

## **DELIBERA N. 366/19/CONS**

### **MODIFICHE ALLA DELIBERA N. 108/19/CONS RECANTE “APPROVAZIONE DEL CODICE DI CONDOTTA PER L’OFFERTA DEI SERVIZI PREMIUM”**

#### **L’AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 18 luglio 2019;

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 30 giugno 2003 n. 196, *“Codice in materia di protezione dei dati personali”* come modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n.101;

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”*;

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;

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. 108/19/CON del 12 aprile 2019 recante “*Approvazione del codice di condotta per l’offerta dei servizi premium*”;

VISTA la proposta di ASSTEL del 13 luglio 2017 contenente una serie di misure tecniche e procedurali per evitare attivazioni di servizi *premium* non richieste dagli utenti;

CONSIDERATO che l’Autorità, nella riunione di Consiglio del 27 luglio 2017, ha ritenuto opportuno autorizzare una prima fase di sperimentazione del modello proposto da ASSTEL richiedendo agli operatori e *content service provider* (di seguito CSP) dei perfezionamenti 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 (lettera Presidente del 28 luglio 2017);

CONSIDERATO che l’Autorità, nella riunione del 25 luglio 2018, ha richiesto agli operatori e ai CSP anche l’aggiornamento del Codice di condotta dei servizi *premium* approvato con delibera n. 47/13/CIR (c.d. CASP 3.0) al fine di farvi confluire, oltre a quelle discusse e concordate nel corso della sperimentazione anche ulteriori misure richieste (lettera del Presidente dell’Autorità del 30 luglio 2018);

VISTI gli esiti delle riunioni del 2 ottobre 2018, 9 novembre 2018, 17 dicembre 2018 e 12 febbraio 2019, organizzate dall’Autorità con gli operatori TIM S.p.A., VODAFONE S.P.A., WIND TRE S.p.A., ILIAD S.p.A., A-TONO S.p.A., ASSOCSP e i rappresentanti delle Associazioni dei consumatori nominati dal CNCU, al fine di giungere ad una versione condivisa del nuovo CASP;

VISTO il nuovo Codice di condotta per l’offerta dei servizi *premium* condiviso da tutti i partecipanti alle riunioni (di seguito CASP 4.0) e trasmesso dal Presidente del Comitato di Garanzia per i servizi VAS (di seguito Comitato VAS);

VISTA la delibera n. 108/19/CONS con cui l’Autorità ha approvato il CASP 4.0 e richiesto l’inserimento di ulteriori misure a tutela dell’utenza ed in particolare:

- a. per rafforzare la consapevolezza dell’acquisto, introdurre tra le “*Azioni a tutela del cliente*” di cui al paragrafo 3.8, la previsione di “*un periodo di ripensamento che preveda l’addebito del costo del servizio premium in abbonamento decorse sei ore dalla ricezione del messaggio di attivazione. Qualora il ripensamento sia utilizzato dal cliente in modo opportunistico e, dunque, solo per conseguire una indebita fruizione, l’operatore ed il CSP, previa comunicazione, possono limitare, totalmente o parzialmente, l’erogazione dei servizi richiesti*”;
- b. per un celere rimborso al cliente delle somme non dovute per attivazioni inconsapevoli, nonché per evitare disallineamenti o duplicazioni di restituzioni, sempre al paragrafo 3.8, introdurre una disposizione per “*la*”

*creazione di piattaforme che attraverso l'utilizzo di API consentano l'integrazione dei sistemi degli operatori e dei CSP";*

- c. per un corretto trattamento dei dati sensibili e per garantire l'uniformità di trattamento dei clienti, introdurre al paragrafo 4, relativo al "Servizio di assistenza Clienti", la previsione che *"la funzione del Call Center Unico venga affidata ad una società terza con comprovata competenza pregressa di almeno 3 anni nell'ambito dei call center e indipendente, senza cioè essere in alcun rapporto di controllo o collegamento con ciascuno dei soggetti coinvolti nella catena del valore dei servizi premium"*;
- d. per una maggior garanzia del cliente, prevedere, sempre al paragrafo 4, che *"i ruoli di ciascun attore del mercato (HUB, CSP, Aggregatore, Advertising Network o gestore del Call Center Unico) siano distinti e non creino conflitti di interesse tra loro"*;

