

Sintesi delle osservazioni alla consultazione pubblica

Con la delibera n. 401/20/CONS (di seguito delibera o provvedimento) l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica su una proposta di provvedimento diretta a garantire, per i servizi *premium* in abbonamento, l'acquisizione da parte dell'utente di un *consenso previo espresso e documentato* attraverso:

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

Le misure proposte sono contenute nell'Allegato B alla delibera, che reca, tra l'altro, lo schema di provvedimento sottoposto a consultazione pubblica cui hanno partecipato Associazioni di consumatori (Adoc, Adiconsum, Federconsumatori, Altroconsumo, Codici, Udicon, Codacons), Operatori di rete mobile e di servizi postali (Vodafone, TIM, Wind Tre, Iliad, Fastweb, Postepay, Coop Italia, Welcome Italia, inPoste.it), *Serving Provider* (A-Tono, Go Mobile, DadoPay, Kaleyra) e Associazioni di *Content Server Provider* (Asdig e AssoCSP).

Le audizioni si sono svolte tramite video conferenza nel periodo intercorrente tra il 24 settembre ed il 6 ottobre 2020.

Tutti i partecipanti hanno fornito osservazioni puntuali alle proposte regolamentari di seguito riassunte.

1. Disposizioni relative al blocco di *default* sulle SIM

L'Autorità, nel ritenere necessaria l'introduzione di un blocco di *default* sull'attivazione dei servizi a sovrapprezzo, forniti sia per mezzo di numerazioni in decade 4, sia tramite connessione dati (*mobile internet*) in modalità *direct carrier billing*, ha sottoposto a consultazione pubblica un testo relativamente al quale sono state formulate le seguenti domande:

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*)?

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*.

Osservazioni dei partecipanti

Wind Tre condivide la previsione di un blocco di *default* per tutti i servizi a sovrapprezzo, ad eccezione di quelli indicati nella risposta alla domanda 4. Secondo la società, per evitare disparità di trattamento ed inefficienze, la misura dovrebbe essere applicata a tutte le SIM e dunque sia a quelle nuove, sia a quelle già nella disponibilità degli utenti. Wind Tre ritiene che nell'articolato del provvedimento debba essere indicato che, per le SIM già attive, il consenso del cliente può essere acquisito anche tramite silenzio – assenso, previo invio di un SMS che preavverta che, decorso un congruo termine (30 giorni), a meno di espresso diniego da parte dell'utente, verrà attivato il *barring*. Quanto alle modalità di rimozione (o riattivazione) del blocco da parte del cliente, la società ritiene necessario che l'operatore invii sempre un SMS con cui si conferma la ricezione e il soddisfacimento della richiesta, precisando che, nel caso in cui il richiedente non coincida con l'utilizzatore della SIM (ossia in caso di contratti aziendali), la richiesta ed il riscontro debba avvenire tramite il *customer care* o l'area clienti.

Per Wind Tre, le modalità di richiesta del *barring/de-barring* devono essere gratuite, agevoli, descritte sul sito *web* e veicolate principalmente attraverso due canali: il *customer care* ed i punti vendita. L'operatore propone, al fine di garantirne tracciabilità e uniformità di gestione, di chiarire che non debbano essere prese in considerazione le richieste pervenute attraverso canali diversi da quelli prestabiliti, salvo che vengano inoltrate tramite *pec* o raccomandata A/R. L'operatore, in aggiunta condivide la proposta dell'Autorità di indicare nel documento di fatturazione lo stato del *barring*.

Wind Tre ritiene che ai servizi esclusi dal *barring* vadano aggiunti quelli di televoto, i *charity SMS*, le donazioni a partiti politici ed i servizi in *carrier billing* (acquisto di *app*, film, libri, musica e riviste) che forniscono un livello elevato di sicurezza nelle transazioni grazie alla necessità di disporre di un *account* – per la cui creazione è necessario fornire informazioni anagrafiche (quali nome, cognome, *email*, *etc.*), definire una modalità di pagamento (credito telefonico, addebito in fattura, su conto PayPal o su carta di credito)

ed una *password* – che viene verificato tramite l’invio di OTP sulla *email* indicata. La società aggiunge che, a maggior garanzia della sicurezza delle transazioni di questi servizi, solitamente venduti negli *store* dei principali produttori di *smartphone*, sono disponibili funzionalità di identificazione dei clienti che fanno di impronte digitali o del riconoscimento facciale.

Vodafone è favorevole alla previsione di un blocco di *default*, ma chiede di circoscrivere meglio il perimetro dei servizi inclusi, tenendo conto delle modalità di attivazione dei servizi, della loro tipologia e delle caratteristiche dell’offerta commerciale in cui si inseriscono. Secondo Vodafone il *barring* dovrebbe essere previsto solo per gli acquisti di servizi effettuati tramite la navigazione su *banner* pubblicitari e *landing page* e cioè in quelli che la società definisce sistemi “aperti”, mentre non dovrebbe operare in quelli che la società definisce come “sistemi chiusi” in cui la *user experience* è considerata consapevole poiché il flusso di acquisto implica la registrazione da parte del cliente tramite, ad esempio, l’inserimento di una *username* e di una *password* e/o l’immissione di OTP. Parimenti, per la società, il blocco non dovrebbe operare per specifiche tipologie di servizi il cui contenuto implica di per sé la piena volontà e consapevolezza dell’utente (es. televoto, *mobile ticketing*, donazioni) e per quelli le cui modalità di proposizione sono gestite, non da terze parti, ma direttamente dall’operatore di accesso il quale pubblicizza sul proprio sito specifici contenuti, in abbinamento alle proprie offerte commerciali (es. Spotify, DAZN, Netflix e simili).

Per tali motivi la società chiede di inserire, nell’articolato, tra i servizi esclusi dal *barring*, anche le seguenti tipologie: f) *applicazioni e contenuti digitali offerti attraverso piattaforme dedicate, quali ad esempio App Stores, e servizi per i quali sono previste specifiche modalità di registrazione e di accesso ai contenuti offerti, che includono ad esempio l’utilizzo di username e password per l’accesso all’account dell’App Store, ovvero che diano la possibilità al Cliente di scegliere un pin autorizzativo e/o attraverso accesso biometrico, rendendo così più sicura l’esperienza di acquisto;* g) *servizi di Terze Parti offerti dall’Operatore di accesso nell’ambito dell’offerta commerciale alla propria clientela, che prevedono la creazione di un account dedicato per l’accesso al servizio da parte del cliente.* Vodafone non condivide la previsione del meccanismo del silenzio-assenso per le SIM già attive poiché potrebbe comportare la disattivazione automatica dei servizi volontariamente acquistati e precisa che tale modalità potrebbe, al limite, operare solo per le schede SIM già attive che non hanno servizi *premium*. L’operatore propone, dunque, di informare il cliente della possibilità di attivare o rimuovere il blocco mediante l’SMS di rinnovo del servizio inviato con cadenza mensile.

Inoltre, per la società, la rimozione del *barring* per le nuove SIM dovrebbe prevedere una procedura che preveda l’invio di un SMS al cliente che lo informi sulle modalità di

Allegato A alla delibera n. 10/21/CONS

rimozione/riattivazione del blocco. Vodafone ritiene che l'attivazione e la disattivazione del *barring* debba poter avvenire anche tramite canali digitali (*app* e area di *self care*), l'assistente virtuale, oltre che *call center*. Vodafone considera, infine, le tempistiche previste nello schema di delibera non adeguate all'attuazione delle misure e richiede che siano estese di almeno 90 giorni.

