



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Allegato B alla Delibera n. 401/20/CONS

Schema di provvedimento

DELIBERA N. ____/20/CONS

DISPOSIZIONI IN MATERIA DI BLOCCO E ABILITAZIONE ALL'ACQUISTO DEI SERVIZI *PREMIUM* E DI ACQUISIZIONE DELLA PROVA DEL CONSENSO

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del _____ 2020;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, in particolare l’articolo 83, comma 2, in tema di elaborazione dei codici di condotta;

VISTO il decreto del Ministro delle comunicazioni 2 marzo 2006, n. 145 recante “*Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo*”;

VISTA la delibera n. 661/06/CONS del 15 novembre 2006 recante “*Misure di sicurezza in materia di tutela dei minori da implementare sui terminali mobili di videofonia*”;

VISTA la delibera n. 600/09/CONS, del 28 ottobre 2009, recante “*Ulteriori disposizioni in materia di blocco permanente di chiamata di cui all’allegato 1 della*

delibera n. 418/07/CONS” che ha disposto l’adozione automatica dal 1° gennaio 2010 dello sbarramento delle chiamate in uscita da telefonia fissa per tutti gli utenti che non avessero manifestato espressamente una diversa volontà;

VISTO il decreto - legge 31 gennaio 2007, n. 7 recante *“Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche, la nascita di nuove imprese, la valorizzazione dell’istruzione tecnico-professionale e la rottamazione di autoveicoli”*, come integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito decreto Bersani);

VISTA la delibera n. 47/13/CIR, del 18 luglio 2013, recante *“Valutazione di un codice di condotta per l’uso della numerazione per servizi a sovrapprezzo offerti tramite SMS/MMS e trasmissione dati, previsto dal comma 6 dell’articolo 22 dell’allegato A alla delibera n. 52/12/CIR”*;

VISTA la delibera n. 8/15/CIR, del 13 gennaio 2015, recante *“Adozione del nuovo Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera n. 52/12/CIR”* ed in particolare l’articolo 22, comma 7, dell’allegato A, in tema di adozione di codici autoregolamentazione;

VISTA la delibera n. 154/17/CIR, del 26 settembre 2017, recante *“Definizione della controversia tra A-Tono S.r.l. e H3G S.p.A. (oggi Wind Tre S.p.A.) ai sensi dell’art. 23 del Codice delle comunicazioni elettroniche e del Regolamento di cui alla delibera n. 449/16/CONS per asserita violazione dell’obbligo di interoperabilità e di accesso da parte di H3G”*;

VISTA la delibera n. 155/17/CIR, del 26 settembre 2017, recante *“Definizione della controversia tra A-Tono S.r.l. e Vodafone Italia S.p.A. ai sensi dell’articolo 23 del d.lgs. n. 259/03 e del regolamento di cui alla delibera n. 449/16/CONS per asserita violazione dell’obbligo di interoperabilità e di accesso con riferimento al blocco in termini di accessibilità di A-Tono della funzionalità di enrichment”*;

VISTE le comunicazioni del Presidente dell’Autorità del 28 luglio 2017 e del 30 luglio 2018 indirizzate agli operatori di rete, ai *content service provider* e alle associazioni dei consumatori;

VISTA la delibera n. 108/19/CONS del 12 aprile 2019, recante *“Approvazione del codice di condotta per l’offerta dei servizi premium”*, come modificata dalla delibera n. 366/19/CONS del 18 luglio 2019;

CONSIDERATO quanto segue.

1. La sperimentazione del modello di autoregolamentazione e l'approvazione del CASP.

Al fine di contrastare il fenomeno delle attivazioni inconsapevoli dei servizi *premium*, il 13 luglio 2017, l'associazione ASSTEL ha sottoposto all'Autorità una proposta di autoregolamentazione basata sulle seguenti azioni:

- il controllo totale degli operatori delle pagine di attivazione dei servizi;
- l'introduzione di un numero unico gratuito di *Customer Care* e di assistenza (di seguito *Call Center Unico*), per offrire ai clienti un servizio per la risoluzione delle problematiche relative alle attivazioni non volute di servizi *premium*;
- l'istituzione di un Comitato di garanzia dei servizi a sovrapprezzo (di seguito Comitato VAS) per presidiare il processo di attivazione dei servizi *premium* e per adottare nuove misure per tutelare, in modo sempre più efficace, il cliente da forme di attivazione inconsapevole.

