

## CONTESTAZIONE N. 3/25/DTC

### IMPEGNI DEFINITIVI DI ILIAD ITALIA S.P.A.

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

**3 novembre 2025**

Di seguito si fornisce l'elenco puntuale degli Impegni Definitivi che la Società ritiene idonei a migliorare in modo stabile le condizioni della concorrenza del settore.

#### **IMPEGNO n. 1 – Disponibilità del servizio di trasloco e mantenimento dell'offerta per tutti gli utenti**

Iliad si impegna, in ottica pro-competitiva, a rendere disponibile il servizio di trasloco per tutti i clienti facenti parte della customer base attuale e futura a prescindere dalla data di sottoscrizione dell'offerta Iliad.

Si impegna inoltre a consentire, agli utenti che richiederanno il trasloco della propria linea, ove tecnicamente possibile e ove rientrante nelle aree in cui è aperta la commercializzazione dei servizi FTTH Iliad, il mantenimento delle condizioni economiche dell'offerta originariamente sottoscritta, a prescindere dal fatto che tale offerta sia ancora presente nel portafoglio offerte della Società al momento della ricezione della richiesta di trasloco.

Infine, in un'ottica migliorativa, verrà in ogni caso fornito all'utente l'iliadbox (CPE/router Wi-Fi) più aggiornato disponibile alla data di richiesta del trasloco.

#### **IMPEGNO n.2 – Reintroduzione del servizio di trasloco anche per le sottoscrizioni successive al 23 aprile 2025**

In linea con quanto previsto dall'Impegno n.1, Iliad si impegna a reintrodurre il servizio di trasloco anche per i clienti che hanno sottoscritto il contratto dopo il 23 aprile 2025, data a partire dalla quale Iliad aveva rimosso tale opzione per le nuove sottoscrizioni.

Iliad, con la medesima tempistica dell'implementazione delle nuove misure, rimuoverà l'informativa in merito alla limitazione della disponibilità del servizio di trasloco presente nella sezione "Gestisci l'offerta" dell'Area Personale dei propri utenti fibra che hanno sottoscritto il contratto a far data dal 23 aprile 2025.

Si riporta di seguito l'informativa attualmente presente:

##### **Informazioni su trasloco e subentro**

I servizi di trasloco e subentro sono disponibili solo per gli utenti che hanno sottoscritto un'offerta fibra iliad prima del 23/04/2025. Per approfondire le modalità di richiesta e le condizioni applicabili al servizio di trasloco clicca qui [\[LINK\]](#) o contatta il 177.

#### **IMPEGNO n. 3 – Trasparenza informativa**

Al fine di consentire una scelta ancora più consapevole da parte dell'utente e con l'obiettivo di ottimizzare la *user experience* e garantire la massima trasparenza, la Società si impegna altresì ad integrare la documentazione contrattuale (**Carta dei Servizi** (sezione 1.1, in cui vengono descritti i servizi forniti dalla Società) e **Brochure Prezzi**) con una descrizione del servizio e ad inserire una pagina informativa sul sito Iliad dedicata al servizio di trasloco con una descrizione puntuale delle modalità di esecuzione della prestazione e degli oneri previsti a carico dell'utenza.

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

<p><b>Documentazione contrattuale</b></p>	<p>Il servizio di trasloco è disponibile solo se il tuo nuovo indirizzo è coperto dalla rete FTTH di Iliad. Questo servizio è fornito tramite disattivazione dell'utenza fibra presso l'indirizzo originario e attivazione della medesima offerta fibra al nuovo indirizzo. In caso di esito positivo della richiesta di trasloco, ti verranno rimborsati i costi di disattivazione della linea presso l'indirizzo originario, al netto comunque di un importo una tantum di 49 euro per la gestione della pratica di trasloco, mentre i costi di attivazione della nuova linea non verranno addebitati. Iliad attiverà il servizio con l'ultima versione di iliadbox (CPE/router Wi-Fi) disponibile alla data della richiesta.</p>
<p><b>Pagina informativa sul sito Iliad</b></p>	<p><b>Trasloco</b></p> <p>Il trasloco consente di trasferire la tua linea iliad in una nuova abitazione, nella stessa città o in una diversa. Il servizio di trasloco, in caso di esito positivo della richiesta, ha un costo una tantum di 49 euro (iva inclusa).</p> <p><b>Cosa devo fare?</b></p> <p>Ti informiamo che il servizio di trasloco è richiedibile esclusivamente contattando il nostro Servizio Clienti al 177 dove ti verranno fornite tutte le informazioni necessarie sulla procedura da seguire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per prima cosa verifica che il tuo nuovo indirizzo sia coperto dalla fibra iliad (Verifica la copertura)</li> <li>• Se l'indirizzo è coperto, contatta il nostro Servizio Clienti al 177 per richiedere il trasloco: saremo felici di aiutarti</li> <li>• Ti consigliamo di contattarci almeno 30 giorni prima rispetto alla data di trasloco</li> </ul> <p><b>E poi, cosa succede?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il processo di trasloco prevede la disattivazione della tua linea e l'attivazione di una nuova linea presso il nuovo indirizzo.</li> <li>• Non ti preoccupare potrai mantenere l'offerta che hai sottoscritto!</li> <li>• Durante l'installazione, il tecnico si occuperà di verificare la fattibilità tecnica della soluzione (e la presenza di eventuali vincoli strutturali dell'edificio, permessi e/o autorizzazione condominiali).</li> <li>• I costi relativi alla disattivazione della linea presso il tuo attuale indirizzo ti saranno rimborsati non appena sarà attiva la tua nuova linea mentre non verranno addebitati i costi di attivazione della linea presso il nuovo indirizzo.</li> </ul>

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

- Se lo desideri, potrai mantenere il tuo numero di telefono, a condizione che la nuova linea si trovi all'interno dello stesso distretto, ovvero nella stessa area con lo stesso prefisso telefonico.
- Durante la chiamata, i nostri consulenti saranno a tua disposizione per fornirti tutte le informazioni relative alla tua offerta, tenendo conto anche degli aspetti tecnici che potrebbero influenzarne la disponibilità.

Non ti resta che verificare la copertura del nuovo indirizzo (iliad.it) e contattare il nostro Servizio Utenti al numero 177.

Iliad ritiene che le misure sopra descritte siano idonee a migliorare le condizioni di concorrenza introducendo ulteriori informative al cliente consentendo di reperire facilmente le informazioni e agevolare la richiesta del servizio di trasloco.

#### **IMPEGNO n. 4 – KPI**

Iliad si impegna ad introdurre uno strumento volontario di monitoraggio e reportistica interno in merito alla verifica delle attività relative al servizio di trasloco monitorando:

- 1) Richieste di trasloco;
- 2) Traslochi effettuati;
- 3) Traslochi in KO per motivi tecnici (esempio aree non raggiunte, indisponibilità del servizio fibra, civico non coperto, ecc.);
- 4) Reclami ricevuti suddivisi per tipologia.

Gli impegni 1, 2 e 4 comportano ingenti investimenti e sviluppi tecnici da parte della Società e pertanto potranno essere implementati, al massimo, entro 6 mesi dalla formale approvazione da parte dell'Autorità.

Le relative pagine informative indicate nell'impegno 3 saranno pertanto aggiornate non appena il servizio sarà disponibile per tutti gli utenti.

#### **IMPEGNO n. 5 – Unità di monitoraggio**

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 il quale avrà il compito di monitorare la corretta esecuzione degli Impegni con l'incarico di fornire all'Autorità un resoconto sull'attuazione degli stessi a decorrere dalla notifica del provvedimento finale o dall'implementazione delle misure, se successiva a tale data.

La misura risponde all'esigenza di agevolare il monitoraggio da parte dell'Autorità sull'attuazione degli impegni e assolve allo scopo di consentire un continuo e costruttivo dialogo sulle corrette modalità di implementazione degli obblighi.



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