TIM, in via preliminare, richiede che l'Autorità specifichi in maniera inequivoca l'ambito di intervento, ritenendo non sufficiente il richiamo alla definizione di servizio *premium* di cui al CASP 4.0. Per la società, infatti, le misure sottoposte a consultazione dovrebbero: a) disciplinare unicamente le modalità di vendita dei servizi *premium* che possono generare un acquisto inconsapevole; b) tener conto del nuovo assetto concorrenziale che si sta definendo a seguito dell'entrata in vigore della direttiva PSD2, che annovera anche il credito telefonico tra gli strumenti di pagamento per l'acquisto di contenuti digitali. Inoltre, TIM chiede di chiarire, nel provvedimento finale, se il CASP 4.0 sia da ritenersi interamente superato dalla nuova regolazione, così restando nella autonomia imprenditoriale dei singoli operatori l'attuazione di quelle disposizioni non in contrasto con le nuove.

Tanto premesso, TIM si dichiara favorevole all'attivazione del *barring* di *default* per le nuove SIM, mentre per quelle già attive, la società reputa necessaria una richiesta espressa del cliente dal momento che ritiene che un intervento massivo, volto ad implementare meccanismi di silenzio-assenso sui sistemi di gestione della clientela, comporterebbe investimenti economicamente ingiustificati anche in considerazione della pesante contrazione del *business*. Quanto alle modalità di rimozione del blocco, TIM dichiara che i canali attualmente utilizzati sono molteplici (*call center*, SMS, *app*, assistente virtuale) e precisa che, indipendentemente da quello prescelto, il cliente riceve sempre un SMS di accoglimento della richiesta. Per i clienti *business*, la società dichiara che l'eventuale disattivazione del blocco delle SIM (già barrate in automatico dallo scorso febbraio) può essere richiesta solo dal referente del contratto attraverso la compilazione di un modulo da inviare all'operatore via *pec* o *fax*, mentre la richiesta di blocco può essere avanzata anche dall'utilizzatore della SIM tramite contatto telefonico per la singola linea chiamante.

Per quanto riguarda le modalità di attivazione del blocco, per la società, nel caso di nuove SIM – ove è presente di *default* – il cliente ne è informato tramite SMS, nel caso di SIM già attive, il cliente, sia *consumer* sia *business*, riceve la comunicazione di conferma tramite SMS. TIM ritiene che tra i servizi esclusi dal *barring* debba essere ricompreso anche quello di *voting*.

Iliad precisa di fornire esclusivamente servizi *premium one shot* attivabili attraverso l'invio di SMS verso numerazioni in decade 4, dal momento che la società ha deciso di

non erogare servizi sottoscrivibili via *web* (nelle due modalità *Gold* e *Silver* di cui al CASP 4.0) e servizi in abbonamento. La società dichiara di attivare già il blocco di *default* su tutte le proprie utenze e di rendere disponibile alla clientela un sistema di gestione automatica che consente di bloccare e sbloccare i servizi direttamente tramite la propria area personale. Secondo Iliad, sebbene il testo in consultazione non faccia riferimento ai servizi *one shot*, l'esclusione dovrebbe essere espressamente prevista, almeno per quei servizi che, sia per la marginalità dei volumi, sia per le modalità di acquisto, non si prestano ad attivazioni inconsapevoli, dovendo l'utente compiere delle azioni ben precise (es. l'invio di un SMS contenente una certa parola). Tanto premesso Iliad concorda sull'applicazione di un blocco di *default* per tutti i servizi in abbonamento attivabili tramite SMS, oltre che via *web*, e sulla necessità di predisporre diversi canali di attivazione/disattivazione del blocco.

Fastweb condivide la proposta di prevedere il blocco di tutti i servizi *premium* su tutte le SIM. Per quelle già attive, Fastweb ritiene opportuno che nella delibera finale sia definito il contenuto, o quanto meno gli elementi essenziali, del messaggio da inviare al cliente per informarlo che qualora non manifesti entro un termine, che si ritiene non debba comunque essere superiore a 30 giorni, una volontà di segno contrario, l'operatore procederà di *default* all'attivazione del blocco.

Fastweb ritiene opportuno che sia riconosciuta a ciascun operatore ampia discrezionalità in merito alle modalità di invio al cliente della conferma della volontà di rimuovere/attivare il blocco, e che si debbano prediligere modalità digitali quali, ad esempio, l'invio di notifiche tramite *app* o la pubblicazione delle informative all'interno dell'area personale di ciascun cliente. La società condivide la necessità di mettere a disposizione una ampia gamma di canali per attivare/disattivare il blocco, ma ritiene opportuno che sia consentito all'operatore di scegliere almeno due strumenti digitali (ad es. notifiche tramite *app*, *web page* di *self care* e/o *app* di *self care*) e, in aggiunta, quale strumento opzionale e non obbligatorio, il tradizionale contatto telefonico al *customer care*.

Fastweb reputa inoltre eccessivamente ampia l'esclusione dal blocco di *default* di tutte le numerazioni per i servizi a sovrapprezzo 89X, nel cui ambito sono ricomprese anche quelle per servizi di intrattenimento e vendita di prodotti, ritenendo pertanto più coerente limitare tale esclusione ai soli servizi 892 in ragione della loro natura di servizi di carattere sociale - informativo, come indicato nel piano di numerazione nazionale vigente (articolo 20 dell'Allegato A alla delibera n. 8/15/CIR).

PostePay condivide la previsione di un blocco di *default* per tutti i servizi a sovrapprezzo ma, ritenendo necessario distinguere tra servizi *premium* e chiamate a sovrapprezzo, propone di escludere le numerazioni a sovrapprezzo dalla regolamentazione da adottare.

Secondo PostePay, per attuare la misura proposta, occorrerebbe sviluppare e rendere operativo un *barring* di *default*, sia in originazione sia in terminazione, da implementare già in sede di *provisioning* della SIM ed attivare parallelamente un processo di migrazione verso il blocco permanente sulle SIM esistenti, attività che richiedono tempistiche non inferiori all'anno.

Per PostePay, la richiesta del cliente di rimozione/attivazione del blocco attraverso gli usuali canali di comunicazione (*call center*, *app*), che prevedono il riconoscimento del cliente, renderebbe superfluo l'invio di una conferma da parte dell'operatore che, solo ove necessario, potrebbe essere inviata attraverso il medesimo canale utilizzato dal cliente. Ad avviso di Poste Pay, non si dovrebbe richiedere di implementare più canali di comunicazione, ma prevedere una sola procedura di attivazione/disattivazione del blocco, lasciando all'autonomia dei gestori la scelta di metterne a disposizione altri, quali l'area clienti del proprio sito *web* o l'*app* di *self care*.

Coop Italia premette che i servizi *premium* costituiscono ancora un'area di rischio per l'utente e, per tal motivo, la società ha scelto di consentire alla propria clientela l'accesso a poche e specifiche categorie di servizi, quali gli SMS di informazione bancaria e quelli relativi ai servizi di televoto, essendo la prima tipologia di estrema utilità e la seconda caratterizzata dall'assenza di rischi in termini di sicurezza e dall'elevata trasparenza, tanto da presentare un tasso di reclamo praticamente nullo. La società, tuttavia, ritiene che la previsione di un blocco di *default* possa aumentare la consapevolezza dei clienti sulle modalità di attivazione dei servizi *premium*, visto anche l'esito positivo di una misura analoga nel mercato dei servizi di rete fissa. Secondo Coop Italia, l'operatore dovrebbe informare il cliente sia del blocco in essere, sia della sua rimozione tramite comunicazioni individuali (ad es. nel conto telefonico o tramite SMS). Per l'operatore, le modalità indicate in consultazione quali la chiamata al *call center*, l'area privata del sito *web* e l'*app*, purché supportate da un processo di autenticazione del cliente, sono idonee a ricevere le richieste di disattivazione/riattivazione del blocco. Per Coop Italia, tra i servizi esclusi dal *barring* si devono aggiungere quelli di televoto.

Welcome Italia ritiene che debba essere l'operatore a scegliere se attivare o meno il blocco in base agli strumenti messi a disposizione e a seconda del tipo di clientela. Per la società, infatti, non tutte le misure adatte per la clientela *consumer* sono ugualmente efficaci per quella *business* per le quali la gestione è demandata ad una figura che, quasi sempre, è diversa dal reale utilizzatore servizio. Welcome Italia ritiene sufficiente che l'operatore metta a disposizione almeno un canale tra quelli elencati e non concorda sulla esclusione di taluni servizi dal blocco, perché se il cliente ha la piena gestione della SIM, è quest'ultimo a decidere quale tipologia di servizio abilitare o disabilitare e quale soglia di spesa fissare.

inPoste.it, operatore del settore postale, precisa di essere il primo operatore postale ad avere l'autorizzazione per servizi di comunicazione elettronica con tecnologie innovative, nonché la certificazione di conformità per i servizi elettronici di recapito certificato e dichiara di condividere la previsione del blocco di *default* per tutti i servizi a sovrapprezzo, purché siano salvaguardati i servizi pubblici e/o essenziali. A tal riguardo, inPoste.it propone di includere tra i servizi di cui all'articolo 1, comma 1, dello schema di delibera anche quelli per servizi postali privati e rientranti nel servizio universale postale, per servizi elettronici di recapito certificato e per servizi di posta elettronica certificata.

DadoPay e GoMobile, operatori *servicing provider*, non concordano sulla previsione di un blocco di *default* per tutti i servizi *premium* ritenendo che il CASP 4.0 già tuteli in modo efficace i consumatori visto che, durante la sua vigenza, le attivazioni di servizi *premium* si sono progressivamente ridotte come comprovato dai dati riportati nel documento di consultazione. Per gli operatori, dunque, sarebbe sufficiente solo perfezionare le misure previste nel CASP introducendo sistemi di controlli più efficaci demandati a tutti gli operatori del settore, piuttosto che adottare le nuove misure proposte in consultazione che, oltre a non tener conto degli interessi economici di tutti i soggetti operanti nel settore e del principio di libera iniziativa economica delle imprese, appesantiscono immotivatamente il processo di acquisto dei servizi *premium*.

Secondo le società il blocco sulle nuove SIM non dovrebbe operare di *default*, ma solo su richiesta dell'utente al momento dell'attivazione della scheda, mentre per le SIM in essere, regolate da cristallizzate regole contrattuali, il blocco potrebbe conseguire solo ad una espressa manifestazione di volontà del cliente e non già al silenzio assenso. Quanto alle procedure di attivazione/disattivazione, secondo le società queste dovrebbero essere ispirate alla massima trasparenza e prevedere una informativa periodica, anche tramite pubblicazione su pagine *web*. Le società infine ritengono che l'esclusione di taluni servizi dal blocco di *default* determinerebbe solo una immotivata disparità di trattamento.

A-Tono premette di erogare servizi di comunicazione elettronica di diversa natura, definiti dal Piano di Numerazione Nazionale, per il tramite di numerazioni in decade 4, tra cui servizi di *info-entertainment*, *banking* e di *mobile ticketing* e di essere autorizzato alla prestazione di servizi di pagamento. La società non condivide l'introduzione di un blocco di *default* per tutti i servizi a sovrapprezzo, in quanto il credito telefonico subirebbe una netta discriminazione rispetto ad altri strumenti di pagamento non assoggettati a tali vincoli, creando sfiducia nell'utilizzo e favorendo altri mercati in cui la tutela del consumatore è meno forte, con grave pregiudizio per l'intero mercato telco e per tutti gli operatori che hanno condiviso le regole del CASP 4.0. A-Tono precisa, inoltre, che i servizi con logica di erogazione *on demand* (e cioè tutti i servizi *one shot*) sono da sempre

estranei a potenziali anomalie di mercato e non hanno mai generato problematiche a prescindere dal canale di richiesta.

Kaleyra premette di occuparsi esclusivamente della gestione dei servizi informativi erogati da banche e istituti di credito ai propri clienti tramite *SMS Premium Finance* e come tali esclusi dall'applicazione delle misure in consultazione. La società ritiene che il blocco di *default*, per essere efficace, debba prescindere dal tipo di tecnologia utilizzata per l'attivazione del servizio (decade 4 o mediante connessione dati su reti di comunicazione mobili) altrimenti si rischierebbe di indurre i fornitori dei servizi *premium* a prediligere la tecnologia per cui non è attivo il blocco. Secondo la società la richiesta di attivazione o rimozione del blocco deve essere sempre seguita da una conferma inviata al cliente dall'operatore di accesso preferibilmente tramite SMS in quanto disponibile su tutti gli apparati, anche se, nel caso di richieste tramite *app*, la conferma potrebbe essere inviata mediante notifica in *app*.

Kaleyra osserva che l'implementazione di procedure che tengano conto delle diverse abitudini della clientela potrebbero essere particolarmente onerose per gli operatori, anche in termini di tempistiche di realizzazione, e propone di prevedere un unico canale obbligatorio, uguale per tutti, che consentirebbe al cliente di individuare facilmente la procedura da seguire anche nel caso di cambio operatore. Kaleyra concorda sui servizi da escludere dal blocco di *default*, suggerendo di non prevedere una lista chiusa, ma di introdurre una "clausola aperta" che, in base agli sviluppi futuri del mercato, possa ricomprendere eventuali nuovi servizi di pubblica utilità.

Asdig dichiara preliminarmente che non vi sono *best practices* internazionali che propongono, come soluzione alle attivazioni inconsapevoli, quella di bloccare a monte i consumatori intenzionati ad effettuare un acquisto solo perché pagato con credito telefonico. A parere dell'associazione, inoltre, la misura proposta – già utilizzata per le numerazioni a sovrapprezzo da rete fissa – ha come risultato quello di portare chi opera nell'industria ad abbandonarla, creando seri danni economici ed impedendo lo sviluppo di servizi con elevato potenziale innovativo. Per Asdig, se l'Autorità non ritiene più sufficiente il sistema di misure previste dall'attuale CASP 4.0, piuttosto che abbandonarlo – imponendo un blocco che azzererebbe l'acquisto dei servizi – potrebbe adeguarlo sul fronte della sicurezza antifrode del flusso di acquisto.

