



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

Sperimentazione delle modalità di acquisto dei servizi *premium*

L'Autorità ha attivato una casella di posta elettronica dedicata ai soggetti interessati a segnalare eventuali criticità riscontrate nel processo di acquisto dei servizi *premium*.

L'iniziativa si innesta tra le misure adottate dall'Autorità per rafforzare il monitoraggio della sperimentazione - autorizzata dal Consiglio nel mese di luglio 2017 - delle misure tecniche e procedurali proposte dagli operatori e CSP allo scopo di evitare attivazioni inconsapevoli di servizi *premium* non voluti o non richiesti dai consumatori.

In particolare, il modello mira a superare le criticità del processo di acquisto attraverso:

- una doppia azione dell'utente (*doppio click*) che interviene in due differenti schermate grafiche contenenti informazioni e funzioni diverse: il primo *click* è utilizzato per tracciare l'azione dell'utente e raccogliergli il consenso all'addebito sul conto telefonico (ovvero per la richiesta di fornitura immediata del servizio con rinuncia al diritto di recesso), il secondo *click* per confermare la richiesta di acquisto;
- l'introduzione del numero verde di *Customer Care* 800.44.22.99 – attivo 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana – gestisce, tramite voce guida, le chiamate da utenze mobili (pre e post pagate). La procedura consente all'utente di essere informato dell'attivazione di abbonamenti a servizi *premium* sulla propria utenza e di procedere, tramite digitazioni guidate, alla loro eventuale disattivazione. E' prevista la possibilità di parlare con un operatore di *call center*, presenti fra le ore 9,00 e le ore 21,00, a seguito alla richiesta di assistenza da parte dell'utente.

La fase di sperimentazione dovrà condurre al perfezionamento delle funzioni, a un miglioramento della grafica delle pagine di attivazione dei servizi, all'unificazione delle procedure di rimborso, e a una maggiore trasparenza nel processo di acquisto dei servizi attraverso l'invio di messaggi per informare l'utente dell'attivazione, dell'addebito del servizio e delle modalità di disattivazione.

La sperimentazione, monitorata dalla Direzione Tutela del Consumatore con il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori, si concluderà presumibilmente entro la metà del 2018, permettendo all'Autorità di valutare nel loro complesso le misure volte a superare il fenomeno delle attivazioni inconsapevoli di servizi *premium*.

Al fine di verificare il buon andamento della sperimentazione in corso, si invitano i soggetti interessati a segnalare alla casella mail sperimentazioneVAS@agcom.it eventuali criticità riscontrate sul funzionamento della nuova modalità di acquisizione del consenso, sul corretto funzionamento del numero verde e sul processo di disattivazione del servizio *premium*.