta a quanto già dettagliato in relazione all'Impegno n. 2 si precisa che, ad eccezione dell'Impegno n. 3, la cui implementazione è già in corso di completamento, la Società si impegna a finalizzare l'implementazione delle misure di cui all'Impegno n. 1 entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di eventuale comunicazione di accettazione degli Impegni da parte dell'Autorità.

Si precisa altresì, quanto all'Impegno n. 1, che la Procedura resterà pienamente in vigore ed applicabile senza un termine di validità, e potrà essere soggetta solo ad eventuali aggiornamenti e/o modifiche che, si precisa fin d'ora, saranno sempre rivolte ad un miglioramento della Procedura e/o ulteriore rafforzamento della trasparenza verso i consumatori. Di tali aggiornamenti la Società potrà dare comunicazione all'Autorità mediante l'invio della versione tempo per tempo in vigore della Procedura, con cadenza almeno biennale. L'implementazione dell'Impegno n. 2 avrà compimento una volta finalizzato l'implementazione tecnologica proposta mentre per l'Impegno n. 3, non vi saranno termini di validità ulteriori a quelli previsti per aderire ai ristori, come dettagliati *supra*.

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

IOL ritiene che gli Impegni siano pienamente ammissibili, atteso che (i) gli stessi sono presentati nei termini di cui all'art. 9, comma 1, del Regolamento di cui alla delibera AGCM del 1° aprile 2015, n. 25411, e (ii) nessuna delle condotte contestate con la Comunicazione di Avvio, peraltro riferibili ad un evento dalla natura evidentemente eccezionale e imprevedibile, può in alcun modo farsi rientrare tra "*i casi di manifesta scorrettezza e gravità della pratica commerciale*", per i quali, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, non è ammessa la presentazione di impegni.

La Società ha dimostrato – anche alla luce di quanto dettagliato nella Memoria – l'assoluta correttezza e trasparenza delle proprie condotte commerciali. Nondimeno, in ossequio allo spirito di piena e fattiva collaborazione dimostrato da IOL sin dall'avvio del Procedimento, per quanto concerne l'idoneità degli Impegni a rimuovere i profili di illegittimità ipotizzati nella Comunicazione di Avvio, si osserva che gli Impegni intendono superare le asserite criticità indicate dall'Autorità in una duplice direzione:

- con gli **Impegni nn. 2 e 3**, la Società implementerebbe misure volte a ridurre e/o indennizzare le conseguenze pregiudizievoli connesse alle criticità imprevedute e imprevedibili e

- all'impossibilità temporanea per gli utenti di utilizzare i servizi di posta elettronica ordinaria in ragione del Malfunzionamento;
- con l'**Impegno n. 1**, IOL porrebbe in essere una serie articolata di azioni rivolte alla propria organizzazione interna per disciplinare in maniera dettagliata e vincolante, oltre che trasparente nei confronti della Società e degli utenti dei servizi di posta elettronica Libero e Virgilio, le modalità di immediata e pronta reazione ad eventi analoghi al Malfunzionamento che dovessero eventualmente verificarsi in futuro.

Proprio questa duplice ulteriore attenzione della Società verso tutti i propri utenti – e dunque la proposta di misure che possano fattivamente indirizzare le asserite criticità rilevate dall'Autorità sia in relazione all'evento occorso sia all'eventualità che un simile evento, ma anche minimi disservizi ben più contenuti, possano accadere nuovamente in futuro – rende gli Impegni particolarmente idonei a superare ogni possibile profilo di violazione contestato alla Società.

In conclusione, si ritiene che gli Impegni consentano di adottare la modalità più adeguata a raggiungere tempestivamente un ulteriore standard di tutela dei clienti di IOL mediante l'implementazione di adeguate forme di ristoro per i soggetti impattati da Malfunzionamento, nonché l'adozione di ogni misura per ulteriormente rafforzare la capacità di reazione della Società in caso di ipotetiche criticità tecniche che dovessero accadere in futuro. Alla luce dei dati e delle informazioni fornite negli scritti difensivi che sono stati depositati dalla Società e delle misure ricomprese negli Impegni proposti con il presente formulario, IOL ritiene pertanto di avere rimosso ogni residuo dubbio circa la legittimità delle condotte oggetto del Procedimento.

6) *Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni*

Il presente documento costituisce la versione non confidenziale e pubblicabile degli Impegni.