CONSIDERATO che, in data 16 aprile 2019, il Comitato VAS ha richiesto un incontro con gli Uffici dell'Autorità finalizzato a chiarire la portata delle ulteriori misure richieste con la delibera n. 108/19/CONS e, segnatamente, quelle relative alle diverse modalità di *billing* dei servizi in abbonamento e dei ruoli dei diversi attori nel mercato dei servizi *premium*;

VISTI i documenti inviati il 21 maggio da AssoCSP - a nome del Comitato VAS - e in data 28 maggio 2019 dalla società Vetrya contenenti richieste di chiarimenti per ottemperare correttamente alle prescrizioni della delibera n. 108/19/CONS;

CONSIDERATO che, nella riunione del 7 giugno 2019 l'Autorità ha valutato il contenuto dei predetti documenti e ne ha comunicato gli esiti, ai soggetti interessati, con lettera del Presidente dell'Autorità dell'11 giugno 2019 con cui:

- si chiarisce che l'articolo 2, comma 6, della delibera n. 108/19/CONS, relativo ai costi per il monitoraggio, va inteso nel senso già esplicitato al paragrafo 7.2 del CASP 4.0, secondo cui *"tali costi dovranno esser ripartiti sulla base di un criterio proporzionale, che tenga conto della presenza degli stessi operatori sul mercato dei servizi premium"*;
- si richiede che la misura *sub a)*, relativa all'addebito del costo del servizio *premium* in abbonamento decorse sei ore dalla ricezione del messaggio di attivazione, sia inserita nel paragrafo 3.8 del CASP 4.0 con l'esatta formulazione contenuta nella delibera n. 108/19/CONS. Con conseguente modifica delle informazioni contenute nelle grafiche delle *landing page*, eliminando la frase secondo cui l'utente cliccando accetta *"la fornitura immediata del servizio e la perdita del diritto di recesso"* e sostituendola con una chiara informativa sul periodo di ripensamento e modifica dei contenuti degli SMS informativi di cui al paragrafo 3 del CASP 4.0. L'attuazione della misura dovrà avvenire entro il 1° novembre 2019;

- si precisa che la misura *sub b)*, relativa allo sviluppo di API per l'integrazione dei sistemi degli operatori e CSP, deve essere inserita, al paragrafo 3.8 del CASP 4.0 ed attuata entro il 1° novembre 2019, secondo la seguente formulazione *“per un celere rimborso al cliente delle somme non dovute per attivazioni inconsapevoli, nonché per evitare disallineamenti o duplicazioni di restituzioni, sempre al paragrafo 3.8, introdurre una disposizione per “la creazione di piattaforme che attraverso l'utilizzo di API consentano l'integrazione dei sistemi degli operatori e dei CSP. Il controllo di eventuali duplicazioni o disallineamenti dei rimborsi deve essere reciproco e consentito sia a operatori che a CSP. Il cliente contestualmente al rimborso dovrà ricevere un SMS di conferma”;*
- si richiede, con riferimento alla misura *sub c)*, relativa all'affidamento della funzione di *Call center* unico, di integrare il paragrafo 4 del CASP, relativo al “Servizio di assistenza Clienti”, con la previsione che *“in caso di nuovo affidamento del servizio, la funzione del Call Center Unico venga affidata ad una società terza con comprovata competenza pregressa di almeno 3 anni nell'ambito dei call center e indipendente, senza cioè essere in alcun rapporto di controllo o collegamento, neanche indiretto, con ciascuno dei soggetti coinvolti nella catena del valore dei servizi premium”;*
- si richiede, con riferimento alla misura *sub d)*, relativa alla previsione di ruoli distinti per ciascun attore del mercato, l'inserimento nel CASP 4.0 di un nuovo paragrafo 4.8 dedicato alla separazione dei ruoli fra i vari soggetti presenti nel mercato in cui sia specificato che *“i ruoli di ciascun attore del mercato (Hub, CSP, Aggregatore, Advertising Network o gestore del Call Center Unico) siano distinti e non creino conflitti di interesse tra loro. Fattispecie quest'ultima che può verificarsi qualora un soggetto (HUB o CCU) svolga anche altre funzioni (quali quelle di CSP, Aggregatore, Advertising Network). In caso di possibile rischio di conflitto di interesse, ciascun attore è tenuto a dichiarare al Comitato di garanzia gli accorgimenti adottati al fine della sua eliminazione, secondo i criteri delineati nel Codice, quali per esempio la garanzia di unità organizzative nettamente separate tra le diverse attività e specifici meccanismi di governance e di audit per il controllo dell'indipendenza e separazione delle funzioni”;*

