



UNC
CONSUMATORI.IT

Servizi premium, cosa cambia con il nuovo regolamento della telefonia

25 Giugno 2019



Lo scorso aprile l'**Agcom** (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) ha approvato il **CASP 4.0**, vale a dire il nuovo **Codice di Autoregolamentazione per l'offerta dei servizi premium**. In pratica, si tratta di un pacchetto di nuove misure a **tutela dei consumatori** riguardo i servizi a sovrapprezzo legati alla telefonia che spesso vengono attivati dagli operatori senza il consenso dell'utente. Vediamo di cosa si tratta nello specifico.

Che cos'è il CASP 4.0?

Obiettivo prioritario del CASP 4.0 è fissare delle regole che concernono i **servizi premium** proposti negli ultimi anni in modo sempre più frequente dagli **operatori telefonici: loghi, wallpaper, suonerie, musica, chat/community**. L'avvento di questi nuovi servizi, così come di smartphone e tablet e di nuovi canali per usufruire delle offerte (in browsing-navigazione e tramite applicazioni) ha imposto all'Agcom un aggiornamento del "vecchio" CASP (la cui ultima versione risaliva al luglio del 2013), che era stato pensato per disciplinare i servizi che fino a qualche anno fa venivano offerti attraverso l'**invio di sms o**

mms.

In pratica, con il nuovo Codice verrà adesso normato ogni aspetto connesso ai servizi premium con:

- l'introduzione di **standard di trasparenza** a cui dovranno attenersi gli operatori;
- la specifica di una serie di caratteristiche che dovranno essere rispettate dalle varie tipologie di servizi offerti;
- l'individuazione di **iter precisi** cui dovranno attenersi le Autorità di vigilanza nelle operazioni di verifica.

Cosa prevede il nuovo CASP?

Il CASP 4.0 prevede in sintesi:

- il consolidamento del **Comitato VAS**, formato negli scorsi anni da Agcom con il contributo delle **associazioni dei consumatori** con l'obiettivo di monitorare l'efficacia delle misure di controllo sull'erogazione dei servizi premium e mantenerle aggiornate;
- l'obbligo per gli operatori di migliorare e rendere il più chiaro possibile il design delle pagine di attivazione dei servizi premium per garantire **trasparenza** e **chiarezza** sulle **procedure di acquisto**;
- semplicità di accesso alla disattivazione e richiesta di eventuale rimborso dell'importo addebitato attraverso un **call center unico** attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 al **numero gratuito 800442299**;
- uno **schema condiviso** per gli **SMS informativi per l'attivazione**, il reminder e la disattivazione di un servizio premium;
- misure che permettano di **evitare attivazioni non richieste** in caso di connessione tramite router portatili o su dispositivi utilizzati in **modalità tethering**;

I rimborsi

Un discorso a parte meritano le richieste di rimborso da parte del cliente. Il **rimborso non sarà riconosciuto** se verranno riscontrate le seguenti condizioni nell'erogazione del servizio premium da parte dell'operatore:

- presenza sulla pagina dell'offerta dei **log di acquisto o di attivazione**;
- nel caso di acquisti singoli o di abbonamenti, presenza sulla pagina dell'offerta del **doppio click** del cliente sui tasti **"Clicca e Conferma"** e **"Clicca e Acquista/Abbonati"**;
- invio da parte dell'operatore dell'**sms informativo di attivazione/acquisto** (il cosiddetto **Welcome sms**) per i servizi in abbonamento o per i singoli acquisti.

Quali sono gli obiettivi del CASP 4.0?

Il nuovo Codice di Autoregolamentazione per l'offerta dei servizi premium punta dunque a garantire il corretto sviluppo di questo mercato, tutelando da un lato i **diritti dei clienti**

e, dall'altro, assicurando una **leale concorrenza** tra gli operatori telefonici. "Solo garantendo il corretto sviluppo del business dei Servizi Premium, si possono assicurare i diritti dei clienti e la leale concorrenza tra i player del settore", ha spiegato **Antonio Martusciello, commissario di Agcom** e relatore del provvedimento. "Il nuovo codice ha come principale obiettivo quello di amplificare le tutele per il consumatore, da un lato ostacolando, mediante un doppio click, le attivazioni non richieste, dall'altro facilitando i rimborsi attraverso l'introduzione di un numero unico gratuito di Customer Care grazie al quale l'utente può rapidamente conoscere i servizi premium attivi e, eventualmente, disattivarli". Un importante passo in avanti in direzione della trasparenza viene fatto, come già sottolineato, anche sul fronte dei controlli. "Il nuovo sistema di gestione - ha specificato in proposito Martusciello - prevede il controllo totale da parte degli operatori delle pagine di attivazione dei servizi e un Comitato di garanzia - cui partecipano anche i rappresentanti delle associazioni dei consumatori - che monitora l'efficacia delle misure e provvede a mantenerle aggiornate".

Autore: Rocco Bellantone

Data: 30 maggio 2019