

webinar

La tutela dei consumatori nei servizi di comunicazione elettronica

11 novembre 2022

seminario di formazione riservato al personale delle Associazioni dei consumatori realizzato nell'ambito della Convenzione fra il Ministero dello sviluppo economico e l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni recante "Iniziativa in materia di economia e mercati digitali ex art. 6, D.M. 10 agosto 2020"

Iniziativa finanziata dal Ministero delle imprese e del made in Italy
Fondo iniziative a vantaggio dei consumatori



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Strumenti di pagamento sicuro

Delibera n. 10/21/CONS

Dora Di Napoli

Funzionario

Direzione Tutela dei Consumatori



I servizi a pagamento

I servizi a sovrapprezzo, spesso chiamati anche VAS (*value added services*) o servizi *premium*, sono servizi a pagamento di intrattenimento (giochi, video, foto, musica, etc.) e di informazione (meteo, oroscopo, *news*, *gossip*, etc.).

Possono essere acquistati singolarmente (c.d. *one shot*) con un unico addebito (su credito o conto telefonico) o in abbonamento, mediante addebito settimanale (sempre su credito o conto telefonico).



II CASP 4.0.

Con la delibera n. 108/19/CONS, il Consiglio, ha approvato il CASP 4.0 contenente tutte le misure concordate durante i lavori del Comitato con l'obiettivo di rafforzare la consapevolezza dell'acquisto, a consentire un celere rimborso ed evitare conflitti di interesse mantenendo distinti i ruoli di ciascun attore della catena del valore.

Sebbene la sinergia di tutte le attività intraprese dall'Autorità abbia consentito di controllare il mercato dei servizi premium e dotare l'utente di strumenti di tutela innovativi, non è stata in grado di azzerare il fenomeno delle attivazioni inconsapevoli.

In particolare, è stato rilevato che le misure contenute nel CASP 4.0, non hanno consentito di intercettare un consistente flusso di attivazioni anomale su SIM adibite dall'utente al controllo da remoto di dispositivi di varia natura (es. telesorveglianza, teleriscaldamento, etc.), poiché, essendo inserite in un apparato che non svolge funzioni di comunicazione testuale, non consentono all'utente di venire a conoscenza dell'attivazione del servizio se non in seguito alla riduzione o all'azzeramento del credito telefonico.

Delibera n. 10/21/CONS

barring sulle SIM con cui inibire a monte l'attivazione di tutti i servizi **premium** in abbonamento che prevedono l'erogazione di contenuti digitali (video, giochi musica, libri, etc.) veicolati sia attraverso SMS ed MMS rivolti verso specifiche numerazioni in decade 4, sia tramite connessione dati su reti di telecomunicazione mobili con addebito su credito telefonico o documento di fatturazione, offerti sia da terzi, sia direttamente dall'operatore di accesso (sono esclusi alcuni servizi forniti tramite SMS);

acquisizione della prova del consenso all'acquisto con un'unica modalità e cioè mediante l'inserimento, in una pagina dedicata, del numero di cellulare dell'utente (su cui addebitare il costo del servizio) seguito da una One Time Password (OTP) di almeno cinque cifre che il cliente deve inserire manualmente nell'apposita maschera presente nella *landing page*.



Grazie per l'attenzione

Iniziativa finanziata dal Ministero delle imprese e del made in Italy
Fondo iniziative a vantaggio dei consumatori