

## VERSIONE DEFINITIVA DI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 13, COMMA 4°, DEL REGOLAMENTO APPROVATO CON DELIBERA DELL'AGCOM n. 286/23/CONS

### Impegno n. 1

A titolo di **Primo Impegno**, al fine di migliorare il servizio per l'utente finale CIM si impegna a creare, all'interno dell'alberatura principale di un numero gratuito (401002) contattabile dal cliente, un sub-menù specifico con messaggi fonici al fine di comunicare la modalità di riattivazione del servizio successiva al blocco per esaurimento del *bundle*.

In particolare questa la procedura e la nuova funzionalità:

- al raggiungimento del 100% del traffico dati da parte degli utenti verrà inviato agli stessi un SMS del seguente tenore:

***“Hai terminato i GB! Per poter navigare attiva il RESTART o Extra 1GB o Extra 5GB. Per info, modalità e stringhe, telefona gratis al 401002 e digita il tasto 6”***

- l'utente finale potrà contattare **gratuitamente** il numero 401002 riportato nel messaggio SMS che si compone di un menù di scelte. Nello specifico nella lista principale delle opzioni, la sesta opzione così recita: *“Per info, modalità di attivazione e stringhe degli Extra dati e RESTART”*;

- digitando quindi il tasto 6, l'utente può ascoltare le varie tipologie d'offerta che gli possono consentire di attivare immediatamente il servizio dati. Nello specifico il sottomenù di nostro interesse (Opzione 6), così recita tramite messaggio vocale registrato:

***“Per attivare RESTART digita \*11\*9# INVIO”;***

***“Per attivare Extra 1 Giga digita \*5050\*2# INVIO. Per informazioni economiche sull'opzione, visita il sito internet “unomobile.it”;***

***“Per attivare Extra 5 Giga digita \*5050\*3# INVIO. Per informazioni economiche sull'opzione, visita il sito internet “unomobile.it”;***

Si fa presente che sul sito “unomobile.it”, alla pagina “<https://www.unomobile.it/extra-e-servizi>” sono attualmente dettagliate le condizioni economiche di Extra 1GB o Extra 5GB.

Il cliente, pertanto, digitando la stringa relativa all'offerta di suo gradimento ne effettuerà automaticamente il pagamento utilizzando il proprio credito residuo, abilitando immediatamente e contestualmente il servizio dati precedentemente bloccato per precedenti raggiunti limiti di utilizzo in *bundle*.

### Impegno n. 2

A titolo di **Secondo Impegno**, sempre al fine del miglioramento del servizio agli utenti, CIM si

obbliga a realizzare una specifica sezione delle FAQ sul sito internet contenente:

- l'informazione completa ed analitica all'utente finale, relativa al blocco del servizio dati al raggiungimento del 100% del servizio stesso con il rinvio multimediale ad una specifica pagina dedicata del sito da cui trarre tutte le necessarie informazioni e l'indicazione all'utente finale dell'esistenza del numero gratuito (IVR 401002 opzione 6) da contattare e della procedura per la riattivazione del servizio (Esempio FAQ: *Ho terminato i minuti e/o SMS e/o GB e/o MB inclusi nella promozione, cosa succede?*);
- l'informazione specifica per l'utente titolare di un piano tariffario base sulla possibilità di navigare (Esempio FAQ: *Posso navigare con il mio piano tariffario base o con una offerta che non prevede un pacchetto dati?*)

### Impegno n. 3

A titolo di **Terzo impegno** CIM si impegna a rinnovare, anche graficamente tutti i modelli della Sintesi Contrattuale aumentandone la comprensibilità mediante l'inserimento di note esplicative ed inserendo link immediatamente consultabili di specifiche informazioni riguardanti il contesto di riferimento.

In particolare, mediante le note e i link, si vuole facilitare all'utente l'acquisizione delle informazioni relative all'offerta, ai suoi diritti e ai servizi di CIM per garantire una maggiore trasparenza nei rapporti con l'utilizzatore.

L'utente, infatti, mediante i link, avrà la possibilità di accedere immediatamente a una serie di pagine presenti sul sito web aziendale quali: pagina servizi extra – pagina mappa di copertura 5G – pagina supporto e domande frequenti - pagina piattaforma ConciliaWeb – pagina offerta agevolata clienti con disabilità - pagina diritto di recesso.

### Impegno n. 4

CIM quale **Quarto impegno preliminare** si impegna a realizzare nell'area del sito “Contatti” (<https://www.unomobile.it/contatti>) una nuova sezione intitolata “**Reclamo**”.