Per Asdig, è difficile distinguere i VAS mobili da diversi "servizi in abbonamento" sulla base della sola modalità di pagamento o del soggetto che eroga il servizio. L'associazione ritiene che le disposizioni del decreto Bersani non sembrano dotare l'Autorità di nuove competenze regolamentari in materia di servizi a sovrapprezzo con *operator billing*. Tanto premesso Asdig dichiara di non condividere il blocco di *default* in quanto la misura, oltre a non precisare cosa si intenda per servizi a sovrapprezzo, appare oltremodo

penalizzante e sproporzionata. L'associazione ritiene invece che una soluzione adeguata possa essere il controllo in tempo reale del flusso di attivazione dei servizi e si offre disponibile a condividere ogni elemento tecnico necessario. Asdig evidenzia, inoltre, che particolare attenzione dovrebbe essere dedicata alle SIM M2M, poiché l'emergenza Covid-19 e i nuovi scenari tecnologici suggeriscono che questi potrebbero divenire uno strumento di acquisto di servizi digitali rilevante ed innovativo per consentire attività a distanza o, per utilizzare correttamente le potenzialità di strumenti domotici, mezzi di trasporto di nuova generazione, mobilità elettrica e telemedicina.

In ogni caso, per Asdig, il blocco deve poter essere rimosso con operazioni semplici e che facciano comprendere che è il *barring* ad impedire l'attivazione del servizio desiderato e che consentano di rimuoverlo anche all'interno del flusso di acquisto. Secondo Asdig, l'informativa sull'attivazione del blocco non deve essere fornita solo nel contratto, ma deve essere ripetuta anche tramite invii periodici via SMS, accompagnati dal *link* per la disattivazione, mentre quella sulla rimozione del blocco, redatta in maniera condivisa con gli editori dei servizi digitali, deve essere resa accessibile da tutte le *app* e le aree di *self care* e *customer care* dell'operatore. Quanto ai canali attraverso cui veicolare le richieste, per Asdig tutti quelli di *customer care* devono consentire non solo di attivare ma soprattutto di disattivare il blocco, dal momento che l'associazione ritiene la sola chiamata al *call center* una modalità inefficace.

Per Asdig, da qualsiasi ipotesi di blocco, dovrebbero essere esclusi i seguenti servizi: *streaming* eventi, *digital entertainment* di qualità, editoria, *business utility* (es. *software* e servizi *business* quali *cloud*, *security*, informazioni finanziarie, ecc.), *digital education*, utilità sociale (*ticketing* trasporti, parcheggi, pagamento servizi della P.A, domotica e acquisti specifici per servizi M2M, *e-commerce/m-commerce* e servizi di pagamento tramite credito/bolletta non correlati a fornitura di contenuti *welfare/telemedicina/fitness* (es. SIM M2M installate su *devices fitness*, medicali e diagnostici con pagamento dei relativi servizi). Asdig sottolinea che la progressiva diffusione del 5G moltiplicherà le tipologie di servizi elencate, rendendo il canale di acquisto *operator billing* assolutamente strategico per la diffusione di servizi alla cittadinanza.

AssoCSP ritiene che il *barring* sia una misura anacronistica, lesiva della libera determinazione del consumatore e pregiudizievole per l'intero comparto VAS. Secondo AssoCSP, l'introduzione del blocco di *default* poteva giustificarsi per la telefonia fissa, in quanto il dispositivo era utilizzato in modalità condivisa all'interno del nucleo familiare, mentre i *device*, su cui si attivano servizi *premium* e contenuti digitali, sono dispositivi ad uso individuale e per cui l'utente ha un maggior grado di consapevolezza nella gestione dei servizi della propria SIM. Secondo l'Associazione, tale blocco, rendendo per gli utenti più lunga e complicata l'esperienza di acquisto, costituirebbe una

barriera alla libertà di scelta di beni e servizi digitali fruibili *online*, mentre, per i CSP, determinerebbe l'azzeramento delle *customer base* acquisite in precedenza e la vanificazione di ingenti investimenti effettuati nella produzione e realizzazione di contenuti VAS.

AssoCSP rileva che, per le SIM già attive, il *barring* annullerebbe gli acquisti di beni e servizi già effettuati dal cliente. L'Associazione ritiene che, in aggiunta alle modalità suggerite dall'Autorità, si potrebbe prevedere che lo sblocco possa avvenire tramite flussi *web/wap* nel momento in cui l'utente cerca di iscriversi a un servizio *premium*. Secondo una esemplificazione fornita, l'utente, dopo aver avuto accesso alla *landing page* e al termine del flusso di attivazione (cioè prima di essersi iscritto e di atterrare sul portale del servizio), potrebbe ricevere un SMS che lo informa che, cliccando su un bottone o selezionando un *flag* di conferma, disabilita il *barring* e attiva il servizio.

Secondo l'Associazione, l'unico blocco di *default* potrebbe eventualmente riguardare solo le SIM espressamente rivolte all'uso da parte di utenti minori ed eventualmente i servizi *adult*; dal blocco, invece dovrebbero essere esclusi servizi quali ad esempio i servizi di *chat* o quelli che prevedono il caricamento di contenuti da parte degli utenti o ancora quelli ad acquisto singolo o che prevedono abbonamenti limitati nel tempo (ad es. perché legati a corsi o a eventi), nonché tutti quelli simili a quelli offerti sulle piattaforme degli OTT e servizi di *entertainment*. L'Associazione richiede, infine, di chiarire se i servizi *premium* erogati direttamente dagli operatori come propri e non da terze parti, così come i servizi di *entertainment* e gli acquisti di servizi da *app store* di piattaforme di gestori di ecosistemi digitali, saranno sottoposti anch'essi al *barring*.

Le Associazioni dei consumatori condividono tutte le misure proposte in consultazione. In particolare, **Altroconsumo** si dichiara favorevole al *barring* di *default* precisando che lo sblocco non dovrebbe essere generalizzato, ma sempre relativo alla singola richiesta di attivazione di specifici servizi.

Codici e Codacons nell'apprezzare l'attività dell'Autorità e la sua attenzione alle istanze dei rappresentanti dei consumatori, ne condividono integralmente le proposte.

Per **Udicon** il blocco deve essere previsto di *default* per tutte le SIM, mentre dall'articolato posto in consultazione sembrerebbe che quelle attive ne resterebbero prive sino alla richiesta dell'utente. Secondo l'Associazione, se così fosse, la previsione genererebbe una asimmetria tra clienti e risulterebbe poco efficace per le SIM inserite in dispositivi di attivazione remota di apparati, che sfuggono ad un diretto controllo dell'utente. Udicon precisa, inoltre, che tutte le richieste dell'utente devono poter essere avanzate secondo un approccio multicanale di facile accessibilità e chiede di eliminare l'esclusione dei numeri 89X dal blocco di *default*, scelta che appare contraria alla *ratio* del provvedimento e non adeguatamente motivata.

Adiconsum, Adoc e Federconsumatori, con un documento condiviso, chiedono che la nuova regolamentazione in materia di blocco sia uniforme e applicabile a qualsiasi utenza che fruisca del servizio voce, del servizio SMS/MMS e/o del servizio di accesso ad Internet, indipendentemente dalla tipologia di utenza, di rete fissa, o di rete mobile e non ritengono motivata l'esclusione delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo 89X dal blocco di *default*. Tanto premesso, le Associazioni precisano che la comunicazione di rimozione/attivazione del blocco dovrebbe essere inviata in parallelo su almeno due canali a scelta dell'utente (SMS, *app*, messaggio nell'area riservata al cliente, *email*) e che, all'atto della sottoscrizione del contratto, sia i clienti di rete mobile che abbiano sottoscritto un servizio M2M, sia i clienti di rete fissa, forniscano un numero di rete mobile sul quale ricevere il messaggio via SMS o via notifica da *app*.

Le Associazioni ritengono che l'attivazione e la disattivazione del blocco, debba essere resa possibile attraverso tutti i canali già resi disponibili dall'operatore ed il cliente ne debba essere informato tramite una apposita sezione della carta dei servizi e nelle aree dedicate del sito *web*. Le Associazioni propongono, in alternativa, di richiedere agli operatori di dotare subito le nuove SIM di un PIN per attivare o disattivare il blocco, procedura che dovrà comunque prevedere l'utilizzo di una successiva OTP per completare lo sblocco. Per le SIM già attive, in considerazione della complessità e dei tempi, le associazioni propongono di permettere che il pin sia creato ed inviato al cliente entro un periodo di 3- 6 mesi.

Valutazioni dell'Autorità sulle osservazioni alla domanda D1

In via preliminare, come richiesto da alcuni partecipanti, l'Autorità intende precisare il perimetro dei servizi inclusi nel blocco di *default*. Sul punto si rammenta che la delibera, per la definizione di servizio a sovrapprezzo, espressamente rimanda a quella offerta dal CASP 4.0 e dunque ai servizi forniti sia attraverso SMS e MMS (rivolti a numerazioni in decade 4), sia tramite connessione dati su reti di telecomunicazione mobili (*mobile internet*) utilizzando, dunque, la tecnologia comunemente denominata con il termine di *direct carrier billing*. È, dunque, evidente che la misura riguarda la totalità delle modalità di offerta dei servizi *premium* acquistabili con addebito su credito telefonico o documento di fatturazione. Del resto, come correttamente osservato da un partecipante, il blocco di *default*, per essere efficace, deve prescindere dal tipo di tecnologia utilizzata per l'attivazione del servizio onde evitare di indurre i fornitori dei servizi *premium* a prediligere la tecnologia per cui non è attivo il blocco.

Secondo alcuni operatori, la delibera dovrebbe, invece, disciplinare solo le modalità di vendita dei servizi *premium* che possono generare un acquisto inconsapevole (TIM) e quindi escludere dal *barring* oltre a quelli offerti direttamente dall'operatore, anche quelli acquistabili in "sistemi chiusi" in cui la *user experience* è garantita da un proprio flusso

di acquisto che implica una registrazione da parte del cliente tramite, ad esempio, l'inserimento di una *username* e di una *password* e/o l'immissione di OTP (Vodafone) e che, dunque, prevedono elevati livelli di sicurezza di attivazione (Wind Tre).

L'Autorità non condivide tali osservazioni, in quanto, con il blocco di *default* si vuole tutelare la volontà dell'utente che non è interessato alla sottoscrizione di tali servizi, inibendo l'attivazione di tutti quelli che si acquistano tramite addebito su credito telefonico o in bolletta. Tale misura, dunque, si pone a monte dell'acquisto e non lo pregiudica visto che il blocco può essere agevolmente rimosso dal cliente. È evidente, dunque, che, la previsione di *user experience* "garantite" per l'attivazione di determinati servizi non ne giustifica l'esclusione dal *barring*. E ciò per diversi motivi. Il primo è che il blocco assolve ad una funzione differente e opera in un momento antecedente alla procedura di acquisto; il secondo è che il blocco e tali procedure "garantite" non sono misure alternative, ma a limite cumulative tant'è che la stessa Autorità ha ritenuto necessario "*che al blocco di default sia affiancata una procedura rafforzata di acquisizione del consenso per l'acquisto dei servizi premium*". In ogni caso, si osserva che tali procedure, asseritamente garantiste, finirebbero con sovrapporsi indebitamente al modello di acquisizione del consenso previsto in delibera, generando confusione per l'utente. In sintesi, non si rinvengono valide ragioni per escludere tali categorie di servizi – peraltro assolutamente generiche – dal *barring*, che si ritiene debba, invece, operare per tutti i servizi con addebito su credito telefonico o documento di fatturazione, con le uniche eccezioni di quelli elencati di seguito, nella sezione dedicata alle valutazioni sulla domanda D4.

Si ritiene, inoltre, che le osservazioni degli SP (A-Tono, Dado Pay Go Mobile), contrari all'attivazione del *barring*, non possano essere accolte in quanto non essendo il *barring* irreversibile, ma rimovibile da chi intende acquistare i servizi *premium*, esso non discrimina il credito telefonico rispetto ad altri strumenti di pagamento, ma tutela solo il cliente da indebite attivazioni. Va infatti precisato che gli acquisti di contenuti digitali mediante credito telefonico, essendo esclusi dall'ambito di applicazione della direttiva PSD2, non godono delle tutele previste per gli acquisti effettuati con altri strumenti di pagamento e, in particolare, dei sistemi di autenticazione forte del consumatore che assicurano la sicurezza della transazione e quindi la protezione dalle frodi. A tacere del fatto che chi usa la carta di credito è consapevole della funzione di mezzo di pagamento svolta da quest'ultima, a differenza del cliente di servizi mobili che può ignorare che il credito telefonico possa essere utilizzato anche per l'acquisto di servizi *premium*. Inoltre, la previsione di un blocco/sblocco selettivo rende il *barring* una misura ancora più elastica, in quanto il cliente può decidere autonomamente se bloccare tutti i servizi o solamente alcuni.

L'Autorità ritiene non condivisibili anche le osservazioni delle Associazioni dei CSP (Asdig e AssoCSP), che reputano la misura oltremodo penalizzante in quanto, rendendo più complicata l'esperienza di acquisto, costituirebbe una barriera alla libertà di scelta di beni e servizi digitali fruibili *online*, azzerandone il mercato. Come detto il *barring*, è una misura di protezione per il cliente che non è interessato all'acquisto di tali servizi, ma non impedisce a chi voglia effettivamente acquistare di farlo richiedendone la rimozione. Quanto alla misura proposta da una delle Associazioni (Asdig) e cioè di prevedere, in luogo del *barring*, l'attivazione di controlli antifrode, si rammenta che tale misura non è stata in grado di inibire le attivazioni inconsapevoli attesa anche la vulnerabilità dei sistemi degli operatori a fenomeni di *hacking* (cfr. pagina 5 della delibera). Inoltre, quanto alla richiesta della medesima Associazione di non barrare le SIM M2M per le loro potenzialità di acquisto di servizi digitali importanti ed innovativi, si osserva che le SIM native M2M sono già barrate di *default*, mentre quelle *human* utilizzate dall'utente per il controllo da remoto di dispositivi di varia natura sono quelle che maggiormente si prestano ad attivazioni inconsapevoli (cfr. ancora pagina 5 della delibera) e per tal motivo l'Autorità ritiene che debbano essere necessariamente barrate.

Quanto alla proposta di AssoCSP secondo cui, in aggiunta alle modalità suggerite dall'Autorità, si potrebbe prevedere che lo sblocco possa avvenire nel momento in cui l'utente cerca di iscriversi a un servizio *premium*, essa non è condivisibile perché l'azione di *de-barring* si sovrapporrebbe a quella di conferma dell'acquisto e, unificando due momenti che devono rimanere distinti (sblocco e acquisto), potrebbe indurre in errore il cliente.

Tutti i partecipanti, ad eccezione dei *-serving provider* e dei *content service provider*, sono favorevoli all'attivazione di un blocco di *default* sulle nuove SIM, mentre per già attive, tutti, ad eccezione di un operatore (Wind Tre), ritengono necessario il consenso espresso dell'utente in quanto un blocco tramite silenzio assenso comporterebbe la disattivazione automatica dei servizi volontariamente acquistati (Vodafone), oltre che onerosi interventi sistemi gestionali (TIM). Sul punto l'Autorità ha già chiarito in delibera "*che 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*". La *ratio* della previsione è chiara: anche le SIM già attive devono essere barrate previa acquisizione del consenso del cliente. Tuttavia, la necessità di acquisire un consenso espresso potrebbe escludere dalla misura, generando asimmetrie di tutela, quelle categorie di utenti vulnerabili per età o disabilità o in generale poco attenti alle (numerose) notifiche ricevute tramite SMS dall'operatore e per coloro che posseggono e utilizzano le SIM *human* già inserite in apparati diversi dai terminali

per la comunicazione.

Per tali motivi, l'Autorità ritiene opportuno che il blocco venga attivato decorsi 30 giorni dall'invio all'utente di un SMS con cui l'operatore lo avvisa che, in mancanza della comunicazione di una diversa volontà, procederà di *default* all'attivazione del blocco.

Per quanto riguarda le nuove SIM, si ritiene opportuno informare il cliente, successivamente all'attivazione della scheda, del blocco di *default* in essere con un SMS esplicativo anche delle modalità di sblocco.

L'Autorità, accogliendo le osservazioni di Udicon e di due operatori (Wind Tre e Fastweb) ritiene necessario prevedere espressamente nel provvedimento finale che, anche per le SIM già attive, il consenso del cliente possa essere acquisito anche dopo 30 giorni dall'invio di un SMS che deve contenere la chiara indicazione che nel caso in cui il cliente non esprima una diversa volontà, è attivato sulla SIM un blocco di default che inibisce l'attivazione di tutti i servizi digitali a contenuto (quali video, giochi, *app*, etc.) nonché la fruizione di quelli già attivi. Tale SMS deve essere re-inviato anche cinque giorni prima l'attivazione del blocco ai clienti che hanno già servizi attivi e non abbiano manifestato alcuna volontà. L'SMS deve anche contenere il riferimento alla pagina web dedicata predisposta sui siti web degli operatori.

In conclusione, alla luce di tutte le considerazioni esposte, l'Autorità ritiene necessario che il *barring* di *default* operi, sia sulle nuove SIM, sia su quelle già nella disponibilità degli utenti e che inibisca l'acquisto di tutti i servizi a sovrapprezzo in abbonamento, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata offerti sia dall'operatore di accesso, sia da terzi, con le uniche eccezioni dei servizi di cui alle valutazioni alla domanda D4.

Valutazioni dell'Autorità sulle osservazioni alle domande D2 e D3

In via preliminare l'Autorità, al fine di evitare ogni possibile ambiguità, precisa che le modalità e le procedure di cui alle domande D2 e D3 riguardano le richieste di blocco e di sblocco successive all'attivazione del *barring* di *default* sulle SIM, sia nuove che già nella disponibilità degli utenti. Tanto premesso, vista l'assoluta eterogeneità delle proposte pervenute, si ritiene che gli operatori possano gestire le richieste di sblocco e di blocco tramite tutti i canali di contatto, e che, indipendentemente da quello utilizzato, il cliente dovrà sempre ricevere un SMS di conferma dell'operazione.

Non si condivide, invece, la necessità, segnalata da alcuni soggetti, di inviare attraverso canali differenti la richiesta e la conferma dell'operazione perché la procedura risulterebbe così inutilmente appesantita. Tuttavia, rilevato che lo sblocco, essendo propedeutico all'acquisto, debba avvenire in tempo reale e in maniera selettiva, l'Autorità ritiene opportuno che gli operatori di accesso permettano ai propri clienti, grazie a

particolari funzionalità dei propri sistemi, con particolare riferimento all'*app* e all'area di *self-care*, di selezionare i servizi *premium* da bloccare e sbloccare e ne diano conferma al cliente tramite un SMS. Si ritiene infatti che tali canali consentano al cliente di gestire la propria SIM in tempo reale ed in piena autonomia, evitando tempi di attesa in coda tipici dei tradizionali *call center*.

A tal fine si ritiene anche opportuno che gli operatori rendano disponibile sui propri siti *web* una pagina dedicata in cui informano la clientela dei servizi soggetti al blocco di *default*, di quelli esclusi, delle funzionalità di blocco totale e parziale e delle modalità per poter continuare a usufruire dei servizi *premium* già attivi sulle SIM già nella disponibilità degli utenti.

Quanto alla clientela *business*, in ragione delle peculiarità evidenziate dagli operatori (Wind Tre e TIM), si ritiene opportuno che lo sblocco possa essere richiesto solo dall'intestatario del contratto tramite un modulo da inviare all'operatore via *pec*, e che l'utilizzatore della SIM possa chiedere l'inibizione di quelli non bloccati con le medesime modalità previste per i clienti *consumer*.

Infine, con riferimento alla proposta delle Associazioni dei Consumatori di dotare il cliente di un PIN statico da utilizzare congiuntamente ad una OTP, all'uopo inviata, per attivare o disattivare il blocco, si ritiene che questa procedura, oltre a configurarsi piuttosto lunga e complessa, richiederebbe inevitabilmente contatti con i *call center* degli operatori per il ripristino di PIN persi o dimenticati.

Valutazioni dell'Autorità sulle osservazioni alla domanda D4

Con riferimento al perimetro delle numerazioni da escludere dal blocco di *default*, va in primo luogo precisato che si ritiene opportuno escludervi le numerazioni 89X per due ordini di motivi. Il primo è che tali numerazioni danno luogo ad una chiamata a sovrapprezzo (rispetto alla tariffa base voce) e non sono utilizzate per l'attivazione di un servizio *premium*, il secondo è che la previsione del blocco di tali numerazioni da rete mobile è stata posta in consultazione nel procedimento avviato con la delibera n. 225/19/CONS e pertanto viene trattato in quella sede. Quanto ai servizi esclusi dal blocco di *default*, alla luce delle osservazioni pervenute, l'Autorità ritiene necessario aggiungere all'elenco dei servizi di pubblica utilità, i servizi di SMS per televoto, per donazioni solidali e a partiti politici, per servizi postali privati e rientranti nel servizio universale postale, per servizi elettronici di recapito certificato e per servizi di posta elettronica certificata. Infine, con riferimento all'osservazione (Kaleyra) circa l'introduzione di una "clausola aperta" che, in base agli sviluppi futuri del mercato, possa ricomprendere eventuali nuovi servizi di pubblica utilità, l'Autorità ritiene opportuno aggiungere nel provvedimento finale la previsione di una revisione periodica del paniere dei servizi

esclusi dal *barring*.

2. Sulla acquisizione del consenso tramite doppio *input* di una OTP da parte del cliente

L'Autorità nel ritenere necessaria l'introduzione di una procedura rafforzata di acquisizione del consenso per l'acquisto dei servizi *premium* in abbonamento, in grado di documentare la volontà espressa dall'utente, ha sottoposto a consultazione pubblica un testo relativamente al quale sono state formulate le seguenti domande:

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.

Osservazioni dei partecipanti

Wind Tre rileva come nel CASP 4.0 sia già prevista una modalità di acquisizione del consenso tramite OTP (l'operatore si riferisce alla c.d. *user experience Silver* utilizzata per attivazioni ed acquisti di servizi con *router* portatili, in *tethering* e tramite navigazione su rete *wi-fi* o rete fissa) che potrebbe essere estesa alla generalità delle attivazioni, previa modifica delle disposizioni che attualmente disciplinano il "*doppio click*". Quanto alla proposta di una seconda manifestazione di volontà del cliente, sempre tramite OTP, Wind Tre ritiene che se l'addebito del costo del servizio avviene tramite credito telefonico o in fattura, il doppio consenso non risulterebbe necessario, atteso che la prima manifestazione inequivoca di volontà del cliente all'attivazione del servizio implicherebbe anche il consenso al relativo addebito.

Inoltre, secondo Wind Tre, l'utilizzo di una seconda OTP, inviata attraverso il medesimo canale, non aumenterebbe il livello di sicurezza dell'acquisto. Se si volesse fare ciò si dovrebbe utilizzare per la seconda OTP un canale differente, ipotesi questa poco percorribile, in quanto, secondo l'operatore, richiederebbe l'installazione di una *app* o la configurazione di una casella di posta elettronica che il cliente potrebbe non volere o non poter fare sul proprio *device*.

Wind Tre ritiene, infine, necessario che, se si decidesse di optare per una sola OTP, la sua generazione ed il suo invio sia gestito dall'operatore di accesso, giacché la centralizzazione della gestione garantisce maggiori controlli a tutela del cliente, mentre, se si decidesse di optare per una doppia OTP, almeno una delle due dovrà essere gestita dall'operatore di accesso.

Vodafone sostiene che la previsione di una doppia OTP, in aggiunta al *barring* di *default*, sia una misura sproporzionata che rischia solo di complicare l'esperienza di acquisto. La società propone, pertanto, una procedura strutturata in due fasi: una prima in cui il cliente esprime il consenso all'attivazione del servizio attraverso un *click* in una "check-box" inserita nella pagina *web* del servizio gestita dall'operatore di accesso, ed una seconda, a valle del suddetto *click*, in cui il cliente riceve un SMS contenente una OTP che dovrà inserire manualmente, sempre in una pagina *web*, per esprimere il consenso all'addebito del costo del servizio. Vodafone precisa che le pagine *web* ed il canale di invio dell'OTP dovrebbero essere gestite esclusivamente dall'operatore di accesso che dovrà tenere traccia dei *log* del doppio consenso per sei mesi a partire dalla disattivazione del servizio, secondo quanto già previsto nel CASP 4.0.

TIM non condivide la previsione di una doppia OTP che appare sproporzionata e discriminatoria anche alla luce del fatto che diversi OTT, che offrono procedure di attivazione molto simili a quella dei servizi *premium*, non sono soggetti ad obblighi così stringenti. A riguardo la società propone che l'attivazione di servizi *premium* di *provider* terzi da parte del cliente avvenga attraverso un meccanismo che prevede 17 digitazioni in due *step* (inserimento del numero di telefono del cliente, *click* di conferma, inserimento della OTP, *click* di conferma). TIM precisa a riguardo che l'OTP formata da 5 cifre, ha una durata di 5 minuti e l'SMS di invio viene conservato per 6 mesi.

Iliad condivide la proposta di una doppia OTP, e propone per aumentare la sicurezza, l'invio delle due OTP attraverso due distinti canali (SMS e *email*) o, in alternativa, la realizzazione di una *app* che generi, a richiesta dell'utente, la OTP.

Fastweb condivide la necessità di prevedere una procedura rafforzata di acquisizione del consenso, ma non condivide l'introduzione di un meccanismo obbligatorio basato su due OTP, ritenendo più corretto consentire agli operatori di scegliere le modalità più idonee a tutelare l'utente previa la comunicazione all'Autorità di tali modalità.

PostePay rileva che i canali che garantiscono il riconoscimento dell'utente potrebbero essere già ritenuti sufficienti per una valida acquisizione del consenso e ritiene che la previsione di una doppia OTP, pur garantendo un uso consapevole dei servizi da parte della clientela, implica la necessità di sviluppi non trascurabili sui sistemi che necessitano di lunghi tempi di implementazione.

Coop Italia ritiene che l'uso di una sola OTP, sufficientemente robusta (formata da un codice numerico di sei cifre), digitata al momento della richiesta di acquisto del servizio, possa garantire la consapevolezza dell'acquisto da parte dell'utente, purché la risposta sia registrata e conservata dall'operatore. Coop Italia, considerando l'entità media degli importi addebitati e l'esperienza in uso in altri contesti commerciali, ritiene che l'SMS costituisca una soluzione tecnica che contempera l'obiettivo della sicurezza con quello

della semplicità, anche alla luce del fatto che gli SMS vengono immagazzinati nel terminale del cliente, agevolando in tal modo la risoluzione di eventuali controversie con l'operatore.

Welcome Italia ritiene che l'utilizzo dell'OTP possa rappresentare una valida modalità di acquisizione del consenso solo nel caso in cui l'intestatario della SIM coincida con l'utilizzatore, circostanza tipica per l'utenza *consumer*, mentre nel caso di contratti *business* è opportuno l'utilizzo di differenti strumenti per tracciare le autorizzazioni all'acquisto dei servizi. Inoltre, Welcome Italia propone di circoscrivere, nel caso di clientela *business*, l'imposizione della doppia OTP ai soli casi in cui l'operatore non abbia implementato adeguati strumenti di protezione.

inPoste.it, in alternativa alla previsione della doppia OTP, propone un modello di comunicazione e acquisizione e revoca del consenso già consolidato ed adottato in ambito europeo nel settore bancario e conosciuto come "*Dynamic Linking PSD2*" che rappresenta una tecnologia innovativa e sicura per l'utente, la quale eliminerebbe, a dire della società, anche il problema delle attivazioni su SIM inserite in apparati di controllo a distanza in quanto l'attivazione del servizio non viene comunicata tramite un SMS, ma attraverso di un processo che dovrebbe concludersi con la firma digitale del cliente.

Dado Pay e GoMobile non condividono la previsione di una doppia OTP, ritenendo sufficiente l'inserimento di una sola OTP. Secondo le società, per aumentare la sicurezza, l'OTP dovrebbe prevedere più cifre di quelle attualmente previste.

A-Tono non condivide l'introduzione di un sistema di verifica del consenso basato su una doppia OTP, ritenendo la misura eccessiva e sproporzionata. La società precisa che l'eventuale invio di OTP, per la sua natura di prova dell'espressione del consenso, dovrebbe essere demandato all'operatore *servicing provider*.

Kaleyra condivide l'approccio dell'Autorità volto a garantire un alto livello di sicurezza al momento dell'acquisto dei servizi *premium*, ma ritiene che l'imposizione di un meccanismo di acquisizione del consenso tramite una doppia conferma del consenso tramite un duplice inserimento di OTP possa rappresentare un ostacolo oggettivo alla fruibilità dei servizi anche da parte della clientela informata e consapevole.

Kaleyra precisa, inoltre, che gli unici canali ad oggi utilizzati per l'invio delle OTP sono gli SMS e le c.d. *Push Notification in-app*. Queste ultime sono ancora poco sviluppate rispetto agli SMS i quali possono essere consegnati su qualsiasi *device* e non necessitano della connessione dati. La società rileva che potenziali vulnerabilità del processo di trasmissione dei codici OTP sono legate non al canale, ma al rischio di re-indirizzare l'utente su false pagine di attivazione e di disattivazione in cui possono essere sottratti i dati personali, o compiute azioni contrarie alla volontà dell'utente.

Asdig ritiene che le misure del CASP 4.0, unite a efficaci controlli antifrode, siano sufficienti ad evitare attivazioni inconsapevoli, e che l'imposizione di una doppia OTP complicherebbe talmente la procedura di acquisto che costringerebbe gli utenti a rinunciarvi.

Secondo Asdig, sarebbe comunque illegittimo prevedere per i servizi acquistabili con pagamento sul credito o sulla bolletta telefonica, modalità di acquisizione del consenso diverse da quelle previste per la conclusione di qualsiasi contratto telematico a distanza e rammenta che per alcuni acquisti al di sotto di un certo importo non è necessario digitare alcun PIN. Per Asdig una OTP potrebbe essere utilizzata solo qualora avesse anche la funzione di rimuovere l'eventuale "blocco" dei servizi applicato alla SIM. L'Associazione suggerisce di non limitare a priori le modalità di espressione del consenso, ma di consentire l'utilizzo di altre tecnologie o *app* (o notifiche) da poter progressivamente inserire nel CASP, previa approvazione dell'Autorità.

AssoCSP non condivide l'introduzione un doppio *input*, ritenendo l'attuale modalità di attivazione prevista dal CASP 4.0, con gli opportuni controlli e in assenza di conflitti di interesse, sicura e idonea a prevenire attivazioni fraudolente.

Le Associazioni dei consumatori condividono le previsioni per l'acquisizione rinforzata del consenso. **Altroconsumo** si dichiara favorevole alla doppia OTP come anche **Codici** e **Codacons**. **Udicon** ritiene necessario che le due OTP siano inoltrate su canali diversi, che siano generate da un sistema in grado di resistere ad attacchi di *hacker* e che sia sempre garantita la possibilità di revoca o annullamento della procedura con le medesime modalità. **Adoc**, **Adiconsum** e **Federconsumatori** ritengono necessario che la prova del doppio consenso espresso dall'utente, inclusa la prova dell'invio delle OTP, venga acquisita ed eventualmente esibita dall'operatore in caso di contestazione e che quest'ultimo sia in grado di dimostrare la corrispondenza tra tale documentazione ed i relativi eventi registrati nei *log* tecnici della piattaforma di gestione del servizio, nonché di dimostrare che l'attivazione sia stata effettuata da una persona fisica e non da una macchina.

Valutazioni dell'Autorità sulle osservazioni alle domande D5 e D6

La proposta di acquisizione del consenso tramite doppio *input* di una OTP da parte del cliente non è condivisa dalla quasi totalità degli operatori, dalle Associazioni di CSP e dai *servicing provider* che la ritengono, in aggiunta al *barring* di *default*, una misura sproporzionata che aggrava l'esperienza di acquisto e non ne aumenta il livello di sicurezza, specie se le OTP sono inviate attraverso il medesimo canale (SMS).

Secondo tali partecipanti, sarebbe sufficiente l'utilizzo di una singola OTP, che per alcuni dovrebbe essere particolarmente "robusta" (6 cifre), da inserire in una procedura simile a

quella che nel CASP 4.0 viene definita quale modalità *Silver* (inserimento numero di telefono del cliente e OTP).

L’Autorità, nel condividere le osservazioni sopra menzionate, ritiene opportuno prevedere che l’attivazione di tutti i servizi *premium* in abbonamento avvenga mediante la digitazione di una sola OTP di almeno cinque cifre che il cliente dovrà inserire manualmente dopo aver digitato il numero della propria utenza mobile.

Quanto alla scelta di una sola OTP in luogo delle due proposte in consultazione, essa si motiva considerando che la previsione di una singola OTP – di almeno 5 cifre – garantisce maggiore sicurezza al processo di acquisto rispetto alla scelta di una doppia OTP inviata attraverso il medesimo canale (SMS). Infatti, da quanto è emerso in consultazione, l’invio di due OTP attraverso canali differenti, renderebbe troppo complesso il processo di acquisto, per cui si ritiene opportuno prevederne una sola, aumentandone il numero delle cifre.

Inoltre, l’Autorità ritiene che, per i soli servizi in decade 4 attivabili tramite SMS, la procedura di attivazione sopra descritta, che prevede l’immissione del numero di utenza mobile e di una OTP, non sia necessaria, ritenendo sufficiente l’invio da parte dell’utente di un SMS di testo composto secondo la specifica sintassi richiesta dal servizio.

Infine, l’Autorità intende precisare che l’OTP deve essere generata dall’operatore titolare della numerazione. In aggiunta, a parere dell’Autorità, il rilievo di chi dichiara (Welcome Italia) che l’utilizzo dell’OTP per acquisire il consenso può rappresentare una valida soluzione solo nell’ipotesi in cui l’intestatario della SIM coincida con l’utilizzatore, non è fondato in quanto l’acquisto presuppone che sia già avvenuto lo sbocco della SIM (che può essere richiesto solo dal titolare del contratto).

Quanto alla proposta di un operatore postale di utilizzare, in alternativa alla OTP un sistema di “firma a distanza” si ritiene opportuno utilizzare, per tutte le motivazioni espresse, una sola OTP.

3. Entrata in vigore delle disposizioni, efficacia CASP

Osservazioni dei partecipanti

Alcuni partecipanti (Vodafone, Poste Pay) hanno osservato che i termini previsti in consultazione per l’attuazione delle misure non sono congrui ed hanno richiesto una proroga di almeno 90 giorni, necessari soprattutto nel caso in cui il *barring* debba essere gestito anche tramite canali di *self care*. Altri hanno richiesto di chiarire se il CASP 4.0 sia da ritenersi interamente superato dalla nuova regolazione, in modo da lasciare all’autonomia dei singoli operatori l’attuazione di quelle disposizioni non in contrasto con

le nuove.

Valutazioni dell'Autorità

In merito alle osservazioni degli operatori circa la tempistica di attuazione delle misure, l'Autorità, anche alla luce della genericità delle argomentazioni addotte, non ritiene giustificabile un'estensione del periodo di implementazione come richiesta, ma reputa ragionevole concedere agli operatori 15 giorni ulteriori per adeguarsi alle previsioni sul *barring*. In merito all'efficacia del CASP 4.0, l'Autorità precisa che le procedure di blocco e abilitazione all'attivazione dei servizi *premium* in abbonamento, nonché quelle di acquisizione della prova del consenso sono disciplinate dal provvedimento adottato dall'Autorità all'esito della consultazione avviata con delibera n. 401/20/CONS. Restano ferme le altre previsioni recate dal CASP 4.0 compatibili con il predetto provvedimento.