L'Autorità, nel mese di luglio 2017, ha autorizzato la sperimentazione del modello autoregolamentare proposto, richiedendo agli operatori ed ai *content service provider* dei perfezionamenti del modello proposto da attuarsi sia attraverso l'adozione di una procedura unificata di rimborso delle somme per gli acquisti privi del consenso, sia attraverso il miglioramento delle funzioni e della grafica delle pagine di acquisto.

Alla sperimentazione, avviata nel mese di novembre 2017, hanno preso parte gli operatori mobili infrastrutturati, i *content service provider* rappresentati dalla propria associazione AssoCSP e le associazioni dei consumatori attraverso due rappresentanti designati dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti. Alla sperimentazione non hanno invece partecipato gli operatori mobili virtuali, poiché, almeno durante il periodo di sperimentazione, tali operatori hanno dichiarato di non offrire servizi *premium* alla propria clientela.

L'intera fase di sperimentazione è stata costantemente monitorata dall'Autorità attraverso:

- la partecipazione ai lavori del Comitato VAS per sollecitare, indirizzare e verificare la realizzazione, da parte di operatori e *content service provider*, dei miglioramenti richiesti;
- l'analisi delle informazioni quantitative afferenti al mercato dei servizi *premium* richieste agli operatori e ai *content service provider* su base mensile con riferimento sia ai 12 mesi precedenti l'avvio della sperimentazione, sia ai mesi successivi;

- l'esame del flusso di segnalazioni pervenute dagli utenti e dalle associazioni dei consumatori nelle diverse modalità messe a disposizione (segnalazioni tramite PEC, modelli D, *email* indirizzate alla casella dedicata 'sperimentazioneVAS@agcom.it' appositamente istituita per segnalare criticità relative ai servizi *premium*).

Nel mese di luglio 2018, l'Autorità, esaminando gli esiti della sperimentazione, ha richiesto agli operatori e ai *content service provider* ulteriori perfezionamenti al modello autoregolamentare nonché di aggiornare il Codice di condotta dei servizi *premium* approvato con la delibera n. 47/13/CIR (c.d. CASP 3.0) al fine di farvi confluire tutte le misure discusse e concordate. Agli operatori è stato inoltre chiesto di sottoporre, a proprie spese, i sistemi di attivazione dei servizi *premium* ad un insieme di controlli al fine di certificarne la capacità di contrastare eventuali fenomeni di *hacking* e, più in generale tentativi di attivazione dei servizi privi del consenso degli utenti.

Con la delibera n. 108/19/CONS, il Consiglio, nell'approvare il CASP 4.0 ha richiesto al Comitato VAS l'inserimento di ulteriori misure a tutela dell'utenza atte a rafforzare la consapevolezza dell'acquisto, a consentire un celere rimborso, a trattare correttamente dati sensibili ed evitare conflitti di interesse tra gli attori della catena del valore. In particolare, in quella sede è stato introdotto il cosiddetto diritto di ripensamento per l'utente che può ottenere la disattivazione del servizio in abbonamento e il riaccredito di quanto addebitato chiamando il numero verde 800.44.22.99 del *Call Center Unico* o inviando un SMS entro sei ore dalla ricezione del messaggio di attivazione.

2. L'analisi dell'efficacia delle misure contenute nel CASP 4.0.

Dall'avvio della sperimentazione, l'Autorità ha raccolto un *set* di dati che vengono comunicati periodicamente dagli operatori attivi sul mercato dei servizi *premium* e dal gestore del *Call Center Unico*. Con particolare riferimento alle attivazioni, i dati mostrano che a partire dal terzo trimestre 2018 queste si sono progressivamente ridotte, passando da 18,9 milioni a 7,6 milioni nel 3° trimestre 2019 per poi ridursi ulteriormente a 3,4 milioni nel 2° trimestre del 2020.