Nello specifico si riportano due screen-cap relativi alla nuova area in produzione da dove è possibile eventualmente allegare specifici contenuti via file.

← → ⌂ ⌂ unomobile.it/contatti

Importati da IE

1 Mobile

Contattaci Diventa Partner

Home  
Offerte  
Extra e Servizi  
Roaming  
Porta un amico  
Configura internet  
Ricarica Automatica

Chi siamo  
Negozzi  
Supporto  
Piani tariffari base  
Stato dell'ordine

Ricarica + Accedi →

Per qualsiasi informazione relativa a promozioni, attivazioni, portabilità e ricariche.

Scegli un tema\*

Informazioni Generali

Spedizione SIM

Attivazione SIM

Portabilità del Numero

Indisponibilità ricariche

Reclamo

Altro

Peso non superiore a 10 MB

acconsenso al trattamento dei dati.

Privacy Policy and Terms of Service apply.

← → ⌂ ⌂ unomobile.it/contatti

Importati da IE

1 Mobile

Contattaci Diventa Partner

Home  
Offerte  
Extra e Servizi  
Roaming  
Porta un amico  
Configura internet  
Ricarica Automatica

Chi siamo  
Negozzi  
Supporto  
Piani tariffari base  
Stato dell'ordine

Ricarica + Accedi →

Per qualsiasi informazione relativa a promozioni, attivazioni, portabilità e ricariche.

Reclamo

Nome e Cognome\*

E-mail\*

Recapito telefonico

Nserisci qui la richiesta...

Allega file 

Peso non superiore a 10 MB

Presa visione dell'[informativa privacy](#) acconsenso al trattamento dei dati.

Invia →

This site is protected by reCAPTCHA and the Google [Privacy Policy](#) and [Terms of Service](#) apply.

Lo scopo della sezione “Reclamo” è duplice:

- fornire maggiore supporto ed assistenza all’utente finale mediante la creazione di un nuovo canale di contatto tra CIM e l’utente finale stesso;
- acquisire maggiore consapevolezza di eventuali criticità nei servizi forniti da CIM per assumere gli eventuali correttivi.

Al fine di dare attuazione a tali obiettivi CIM si impegna:

- a) a monitorare costantemente la sezione “**Reclamo**” mediante il back-office di CIM;
- b) a fornire riscontro all’utente finale nel più breve tempo possibile e, comunque, in un tempo massimo di 15 giorni dalla ricezione del reclamo;
- c) ad effettuare delle statistiche quadrimestrali delle tipologie dei reclami ricevuti suddividendole per macro aree al fine di individuare possibili criticità ricorrenti. Le aree che sono state in questa sede ipotizzate sono le seguenti:

- reclami su disservizi nella copertura;
- reclami sul controllo del traffico consumato;
- reclami su configurazione internet;
- reclami su servizi accessori.

Ovviamente in sede di analisi e statistica quadrimestrale è possibile che la tipologia delle predette macro aree venga modificata in ragione del contenuto dei singoli Reclami.

### **Impegno n. 5**

CIM, infine, si impegna, ai sensi dell’articolo 13 del Regolamento, a costituire una struttura indipendente per il monitoraggio della corretta esecuzione degli impegni con l’incarico di fornire all’Autorità un resoconto semestrale sull’attuazione degli stessi, per un periodo di 6 mesi/1 anno a decorrere dalla notifica del provvedimento finale o dall’implementazione delle misure, se successiva a tale data. Con riferimento alla composizione ed alle modalità di funzionamento dell’organismo di vigilanza, CIM propone una struttura indipendente appositamente costituita, convocata in esito all’accoglimento degli impegni, composta - fermo restando diverse indicazioni da parte dell’Autorità - da tre membri: un funzionario designato dall’Autorità, un dipendente di CIM e un esponente designato di comune intesa fra l’Autorità e CIM. Quanto al funzionamento della struttura, saranno previste nel corso dei dodici mesi di validità dell’attività di vigilanza riunioni periodiche con frequenza almeno quadrimestrale nell’ambito delle quali verrà verificata, sulla scorta di report forniti da CIM e ferma la possibilità da parte della struttura di richiedere approfondimenti istruttori, la corretta implementazione degli impegni. La struttura indipendente redigerà una relazione della propria attività di vigilanza da trasmettere all’Autorità in esito ad ogni riunione. 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

**Tempi di esecuzione:** Gli impegni dal n. 1 al n. 4 saranno ultimati entro un termine di 45 giorni dalla accettazione degli impegni definitivi

Gli impegni sono a carattere permanente.