



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

COMUNICATO STAMPA

AGCOM: TELEFONIA MOBILE, ATTIVATA MAIL PER SEGNALARE PROBLEMI CON SERVIZI PREMIUM

Limitare le attivazioni di servizi *premium* (VAS) nella telefonia mobile, non volute o non richieste dai consumatori, e definire una procedura unificata di rimborso delle somme non dovute in caso di acquisti privi del consenso. Con queste finalità lo scorso novembre l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha autorizzato, sulla base di una serie di proposte avanzate dagli operatori di telecomunicazione e dai fornitori di contenuti, l'avvio di una sperimentazione che, da oggi, potrà avvalersi anche della preziosa collaborazione dei consumatori. Scrivendo all'indirizzo mail sperimentazioneVAS@agcom.it, gli utenti potranno infatti far emergere le criticità riscontrate nell'attuazione delle nuove procedure di acquisto proposte dagli operatori e dai *content service providers*, che prevedono:

- un doppio *click* dell'utente, in due diverse schermate contenenti informazioni differenti. Il primo è utilizzato per raccogliere il consenso all'addebito del servizio sul conto telefonico dell'utente, il secondo per confermare la richiesta di acquisto;
- l'introduzione del numero verde di *customer care* 800.44.22.99 – attivo 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana – attraverso il quale gli utenti, tramite voce guida, sono informati degli abbonamenti a servizi *premium* attivi sulla propria utenza e possono eventualmente procedere alla loro disattivazione. Dalle 9:00 alle 21:00 è, inoltre, prevista la possibilità di parlare con un operatore.

La sperimentazione, che dovrà condurre al perfezionamento delle funzioni e della grafica del modello adottato, all'unificazione delle procedure di rimborso e ad una maggiore trasparenza nel processo di acquisto dei servizi attraverso l'invio di messaggi per informare l'utente dell'attivazione, dell'addebito del costo del servizio e delle modalità di disattivazione, è costantemente monitorata da Agcom. Questa fase si concluderà presumibilmente entro la metà del 2018,

permettendo all'Autorità di valutare nel loro complesso le misure volte a superare il fenomeno delle attivazioni inconsapevoli di servizi *premium*.

Roma, 18 aprile 2018