

**DELIBERA N. 387/24/CONS**

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA  
SOCIETÀ ILIAD ITALIA S.P.A., AI SENSI DELL'ART. 14-BIS DEL  
DECRETO LEGGE 4 LUGLIO 2006, N. 223, IN RELAZIONE AL  
PROCEDIMENTO SANZIONATORIO AVVIATO CON ATTO DI  
CONTESTAZIONE N. 1/24/DTC**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 9 ottobre 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

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 l’Autorità);

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*”;

VISTA la legge 7 agosto del 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante “*Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO l’art. 14-bis, comma 1, del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, recante “*Integrazione dei poteri dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTO il decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, recante “*Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria*” convertito con modifiche nella legge 24 novembre 2006, n. 286;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104 recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009 n. 69, recante delega al Governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e, in particolare, l’Allegato A, recante “*Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*” (di seguito “Regolamento”), come modificato, da ultimo, dalla delibera

n. 286/23/CONS, dell'8 novembre 2023 e l'allegato 1 in calce al Regolamento stesso recante “Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 1/24/DTC, del 21 gennaio 2024, notificato il successivo 22 gennaio 2024 alla società Iliad Italia S.p.A. (di seguito la “Società” o “Iliad”), per non aver reso informazioni complete, chiare ed esaustive, in fase precontrattuale durante il processo di attivazione presso i *totem*, in merito alle modalità di pagamento dei costi relativi alle offerte di rete mobile. In particolare, la Società ha tenuto una condotta contraria ai principi di buona fede e lealtà laddove ha applicato in automatico agli utenti, senza garantire loro una preventiva facoltà di scelta tra le diverse opzioni, una modalità di ricarica automatica, con addebito diretto su carta di credito o conto corrente, in difformità da quanto previsto nelle proprie condizioni generali di contratto e nella Carta dei servizi che contemplano, in via alternativa, due modalità di pagamento, manuale e automatica che dovrebbero essere liberamente scelte dagli utenti medesimi;

VISTA la nota del 21 febbraio 2024, con cui la società Iliad Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha chiesto di essere sentita in audizione, tenutasi in data 5 marzo 2024;

VISTA la nota del 29 marzo 2024 con cui Iliad ha trasmesso una proposta preliminare di impegni ai sensi dell'art.13 del *Regolamento*, e ha chiesto di essere sentita in audizione, tenutasi in data 12 aprile 2024;

VISTA la nota del 18 aprile 2024 con cui Iliad ha trasmesso la proposta definitiva di impegni;

VISTA la decisione del Consiglio, resa all'esito della riunione del 12 giugno 2024, con cui la proposta di impegni presentata da Iliad è stata ritenuta ammissibile ai sensi dell'art. 14, comma 3, del *Regolamento*;

VISTA la determina direttoriale n. 22/24/DTC, del 20 giugno 2024, con cui la proposta di impegni è stata pubblicata, in data 21 giugno 2024, sul sito dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it) ai fini della prevista consultazione pubblica;

VISTI gli esiti della consultazione pubblica conclusasi in data 22 luglio 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Il fatto e la contestazione**

Con atto di contestazione n. 1/24/DTC, del 21 gennaio 2024, notificato il successivo 22 gennaio 2024, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Iliad per la violazione dell'art. 4, commi 1, 2 e 3, dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP per non aver reso informazioni complete, chiare ed esaustive, in fase precontrattuale durante

il processo di attivazione presso i *totem*, in merito alle modalità di pagamento dei costi relativi alle offerte di rete mobile.

In particolare, la Società ha tenuto una condotta contraria ai principi di buona fede e lealtà laddove ha applicato in automatico agli utenti, senza garantire loro una preventiva facoltà di scelta tra le diverse opzioni, una modalità di ricarica automatica, con addebito diretto su carta di credito o conto corrente, in difformità da quanto previsto nelle proprie condizioni generali di contratto e nella Carta dei servizi che contemplano, in via alternativa, due modalità di pagamento, manuale e automatica che dovrebbero essere liberamente scelte dagli utenti medesimi.

## 2. Quadro normativo e regolamentare

L'art. 4 dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, ai commi 1, 2 e 3, stabilisce che:

1. *Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi.*
2. *La diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli;*
3. Ai fini di cui al comma 1, gli organismi di telecomunicazioni si impegnano, per quanto di interesse in questo procedimento, a:
  - a) *presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate [omissis].;*
  - [...]
  - g) *specificare le condizioni dei rapporti derivanti dai contratti di tipo prepagato ed, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale, anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero.*

Ulteriori obblighi informativi sono previsti dagli articoli 98-*quater decies* e 98-*quindecies* del Codice.

In base all'art. 1, comma 1, lett. g), della delibera n. 252/16/CONS, per “servizi prepagati” “*si intendono i servizi di comunicazione elettronica il cui utilizzo è subordinato all'acquisto di un quantitativo predeterminato di credito monetario che può essere ricaricato dall'utente attraverso diverse modalità di pagamento*”.

## 3. La proposta di impegni presentata da Iliad

A valle della contestazione Iliad, avvalendosi della facoltà di cui all'art. 13 del *Regolamento*, ha presentato, nei termini regolamentari, una proposta preliminare di impegni, cui è seguita la proposta definitiva in data 18 aprile 2024 dopo essere stata ascoltata in audizione in data 12 aprile 2024.

Il contenuto della proposta di impegni è stato pubblicato con la determina direttoriale n. 22/24/DTC, del 20 giugno 2024, pubblicata in data 21 giugno 2024 sul sito *web* dell'Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

Si riporta di seguito il testo degli impegni nella sua versione consolidata.

***Impegno n. I – (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 a 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 e a seguito della richiesta di informazioni dell'Autorità, avrebbero subito un addebito involontario del prezzo del servizio sul metodo di pagamento ricorrente indicato in fase di sottoscrizione dell'offerta.

Iliad, quindi, 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 il 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 e alle difficoltà dell'utente.

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

***Impegno n. II – 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 a offrire all'utente la possibilità di scegliere il proprio metodo di pagamento (con carta di credito, con domiciliazione su conto corrente bancario o con 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 dall'approvazione degli impegni**.

***Impegno n. III – 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. IV - 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 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. V - 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 procedimento in esame, potrebbe avere maggiori difficoltà a comprendere le condizioni contrattuali e le diverse opzioni di pagamento disponibili nell'area personale.

**Si prevederà, infatti, 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.**

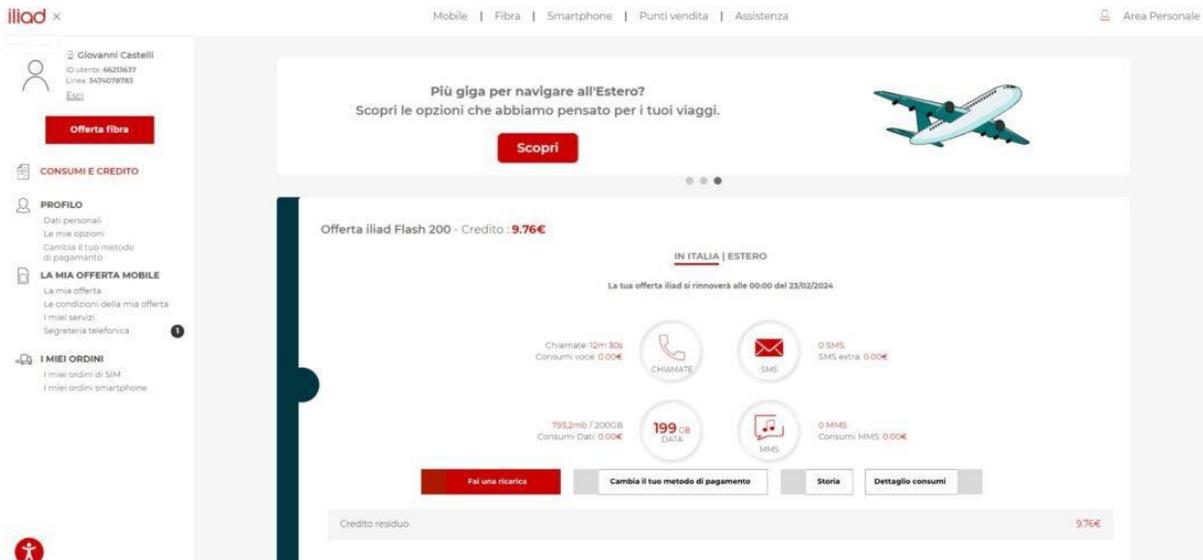
Le attività di formazione e di diffusione del materiale informativo saranno completate **entro due mesi dall'approvazione degli impegni.**

### ***Impegno n. VI – 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 a 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. VII - Unità di monitoraggio degli impegni***

Iliad propone la costituzione di una Unità di Monitoraggio composto da un funzionario dell'Autorità, un funzionario di Iliad e 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 a 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.

#### **4. La consultazione pubblica**

Nella riunione del 12 giugno 2024, il Consiglio dell'Autorità ha valutato la proposta di impegni presentata da Iliad e ne ha deliberato l'ammissibilità e la pubblicazione ai fini della consultazione pubblica.

Pertanto, con determina direttoriale n. 22/24/DTC, del 20 giugno 2024, la proposta di impegni è stata pubblicata in data 21 giugno 2024 sul sito *web* dell'Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

La consultazione si è conclusa in data 22 luglio 2024 e non sono pervenute osservazioni da parte di soggetti terzi.

#### **5. Le valutazioni conclusive dell'Autorità sugli impegni**

Si osserva, in via preliminare, che attraverso l'esercizio del potere sanzionatorio l'Autorità garantisce la punibilità delle condotte poste in essere dalle imprese in violazione delle disposizioni normative e/o regolamentari in materia di comunicazioni elettroniche (nel caso di specie è stata accertata la violazione di norme poste a tutela degli utenti, parti contrattualmente deboli rispetto al professionista che fornisce il servizio).

In questo quadro, deve essere valutata la possibilità, riconosciuta dall'art. 13 del *Regolamento*, in applicazione di quanto disposto dall'art. 14-*bis* del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge n. 248/2006, concessa alle imprese, alle quali sia stata contestata una violazione in materia di fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica, di presentare una proposta di impegni nell'ambito di un procedimento sanzionatorio.

In tale prospettiva, l'art. 14 del *Regolamento* condiziona l'ammissibilità degli impegni al ricorrere di determinate circostanze, imponendo che essi non debbano essere generici, carenti di serietà o presentati per finalità dilatorie o di carente contenuto, mentre l'art. 17, comma 1, ne prevede l'approvazione "*se la proposta sia idonea a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregolarie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure*". In tal caso, in base al comma 6 dell'art. 17, l'organo collegiale "*ne ordina l'esecuzione rendendoli obbligatori per l'operatore proponente e delibera la sospensione del procedimento sanzionatorio fino alla verifica dell'effettiva attuazione degli impegni*".

Nella fattispecie in esame, gli impegni sono stati presentati nell'ambito di un procedimento sanzionatorio avviato per la violazione di precisi obblighi di trasparenza informativa, in fase precontrattuale durante il processo di attivazione presso i *totem*, in

merito alle modalità di pagamento dei costi relativi alle offerte di rete mobile, con l'applicazione, di *default*, agli utenti di una modalità di ricarica automatica, con addebito diretto su carta di credito o conto corrente, in difformità da quanto previsto dalle condizioni generali di contratto e nella Carta dei servizi di Iliad che contemplano, in via alternativa, due modalità di pagamento, manuale e automatica, che dovrebbero essere liberamente scelte dagli utenti medesimi.

Nella riunione del 12 giugno 2024, il Consiglio dell'Autorità ha valutato la proposta di impegni presentata da Iliad e ne ha deliberato l'ammissibilità e la pubblicazione ai fini della consultazione pubblica, atteso che le misure risultavano idonee a soddisfare i requisiti indicati dagli artt. 13 e 14, dell'Allegato A, alla delibera n. 286/23/CONS, recante "*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*".

### ***Sull'ammissibilità della proposta di impegni***

Come noto, ai fini dell'ammissibilità degli impegni, va preliminarmente valutata la sussistenza dei requisiti di cui all'art. 13, commi 1 e 5, del predetto *Regolamento*, che comportano che l'operatore possa presentare una proposta di impegni purché abbia **cessato la condotta** oggetto di contestazione e abbia previsto la costituzione di una funzione di vigilanza in capo a una struttura indipendente.

Come detto, la condotta contestata riguarda la mancata informativa agli utenti, in fase precontrattuale durante il processo di attivazione presso i *totem* dei punti vendita abilitati, in merito alle modalità di pagamento dei costi relativi alle offerte di rete mobile.

Nello specifico, Iliad ha applicato di *default*, senza garantire una preventiva facoltà di scelta tra le diverse opzioni (ricarica automatica o manuale), una modalità di ricarica automatica, con addebito diretto su carta di pagamento o conto corrente.

**La Società, nella proposta preliminare di impegni, ha dato atto della previa cessazione della condotta, atteso che, dal 14 marzo 2024, ha introdotto la possibilità di scegliere, direttamente su tutte le sue *Simbox*, il metodo di pagamento, in modalità *opt-in*, per i rinnovi successivi al primo, tra la ricarica automatica (carta di pagamento o conto corrente) e la ricarica manuale (addebito sul credito telefonico).**

La Società, inoltre, dal 14 febbraio 2024 ha modificato l'informativa visualizzata dall'utente durante lo *step* relativo all'inserimento dei dati della carta di pagamento in fase di sottoscrizione, con l'esplicito avviso relativo alla possibilità di modificare il metodo di pagamento in qualsiasi momento

Sotto diverso profilo, sempre ai fini dell'ammissibilità, risulta soddisfatto il requisito richiesto dal comma 5 dell'art. 13 del *Regolamento*, posto che la Società ha previsto la costituzione di un'apposita Unità di monitoraggio deputata alla verifica della corretta attuazione degli impegni proposti.

***Sulla valenza degli impegni in ottica di maggior tutela degli utenti e pro-competitiva***

Nel merito dei singoli impegni presentati si osserva quanto segue.

La misura contenuta nell'**impegno n. I**, oltre a riconoscere un tempestivo ristoro economico agli utenti che hanno ricevuto prelievi illegittimi derivanti dall'automatica applicazione della modalità di addebito su carta di credito, appare meritevole di apprezzamento laddove prevede l'implementazione di un processo aziendale orientato a una **maggiore efficacia ed efficienza del servizio di assistenza clienti**, il quale potrà non solo gestire eventuali criticità riscontrate dai clienti, anche di nazionalità straniera, nella scelta e/o modifica del metodo di pagamento ovvero rilevare addebiti non dovuti, ma anche procedere direttamente al cambio della modalità di pagamento, offrendo un supporto concreto agli utenti in difficoltà.

Trattasi di una misura specifica e **innovativa**, non oggetto di alcun obbligo regolamentare né normativo e che, pertanto, potrebbe generare un effetto emulativo nel mercato di riferimento, aumentando le tutele per gli utenti finali e migliorando l'assetto concorrenziale.

Per quanto concerne l'**impegno n. II**, si reputa che Iliad, mediante **il riconoscimento della facoltà di scelta del metodo di pagamento in caso di sottoscrizione delle offerte attraverso tutti i canali disponibili e non solo i totem**, possa agevolare la consapevolezza delle scelte contrattuali degli utenti soprattutto ove si consideri che, ai fini del completamento del medesimo processo di sottoscrizione dell'offerta, è necessario optare per una delle forme di pagamento disponibili, accettandone esplicitamente le condizioni e potendola comunque sempre modificare in qualsiasi momento dalla propria Area personale. Trattasi di un impegno che va ad agire anche su metodi di adesione all'offerta non oggetto del procedimento sanzionatorio, incluso il sito *web*. Ne consegue una amplificazione del beneficio, in termini di trasparenza, per tutti i clienti di Iliad e non solo per quelli che utilizzano i *totem*, evitando ogni tipo di discriminazione.

Le misure di cui agli **impegni nn. III e IV** appaiono particolarmente apprezzabili e connotate, anche in tal caso, da un *quid novi* rispetto all'attuale normativa di settore.

Infatti l'inserimento in tutti i documenti contrattuali – sintesi contrattuale, condizioni generali di contratto e Carta dei servizi – delle diverse tipologie di pagamento disponibili e della facoltà di scelta riservata ai clienti sia al momento dell'adesione all'offerta che nel corso del rapporto contrattuale, costituisce un elemento di trasparenza informativa che si aggiunge al *set* minimo e obbligatorio di informazioni contrattuali contemplato dagli artt. 98 – *quater decies* e 98 – *quindecies* del *Codice*, agevolando il controllo della spesa da parte degli utenti a seconda delle proprie esigenze ed evitando così addebiti indesiderati.

Va detto, a tale proposito, che gli Allegati 8 e 9 del *Codice* non forniscono alcun tipo di indicazione sul tema della trasparenza dei metodi di pagamento. E infatti il presente procedimento sanzionatorio è stato avviato per la violazione della delibera n. 179/03/CSP, che fornisce indicazioni di carattere molto generale. Di qui l'importanza degli impegni in discussione. Infatti, viene per la prima volta stabilito il principio relativo all'importanza della chiarezza e consapevolezza, a favore degli utenti, del metodo di pagamento, che non deve essere fissato di *default*, mediante un meccanismo di *opt-out*, **ma sempre in *opt-in***. **Con questi impegni si va, anche in questo caso con una misura**

**che si caratterizza come innovativa, a colmare una lacuna normativa e regolamentare in cui non sono previste misure in materia di sistemi di pagamento, seppure la questione abbia forte impatto sui consumatori, in particolare stranieri.**

Sotto di verso profilo, tale misura contribuisce a far meglio comprendere come, nel caso del modello di *business* adottato da Iliad privo di punti vendita “tradizionali” e fortemente orientato al canale digitale, sia consigliato l’utilizzo della propria Area personale per poter facilmente gestire il proprio contratto in totale autonomia.

Per quanto, invece, riguarda l’**impegno n. V**, la misura presenta il pregio oggettivo di introdurre una formazione specifica per il personale addetto agli Iliad *Store* e *Corner* allo scopo di rendere agli utenti un’informativa completa ed esaustiva circa le modalità di addebito del costo delle offerte che sarà utilizzato per i rinnovi successivi al primo, ma sempre modificabile.

L’impegno, inoltre, appronta una tutela rafforzata nei confronti della clientela straniera, la quale risulta maggiormente esposta a possibili fraintendimenti circa le condizioni giuridiche ed economiche delle offerte sottoscritte.

In tale prospettiva, appare innovativa e apprezzabile l’intenzione di diffondere, all’interno dei punti vendita con maggiore affluenza di utenti stranieri, apposite comunicazioni in lingua inglese, anche mediante videoschermi, e rendere disponibili, sempre in lingua inglese, anche il relativo materiale informativo.

In merito all’**impegno n. VI**, si osserva che, in coerenza con quanto previsto dagli impegni nn. III e IV, le modifiche apportate all’Area personale con particolare riferimento alla facoltà di modifica del metodo di pagamento, appaiono significative nell’ottica di una complessiva ridefinizione, con effettiva equiparazione, delle opzioni di pagamento e dell’immediata reperibilità degli strumenti utili a cambiarle rinvenibili sia dalla home page che dalla *sidebar* dell’Area personale.

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni presentati da Iliad in data 18 aprile 2024 risultano, a una valutazione complessiva, idonei a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi, rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregolatorie dell’illecito attraverso idonee e stabili misure, le quali vanno a migliorare le attuali previsioni regolamentari in materia di trasparenza dei metodi di pagamento, introducendo, per tutti i canali di vendita, esplicitamente, oltre a numerose altre innovative misure valide in fase pre-contrattuale, contrattuale e nei processi di assistenza clienti, un principio di opt-in nella scelta del metodo di pagamento e non favorendo, nella relativa presentazione pre-contrattuale, alcuno specifico metodo di pagamento e, per l’effetto, comportano anche tangibili e sostanziali benefici per l’utenza finale;

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell’art. 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*;

## DELIBERA

### Art. 1

#### (Approvazione degli impegni di Iliad)

1. Gli impegni presentati in data 18 aprile 2024 dalla società Iliad Italia S.p.A., con sede legale in Viale F. Restelli, 1/A – 20124 Milano, ai sensi dell’art. 14-*bis* del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, sono approvati e resi obbligatori per la Società nei termini sopra descritti e allegati al presente provvedimento di cui formano parte integrante e sostanziale.
2. L’Autorità esamina con cadenza periodica l’attuazione degli impegni per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla istituzione dell’Unità di monitoraggio.
3. Il procedimento sanzionatorio di cui all’atto di contestazione n. 1/24/DTC è sospeso fino alla verifica dell’effettivo adempimento degli impegni.
4. La società Iliad Italia S.p.A. è gravata dell’obbligo di realizzare quanto previsto nel documento definitivo di impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo allegato (**Allegato A**) al presente provvedimento. I suddetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla Società.
5. Ai sensi dell’art. 18, comma 3, del *Regolamento* allegato alla delibera n. 286/23/CONS, l’accertamento della mancata attuazione degli impegni comporta, previa diffida, la revoca del provvedimento di approvazione degli stessi, la sanzione ai sensi dell’art. 30 del *Codice* per l’inottemperanza all’ordine di esecuzione di cui all’art. 17, comma 6, del citato *Regolamento* e la continuazione del procedimento sanzionatorio per la violazione precedentemente contestata. Tali disposizioni trovano applicazione anche qualora l’organo collegiale accerti che l’approvazione degli Impegni sia stata determinata da informazioni fornite dall’operatore e successivamente rivelatesi gravemente incomplete, oppure colpevolmente inesatte o fuorvianti.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Roma, 9 ottobre 2024

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba