

COMUNICATO STAMPA

AGCOM: SODDISFAZIONE PER LE MISURE ADOTTATE PER EVITARE LE ATTIVAZIONI NON VOLUTE DEI SERVIZI PREMIUM

Il Consiglio dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, relatore Antonio Martusciello, ha accolto con soddisfazione gli esiti della sperimentazione delle misure finalizzate a impedire le attivazioni inconsapevoli dei cosiddetti servizi *premium*.

Nel corso dei sei mesi della sperimentazione avviata lo scorso novembre, sono stati attivati oltre 26 milioni di servizi a fronte dei quali sono pervenute alla Direzione Tutela del Consumatore di Agcom meno di 200 segnalazioni che lamentavano attivazioni di servizi non richiesti.

Vista l'efficacia della nuova procedura d'acquisto, agli operatori verrà chiesto di aggiornare l'attuale Codice di condotta per l'offerta dei Servizi Premium (CASP 3.0) al fine di farvi confluire tutte le misure discusse e concordate nel corso della sperimentazione, ivi comprese quelle riguardanti una procedura unificata di rimborso.

Il nuovo sistema di gestione prevede il controllo totale da parte degli operatori delle pagine di attivazione dei servizi, l'introduzione di un numero unico gratuito di Customer Care grazie al quale l'utente può rapidamente conoscere i servizi premium attivi e, eventualmente, disattivarli, e un Comitato di garanzia - cui partecipano anche i rappresentanti delle associazioni dei consumatori - che monitora l'efficacia delle misure e provvede a mantenerle aggiornate.

Nel corso della sperimentazione l'operato del Comitato ha consentito di perfezionare le funzioni e la grafica delle pagine di attivazione dei servizi premium nonché di migliorare la trasparenza degli sms inviati per informare l'utente dell'attivazione, dell'addebito del costo del servizio e delle modalità di disattivazione.

Particolare apprezzamento è stato anche manifestato per l'efficace funzionamento del Call Center Unico che ha semplificato le modalità di disattivazione di ogni tipologia di servizio *premium*.

Il procedimento ha conseguito lo scopo di tutelare efficacemente i consumatori salvaguardando, nel contempo, le aziende che operano correttamente nel mercato.

Roma, 25 luglio 2018