



# LA LEGGE PER TUTTI

INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

## Servizi non richiesti sulle Sim: novità dall'Agcom

Autore: Carlos Arija Garcia | 06/02/2021



*Nessuna attivazione automatica sulle nuove schede, blocco entro 30 giorni su quelle vecchie se l'utente non dice il contrario. Le nuove regole sui Premium.*

I **servizi Premium** che non sono stati richiesti dal proprietario di una nuova **Sim** non possono essere **attivati in automatico** e devono essere bloccati. Lo ha stabilito l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, l'**Agcom**, con una delibera

sui famosi servizi in **abbonamento** che spesso i clienti degli operatori telefonici si ritrovano a pagare senza nemmeno sapere che esistessero: dall'oroscopo al meteo, dai risultati delle partite ai giochi o alle news di gossip.

Ciò su cui l'Autorità insiste è che ogni utente deve avere «un'attivazione consapevole e documentabile di tutti i servizi Premium in abbonamento». In altre parole, l'attivazione di ogni servizio dovrà essere richiesta tramite una specifica procedura con tanto di password da inserire manualmente «al fine di acquisire una documentata prova del consenso espresso».

E questo per quanto riguarda le **nuove Sim**. Per quelle vecchie, invece, l'Agcom chiede agli operatori telefonici il **blocco totale dei servizi non richiesti**. In primis, le compagnie dovranno inviare al cliente un **sms** per informarlo dei servizi che sta pagando. Se dopo 30 giorni l'utente non risponde dicendo che li vuole mantenere, quegli abbonamenti dovranno essere bloccati.

Inoltre, gli operatori devono attivare nei loro siti una **pagina web** dedicata in cui il cliente possa visualizzare i servizi soggetti al blocco e le modalità per attivare o disattivare gli abbonamenti Premium. Dalla data di pubblicazione della delibera, le compagnie hanno 45 giorni di tempo per adeguarsi e 120 giorni per attivare la citata pagina web. Rimangono esclusi dal blocco i servizi per donazioni solidali, per il televoto, i servizi bancari e postali ed il tele ticketing per l'acquisto di biglietti online.

Alcuni di questi servizi vengono forniti direttamente dalle compagnie, altri da società esterne che spesso hanno una **sede all'estero** e che guadagnano sul credito degli utenti, decurtato per pagare un abbonamento non richiesto.

Già da tempo, l'Autorità aveva varato il cosiddetto **codice CASP 4.0**, ovvero un codice di condotta per l'offerta di servizi Premium che prevede, come procedura legittima per l'attivazione il **doppio clic** dell'utente su due schermate grafiche che compaiono una dopo l'altra, che hanno funzioni diverse e che devono dare al cliente la possibilità di uscire in qualsiasi momento. Il primo serve ad esprimere l'adesione alle condizioni del servizio (che l'utente deve poter visionare), mentre con il secondo clic si procede all'acquisto vero e proprio del servizio e, dunque, all'addebito del costo. Infine, l'utente deve ricevere un sms di conferma dell'attivazione con il riepilogo del nome e della descrizione del servizio, il costo e un numero verde per informazioni, oltre alle indicazioni per poter effettuare il

diritto di ripensamento.