



**DELIBERA N. 272/23/CONS**

**PARERE ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL  
MERCATO IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI  
DI ITALIAONLINE S.P.A. IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI  
SCORRETTE**

**PS/12600**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio dell'8 novembre 2023;

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*” (di seguito, Autorità);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*” (di seguito, Codice);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA la nota pervenuta in data 17 ottobre 2023 al prot. n. 265618 dell’Autorità, con la quale l’Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, del Codice, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale della società Italiaonline S.p.A. (di seguito IOL o il Professionista) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera b, del Codice, che 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;

VISTA la comunicazione del 14 luglio 2023, di avvio del procedimento istruttorio PS/12600, con la quale AGCM ha reso noto al Professionista che, sulla base di una pluralità di segnalazioni pervenute da molteplici consumatori e relative associazioni a partire dal 14 giugno 2023, è emerso che il Professionista, tramite *Internet* e *call center* telefonico, avrebbe posto in essere un presunto comportamento commerciale scorretto inerente a comunicazioni commerciali ingannevoli;

TENUTO CONTO che nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS/12600 AGCM evidenzia che, sulla base di una pluralità di segnalazioni pervenute da molteplici consumatori e relative associazioni a partire dal 14 giugno 2023, nonché alla luce di alcune informazioni spontaneamente fornite dal medesimo Professionista in data 22 giugno 2023, sarebbe emerso che il Professionista, a

partire dal mese di giugno 2023, avrebbe posto in essere comportamenti suscettibili di violare la normativa in materia di pratiche commerciali scorrette, in quanto l'avviso comunicativo dell'intervento di manutenzione evolutiva programmato sembra apparso nelle caselle di posta IOL solo il 13 giugno 2023, nello stesso giorno cioè in cui l'intervento ha avuto inizio, il che non avrebbe consentito agli utenti né di acquisire conoscenza effettiva dell'intervento, né di prendere per tempo misure atte a prevenire o mitigare eventuali disagi (ad es. avvertire i propri corrispondenti). Sempre con riguardo al profilo informativo, il primo comunicato stampa è stato emesso da IOL sulla propria pagina web (<https://www.italiaonline.it/corporate/2023/06/15/libero-mail-e-virgilio-mail-2/>) solo il 15 giugno 2023, quando era già trascorsa la prima giornata di disservizio e di maggiore agitazione dell'utenza. Detto comunicato, inoltre, così come il primo dei due comunicati del 17 giugno 2023, anch'esso pubblicato sulla pagina web di IOL, non è stato poi condiviso su tutte le pagine ufficiali dei social network detenuti da IOL (Facebook, LinkedIn, Instagram e Twitter) contrariamente a quanto da questa affermato nel medesimo comunicato del 15 giugno 2023 (*"Terremo aggiornati i nostri utenti in tempo reale attraverso tutti i nostri canali digitali"*). Quanto al profilo della precisione e completezza dell'informazione fornita, nell'avviso all'utenza IOL risulta avere di molto sottostimato il tempo necessario per la conclusione dell'intervento di manutenzione evolutiva, che si è di fatto prolungato per oltre quattro giorni, così che il tempo originariamente stimato si prolungava di circa 94 ore in più. Sotto il profilo della diligenza professionale, IOL ha mancato di offrire un'assistenza proporzionata e sufficiente all'entità del disservizio e del numero di utenti coinvolti. Infatti, le modalità esecutive dell'assistenza prestata sembrano averne compromesso effettività ed efficacia. In terzo luogo, dalle segnalazioni ricevute emergerebbe la possibile perdita di parte della corrispondenza elettronica relativa al periodo di disservizio (come denunciato da alcuni segnalanti con riferimento al disservizio di gennaio 2023) e comunque l'assenza di informazioni sufficienti e tempestive sulla sorte, trattamento ed eventuale cessione dei dati contenuti nelle caselle e alle medesime collegati. Sul punto IOL ha fornito alcune informazioni sommarie agli utenti solo con il comunicato del 19 giugno 2023, pubblicato sul proprio sito web, (a disservizio concluso), affermando che *"I messaggi inviati alle caselle Libero e Virgilio nei giorni scorsi sono stati o saranno recapitati a seconda del comportamento dei provider di posta che hanno gestito l'invio delle e-mail negli ultimi giorni. Al riguardo, ogni provider ha delle differenti modalità di risposta agli avvisi di mancato recapito e di nuovo tentativo di invio, a seconda del tempo massimo di mantenimento del messaggio nella propria coda"*. Per maggiori informazioni, il comunicato del 19 giugno 2023 rinviava poi alle FAQ, di cui forniva i link sul sito web<sup>1</sup>, in cui venivano fornite informazioni parzialmente discordanti con quelle del comunicato. Infatti, mentre il comunicato del 19 giugno 2023 sembrerebbe lasciar intendere che la sorte delle email ricevute in costanza del malfunzionamento dipenderebbe dal comportamento dei providers terzi che hanno gestito l'invio delle email, nelle FAQ vi sono affermazioni parzialmente diverse, dalle quali sembrerebbe evincersi che la sorte di alcune email non ricevute durante il malfunzionamento non dipenderebbe dal comportamento dei providers terzi che hanno gestito l'invio delle email e, per stessa

<sup>1</sup> <https://aiuto.libero.it/articolo/mail/disservizio-libero-mail/>,  
<https://aiuto.libero.it/articolo/mail/disservizio-virgilio-mail/>

ammissione di IOL, sembrerebbero esservi a oggi delle email ancora non recapitate ai legittimi destinatari, email per le quali i rispettivi mittenti non hanno ricevuto dai loro provider alcun messaggio di mancato recapito;

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione dell'articolo 20 del Codice, sia sotto il profilo dell'informazione, che dell'assistenza, stante la loro contrarietà alla diligenza professionale qualificata che IOL dovrebbe utilizzare nell'improntare i rapporti con i suoi utenti. In particolare, 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 sembrerebbero deficitarie sia sotto il profilo del preavviso, sia riguardo alla completezza e precisione delle informazioni, unitamente alla 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. Sotto il profilo dell'assistenza data agli utenti, si evincerebbe una mancata fornitura di un'assistenza proporzionata e sufficiente all'entità del disservizio ed al numero di utenti coinvolti, per aver IOL messo a disposizione un solo numero di assistenza telefonica che era costantemente inservibile, risultando occupato, nonché un preteso ritardo nella pubblicazione delle FAQ relative al malfunzionamento. In ultimo si evidenzia 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;

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa ai comportamenti del Professionista;

VISTA, in particolare, la proposta di impegni presentata dal Professionista al fine di addivenire alla chiusura del procedimento senza l'accertamento di un'infrazione, e ritenuta da AGCM *prima facie* ammissibile e non manifestamente inidonea in relazione ai profili contestati;

VISTA la nota prot. n. 26245 del 31 gennaio 2023, con cui l'Autorità, in relazione all'indisponibilità dei servizi di posta elettronica forniti da IOL, facendo seguito ad alcune segnalazioni, ha chiesto al Professionista di conoscere le ragioni tecniche dei disservizi, la durata (data di inizio e fine), se sono stati risolti o, in caso contrario le tempistiche di ripristino delle corrette funzionalità e di avere contezza delle comunicazioni fornite agli utenti per informarli sulla problematica in questione;

VISTA la nota prot. n. 37739 del 10 febbraio 2023 con cui IOL ha riscontrato la suddetta richiesta di informazioni dell'Autorità;

VISTA la nota prot. n. 18536 dell'11 luglio 2023 con cui l'Autorità ha trasmesso all'AGCM alcune segnalazioni di utenti in merito a disservizi attribuibili al mancato o al discontinuo funzionamento del servizio di posta elettronica fornito anche da IOL;

RITENUTO opportuno, anche alla luce del novellato articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice, che il parere sul caso di specie sia reso all'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del medesimo Codice, riportando le valutazioni di questa Autorità in relazione 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;

RILEVATO che la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni attuate dal Professionista tramite *Internet* e *call center telefonico*;

CONSIDERATO che *Internet* è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento;

RILEVATO che, in base a quanto riportato nell'osservatorio sulle comunicazioni di questa *Autorità*, i dati sull'accesso ai siti/app dei principali operatori evidenziano un numero mensile di utenti unici<sup>2</sup> che si sono collegati a *Internet* nel primo trimestre del 2023 compreso tra 43,8 e 44,0 milioni su base mensile (tra 44,3 e 45,0 milioni nel primo trimestre del 2022), con circa 68 ore e 15 minuti<sup>3</sup> complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando su *Internet*; di questi, a marzo 2023, 43,0 mln hanno usato Google (43,2 milioni nello stesso mese del 2022), 38,8 mln Meta Platforms (39,2 milioni nello stesso mese del 2022), 35,7 milioni Amazon (34,4 milioni nello stesso mese del 2022). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/app di *e-commerce* varia, nel primo trimestre del 2023, tra 37,7 e 38,0 mln (tra 36,4 e 37,2 milioni nel primo trimestre del 2022), con una media di 2 ore e 29 minuti<sup>4</sup> trascorse da ciascun utente navigando su tali siti/APP di e-commerce;

RITENUTO che i *call center* messi a disposizione dal fornitore del servizio dovrebbero garantire un adeguato tempo di risposta all'utente, in particolare modo in presenza di diffusi disservizi;

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;

RITENUTO, pertanto, che, allo stato della documentazione in atti, 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*;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'*Autorità*;

---

<sup>2</sup> Numero di utenti/persone diverse che hanno visitato qualsiasi contenuto di un sito Web, una categoria, un canale o un'applicazione durante il periodo di riferimento.

<sup>3</sup> Dato riferito al mese di marzo 2023.

<sup>4</sup> Dato riferito al mese di marzo 2023.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

**DELIBERA**

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

Roma, 8 novembre 2023

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba