

A mezzo PEC
protocollo.agcm@pec.agcm.it
agcom@cert.agcom.it
protocollo@pec.gpdp.it

Spett.le **ANTITRUST**
AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO
Piazza G. Verdi, 6/a – Roma

AGCOM
AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
Via Isonzo 21/b, 00198 Roma

GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI
Piazza di Monte Citorio n. 121, IT-00186, Roma

Roma, 13 giugno 2018

Prot. 3444 | 8565 | LARM18013

Oggetto: SEGNALAZIONE PER VERIFICA:

- **PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE**
- **CLAUSOLE VESSATORIE**
- **MANCATO RISPETTO DELLA NORMATIVA DELLE TELECOMUNICAZIONI**
- **MANCATO RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA TUTELA DEI DATI PERSONALI**
- **MANCATO RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA SICUREZZA NAZIONALE**

Il sottoscritto, Ivan Marinelli, Presidente della CONSULTA GIURIDICA NAZIONALE e Presidente Nazionale di A.E.C.I. ASSOCIAZIONE EUROPEA CONSUMATORI INDIPENDENTI assistita dalla Consulta Legale di A.E.C.I. - **Associazione Europea Consumatori indipendenti**, con la presente da valere a tutti gli effetti di legge, beninteso la più ampia riserva di tutte le necessarie azioni civili, penali ed amministrative per fatti ed atti nei confronti del/i responsabile/i, espone quanto segue:

Iliad Italia S.p.A. è un'azienda di telecomunicazioni che ha esordito sul mercato italiano nel 2018 come quarto **operatore di telefonia mobile**. Fa parte del Gruppo Iliad, madre di alcuni dei principali operatori internazionali. L'azienda sta sviluppando una rete proprietaria per offrire sul mercato un servizio con copertura nazionale.



A.E.C.I. NAZIONALE

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 | f. 06 88 37 60 50
info@euroconsumatori.eu
aeci@pec.euroconsumatori.eu
www.euroconsumatori.eu

A.E.C.I. E' MEMBRO DI

BEUC | European Consumer Organisation
CIE | Consumatori Italiani per l'Europa
OIC | Osservatorio Imprese e Consumatori
CRUC LAZIO | dal 2011
CRUC TOSCANA

A.E.C.I. LAZIO [risposta ai reclami]

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 f. 06 88 37 60 50
lazio@euroconsumatori.eu
lazio@pec.euroconsumatori.eu
www.aecilazio.it

Dall'analisi delle condizioni generali di contratto, delle brochure prezzi, del materiale informativo, del sito internet www.iliad.it A.E.C.I. sottopone alle Authority in epigrafe per la verifica di eventuali anomalie, e mancanze di legge come di seguito riportato:

TRASPARENZA OFFERTA COMMERCIALE E CLAUSOLE VESSATORIE

La locuzione "per sempre" è il CLAIM dell'offerta commerciale di ILIAD ma l'utente non solo non ha informazioni precise riguardo questa formula commerciale bensì è posto in una condizione di debolezza. L'operatore, infatti, si riserva il diritto di modificare le condizioni economiche del contratto (articolo 91 delle condizioni generali di contratto) nonostante si faccia intendere che la proposta economica è PER SEMPRE.

Precisando in merito al punto di cui sopra è vero che le stesse condizioni di contratto stabiliscono che "modifiche non sono applicabili in caso di "offerte non modificabili dedicate" ma la stessa clausola (arbitraria e non trasparente) non stabilisce strumenti per comprendere quale offerta rientri in quelle non modificabili.

Sotto questo profilo si ritiene che le condizioni generali di contratto non siano in linea con quanto stabilito dall'articolo 33 del Codice del Consumo che stabilisce che *"Nel contratto concluso tra il consumatore ed il professionista si considerano vessatorie le clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto"* (comma 1). Precisamente, ai sensi della lett. m) dell' art. 33, co. 2 del Codice del Consumo, *"Si presumono vessatorie fino a prova contraria le clausole che hanno per oggetto, o per effetto di: [...] m) consentire al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso"*; gli art. 21 - 23 in materia di pratiche commerciali ingannevoli ed aggressive."



A.E.C.I. NAZIONALE

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 | f. 0688 37 60 50
info@euroconsumatori.eu
aeci@pec.euroconsumatori.eu
www.euroconsumatori.eu

A.E.C.I. E' MEMBRO DI

BEUC | European Consumer Organisation
CIE | Consumatori Italiani per l'Europa
OIC | Osservatorio Imprese e Consumatori
CRUC LAZIO | dal 2011
CRUC TOSCANA

A.E.C.I. LAZIO [risposta ai reclami]

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 f. 06 88 37 60 50
lazio@euroconsumatori.eu
lazio@pec.euroconsumatori.eu
www.aecilazio.it

ARTICOLO 9 CONDIZIONI CONTRATTUALI ILIAD

1 L'art. 9 (Modifiche contrattuali) delle condizioni generali di contratto prevede che "Iliad si riserva il diritto di apportare modi fiche nl Contratto, comprese le condizioni economiche salvo il caso di offerte non modificabili dedicate, per i seguenti giustificati motivi e in maniera proporzionata:

- i) sopravvenute esigenze tecniche economiche od organizzative (nonché con riferimento a modifiche e interventi sulla rete o sulle strutture commerciali);
- ii) mutamenti nel quadro normativo e regolatorio di riferimento che incidano sull'equilibrio economico e/o in maniera significativa su aspetti organizzativi;
- iii) esigenza di assicurare il corretto ed efficiente utilizzo del Servizio e della SIM.

L'Utente verrà tempestivamente informato delle modifiche contrattuali previste e delle relative ragioni nonché attraverso e-mail, SMS e/o avviso sul Sito Internet. Le modifiche contrattuali acquisteranno efficacia decorsi 30 giorni dalla data in cui sono state convinte all'Utente che, entro lo stesso termine, potrà recedere dal Contratto (anche chiedendo In portabilità) senza costi di disattivazione. In caso di mancata comunicazione del recesso entro il suddetto termine di 30 giorni, le modifiche contrattuali si intenderanno accettate dall'Utente"

Ai sensi dell'articolo 7 delle condizioni di contratto "ILIAD potrà sospendere il Servizio, in tutto o in parte, dandone preavviso con ogni mezzo, e senza che siano dovuti rimborsi o compensazioni in caso di: [...] uso del Servizio o della SIM da parte dell'Utente che risulti fraudolento o illecito (anche con riferimento ad un livello anomalo o sproporzionato di traffico in relazione alle abitudini, alle caratteristiche o alla natura dell'Utente

Nella fattispecie il consumatore non ha elementi schematici, precisi e stabiliti entro determinati requisiti per misurare eventuali comportamenti che possono condurre alla sospensione del servizio. Se ne deduce dunque che tale clausola sia sproporzionata in quanto permette una forchetta ampia di discrezionalità da parte dell'operatore che si riserva di sospendere il servizio per propria scelta (insindacabile) e quindi il consumatore/utente ha diritto di ponderare azioni in maniera consapevole oltre che anche ai fini di una trasparente comparabilità delle offerte presenti sul mercato.

Si vede inoltre ridotto lo spettro per i motivi di indennizzo nel caso di sospensione illecita. In questo caso, infatti, l'operatore avendo ampia discrezionalità in merito può giustificare eventuali sospensioni di servizio.



A.E.C.I. NAZIONALE

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 | f. 0688 37 60 50
info@euroconsumatori.eu
aeci@pec.euroconsumatori.eu
www.euroconsumatori.eu

A.E.C.I. E' MEMBRO DI

BEUC | European Consumer Organisation
CIE | Consumatori Italiani per l'Europa
OIC | Osservatorio Imprese e Consumatori
CRUC LAZIO | dal 2011
CRUC TOSCANA

A.E.C.I. LAZIO [risposta ai reclami]

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 f. 06 88 37 60 50
lazio@euroconsumatori.eu
lazio@pec.euroconsumatori.eu
www.aecilazio.it

OFFERTA COMMERCIALE NON TRASPARENTE

Analizzando l'offerta commerciale riteniamo ci sia una comunicazione non propriamente completa e trasparente sia per l'attivazione dei servizi sia per il traffico extra soglia (vedi punto successivo).

Sulla Home Page del sito (vedi screen shoot allegato) si evidenzia il costo di 5,99 al mese mentre è omesso totalmente il costo di attivazione della SIM.

Il consumatore è portato a credere che il costo dell'offerta sia limitato ai 5 euro e 99 ma a questo si deve in realtà aggiungere il costo di acquisto della SIM (9,99 euro). Tale costo è indicato esclusivamente all'atto finale della conclusione del processo di richiesta di attivazione ovvero solo al momento dell'ultimo passaggio di conferma del form di richiesta.

Tale mancata comunicazione avviene in spregio dell'art. 71 del d.lgs 259/2003, dell'art. 1, artt 3 e 4 e delibera AGCOM 519/15/CONS, 250/16/CONS.

PAGAMENTO PREIMPOSTATO PER RICARICHE

Alla verifica dell'attivazione dei servizi (a mezzo web) la nostra associazione di consumatori ha avuto modo di verificare che al momento stesso della richiesta è preimpostato il metodo carta di credito. Possibilità alternative sono evidenziate con caratteri piccoli non evidenti in violazione dell'articolo 65 del d.lgs 206/2005

MANCANZE D.LGS 206/2005

In particolare la mancata comunicazione avviene in spregio dell'articolo 21 del d.lgs 206/2005 che stabilisce che *"E' considerata ingannevole una pratica commerciale che contiene informazioni non rispondenti al vero o, seppure di fatto corretta, in qualsiasi modo, anche nella sua presentazione complessiva, induce o è idonea ad indurre in errore il consumatore medio riguardo ad uno o più dei seguenti elementi e, in ogni caso, lo induce o è idonea a indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso."*

In particolare la mancata comunicazione avviene in spregio dell'articolo 22 del d.lgs 206/2005 che stabilisce che *"E' considerata ingannevole una pratica commerciale che nella fattispecie concreta, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso, nonche' dei limiti del mezzo di comunicazione impiegato, omette informazioni rilevanti di cui il consumatore medio ha bisogno in tale contesto per prendere una"*



A.E.C.I. NAZIONALE

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 | f. 0688 37 60 50
info@euroconsumatori.eu
aeci@pec.euroconsumatori.eu
www.euroconsumatori.eu

A.E.C.I. E' MEMBRO DI

BEUC | European Consumer Organisation
CIE | Consumatori Italiani per l'Europa
OIC | Osservatorio Imprese e Consumatori
CRUC LAZIO | dal 2011
CRUC TOSCANA

A.E.C.I. LAZIO [risposta ai reclami]

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 f. 06 88 37 60 50
lazio@euroconsumatori.eu
lazio@pec.euroconsumatori.eu
www.aecilazio.it

decisione consapevole di natura commerciale e induce o e' idonea ad indurre in tal modo il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso."

TRAFFICO EXTRA SOGLIA NON COFORME DELIBERA AGCOM 326/10/CONS

Dalla lettura della Brochure Prezzi Iliad, in caso di sconfinamento della soglia di 30 gigabyte/mese, prevede la possibilità di navigare al costo di 9 euro a gigabyte (0,90 euro ogni 100 megabyte). Alla pagina 3 della Brochure si legge infatti "30 GB, terminati i quali si applica la tariffa base, senza rallentamento della velocità di internet".

Tale applicazione avviene in totale spregio della delibera AGCOM 326/10/CONS che stabilisce *"Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto"*.

Appare palese che l'utente non è posto a tutela di eventuale traffico extra soglia inconsapevole. La delibera AGCOM è nata, infatti, per impedire addebiti per un utilizzo non consapevole di connessioni internet.

MANCATA TRASPARENZA PER TARIFFE ROAMING

Dall'analisi della documentazione contrattuale e delle brochure e del sito internet ci pare lacunosa l'informazione relativa al traffico roaming. Se da una parte si rileva che l'offerta preveda, per il traffico dati generato in Europa, 2 gigabyte di allowance aggiuntivi rispetto alla soglia prevista per il territorio nazionale (pari a 32 GB). Nell'ultima riga della presentazione sintetica dell'offerta si legge infatti: "+ 2 GB dedicati in Europa" ogni megabyte di traffico dall'altra (Brochure Prezzi p. 4 del documento) si legge che la tariffa di 0,00732 si applica al superamento dei 2 GB di consumo di traffico.



A.E.C.I. NAZIONALE

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 | f. 0688 37 60 50
info@euroconsumatori.eu
aeci@pec.euroconsumatori.eu
www.euroconsumatori.eu

A.E.C.I. E' MEMBRO DI

BEUC | European Consumer Organisation
CIE | Consumatori Italiani per l'Europa
OIC | Osservatorio Imprese e Consumatori
CRUC LAZIO | dal 2011
CRUC TOSCANA

A.E.C.I. LAZIO [risposta ai reclami]

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 f. 06 88 37 60 50
lazio@euroconsumatori.eu
lazio@pec.euroconsumatori.eu
www.aecilazio.it

ATTIVAZIONE, FIRMA E RICONOSCIMENTO VIDEO

L'attivazione della SIM ILIAD ci sembra abbia molte condizioni di ombra. Innanzitutto avanziamo dubbi sulla firma e accettazione delle condizioni che viene effettuata a mezzo di ciò che ILIAD definisce "firma digitale" ma che, alla luce dei fatti, risulta essere solo un token ricevuto a mezzo sms.

La firma digitale, infatti, si basa su tre principi fondamentali: quello dell'autenticità, in quanto assicura l'identità della persona o dell'impresa che firma un documento; quello dell'integrità, in quanto assicura che i documenti firmati non sono stati modificati dopo la firma e quello del non ripudio, in quanto un documento firmato tramite firma elettronica non può essere "disconosciuto" da chi l'ha firmato. Il sistema ILIAD non ci sembra riesca a rispondere a questi tre principi.

Ci sembra inoltre che all'atto della "firma" manchi il riconoscimento richiesto dalla delibera AGCom n. 147/11/CIR (articolo 5) in cui si stabilisce che il cliente debba attestare di essere il possessore (o l'utilizzatore) della SIM. Da questo punto di vista, inoltre, si individuano falle relative al D.M. 16 AGOSTO 2005 e per motivi di sicurezza per l'utilizzo di mezzi di comunicazione.

L'attivazione attraverso la SIM BOX riteniamo possa aprire ad altre valutazioni anche in riferimento a dati personali sensibili comunicati a mezzo internet.

Innanzitutto, infatti, il Considerando 51 del GDPR ricorda che: **«Meritano una specifica protezione i dati personali che, per loro natura, sono particolarmente sensibili sotto il profilo dei diritti e delle libertà fondamentali, dal momento che il contesto del loro trattamento potrebbe creare rischi significativi per i diritti e le libertà fondamentali. Tra tali dati personali dovrebbero essere compresi anche i dati personali che rivelano l'origine razziale o etnica, essendo inteso che l'utilizzo dei termini «origine razziale» nel presente regolamento non implica l'accettazione da parte dell'Unione di teorie che tentano di dimostrare l'esistenza di razze umane distinte.**

Il trattamento di fotografie non dovrebbe costituire sistematicamente un trattamento di categorie particolari di dati personali, poiché esse rientrano nella definizione di dati biometrici soltanto quando saranno trattate attraverso un dispositivo tecnico specifico che consente l'identificazione univoca o



A.E.C.I. NAZIONALE

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 | f. 06 88 37 60 50
info@euroconsumatori.eu
aeci@pec.euroconsumatori.eu
www.euroconsumatori.eu

A.E.C.I. E' MEMBRO DI

BEUC | European Consumer Organisation
CIE | Consumatori Italiani per l'Europa
OIC | Osservatorio Imprese e Consumatori
CRUC LAZIO | dal 2011
CRUC TOSCANA

A.E.C.I. LAZIO [risposta ai reclami]

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 f. 06 88 37 60 50
lazio@euroconsumatori.eu
lazio@pec.euroconsumatori.eu
www.aecilazio.it

***L'autenticazione di una persona fisica.** Tali dati personali non dovrebbero essere oggetto di trattamento, a meno che il trattamento non sia consentito nei casi specifici di cui al presente regolamento, tenendo conto del fatto che il diritto degli Stati membri può stabilire disposizioni specifiche sulla protezione dei dati per adeguare l'applicazione delle norme del presente regolamento ai fini della conformità a un obbligo legale o dell'esecuzione di un compito di interesse pubblico o per l'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento.*

*Oltre ai requisiti specifici per tale trattamento, dovrebbero applicarsi i principi generali e altre norme del presente regolamento, in particolare per quanto riguarda le condizioni per il trattamento lecito. È opportuno prevedere espressamente deroghe al divieto generale di trattare tali categorie particolari di dati personali, tra l'altro se l'interessato esprime un **consenso esplicito** o in relazione a esigenze specifiche, in particolare se il trattamento è eseguito nel corso di legittime attività di talune associazioni o fondazioni il cui scopo sia **permettere l'esercizio delle libertà fondamentali**».*

SITO INTERNET PARTITA IVA HOME PAGE | AGEVOLAZIONE NON IPOVEDENTI AUDIOLESI

L'art. 35 del DPR 633/1972, stabilisce l'obbligo, per il contribuente intestatario della Partita IVA che disponga di un sito web, di indicare nella relativa home page il numero identificativo ad esso attribuito ai fini IVA. Nella Home Page del sito www.iliad.it non risulta essere pubblicata la partita iva.

Si ravvede inoltre la mancata ottemperanza della delibera AGCOM 46/17/CONS poiché nella Home Page non è presente il link "agevolazioni per non vedenti e non udenti) che contenga "informazioni dettagliate sulle offerte specifiche da postazione fissa e mobile, e la relativa modulistica, accessibile tramite un link, presente in home page, dedicato alle informazioni utili al consumatore". Sembrerebbe inoltre che l'operatore non abbia previsto le offerte indicate dalla delibera AGCOM 46/17/CONS

PRATICA COMMERCIALE SCORRETTA ART. 22 D.LGS 206/2005

Una pratica commerciale e' altresì considerata un'omissione ingannevole quando un professionista occulta o presenta in modo oscuro, incomprensibile, ambiguo o intempestivo le informazioni rilevanti di cui al comma 1, tenendo conto degli aspetti di cui al detto comma, o non indica l'intento commerciale della pratica stessa qualora questi non risultino già evidente dal contesto nonche' quando, nell'uno o nell'altro



A.E.C.I. NAZIONALE

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 | f. 0688 37 60 50
info@euroconsumatori.eu
aeci@pec.euroconsumatori.eu
www.euroconsumatori.eu

A.E.C.I. E' MEMBRO DI

BEUC | European Consumer Organisation
CIE | Consumatori Italiani per l'Europa
OIC | Osservatorio Imprese e Consumatori
CRCU LAZIO | dal 2011
CRUC TOSCANA

A.E.C.I. LAZIO [risposta ai reclami]

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 f. 06 88 37 60 50
lazio@euroconsumatori.eu
lazio@pec.euroconsumatori.eu
www.aecilazio.it

caso, cio' induce o e' idoneo a indurre il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

Per quanto su esposto e allarmati dal numero di segnalazioni pervenute, A.E.C.I., per quanto di propria competenza

CHIEDE

Alla Spett.le in epigrafe l'apertura di un'istruttoria per:

- verificare eventuali pratiche scorrette e dannose nei confronti dei consumatori;
- verificare la trasparenza contrattuale delle condizioni generali della società in premesso;
- verificare il mancato rispetto della legislazione italiana delle delibere AGCOM

Ci rendiamo disponibili ad ogni eventuale chiarimento e richiesta di produzione documenti ed elementi utili alle valutazioni dell'Autorità.

Per info e comunicazioni scrivere a:

A.E.C.I. | ASSOCIAZIONE EUROPEA CONSUMATORI INDIPENDENTI

via Casimiro Teja 24 – 00157 Roma

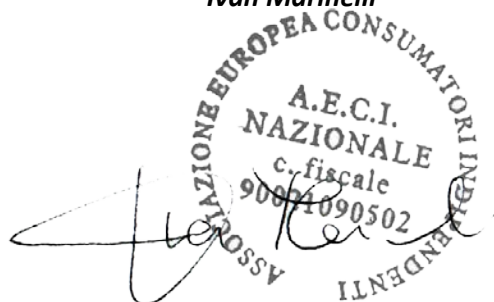
Tel 064510914 | Fax 0688376046

info@euroconsumatori.eu | aeci@pec.euroconsumatori.eu

Si porgono cordiali saluti

Il Presidente

Ivan Marinelli



A.E.C.I. NAZIONALE

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 | f. 0688 37 60 50
info@euroconsumatori.eu
aeci@pec.euroconsumatori.eu
www.euroconsumatori.eu

A.E.C.I. E' MEMBRO DI

BEUC | European Consumer Organisation
CIE | Consumatori Italiani per l'Europa
OIC | Osservatorio Imprese e Consumatori
CRUC LAZIO | dal 2011
CRUC TOSCANA

A.E.C.I. LAZIO [risposta ai reclami]

Via Casimiro Teja 24 | 00157 Roma
t. 06 45 10 914 f. 06 88 37 60 50
lazio@euroconsumatori.eu
lazio@pec.euroconsumatori.eu
www.aecilazio.it