

CONTESTAZIONE N. 1/24/DTC
PROPOSTA DEFINITIVA DI IMPEGNI
DI ILIAD ITALIA S.P.A.

ai sensi dell'art. 13, comma 4, dell'Allegato A alla Delibera n. 286/23/CONS

- **IMPEGNO n. 1 – (i) Ricontatto degli utenti che hanno segnalato problematiche connesse al metodo di pagamento dell'offerta mobile e (ii) introduzione di un processo applicabile in via generale per la gestione di eventuali reclami relativi a problematiche connesse al metodo di pagamento dell'offerta mobile**

Iliad provvederà ad inviare una comunicazione via *e-mail* a tutti i segnalanti che hanno segnalato problemi relativi al metodo di pagamento dell'offerta mobile aventi diritto, al fine di richiedere loro le coordinate bancarie necessarie per procedere con il rimborso dovuto. Tale rimborso sarà calcolato in base ai mesi effettivi di permanenza dell'utenza sulla rete Iliad; nel caso in cui non sia possibile determinare l'ammontare con precisione, verrà previsto un indennizzo forfettario. Tale attività di *caring* sarà inoltre rivolta a tutti coloro che, sulla base delle informazioni acquisite da Iliad nel corso dell'accesso agli atti del procedimento relativo alla Contestazione (*omissis*) e a seguito della richiesta di informazioni (*omissis*), avrebbero subito un addebito involontario del prezzo del servizio sul metodo di pagamento ricorrente indicato in fase di sottoscrizione dell'offerta. Dunque Iliad rivolgerà questa attività di *caring* anche agli utenti che non hanno presentato reclamo né contattato il servizio di *customer care* della Società (iniziativa che avrebbe consentito una pronta gestione del problema senza protrarsi degli addebiti).

Tale attività sarà svolta **entro un mese dall'approvazione degli impegni.**

Iliad implementerà un processo in grado di gestire le segnalazioni degli utenti che lamentano problematiche relative alla scelta del metodo di pagamento ovvero alla sua successiva modifica. Tale processo prevederà non solo l'assistenza al cliente, sia in lingua italiana che in lingua inglese, finalizzata a guidarlo nella modifica in autonomia del metodo di pagamento della propria offerta, ma sarà implementata la possibilità per l'operatore del customer care, a richiesta del cliente, di provvedere direttamente al cambio del metodo di pagamento, garantendo così una pronta ed efficace risposta ai bisogni ed alle difficoltà dell'utente.

Tale implementazione sarà completata **entro quattro mesi dalla approvazione degli impegni.**

- **IMPEGNO N. 2 – Inserimento, già in fase di sottoscrizione dell'offerta attraverso tutti i canali, della possibilità di selezionare il metodo di pagamento (automatico o manuale) per i rinnovi mensili dell'offerta successivi al primo**

Iliad si impegna ad offrire all'utente la possibilità di scegliere il proprio metodo di pagamento (con carta di credito, con domiciliazione su conto corrente bancario o con

Iliad Italia S.p.A.

Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano

Società soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro 350.000.000

ricarica manuale) già in fase di sottoscrizione dell'offerta presso tutti i canali di vendita. In particolare, prima della conclusione del processo di sottoscrizione, le opzioni relative ai vari metodi di pagamento disponibili saranno riportate con uguale visibilità e non saranno *pre-flaggate*, ma dovranno essere selezionate dall'utente con modalità *opt-in* prima della sottoscrizione.

Inoltre, nella schermata del processo di sottoscrizione dell'offerta relativa al pagamento, l'utente è informato della possibilità di poter modificare il proprio metodo di pagamento in qualsiasi momento, attraverso la propria Area Personale, mediante il seguente avviso: *"Potrai modificare il tuo metodo di pagamento in ogni momento dalla tua Area Personale seguendo i pochi e semplici passaggi indicati qui [LINK TO: <https://assistenza.iliad.it/privati/mobile/supporto/15>]"*.

Tale implementazione sarà completata **entro tre mesi dalla approvazione degli impegni**.

- **IMPEGNO n. 3 – Indicazione all'interno delle sintesi contrattuale della disponibilità dei diversi metodi di pagamento**

Al fine di rafforzare ulteriormente la trasparenza informativa sulla disponibilità dei diversi metodi di pagamento Iliad integrerà le proprie sintesi contrattuali con la seguente previsione: *"L'utente, tramite l'Area Personale, potrà in qualsiasi momento ed in autonomia modificare il metodo di pagamento della propria offerta"*.

Tale implementazione sarà completata **entro due mesi dalla approvazione degli impegni**.

- **IMPEGNO n. 4 - Modifica della Carta Servizi**

Iliad si impegna a modificare, la documentazione contrattuale, nello specifico la Carta dei Servizi, al fine di:

(I) evidenziare la centralità del servizio dell'Area Personale per poter gestire in completa autonomia l'offerta sottoscritta, incluso il cambio del metodo di pagamento. Nello specifico, si riportano di seguito (in rosso) le modifiche che Iliad propone di apportare alla sezione "servizi" della Carta dei Servizi (che, ai sensi dell'art. 1 delle Condizioni Generali di Contratto delle offerte di telefonia mobile di Iliad, è espressamente inclusa tra i documenti contrattuali forniti all'utente, anche in sede pre-contrattuale):

"1.1 - Quali sono i servizi forniti da Iliad?"

"Iliad fornisce l'accesso, all'interno delle aree geografiche coperte dalle reti mobili di Iliad e dei suoi operatori partner, mediante l'uso di un dispositivo mobile compatibile e di una SIM di Iliad, ai Servizi mobili (inclusi le chiamate vocali in entrata e uscita; l'accesso a Internet mobile; l'invio e ricezione di SMS e MMS; la verifica del credito telefonico prepagato sulla SIM; l'accesso ai servizi di emergenza; le chiamate in roaming e internazionali) e ai Servizi Aggiuntivi e/o Servizi Opzionali (inclusi, a titolo esemplificativo, parental control, messaggistica vocale e chiamata in attesa). Al momento della sottoscrizione del contratto riceverai le credenziali per l'accesso all'Area Personale, lo strumento deputato alla gestione in autonomia della tua utenza Iliad, attraverso la quale potrai ad esempio monitorare i tuoi

Iliad Italia S.p.A.

Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano

Società soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro 350.000.000

consumi, controllare i servizi attivi e modificare il metodo di pagamento della tua offerta. Per conoscere l'operatore al quale appartiene un numero, potrai consultare gratuitamente il servizio di Trasparenza Tariffaria chiamando il numero «456» seguito dal numero di telefono per cui si chiede l'informazione. Ai sensi della Delibera AGCOM 46/17/CONS, alcune offerte sono dedicate a non udenti e non vedenti."

(II) Chiarire anche nella documentazione contrattuale, quali sono tutte le possibilità di pagamento. Tale operazione garantirà la trasparenza in fase di sottoscrizione dell'offerta e soprattutto l'utente potrà prenderne visione anche in seguito. Nello specifico, si riportano di seguito (in rosso) le modifiche che Iliad propone di apportare alla sezione relative alle modalità di pagamento della Carta dei Servizi:

"1. 4 - Quali sono le modalità di pagamento?"

*La sottoscrizione dell'offerta per la fornitura dei Servizi Mobili richiede l'inserimento di una carta di debito o di credito, su cui saranno addebitati i costi (i) di attivazione dell'offerta, se dovuti e (ii) della prima ricarica mensile dell'offerta. Durante il processo di sottoscrizione dell'offerta, l'utente può selezionare il metodo di pagamento per l'addebito delle ricariche mensili dell'offerta successive alla prima, scegliendo ~~tra il corrispettivo mensile per la fornitura dei Servizi mobili sarà pagato mediante addebito diretto ricarica automatica effettuata direttamente~~ sulla carta di debito o di credito o sul conto corrente tramite SEPA DD (per un importo pari a quello del canone mensile), fino ad un massimo di due utenze per conto corrente, o ~~con~~ addebito automatico sul credito telefonico della SIM **ricaricato manualmente dall'utente**. Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, l'addebito automatico non vada a buon fine e il credito sia insufficiente per coprire il corrispettivo mensile, le chiamate, gli SMS, gli MMS e il traffico dati saranno addebitati secondo le tariffe base indicate nella Brochure Prezzi. Nel caso in cui non sia disponibile credito sulla SIM, saranno fruibili esclusivamente i servizi di chiamata e SMS/MMS in entrata e le chiamate di emergenza. Il costo degli eventuali Servizi Aggiuntivi e/o Opzionali che prevedono un pagamento sarà detratto dal credito telefonico".*

Tale implementazione sarà completata **entro due mesi dalla approvazione degli impegni**.

- **IMPEGNO n. 5 – Istruzioni agli addetti degli Iliad Store e Corner e comunicazione dedicata all'utenza straniera**

La Società impartirà adeguate e dettagliate istruzioni al personale in servizio presso gli Iliad Store e i Corner (da ora in avanti, "**Personale**"), sia tramite e-mail che tramite (**omissis**) (il portale utilizzato per descrivere le procedure aziendali), riguardo alle informazioni da fornire agli utenti durante la sottoscrizione delle offerte. Sarà cura del Personale comunicare agli utenti che il metodo di pagamento inserito al momento della sottoscrizione dell'offerta verrà conservato e impostato come metodo di pagamento per tutta la durata del rapporto contrattuale ma che in ogni momento potrà essere modificato dall'utente attraverso l'area personale.

Iliad nel contesto delle attività formative rivolte al Personale intende prevedere una specifica attenzione in favore dell'utenza straniera che, sulla base di quanto emerso nel corso del

Iliad Italia S.p.A.

Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano

Società soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro 350.000.000

procedimento, potrebbe avere maggiori difficoltà a comprendere le condizioni contrattuali e le diverse opzioni di pagamento disponibili nell'area personale.

Si prevederà inoltre all'interno dei punti vendita con maggiore affluenza di Utenti stranieri la diffusione mediante videoschermi di una comunicazione in lingua inglese contenente l'informazione della possibilità di scelta tra diverse modalità di pagamento del servizio e la possibilità di una successiva modifica dello stesso mediante accesso all'area personale. Tali informazioni saranno altresì riportate all'interno di materiale informativo, anch'esso in lingua inglese, messo a disposizione degli utenti all'interno dei punti vendita.

Le attività di formazione e di diffusione del materiale informativo saranno completate **entro due mesi dall'approvazione degli impegni.**

- **IMPEGNO n. 6 – Modifica dell'Area Personale**

Ferma restando l'informativa già fornita all'utente - sia nel corso del processo di sottoscrizione che nell'*e-mail* riepilogativa inviata dopo la sottoscrizione - in merito alla possibilità di modificare il metodo di pagamento in qualsiasi momento attraverso l'Area Personale, al fine di rendere ancora più chiara e agevole la possibilità di effettuare tale modifica del metodo di pagamento per l'addebito delle ricariche mensili, Iliad propone altresì le seguenti modifiche all'Area Personale: verrà inserita già nella *Home Page* nell'Area Personale il pulsante "*Cambia il tuo metodo di pagamento*" (mentre ad oggi le relative opzioni sono presenti nella sezione "*Dati personali*"), più facilmente visualizzabile dall'utente e che consenta a quest'ultimo di modificare la modalità di addebito delle ricariche mensili in maniera ancora più chiara e agevole.

Inoltre, nella barra degli strumenti collocata sul lato sinistro della pagina iniziale dell'Area Personale (c.d. *sidebar*) verrà inserito il nuovo collegamento "*Cambia il tuo metodo di pagamento*", che condurrà direttamente alla sezione in questione.

All'interno della sezione "*Modifica il tuo metodo di pagamento*" le opzioni relative alla ricarica automatica avranno la medesima visibilità e presentazione grafica.

Tale implementazione sarà completata **entro due mesi dall'approvazione degli impegni.**

- **IMPEGNO N. 7 - Unità di monitoraggio degli impegni**

Iliad propone la costituzione di una Unità di Monitoraggio composto da un funzionario dell'Autorità, un funzionario di Iliad ed un soggetto terzo nominato congiuntamente dalla Parti il quale avrà il compito di monitorare che tutti gli impegni assunti siano stati posti in essere nel pieno rispetto della trasparenza e di quanto previsto per ogni singolo Impegno. Iliad aggiornerà periodicamente l'Unità di monitoraggio fornendo apposita reportistica relativa alle segnalazioni/reclami aventi ad oggetto problematiche connesse alla scelta e/o modifica del metodo di pagamento associato all'offerta.

Tale Unità potrà avere durata **di un anno dal momento dell'approvazione degli impegni.**