

PROPOSTA DEFINITIVA IMPEGNI A FRONTE DELLA CONTESTAZIONE 12/20

Impegno 1: Barring

Introdurre entro novembre 2020 un blocco di default su tutte le nuove SIM per la fornitura dei servizi Vas di provider terzi (ad esclusione dei servizi bancari e di quelli per il mobile ticketing, per il trasporto pubblico, per i parcheggi ed il voting). Le SIM native Machine to Machine per la clientela business e quelle Person to Person che sono inserite in Machine to Machine sono già in Barring.

L'utente interessato alla fruizione di tali servizi dovrà richiedere espressamente la rimozione del blocco attraverso un'apposita procedura del tutto gratuita, la quale consentirà di acquisirne in modo inequivoco il consenso. Tale impegno si aggiunge a quanto già implementato circa il blocco automatico delle attivazioni di nuovi servizi VAS per i clienti domiciliati Consumer e per tutti i clienti Business che aderiscono alle nuove offerte, a cui nel tempo si sono aggiunti anche i clienti che hanno attivato l'Offerta TIM Unica (offerta convergente di TIM) e le offerte per i nuovi clienti nel segmento internazionale.

Impegno 2: Impiego generalizzato del meccanismo OTP

Introdurre entro novembre 2020 un nuovo meccanismo di attivazione dei servizi Vas di provider terzi mediante l'espressione del consenso da parte del cliente, manifestata su Landing Page sotto il controllo di TIM, esclusivamente attraverso una triplice operazione: (i) completa digitazione del proprio numero telefonico, (ii) inserimento, sempre su pagina TIM, di un codice OTP inviato tramite SMS al numero fornito dal cliente, (iii) digitazione del pulsante "conferma" o "abbonati".

In particolare, mentre attualmente per i clienti che attivano in modalità GOLD, che rappresentano la stragrande maggioranza, è sufficiente un doppio click, TIM si impegna a impiegare in maniera generalizzata il sistema della OTP (anche per acquisti singoli) per ricevere la volontà dell'utente di accedere a un dato servizio. Di conseguenza l'utente dovrà

- | | |
|--|-------------------------|
| - procedere alla digitazione del proprio numero di telefono | → <u>10 digitazioni</u> |
| - confermare il flusso di acquisto cliccando il tasto "continua" | → <u>1 digitazione</u> |
| - ricevere da TIM un SMS con un codice numerico univoco | |
| - inserire nella landing page internalizzata il codice ricevuto | → <u>5 digitazioni</u> |
| - cliccare l'apposito bottone "conferma" sulla landing page | → <u>1 digitazione</u> |

In totale il cliente, prima di attivare un servizio premium, dovrà effettuare 17 digitazioni sul proprio cellulare, rispetto alle attuali 2 previste dal sistema del *doppio click*.

Di seguito si riproduce la visualizzazione della "user experience" del cliente nella prima tappa, in cui viene richiesto di inserire il numero di cellulare e di effettuare il primo click.

La visualizzazione è impostata simulando uno schermo smartphone, in quanto costituisce la modalità prevalente di accesso, ma la *user experience* è identica anche nel caso di accesso da tablet o via web da postazione fissa.



Nella seconda tappa, viene richiesto di inserire il codice OTP ricevuto via SMS e di effettuare un secondo click confermativo. Di seguito, per maggior chiarezza, si riproduce la visualizzazione della *user experience*.



Questa impostazione rende indubbia la manifestazione del consenso e, al contempo, elimina il rischio di attivazioni fraudolente, dato che richiede necessariamente una duplice manipolazione di carattere personale, tramite la digitazione del numero telefonico e l'inserimento dell'OTP.

Impegno 3: Campagna di comunicazione a beneficio degli utenti

Svolgere a partire da novembre 2020 e fino al 31 dicembre 2020 una campagna di informazione presso la generalità dei propri clienti mobili (escluse le sole SIM che sono già in black list), al fine di portare all'attenzione di questi ultimi le modalità per inserire/disinserire il barring dei servizi VAS sulla propria SIM. TIM svolgerà tale campagna tramite una pluralità di canali (sito web, App My TIM, SMS, etc.).

In parallelo, verranno fornite direttive precise alla funzione di customer care, per rispondere a segnalazioni, richieste di chiarimenti ed eventuali reclami.

Funzione di vigilanza degli Impegni assunti

In ottemperanza all'art. 13, comma 5, del Regolamento, TIM propone che il monitoraggio e la verifica della nuova modalità di accesso siano garantiti da un organismo di vigilanza, composto da: (i) un membro indicato dall'Autorità, (ii) un membro indicato dalla Società e (iii) un membro scelto dall'AGCom tra professori universitari o professionisti di società di consulenza indipendenti. Una volta costituito, l'organismo di vigilanza si doterà di un Regolamento Interno per le proprie attività. L'organismo invierà all'Autorità un report semestrale, entro il 30 giugno ed entro il 31 dicembre di ciascun anno, con la descrizione delle attività di verifica svolte. L'organismo svolgerà le sue funzioni per un periodo di 24 mesi, eventualmente rinnovabile per altri 12 mesi su richiesta dell'Autorità.