Benché, vista la complessità e la numerosità degli interventi, sia difficile definire un immediato rapporto di causalità fra le misure richieste dall'Autorità e l'andamento della curva delle attivazioni, non si può non rilevare almeno un parallelismo tra tale andamento e le attività intraprese dall'Autorità – attività di *moral suasion* (2018), richiesta di controlli (2019), attività di vigilanza (terzo trimestre del 2019), introduzione del diritto di ripensamento (gennaio 2020).

Sebbene, dunque, le misure richieste dall'Autorità abbiano contratto il mercato dei

servizi *premium* e dotato l'utente di strumenti di tutela innovativi, quali la possibilità di procedere – tramite il *Call Center* Unico – ad una immediata identificazione dei servizi attivi su una data utenza e ad una rapida disattivazione, nonché la possibilità di avvalersi, per quelli in abbonamento, del diritto di ripensamento entro sei ore dall'attivazione per ottenerne, con semplici modalità, il rimborso entro 24 ore dalla richiesta, permane tuttavia un fenomeno di attivazioni inconsapevoli.

Infatti, una serie di segnalazioni ricevute nel corso dell'estate del 2019, hanno portato alla luce un ampio numero di attivazioni anomale su SIM adibite dall'utente al controllo da remoto di dispositivi di varia natura (es. telesorveglianza, teleriscaldamento, etc.). Tali attivazioni sono difficilmente intercettabili e verificabili con gli strumenti messi a disposizione dal CASP 4.0 poiché, essendo la scheda inserita in un apparato che non svolge la funzione di comunicazione testuale, l'SMS di *welcome* non è visibile al cliente, il quale si accorge dell'attivazione solo dalla riduzione e/o dall'azzeramento del credito telefonico o dal documento di fatturazione. L'impossibilità di leggere l'SMS di *welcome* non consente al cliente neppure di avvalersi del diritto di ripensamento e disattivare immediatamente il servizio per il quale non ha concesso il consenso all'acquisto.

Inoltre, la problematica delle attivazioni inconsapevoli, (fraudolente o difformi alle regole del CASP 4.0) continua ad essere rilevata anche dai *report* inviati dalla società incaricata dell'esecuzione dei controlli, che dal 15 ottobre 2019, svolge il monitoraggio sui tre principali operatori di accesso mobile infrastrutturati e sui due principali operatori *serving provider*.

Tali *report* dimostrano l'inadeguatezza dei sistemi degli operatori a far fronte alle attivazioni inconsapevoli il che suggerisce di perfezionare il meccanismo di acquisizione del consenso all'acquisto dei servizi *premium* anche al fine di rendere disponibile una prova (un SMS, una comunicazione) che l'utente possa conservare per contestare eventuali addebiti per servizi non richiesti.

Ciò anche al fine di evitare che la prova della volontarietà dell'acquisto da parte dell'utente debba essere fornita dall'operatore (e peraltro ricorrendo a *log* di attivazione difficilmente comprensibili all'utente medio), come ora previsto dal CASP 4.0.

Sulla base di quanto considerato, al fine di risolvere in maniera efficace i limiti strutturali mostrati dal CASP 4.0 (nel caso di attivazioni su SIM inserite in apparati di controllo remoto e, in generale, a garantire che le attivazioni avvengano sempre a seguito di una scelta consapevole) e di fornire all'utente una più certa e documentabile prova del proprio consenso all'acquisto dei servizi (attesa anche la vulnerabilità dei sistemi degli operatori a fenomeni di *hacking*), l'Autorità ritiene necessario esercitare in via diretta il potere di adottare le modalità attuative delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 3-*quater* del decreto Bersani.