VISTE le integrazioni apportate dal Comitato VAS al testo del CASP 4.0 trasmesso in data 24 giugno 2019 e le modifiche richieste dagli Uffici;

VISTA la nota dell'8 luglio 2019 con cui AssoCSP ha richiesto la revisione della

sola misura *sub a)* di cui alla delibera n. 108/19/CONS formulando una proposta alternativa;

CONSIDERATO che la proposta di AssoCSP, che prevede la possibilità per il cliente di chiedere il rimborso del servizio *premium* entro sei ore dalla ricezione del messaggio di attivazione, appare idonea a garantire il diritto di ripensamento se:

- il rimborso del costo del servizio avvenga in automatico, entro 24 ore dalla richiesta del cliente senza che questi debba addurre alcuna motivazione;
- il cliente sia chiaramente reso edotto di tale possibilità, sia dalle informazioni contenute nelle pagine di attivazione, sia dai contenuti dell'SMS di attivazione;
- al cliente sia sempre consentito, trascorse le sei ore, contestare l'acquisto così come previsto ai sensi del paragrafo 3.8. del CASP;

VISTI gli atti del procedimento;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

#### **(Modifica dell'articolo 1 della delibera n. 108/19/CONS)**

1. La misura di cui al punto a) della parte motiva della delibera n. 108/19/CONS è sostituita dalla seguente: per rafforzare la consapevolezza dell'acquisto, introdurre tra le *“Azioni a tutela del cliente”* di cui al paragrafo 3.8, la previsione di un diritto di ripensamento secondo cui *“Il cliente può chiedere, entro sei ore dalla ricezione del messaggio di attivazione, il rimborso del costo del servizio premium in abbonamento. Tale rimborso sarà erogato al cliente non oltre 24 ore dalla suddetta richiesta”*. Con conseguente modifica delle informazioni contenute nelle grafiche delle *landing page*, eliminando la frase secondo cui l'utente cliccando accetta *“la fornitura immediata del servizio e la perdita del diritto di recesso”* e sostituendola con una chiara informativa sul periodo di ripensamento e modifica dei contenuti degli SMS informativi di cui al paragrafo 3 del CASP 4.0. L'attuazione della misura dovrà avvenire entro il 1° novembre 2019.
2. Le misure *sub b), c), e d)* di cui alla delibera n. 108/19/CONS devono intendersi integrate dalle precisazioni di cui alla lettera del Presidente dell'11 giugno 2019.

## **Articolo 2**

### **(Modifica dell'articolo 2 della delibera n. 108/19/CONS)**

1. All'articolo 2, comma 6, della delibera n. 108/19/CONS la frase *“I costi per il monitoraggio dovranno essere ripartiti secondo criteri di proporzionalità che tengano conto del fatturato delle società interessate”* è sostituita da *“i costi per il monitoraggio dovranno essere ripartiti sulla base di un criterio proporzionale, che tenga conto della presenza degli stessi operatori sul mercato dei servizi premium”*.

## **Articolo 3**

### **(Ulteriori disposizioni)**

1. Il testo del CASP 4.0 deve essere ulteriormente modificato con le suindicate misure e trasmesso, entro 10 giorni dall'entrata in vigore della presente delibera, all'Autorità per la definitiva pubblicazione.

La presente delibera entra in vigore nel giorno successivo alla sua pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 18 luglio 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi