

Servizi VAS:
Proposta integrativa di misure tecniche e procedurali per
la Tutela del Consumatore



Gli Obiettivi

Dando seguito alle richieste di AGCom gli Operatori Mobili e i CSP definiscono e propongono nuove Azioni a Tutela del Consumatore sul mercato dei Servizi VAS per perseguire l'obiettivo di migliorare sensibilmente:

User Experience

TRAMITE L'INTERNALIZZAZIONE DA PARTE DEGLI OPERATORI MOBILI DELLE PAGINE DI ATTIVAZIONE

Controllo del Mercato

TRAMITE LA FORMALIZZAZIONE DI UN COMITATO DI GARANZIA E CONTROLLO DEL MERCATO

Trasparenza per il consumatore

TRAMITE L'INTERNALIZZAZIONE DELLE PAGINE E IL COMITATO DI GARANZIA

Customer Care

TRAMITE L'INTRODUZIONE DI UN NUMERO UNICO GRATUITO DI CUSTOMER CARE E ASSISTENZA



Le Azioni a Tutela del Consumatore



ASSOTELECOMUNICAZIONI ASSTEL

1

Completa internalizzazione delle Landing Page:

- ✓ Le pagine di attivazione dei servizi verranno sviluppate dagli **HUB degli Operatori Mobili e ospitate su piattaforme dedicate e controllate dagli Operatori stessi**
- ✓ La misura proposta verrà adottata su **tutti i Servizi VAS**



ASSOTELECOMUNICAZIONI ASSTEL

2

Comitato di Garanzia

- ✓ Comitato composto da AssTel e con la presenza di AssoCSP per il monitoring attivo del mercato e la condivisione di azioni comuni e coordinate sui servizi VAS: analisi costante dei KPI VAS per singole categorie di servizi



3

Numero Unico di Customer Care dei CSP:

- ✓ Numerazione unica gratuita 24h/7gg attiva per tutti i servizi VAS, progettata, promossa e coordinata nel tempo da AssoCSP
- ✓ Indicizzazione della numerazione unica gratuita sui Motori di Ricerca per agevolare reperibilità del canale di gestione



ASSOTELECOMUNICAZIONI ASSTEL

User Experience. Lo stato attuale

Standardizzazione delle pagine

- ✓ Informative standard predefinite in aree fisse (header e footer)
- ✓ Riquadro ben definito da dedicare alla creatività

Due iFrame controllati dall'Operatore

- ✓ Il primo per tracciare/raccogliere il consenso all'addebito sul conto telefonico nonché per tracciare/raccogliere la richiesta di fornitura immediata del servizio con rinuncia al diritto di ripensamento
- ✓ Il secondo per confermare la richiesta di acquisto

Diciture

- ✓ Gli i-frame forniscono informazioni sull'addebito sul proprio conto telefonico, sulla rinuncia al diritto di recesso, sull'abbonamento, sul prezzo, sulla durata e sulla conferma della volontà a procedere



Nuova User Experience. Internalizzazione delle pagine di Attivazione

STATO ATTUALE

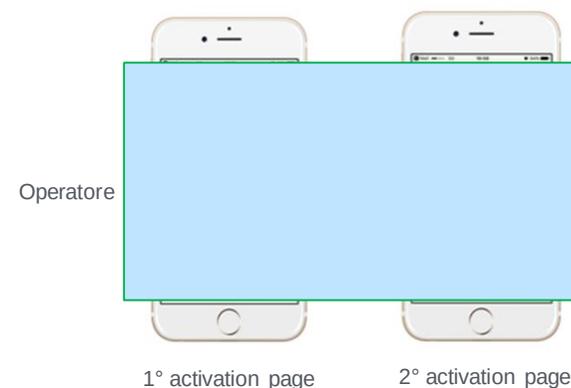
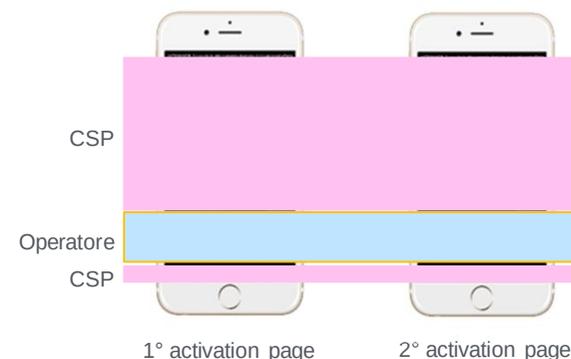
Da Landing Page costruita e gestita dal CSP

- ✓ L'Operatore Mobile controlla solo i due bottoni di attivazione (Doppio iframe)
- ✓ La grafica della pagina e i disclaimer sono potenzialmente modificabili

NUOVO STATO

A Landing Page costruita e gestita dall'Operatore Mobile

- ✓ Controllo e presidio garantiti dall'Operatore Mobile sul processo di attivazione:
 1. Gestione tecnica rafforzata e centralizzata: controllo della doppia azione di conferma
 2. Url censite sotto Dominio dell'Operatore Mobile
 3. Controllo temporale delle interazioni uomo-macchina
 4. Assessment periodici sulle piattaforme tecniche utilizzate
 5. Costante capacità di contrasto delle violazioni grazie all'aggiornamento continuo di software e hardware
- ✓ Team editoriale e di monitoring dedicato



User Experience: 1° click Pagina di Attivazione



Definizione di elementi mandatori quali

1. testi delle cd. scritte di legge, i disclaimer e le avvertenze che devono essere riportate obbligatoriamente sulle 2 L.P.,
2. posizionamento, i vincoli di visualizzazione nonché le dimensioni dei caratteri utilizzati.
3. la grafica sarà libera, nel rispetto dei modelli previsti.
4. Non saranno ammesse pagine nelle quali i colori e le trasparenze rendano illeggibili i testi obbligatori.
5. La Landing Page di abbonamento dovrà contenere i riferimenti del CALL CENTER UNICO di assistenza clienti.



LANDING PAGE INTERNALIZZATA CON CONTENUTI INFORMATIVI E TESTI VISIBILI

Nome Servizio . Servizio in abbonamento riservato ai maggiorenni . Offerto da Nome CSP titolare del trattamento dei dati ai fini dell'erogazione e della gestione del servizio. Cliccando dichiari di essere maggiorenne e di accettare [T&C](#) [Infoprivacy](#) Info **800**

GRAFICA

Cliccando prendi atto e accetti che il numero telefonico sarà comunicato al fornitore del servizio per consentire la fruizione dei contenuti richiesti e che il costo del servizio sarà addebitato sul tuo conto telefonico. [Info](#) [Cliccando accetti la fornitura immediata del servizio con la perdita del diritto di recesso ex art. 59, lett. O](#)

1° Click

[Clicca per uscire](#)



User Experience: 2° click Pagina di Attivazione



LANDING PAGE INTERNALIZZATA CON CONTENUTI INFORMATIVI E TESTI VISIBILI

Nome Servizio . Servizio in abbonamento riservato ai maggiorenni . Offerto da Nome CSP titolare del trattamento dei dati ai fini dell'erogazione e della gestione del servizio. Cliccando dichiari di essere maggiorenne e di accettare [T&C](#) [Infoprivacy](#) Info **800**

GRAFICA

Nome Operatore tratterà i tuoi dati per la fatturazione del contenuto digitale acquistato. Informativa completa su [Info Privacy](#)

Servizio in abbonamento . X,00 " a settimana I.I.

2° Click

[Clicca per uscire](#)



Comitato di Garanzia

Definizione

Formalizzazione di un Comitato composto da AssTel, con la presenza di AssoCSP che attraverso incontri periodici (mensili / bimestrali) valuti l'andamento del Mercato e delle possibili azioni di rimedio da porre in essere in ottica di compliance e gestione del cliente, redigendo specifico verbale che verrà messo agli atti e trasmesso ad AGCom per conoscenza e aggiornamento.

Obiettivi

Raggiungere standard di massima efficienza e presidio del mercato
Adottare misure sempre più cautelative nei confronti del cliente e del mercato stesso

Azioni

L'osservazione del Mercato ed in particolare degli attori coinvolti servizi / merchant / CSP consente di definire e concordare le azioni da porre in essere, applicando sanzioni, modificando ad es. le modalità di attivazione consentite ai CSP/merchant/ categorie di servizi:

CSP/merchant «immeritevoli»: fornitori non compliant con le policy di mercato e coinvolti in pratiche commerciali scorrette o di cattiva gestione del cliente, possono retrocedere a modalità di attivazione più rigide e vincolanti, fino . nei casi più gravi . alla chiusura definitiva dei servizi.

CSP/merchant «meritevoli»: fornitori che dimostrino rigorosa conformità alle policy di mercato, con una gestione corretta dei propri servizi e del cliente, con elevati kpi di qualità, possono evolvere verso modalità di attivazione semplificati (ad es. nel caso di servizi afferenti al mondo editoriale: Repubblica, Corsera, ecc.)



Trasparenza per il Consumatore. Misure a tutele crescenti

Controllo ex ante

- ✓ Gli operatori **verificano preventivamente la compliancy** dei nuovi servizi proposti prima del lancio.
- ✓ Gli operatori **verificano preventivamente tutte le creatività** delle nuove campagne sui servizi già commercializzati

User Experience

- ✓ Layout standard delle pagine di attivazione
- ✓ ~~%~~ Doppio click+
- ✓ Hosting delle pagine di attivazione su infrastruttura OP TLC → controllo delle procedure di attivazione da parte dell'OP TLC

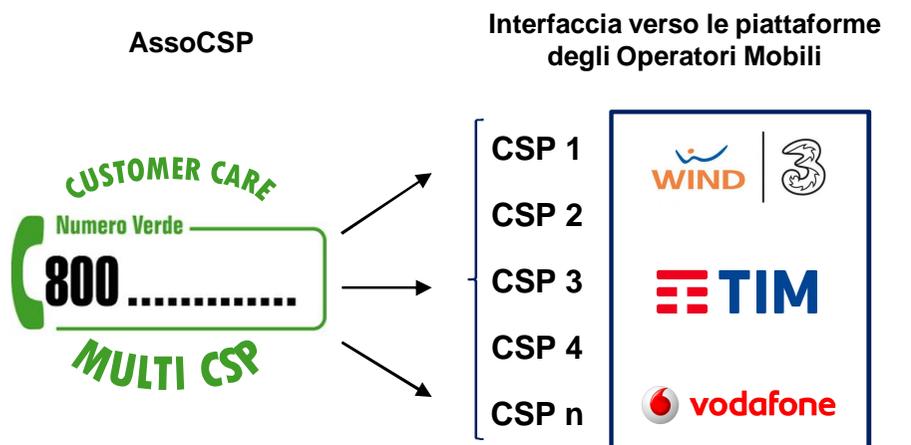
Monitoraggio ex post

- ✓ Attività di monitoraggio diurno e notturno per verificare la compliancy della user experience
- ✓ Sistema di penali e sanzioni condivise dagli operatori a tutele crescenti
- ✓ Misurazione della qualità dei singoli servizi in base ai reclami ricevuti da parte dell'OP TLC
- ✓ Definizione di un sistema condiviso per riportare i reclami ricevuti dall'OP TLC alle customer base dei vari servizi
- ✓ Misure di controllo a tutela dell'infanzia



Numero Unico gratuito di Customer Care

Nuova **numerazione unica gratuita** di Customer Care: AssoCSP si farà carico di progettare, promuovere e coordinare nel tempo un servizio accessibile 24h/7gg attivo per tutti i servizi VAS in sostituzione dei numeri attuali dei CSP (e da affiancare agli attuali Call Center degli operatori mobili)



- ✓ Integrazione con DB Operatori Mobili per riconoscimento e disattivazione servizi attivi
- ✓ Indicizzato su tutti i Motori di Ricerca
- ✓ Certificato UNI EN 15838
- ✓ Obbligatorietà anche per i non associati ad AssoCSP

Vantaggi per il cliente

- ✓ Disponibilità di un numero unico cui rivolgersi, **facilmente comunicabile e memorizzabile**
- ✓ **Facile reperibilità del Numero Unico** di assistenza per i servizi VAS, comunicato su
 - social network
 - siti associazione consumatori
 - siti AssoCSP e singoli associati
 - siti Asstel e singoli operatori mobili
 - siti blog specializzati
 - sito AGCom (auspicabile)
- ✓ **Semplificazione** dell'accesso ai **canali di caring**
- ✓ **Rapida risoluzione delle casistiche di contatto** (disattivazione, supporto del customer care)
- ✓ **Garanzia di qualità** grazie alla gestione centralizzata dell'infrastruttura e al controllo puntuale dei KPI dei CC
- ✓ **Uniformità della gestione delle segnalazioni**