L'adozione di disposizioni regolamentari che tutelano in modo pieno e diretto l'utente consente anche di superare le misure richieste agli operatori ed inserite nel CASP 4.0 quale deterrente di comportamenti ritenuti potenzialmente lesivi delle corrette regole del mercato dei servizi *premium*.

3. I poteri dell'Autorità in materia di tutela dell'utenza per i servizi *premium* in abbonamento

L'articolo 1, comma 3-*quater* del decreto Bersani, dispone che *“È fatto obbligo ai soggetti gestori dei servizi di telefonia e di comunicazioni elettroniche, ai fini dell'eventuale addebito al cliente del costo di servizi in abbonamento offerti da terzi, di acquisire la prova del previo consenso espresso del medesimo. In ogni caso, è fatto divieto agli operatori di telefonia e di comunicazioni elettroniche di prevedere la possibilità per il consumatore o per l'utente di ricevere servizi in abbonamento da parte dello stesso operatore, o di terzi, senza il previo consenso espresso e documentato all'attivazione di tale tipologia di servizi”*.

Il successivo comma 4 prevede che *“L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo e stabilisce le modalità attuative delle disposizioni di cui al comma 2 e al comma 3-*quater*. La violazione delle disposizioni di cui ai commi 1, 1-bis, 1-bis.1, 1-ter, 2, 3, 3-bis, 3-ter e 3-*quater* è sanzionata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni applicando l'articolo 98, comma 16, del codice delle comunicazioni elettroniche, di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, e successive modificazioni. L'inottemperanza agli ordini impartiti ai sensi del comma 1-*quinq*ues è sanzionata applicando l'articolo 98, comma 11, del medesimo codice.”*

Le predette disposizioni, che hanno integrato il decreto Bersani nel 2017, sono del tutto chiare e univoche nel loro contenuto precettivo, laddove:

- pongono a carico fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche l'obbligo di acquisire la prova del previo consenso espresso all'addebito dei servizi in abbonamento offerti da terzi ai fini dell'eventuale addebito dei relativi costi;

- pongono a carico dei medesimi soggetti il divieto di prevedere la possibilità per il consumatore o per l'utente di ricevere servizi in abbonamento da parte dello stesso operatore, o di terzi, senza il previo consenso espresso e documentato all'attivazione di tale tipologia di servizi;

- attribuiscono all'Autorità, oltre al potere di vigilare sull'attuazione dei predetti obblighi e divieti, il potere di stabilire le modalità attuative degli stessi e di sanzionare la violazione delle suddette disposizioni.

L'Autorità intende dunque stabilire le modalità attuative di tali disposizioni attraverso due interventi entrambi diretti a garantire, per i servizi *premium* in abbonamento, l'acquisizione di un *consenso previo espresso e documentato* prevedendo:

- un blocco di *default* sulle SIM e cioè una inibizione all'acquisto che può essere rimossa solo da una previa ed espressa manifestazione di volontà dell'utente che intende realmente sottoscrivere tali servizi;
- una procedura atta a rinforzare la prova di acquisizione del consenso per renderlo documentabile.

4. Il blocco di *default* sulle SIM e abilitazione all'acquisto

Va premesso che il decreto Ministeriale n. 145/2006 definiva i servizi a sovrapprezzo (cosiddetti *premium*) come servizi forniti attraverso reti di comunicazione elettronica, accessibili al pubblico, anche mediante l'uso di specifiche numerazioni, definite nel piano nazionale di numerazioni ed includono anche quelli realizzati con connessione ad *internet* sia in modalità *dial-up*, che prevede l'identificazione del fornitore di servizi con una numerazione, sia in modalità *packet-switch*, che prevede l'identificazione del fornitore di servizi con un indirizzo IP. Sono, inoltre, inclusi tra i servizi a sovrapprezzo quelli offerti sulla piattaforma della televisione «digitale» interattiva, ovvero mediante invio di messaggi di testo o dati quali, ad es., SMS o MMS, su base di singola richiesta ovvero in modalità di ricezione periodica (modalità *push*) a seguito di sottoscrizione di uno specifico contratto.

L'Autorità è intervenuta, in tale perimetro, con una serie di delibere in materia di blocchi di chiamate e, laddove ai fini dell'accesso ai servizi a sovrapprezzo era previsto l'uso della numerazione, ha definito lo “*sbarramento selettivo delle chiamate in uscita o di MMS o SMS premium o, ove ciò sia tecnicamente fattibile, altri tipi di applicazioni analoghe (servizio gratuito) come la Prestazione gratuita alla quale il contraente, previa richiesta al fornitore del servizio telefonico, può impedire che vengano effettuate chiamate verso determinati numeri o tipi di numeri oppure l'invio di MMS o SMS premium o altri tipi di applicazioni analoghe verso queste destinazioni*”.

Come è noto, la delibera n. 418/07/CONS, nell'allegato A, ha definito tre tipologie di blocchi di chiamata per i servizi svolti su rete fissa e uno per i servizi svolti su rete mobile. In particolare, i blocchi previsti per i servizi svolti su rete fissa sono: i) il “blocco selettivo di chiamata per i servizi a sovrapprezzo”, ii) il “blocco selettivo di chiamata a P.I.N.” e iii) il “blocco permanente di chiamata”¹.

¹ La delibera n. 418/07/CONS, allegato A, articolo 2, comma 6, prevede che “Gli operatori della telefonia diffondono informazioni adeguate ed aggiornate rivolte agli utenti circa la disponibilità gratuita dello sbarramento selettivo di

La disciplina prevista per il “*blocco permanente di chiamata*” ha subito diverse modifiche nel corso degli anni. Infatti l’Autorità, a seguito dell’aumento dei fenomeni collegati all’uso improprio di talune numerazioni a sovrapprezzo, ha approvato la delibera n. 97/08/CONS, con la quale ha imposto agli operatori di rete fissa di attivare, a partire dal 30 giugno 2008, in maniera automatica un “blocco permanente di chiamata” a coloro che entro il 31 maggio 2008 non avessero attivato il blocco selettivo di chiamata”, termine poi prorogato dalla delibera n. 600/09/CONS. A seguito di tale ultima disposizione, dal 1° gennaio 2010 è entrato, quindi, in vigore un meccanismo di silenzio assenso in base al quale gli operatori di rete fissa erano obbligati ad applicare a tutti gli utenti che non avevano disposto diversamente, l’attivazione del “*blocco permanente di chiamata*”. Va aggiunto che la disciplina del blocco permanente, che ha riguardato gli accessi da postazione fissa, è generalmente indirizzata a determinate e individuate, dall’Autorità, numerazioni VAS o di tipo diverso, quali ad esempio le satellitari.

In tale quadro regolamentare l’Autorità è dunque intervenuta in materia di *blocco di default* solo su rete fissa con un meccanismo di silenzio assenso.

Ciò perché le misure delle delibere sopra citate erano tese a contrastare fenomeni di addebiti in bolletta per servizi non richiesti legati all’uso improprio di talune numerazioni a sovrapprezzo, anche internazionali e satellitari.

Quanto ai servizi a sovrapprezzo su rete mobile, come detto, è stato previsto solo uno sbarramento selettivo e a richiesta dell’utente.

Non a caso nel previgente codice di condotta (CASP 3.0) era prevista la facoltà per il cliente di richiedere al Servizio di assistenza clienti dell’operatore il blocco delle comunicazioni realizzate tramite SMS/MMS e trasmissione dati, relative ai servizi *premium* offerti su decade 4.

Successivamente, come noto, l’innovazione tecnologica delle reti e dei *device* (*smartphone, tablet*), nonché l’evoluzione dell’offerta di servizi di intrattenimento e di informazione, ha dato luogo alla nascita ed alla diffusione di servizi *premium* “*erogati per mezzo di una connessione dati con reti di telecomunicazioni mobili, che prevedono la fruizione e l’addebito di contenuti digitali*”.

Infatti, il vigente CASP 4.0 prevede che il cliente possa “avvalersi in ogni momento delle procedure di barring richiedendone l’attivazione o la disattivazione all’Operatore attraverso i propri call center ed eventuali ulteriori modalità quali un’area web dedicata

chiamata ed informano ciascun abbonato, in forma scritta, chiara e comprensibile, riguardo alla disponibilità gratuita dello sbarramento selettivo di chiamata, nonché ai contenuti di dettaglio e alle modalità per aderire alle proprie offerte ed attivarle. L’adesione alla fornitura dello sbarramento selettivo di chiamata, il recesso e le variazioni contrattuali per includere, escludere o variare una o più opzioni sono rese accessibili e praticabili per l’utenza, attraverso procedure semplici, chiare e simmetriche”.

e/o applicazioni di self care” e che “fronte di una richiesta di rimborso, il Cliente dovrà essere informato sulle diverse modalità di blocco di attivazione dei servizi (barring) previste dal proprio Operatore”.

Allo stato, infatti, tutti gli operatori prevedono la possibilità per l’utente di attivare il *barring* tramite una telefonata al *call center* ed alcuni anche tramite l’*app* (o l’area del sito *web* dell’operatore) di *self-care*. Inoltre, dalle informazioni trasmesse dagli operatori, si evince che nel secondo trimestre del 2019 su oltre il 50% delle SIM *human* (ossia quelle non espressamente predisposte per la comunicazione *machine to machine*) risultava attivo il *barring*. Tale percentuale potrebbe essere anche incrementata in seguito all’adozione da parte degli operatori di iniziative volontarie a maggior tutela di alcune categorie di clienti.

Tuttavia, a livello regolamentare, come detto, l’Autorità è intervenuta con la delibera n. 600/09 in materia di blocco di *default* (blocco permanente di chiamata) solo per la rete fissa attraverso un meccanismo di silenzio assenso.²

Ciò premesso, l’Autorità in analogia a quanto già previsto per la rete fissa, ritiene necessario introdurre previsioni sul blocco di *default* per la fornitura, da parte degli operatori di accesso, dei *servizi a sovrapprezzo* di cui al CASP 4.0. e dunque sia per quelli forniti su decade 4, sia per quelli forniti tramite connessione dati su reti di telecomunicazione mobili (*mobile internet*), posto che le previsioni del decreto Bersani non operano limitazioni o distinzioni.

Si ritiene, infatti, anche in linea con i citati precedenti regolamentari, che la soluzione più idonea a eliminare in radice l’attivazione inconsapevole di servizi *premium*, sia il blocco di *default* sulle SIM. Tale misura offre un duplice vantaggio: tutela la volontà dell’utente che non è interessato all’acquisto di tali servizi e consente, invece, all’utente interessato alla sottoscrizione, di poterlo fare agevolmente, richiedendo la rimozione del blocco attraverso una procedura rapida e gratuita ed in grado di acquisirne in modo inequivoco la volontà e conservarne prova.

A riguardo, si ritiene che, per le nuove SIM, ove il blocco è attivato di *default*, la richiesta del cliente di rimuoverlo possa avvenire, in base alle diverse abitudini della clientela, attraverso diverse modalità quali ad esempio una chiamata al *customer care* parlando con un operatore, tramite *customer care* con modalità automatiche, tramite *web page* e/o *app* di *self-care*. Tale richiesta deve però essere sempre seguita dall’invio, da parte dell’operatore di accesso, di un SMS e da una notifica in App, e cioè dalla ricezione

² L’attivazione per *default* con il meccanismo del silenzio-assenso, del blocco permanente di chiamata sulle utenze di rete fissa, si rendeva necessaria in ragione della dimostrata efficacia della misura stessa al fine della riduzione del fenomeno abusivo inerente alla utilizzazione delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo.

di una chiara informativa sulla volontà espressa. Per i clienti postpagati l'informativa in merito all'esistenza del blocco di *default* e la sua eventuale rimozione potrebbe essere fornita anche nel documento di fatturazione.

Per le SIM già attive si deve, invece, consentire sia al cliente che già abbia in essere uno o più servizi in abbonamento, sia a quello che non ne abbia, di esprimere la propria volontà alla attivazione del blocco. Una soluzione potrebbe essere quella di concedere, prima di attivare il blocco, un congruo termine per acquisirne il consenso anche ricorrendo a un meccanismo di silenzio – assenso.

D1 Si condivide il principio per cui, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, si debba prevedere il blocco di *default* per tutti i servizi a sovrapprezzo con addebito al cliente sul documento di fatturazione o sul credito telefonico?

D2 Si forniscano elementi in relazione alle modalità di invio al cliente, da parte dell'operatore di accesso, della conferma della volontà espressa da quest'ultimo di rimuovere il blocco per abbonarsi a servizi *premium* e delle modalità di comunicazione al cliente della attivazione del blocco.

D3 Si deve prevedere una procedura di attivazione/disattivazione del blocco che tenga conto delle diverse abitudini della clientela (ad esempio: tramite chiamata al *customer care* parlando con un operatore, tramite *customer care* con modalità automatiche, tramite *web page* e/o app)?

Si ritiene inoltre necessario che l'operatore debba prevedere che il blocco di *default* non inibisca la fruizione di particolari categorie di servizi quali gli SMS per servizi bancari e quelli per il mobile *ticketing* per il trasporto pubblico e per i parcheggi. In caso contrario, la clientela sarebbe costretta a tenere tutti i servizi aperti o tutti chiusi.

D4 Si indichino i servizi ai quali non si dovrebbe applicare il blocco di *default*, oppure quali raggruppamenti minimi dovrebbero essere esclusi dal blocco di *default*.

5. Acquisizione della prova del consenso espresso per l'acquisto.

L'attuale sistema di acquisizione del consenso previsto nel CASP 4.0 basato sul doppio *click*, prevede un doppio *input* da parte dell'utente, ma non rilascia all'utente una prova della manifestazione del proprio consenso la quale, invece, è fornita dall'operatore e, come già rammentato, ricorrendo a *log* di attivazione difficilmente comprensibili all'utente medio.

Anche alla luce delle *best practice* internazionali, appare opportuno che il processo

di acquisizione del consenso debba essere basato su un meccanismo di doppio *input* da parte dell'utente che deve altresì consentirgli di conservare la prova del consenso manifestato.

L'Autorità ritiene, dunque, necessario che al blocco di *default* sia affiancata una procedura rafforzata di acquisizione del consenso per l'acquisto dei servizi *premium* in abbonamento, che renda disponibile all'utente una prova della volontà espressa e documentabile (ad esempio un SMS, una comunicazione) utilizzata per contestare eventuali addebiti.

Il CASP 4.0 prevede ai paragrafi 2.3.3. Modalità di attivazione tramite *One Time Password* (OTP) da *web* e 2.3.4. Modalità di acquisto/attivazione tramite *One Time Password* (OTP) da canale mobile *web*, l'uso di *One Time Password* (OTP).

Alla luce di tanto, si potrebbe generalizzare tale modalità per identificare un doppio livello di assenso esplicito da parte del cliente per tutti gli acquisti in abbonamento. Segnatamente:

1. l'espressione di volontà dell'acquisto del servizio avviene mediante l'invio di una prima OTP al cliente il quale dovrà inserirla manualmente in una pagina *web* oppure rispondere con un SMS ad un predeterminato numero;
2. l'espressione di volontà del cliente per acconsentire all'addebito del prezzo del servizio sul proprio credito o conto telefonico deve avvenire mediante l'invio di una seconda OTP al cliente il quale dovrà inserirla manualmente in una pagina *web* oppure rispondere con un SMS ad un predeterminato numero.

D5 Si forniscano valutazioni generali sulla proposta di acquisizione del consenso tramite doppio *input* di una OTP da parte del cliente.

D6 Si forniscano valutazioni sui canali di invio delle OTP avendo riguardo ai necessari requisiti di sicurezza.

RITENUTO necessario, sulla base della accertata vulnerabilità dei sistemi degli operatori, tutelare gli utenti che non intendono acquistare servizi *premium* e rafforzare, per quelli che intendono sottoscriverli, la prova di acquisizione del consenso;

RITENUTA necessaria l'adozione di misure che, affiancandosi a quelle già esistenti, prevedano un blocco di *default* su tutte le SIM e una procedura che renda disponibile all'utente la prova della volontà espressa all'acquisto;

RITENUTO necessario dare ampia informazione agli utenti, con particolare riferimento a coloro che hanno uno o più servizi *premium* attivi alla data del provvedimento in oggetto, consentendo loro di richiedere agevolmente, entro un congruo

periodo di tempo, la non attivazione del *barring*;

RITENUTO opportuno prevedere strumenti di blocco e abilitazione digitali, di immediato utilizzo da parte del cliente;

VISTA la delibera n. 107/19/CONS, del 5 aprile 2019, recante “*Adozione del regolamento concernente le procedure di consultazione nei procedimenti di competenza dell’Autorità*”;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni fino a non oltre i sessanta giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale 262/20/CIR 2 relativo al rischio sanitario connesso all’insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020*”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all’emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l’articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l’articolo 37;

UDITA la relazione del Commissario _____, relatore ai sensi dell’articolo 31, comma 1, del *Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

(Blocco e abilitazione all’acquisto dei servizi *premium*)

1. Gli operatori di accesso dispongono sulle nuove SIM il blocco di *default* dei



servizi *premium* in abbonamento, avendo cura che tale forma di blocco non inibisca la fruizione delle seguenti categorie di servizi:

- a) numerazioni per servizi a sovrapprezzo 89X;
 - b) SMS per servizi bancari;
 - c) SMS per il mobile ticketing per il trasporto pubblico e per i parcheggi.
2. Gli operatori di accesso dispongono sulle SIM già attivate il medesimo blocco di cui al comma 1 solo dopo aver acquisito il consenso del cliente.
 3. Gli operatori di accesso rendono disponibile ai clienti almeno le seguenti modalità di attivazione e di disattivazione del blocco: tramite *customer care* parlando con un operatore, tramite *customer care* con modalità automatiche, tramite *web page* di *self care* e/o app di *self care*.
 4. La richiesta del cliente di rimuovere o attivare il blocco è sempre seguita dall'invio, da parte dell'operatore di accesso, di un SMS e da una notifica in App di conferma, contenente una chiara informativa sulla volontà espressa dal cliente.

Articolo 2

(Acquisizione della prova del consenso)

1. Ai fini dell'acquisizione di una documentata prova del consenso espresso dall'utente all'acquisto di servizi *premium* in abbonamento è necessario che:
 - l'espressione di volontà dell'acquisto del servizio avvenga mediante invio di una prima OTP al cliente il quale dovrà inserirla manualmente in una pagina *web* oppure rispondere con un SMS ad un predeterminato numero;
 - l'espressione della volontà del cliente di acconsentire all'addebito sul proprio conto telefonico il prezzo del servizio avvenga mediante invio di una seconda OTP al cliente il quale dovrà inserirla manualmente in una pagina *web* oppure rispondere con un SMS ad un predeterminato numero.

Articolo 3

(Disposizioni finali)

1. Le disposizioni di cui all'articolo 1 entrano in vigore entro 30 giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera sul sito *web* dell'Autorità.
2. Le disposizioni di cui all'articolo 2 entrano in vigore entro 120 giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera sul sito *web* dell'Autorità.

3. In caso di violazioni delle disposizioni del presente provvedimento, si applicano le sanzioni di cui all'articolo 98, comma 16, del Codice delle comunicazioni elettroniche.

La presente delibera, comprensiva dell'allegato ... è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, _____ 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone