

PS11595 - ACTIVISION BLIZZARD-ACQUISTI NEI VIDEOGIOCHI

Allegato al provvedimento n. 28452

ALLEGATO A

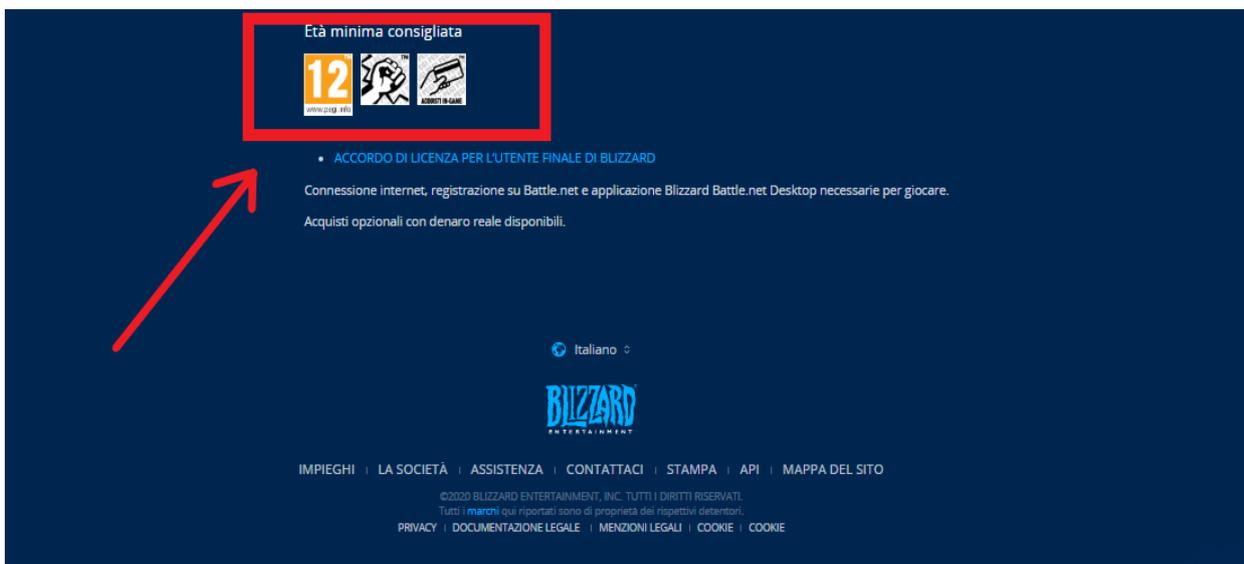
IMPEGNI PROPOSTI

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 27 comma 7 del Codice del consumo, e senza che questo possa in alcun modo costituire un'ammissione di responsabilità, il Gruppo Activision Blizzard propone l'adozione delle seguenti misure in relazione ai videogiochi che offrono acquisti in-game elencati nell'Allegato 1 prodotto con la memoria del 29 aprile 2020) (di seguito i **Videogiochi**).

Gli screenshot che verranno di seguito utilizzati per esemplificare le modalità di attuazione degli impegni sono relativi ai videogiochi *Hearthstone* e *Overwatch*, con la precisazione che i miglioramenti indicati ai punti che seguono verranno introdotti con riguardo a tutti i Videogiochi.

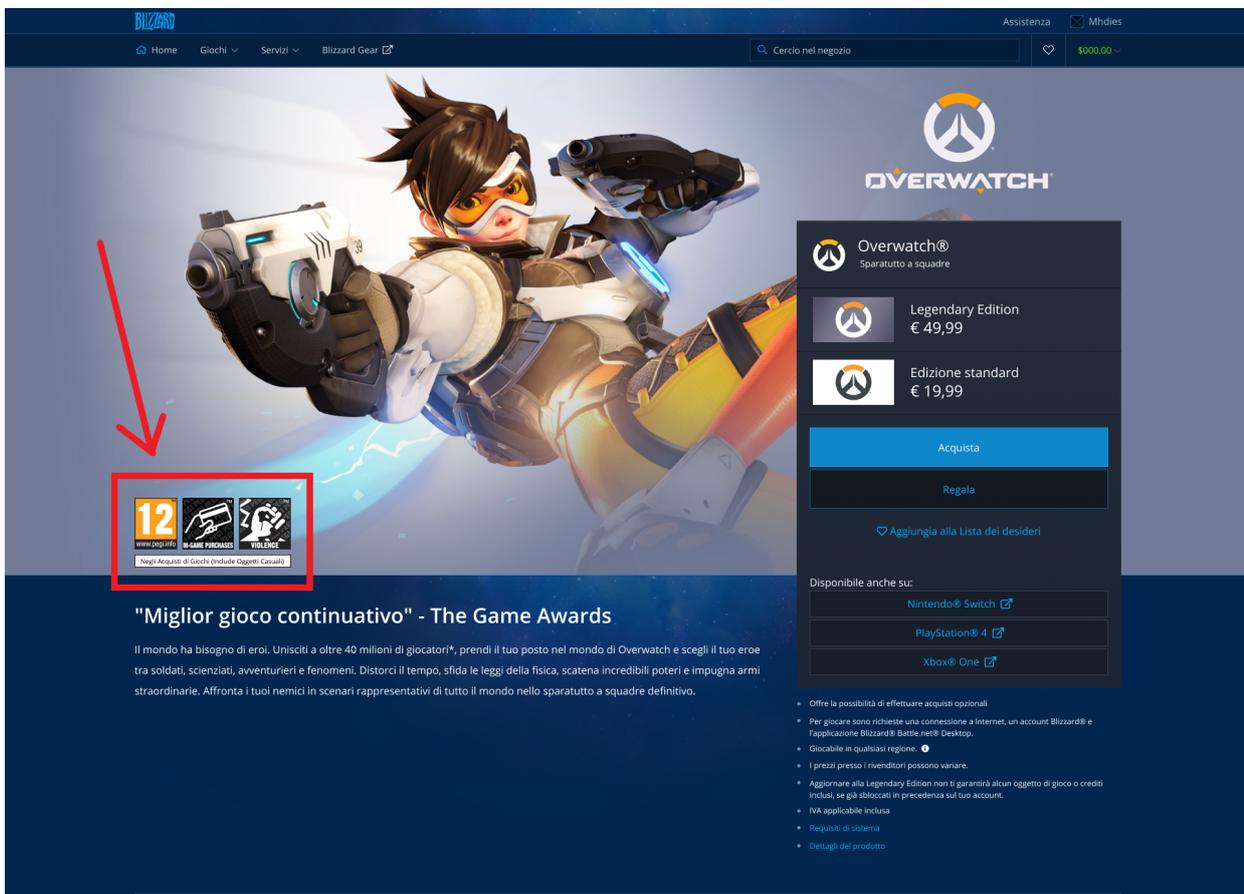
- A.** Il Gruppo Activision Blizzard, allo scopo di chiarire ulteriormente le informazioni (e le relative dimensioni e caratteristiche grafiche) relative alla presenza, al funzionamento e alle finalità degli acquisti in-game all'interno dei Videogiochi introdurrà i seguenti miglioramenti:
- i.** **L'etichetta PEGI indicante gli acquisti "in-game" e (per quanto concerne i Videogiochi che includono loot boxes e pacchetti di carte) la versione in lingua italiana del disclaimer recentemente introdotto da PEGI che informa i consumatori della presenza di loot boxes o analoghi meccanismi saranno mostrati nella pagina di dettaglio relativa a ciascun Videogioco nel negozio online accessibile dai consumatori italiani all'indirizzo <https://eu.shop.battle.net/it-it> (il *Negoziò Battle*) in posizione prominente e in maniera chiaramente percepibile dai consumatori, come mostrato di seguito:**

Attuale versione della pagina di dettaglio di Overwatch sul Negoziò Battle (in cui l'etichetta PEGI indicante gli acquisti in-game è riprodotta in calce alla pagina):



Nuova versione della pagina di dettaglio di Overwatch sul Negoziò Battle (in cui l'etichetta PEGI sarà riprodotta nel primo frame della pagina, in una posizione di

risalto rispetto agli altri contenuti ivi presenti e in maniera chiaramente visibile ai consumatori all'accesso alla pagina):



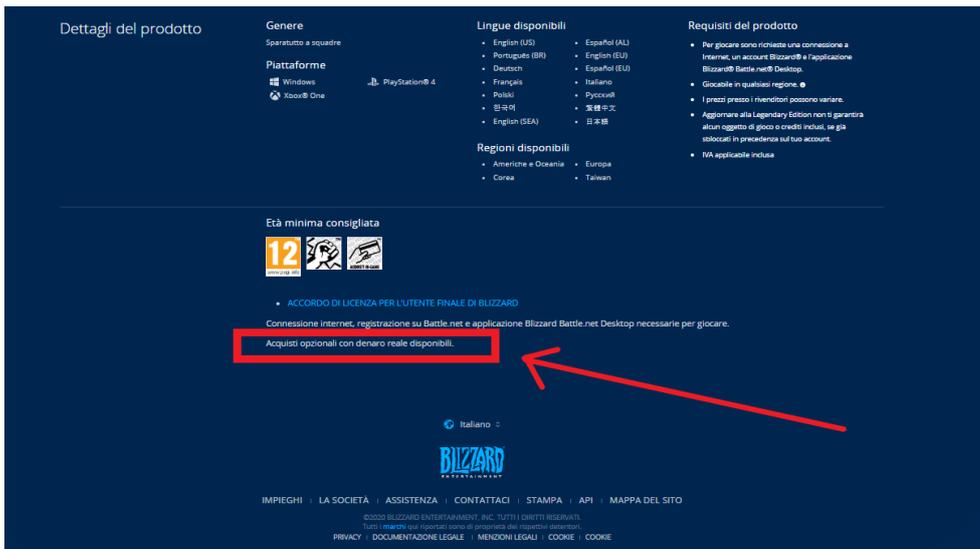
- ii. **L'etichetta PEGI indicante gli acquisti "in-game" e (per quanto concerne i Videogiochi che includono *loot boxes* e pacchetti di carte) il disclaimer indicato al punto A.i. che precede saranno altresì mostrati all'interno dei siti Internet dedicati a ciascun Videogioco inclusi nell'Elenco 1 unito al presente Allegato A (di seguito i *Siti dei Videogiochi*) con modalità analoghe a quelle utilizzate per il Negozio Battle, compatibilmente con le limitazioni tecnico-editoriali di ciascun Sito dei Videogiochi.**

- iii. **La dicitura già utilizzata nelle pagine di dettaglio dei Videogiochi nel Negozio Battle per indicare la presenza di acquisti in-game sarà riformulata e resa più chiara e comprensibile per i consumatori, come di seguito illustrato:**

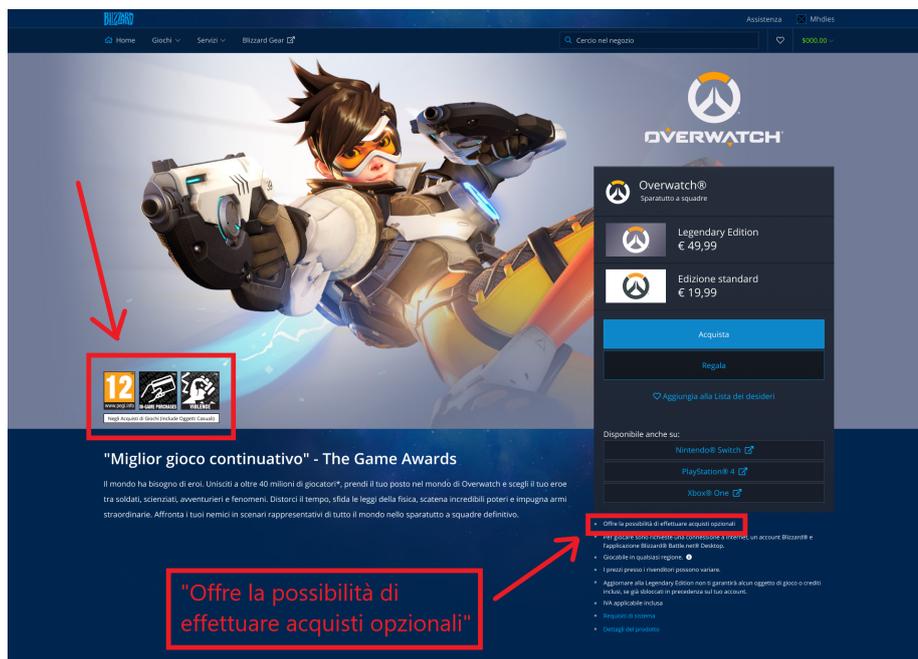
Attuale versione
"Acquisti opzionali con denaro reale disponibili"
Nuova versione
"Offre la possibilità di effettuare acquisti opzionali"

- iv. **La nuova formulazione della dicitura relativa alla presenza di acquisti in-game indicata al punto A.iii. che precede sarà mostrata in una posizione prominente all'interno della pagina di dettaglio del Videogioco nel Negozio Battle e nel relativo Sito del Videogioco (compatibilmente con le limitazioni tecnico-editoriali applicabili a tale Sito del Videogioco), come mostrato di seguito:**

Attuale versione della pagina di dettaglio di Overwatch sul Negozio Battle (in cui la dicitura relativa alla presenza di acquisti in-game è mostrata in calce alla pagina):

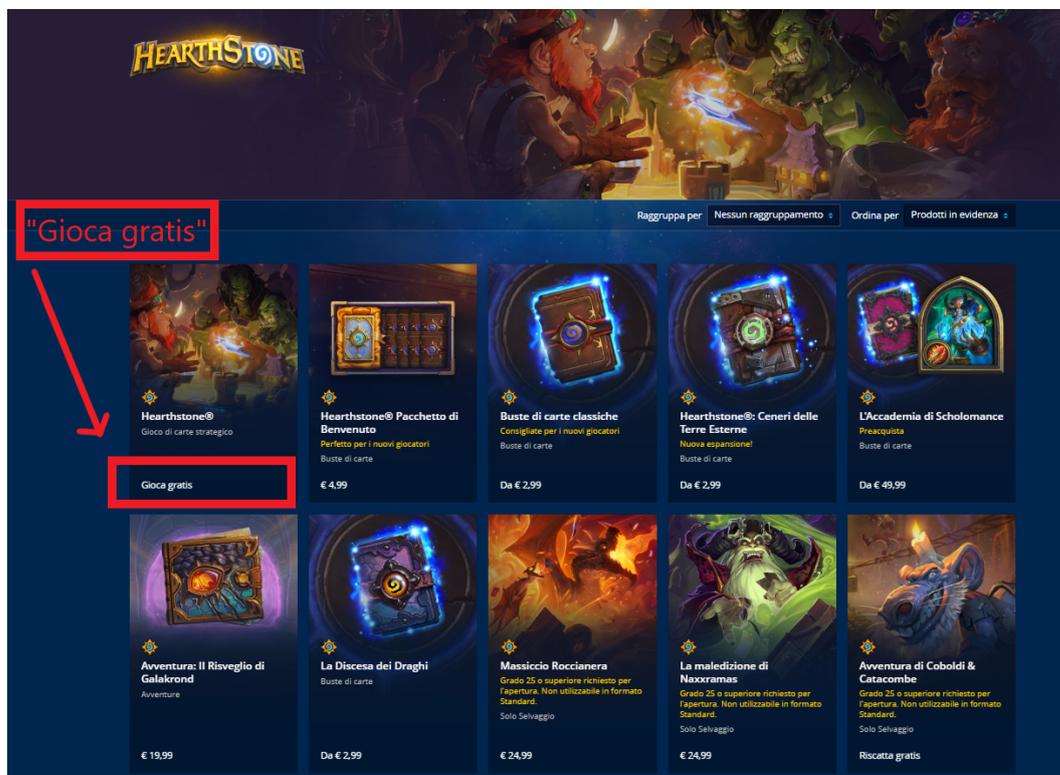


Nuova versione della pagina di dettaglio di Overwatch sul Negozio Battle (nella quale la nuova formulazione della dicitura relativa agli acquisti in-game sarà mostrata nell'elenco puntato posto in prossimità della call-to-action, in aggiunta peraltro all'etichetta PEGI sugli acquisti in-game conformemente a quanto previsto al punto A.i. che precede):

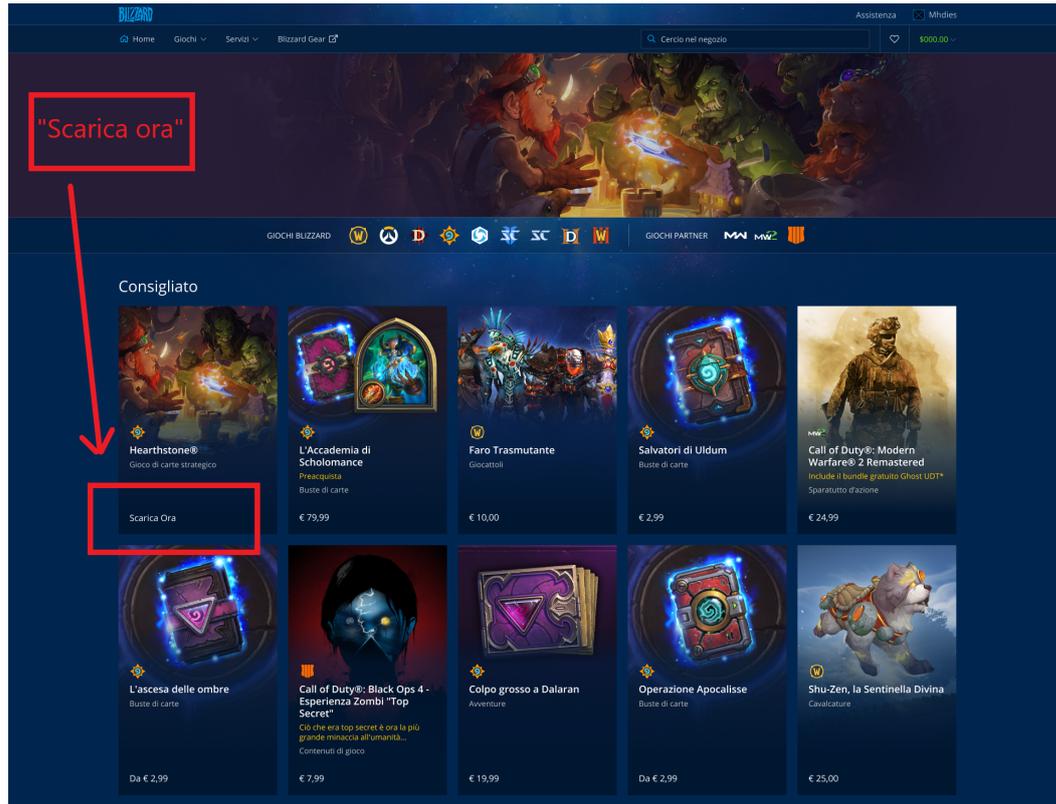


- v. Le diciture “Gioca gratis” (ad esempio nel caso di *Hearthstone*) e “Gratis per tutti” (come nel caso di *Call of Duty: Warzone*) utilizzate all’interno del Negozio Battle e nei Siti dei Videogiochi (prevalentemente sul bottone che avvia il relativo download), nonché nel materiale promozionale distribuito tramite gli account di social media di titolarità del Gruppo Activision Blizzard destinati a consumatori di lingua italiana inclusi nell’Elenco 2 unito al presente Allegato A, saranno modificati e/o qualificati dal Gruppo Activision Blizzard mediante appositi disclaimer, limitazioni e/o precisazioni, come illustrato di seguito:

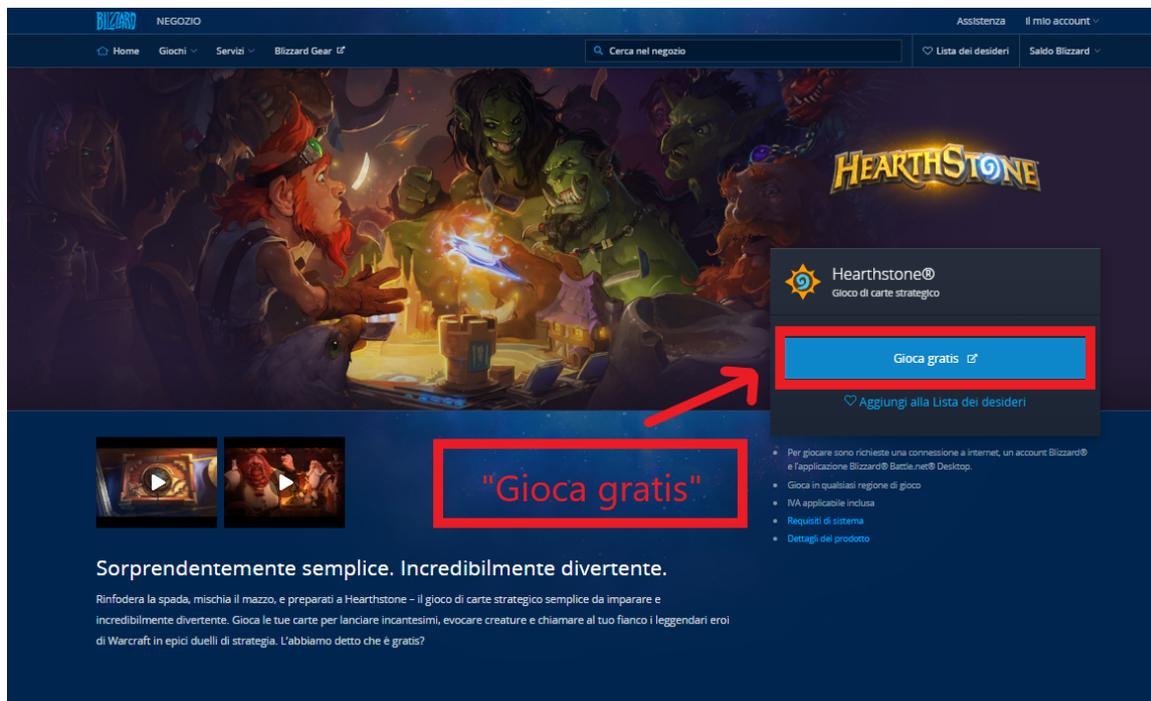
Attuale versione della homepage della sezione *Hearthstone* nel Negozio Battle (nella quale viene utilizzata la dicitura “Gioca gratis”):



Nuova versione della homepage della sezione *Hearthstone* nel Negozio Battle (nella quale “Gioca gratis” verrà sostituito dalla dicitura “Scarica Ora”, o analogha espressione):

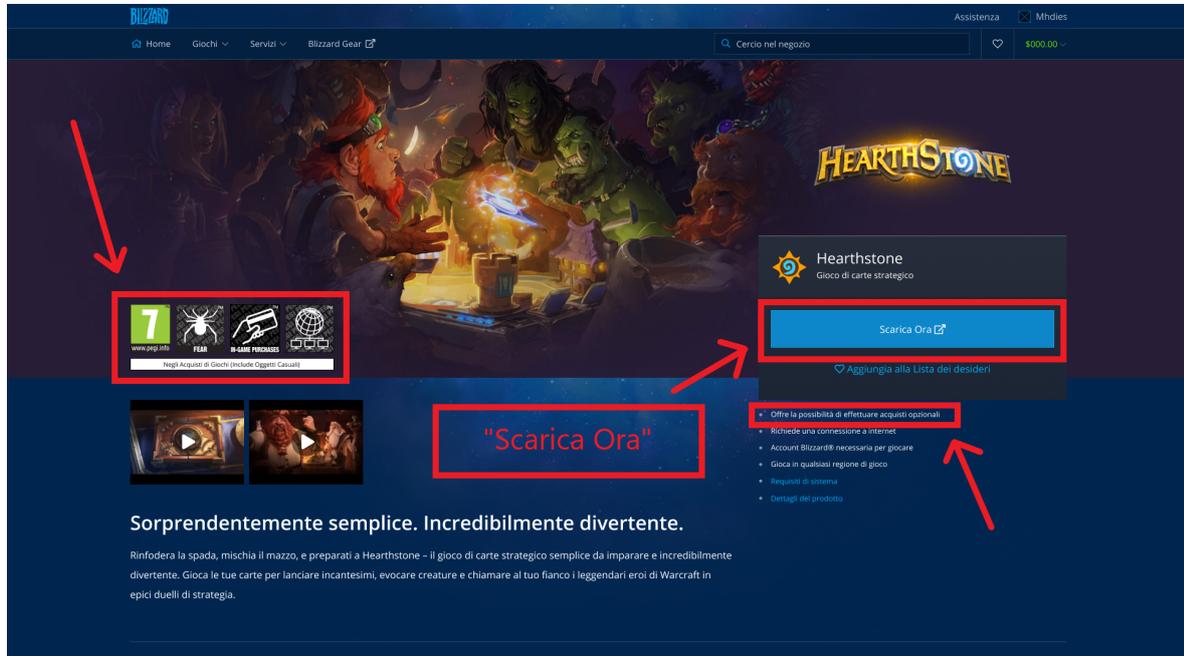


Attuale versione della pagina di dettaglio di Hearthstone sul Negozio Battle (nella quale è apposta la dicitura "Gioca gratis" sul tasto che avvia il download del videogioco):



Nuova versione della pagina di dettaglio di Hearthstone sul Negozio Battle (nella quale sul tasto che avvia il download del videogioco l'espressione "Gioca gratis" è sostituita dalla dicitura "Scarica Ora", e nella quale verranno peraltro aggiunte

in posizione prominente sia l'etichetta PEGI sugli acquisti in-game sia la nuova formulazione della dicitura relativa alla presenza di acquisti in-game, conformemente a quanto previsto rispettivamente ai punti A.i. e A.iv. che precedono):

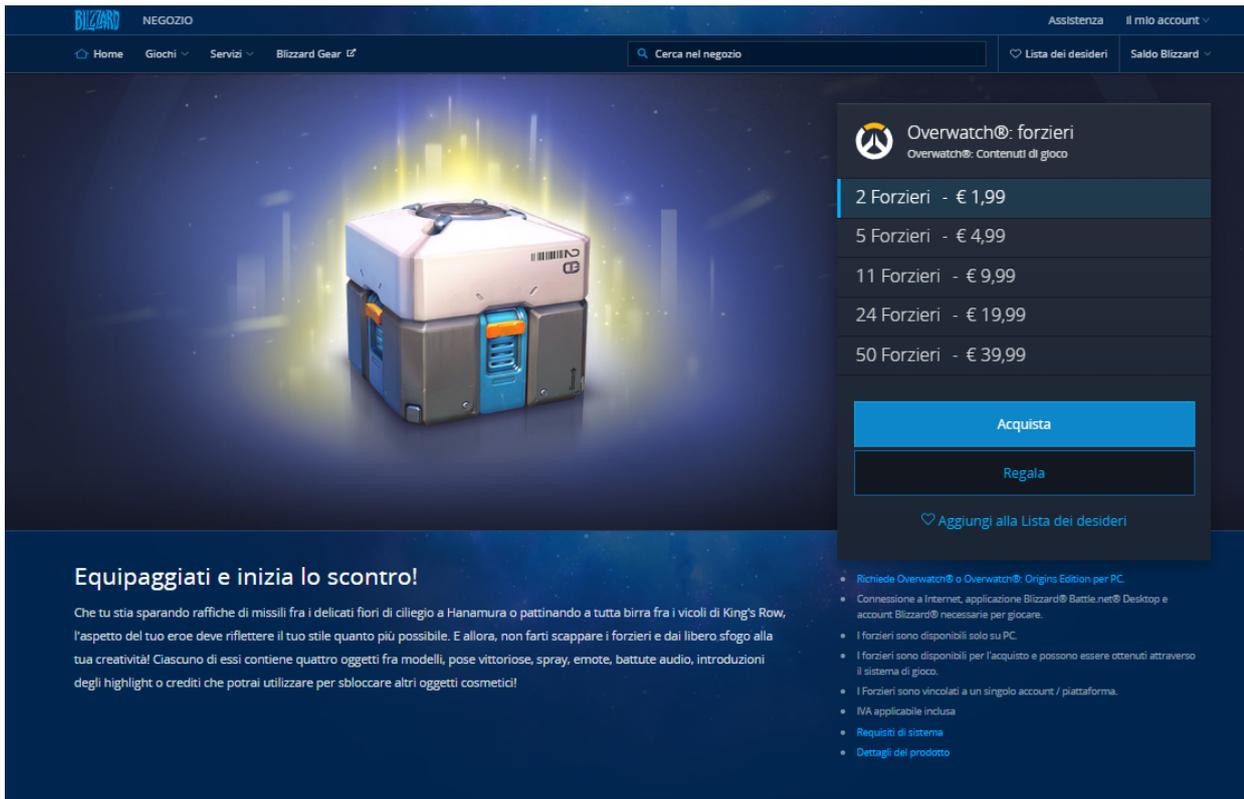


La misura sopra indicata sarà attuata al più presto dopo la comunicazione della decisione dell'Autorità che renda il relativo impegno vincolante per il Gruppo Activision Blizzard, e comunque entro 90 giorni.

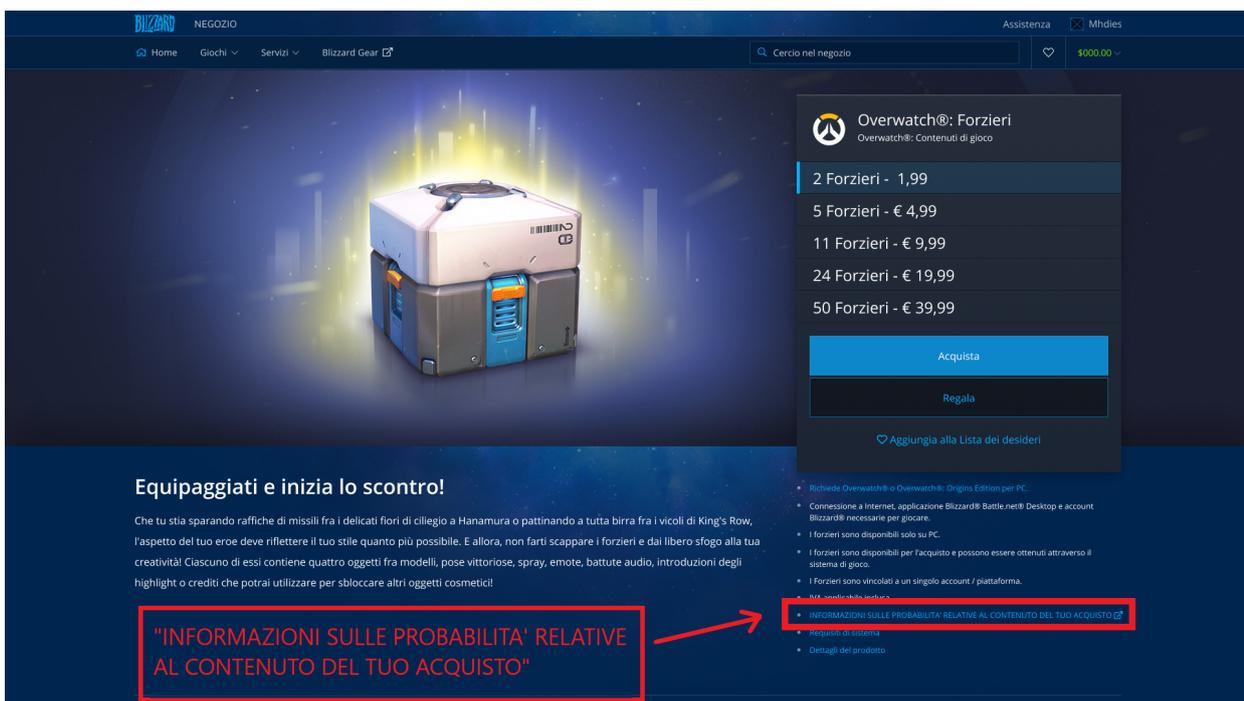
B. Il Gruppo Activision Blizzard, allo scopo di introdurre informazioni, avvertimenti e istruzioni migliori per spiegare il funzionamento delle *loot boxes* e dei pacchetti di carte in relazione ai videogiochi che offrono queste funzionalità, apporrà i seguenti miglioramenti:

- i.** **Le informazioni sulle probabilità di ottenere certi item tramite le *loot boxes* o i pacchetti di carte verranno rese disponibili ai consumatori direttamente nella pagina di dettaglio nel Negozio Battle dedicata al relativo Videogioco a mezzo di una evidente dicitura in caratteri maiuscoli che costituisce altresì un link a una specifica pagina di aiuto, come mostrato di seguito:**

Attuale versione della pagina di dettaglio di Overwatch sul Negozio Battle (la quale non prevede informazioni relative alle probabilità relative al contenuto dei forzieri):



Nuova versione della pagina di dettaglio di Overwatch sul Negozio Battle (nella quale è inserita in carattere maiuscolo la dicitura "INFORMAZIONI SULLE PROBABILITA' RELATIVE AL CONTENUTO DEL TUO ACQUISTO" che costituisce altresì un link alla pagina contenente le informazioni di dettaglio sulle probabilità relative al contenuto dei forzieri):



Pagina di aiuto relativa alle probabilità relative al contenuto dei forzieri di Overwatch (allo stato non è disponibile una rappresentazione grafica della pagina, ma si riporta di seguito il testo che verrà incluso al suo interno):

IT

Il team di Overwatch precisa che le probabilità di ottenere oggetti di differente rarità in ciascun forziere sono quelle dettagliate qui di seguito.

Ciascun forziere contiene 4 oggetti selezionati in maniera casuale che possono essere utilizzati per personalizzare gli eroi o il profilo del giocatore. A ciascun oggetto è associato un grado di rarità specifico (Comune, Rara, Epica e Leggendaria) e ciascun forziere contiene almeno un oggetto di qualità Rara o migliore.

Le probabilità ufficiali relative ai forzieri sono le seguenti:

- RARA – 1 oggetto di qualità Rara o migliore è incluso in ogni forziere;
- EPICA – 1 oggetto di qualità Epica è incluso in circa il 18,5% dei forzieri;
- LEGGENDARIA – 1 oggetto di qualità Leggendaria è incluso in circa il 7,5% dei forzieri.

Aspetto indicativo della pagina di aiuto relativa alle probabilità per i pacchetti di carte di Hearthstone:

HEARTHSTONE

(DRAFT) PRECISAZIONE SULLE PROBABILITÀ DI OTTENERE CARTE

Blizzard Entertainment

[Twitter](#) [Facebook](#) [LinkedIn](#) [Google+](#)



Il team di Hearthstone precisa che le probabilità di ottenere carte di differente rarità in ogni busta sono quelle dettagliate qui di seguito.

Ogni busta di Hearthstone contiene 5 carte. Ogni carta può essere di 4 rarità differenti (Comune, Rara, Epica e Leggendaria)

Le probabilità di ottenere carte non Comuni sono:

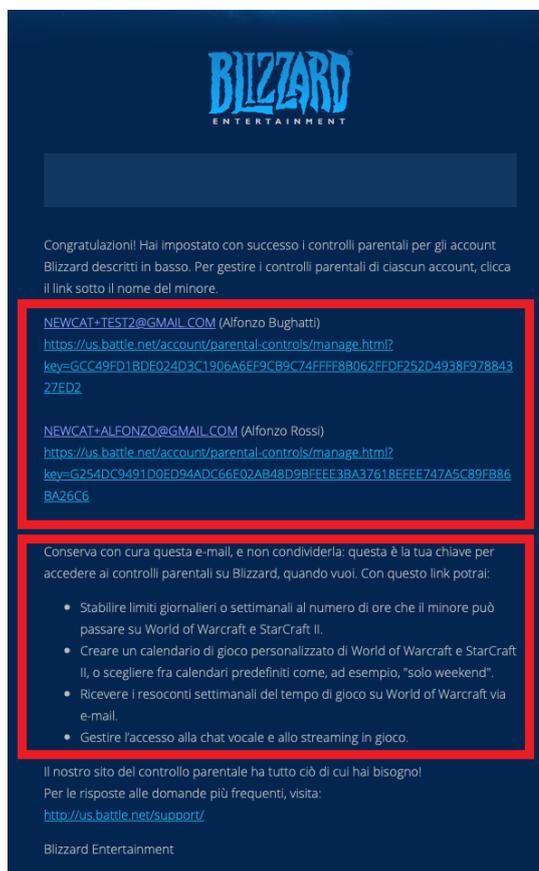
- RARA– Almeno 1 carta di qualità Rara o migliore in ogni busta;
- EPICA– Una media di 1 carta Epica ogni 5 buste;
- LEGGENDARIA– Una media di 1 carta Leggendaria ogni 20 buste.

- ii. **Le informazioni sulle probabilità di ottenere certi item tramite le loot boxes o i pacchetti di carte verranno altresì rese disponibili ai consumatori, con modalità analoghe a quelle descritte al punto B.i. che precede, all'interno del negozio accessibile nel corso dell'esperienza di gioco (fermi gli specifici adeguamenti richiesti in ragione del peculiare funzionamento e della caratterizzazione anche grafica di ciascun Videogioco).**

La misura sopra indicata sarà attuata al più presto dopo la comunicazione della decisione dell'Autorità che renda il relativo impegno vincolante per il Gruppo Activision Blizzard, e comunque entro 90 giorni.

- C. Il Gruppo Activision Blizzard, nell'ambito del robusto sistema di Parental Control già presente nei propri negozi online, al fine di assicurarsi che siano messi a disposizione di genitori/tutori strumenti adeguati a supervisionare l'utilizzo dei Videogiochi da parte di bambini e adolescenti e per prevenire acquisti indesiderati e sconsiderati da parte di questi ultimi, si impegna ad adottare le seguenti misure:

- i. **Il Gruppo Activision Blizzard si assicurerà che l'email inviata a genitori/tutori durante il procedimento di registrazione degli account dei figli minori continui a includere un link all'interfaccia di gestione del Parental Control presente sul Negozio Battle, nonché un invito al genitore/tutore a conservare la predetta email per potere efficacemente e rapidamente gestire in ogni momento il sistema di Parental Control, come mostrato di seguito:**



- ii. **Il Gruppo Activision Blizzard si assicurerà che sia richiesto ai genitori/tutori un comportamento attivo/consapevole per consentire ai minori di poter effettuare acquisti in-game, prevedendo che la funzione “Permetti gli acquisti in gioco” (o analogo dicitura) nell’interfaccia di gestione del Parental Control presente sul Negozio Battle debba essere volontariamente selezionata dal genitore/tutore (attraverso l’apposizione dell’apposita spunta) e non risulti preselezionata automaticamente, come mostrato di seguito:**

ATTIVAZIONE DEL CONTROLLO PARENTALE

CONTROLLI PARENTALI
Controllo parentale per: **NEWCAT+TEST2@GMAIL.COM**

I nostri controlli parentali ti aiuteranno a monitorare e gestire l'accesso del minore sotto la tua tutela ai giochi online e/o al tuo account. Se hai delle domande relative a questo servizio, leggi il nostro [articolo di assistenza dei controlli parentali](#).

Impostazioni Blizzard

Settaggi della privacy

- Attiva l'account silenzioso di Blizzard
Se rendi silenzioso questo account esso non potrà più prendere parte alle comunicazioni fra giocatori, inclusi i canali di chat e i messaggi privati, come pure la chat di guida portatile e la chat fra BattleTag. Inoltre, rendere silenzioso questo account disabiliterà l'ID reale.
- Abilita ID reale:
Abilitare l'ID reale ti offre l'accesso alle funzioni sociali avanzate dei servizi Blizzard, come la possibilità di chattare fra giochi differenti. Se la funzione di ID reale viene attivata, il nome e cognome associati all'account (il tuo vero nome o quello del minore) saranno visibili agli altri. Per ulteriori informazioni, visita la [nostra pagina dedicata all'ID reale](#).
- Attiva profilo
Consenti ad altri utenti di vedere il profilo Blizzard del minore.
- Attiva Gruppi Blizzard
Consenti al minore di unirsi ai Gruppi Blizzard, dove può parlare via chat con altri membri dello stesso gruppo. Potrà creare a sua volta gruppi e accettare inviti in altri gruppi.
- Attiva i suggerimenti agli amici degli amici
Se disabiliti questa opzione, il contatto del minore sotto la tua tutela non sarà suggerito agli amici dei suoi amici.

Permetti la pubblicazione sui forum
Abilitare questo servizio permetterà all'utente di questo account Blizzard di pubblicare messaggi sui forum delle comunità Blizzard come ad esempio i forum ufficiali di World of Warcraft, StarCraft II, Diablo III e Blizzard.

Chat vocale e streaming

Controlla la possibilità di utilizzare la chat vocale per questo account Blizzard. La chat vocale è disponibile su Battle.net, World of Warcraft, StarCraft II e Overwatch. Questa impostazione non influisce sull'utilizzo di applicazioni di chat vocale di terze parti.

Ascolta, parla e trasmetti in streaming. Ascolta soltanto* Disabilita la chat vocale

* L'opzione «ascolta soltanto» non è supportata in StarCraft II. Se selezioni questa opzione, la chat vocale sarà disabilitata quando si gioca StarCraft II.

Gestione del tempo di gioco

Fuso orario:
Seleziona il tuo fuso orario per abilitare i resoconti dei tempi di gioco e impostare i limiti al tempo di gioco.

Seleziona fuso orario *OL = Ora legale

Opzioni per gli acquisti

Acquisti in gioco

- Permetti gli acquisti in gioco
Questa opzione, se attivata, consente all'utente di questo account Blizzard di effettuare acquisti in gioco con valuta reale e di accedere a tutti i metodi di pagamento registrati sull'account.

SALVA LE IMPOSTAZIONI **CANCELLA**

NOTA: possono passare fino a 30 minuti prima dell'effettivo cambio delle impostazioni.

La misura sopra indicata non richiede ulteriori azioni da parte del Gruppo Activision Blizzard, trattandosi di un impegno a mantenere in essere sistemi di protezione già offerti dal Gruppo Activision Blizzard ai propri consumatori.

- D. Condizionatamente all'accettazione da parte dell'Autorità della Presentazione di impegni, il Gruppo Activision Blizzard darà comunicazione scritta (tramite posta certificata o analogo strumento di comunicazione) alle piattaforme terze che distribuiscono i Videogiochi in merito ai miglioramenti indicati ai punti A.-C. che precedono e alla loro approvazione da parte dell'Autorità.**

La misura sopra indicata sarà attuata al più presto dopo la comunicazione della decisione dell'Autorità che renda il relativo impegno vincolante per il Gruppo Activision Blizzard, e comunque entro 90 giorni.

Elenco 1 – Siti dei Videogiochi

Nome del Videogioco	URL
Activision	https://www.activision.com/it/
Blizzard	https://www.blizzard.com/it-it/
Blizzard (Negozio Battle)	https://eu.shop.battle.net/it-it/
Call of Duty	https://www.callofduty.com/it/
Diablo 3	https://eu.diablo3.com/it/
Diablo 4	https://diablo4.blizzard.com/it-it/
Diablo Immortal	https://diabloimmortal.com/it-it/
Hearthstone	https://playhearthstone.com/it-it/
Heroes of the Storm	https://heroesofthestorm.com/it-it/
Overwatch	https://playoverwatch.com/it-it/
StarCraft 2	https://starcraft2.com/it-it/
StarCraft Remastered	https://starcraft.com/it-it/
Warcraft 3 Reforged	https://playwarcraft3.com/it-it/
World of Warcraft	https://worldofwarcraft.com/it-it/

Elenco 2 – Account di social media

Nome del Videogioco	Categoria	URL
Call of Duty	Twitter	https://twitter.com/CalofDutyIT
	Facebook	https://www.facebook.com/CalofDutyIT/
	Instagram	https://www.instagram.com/calofdutyit/
Diablo 3	YouTube	https://www.youtube.com/user/diabloito
	Facebook	N/A
	Twitter	N/A
Diablo 4	YouTube	https://www.youtube.com/user/diabloito
Diablo Immortal	YouTube	https://www.youtube.com/user/diabloito
Hearthstone	YouTube	https://www.youtube.com/user/HearthstoneIT
	Facebook	https://www.facebook.com/Hearthstone.it
	Twitter	https://twitter.com/Hearthstone_IT
Heroes of the Storm	YouTube	https://www.youtube.com/user/BlizzHeroesIT
	Facebook	https://www.facebook.com/heroesofthestorm.it
	Twitter	N/A
Overwatch	YouTube	https://www.youtube.com/channel/UCtZSgPKKL4JG2Sdm4NQL0tQ
	Facebook	https://www.facebook.com/OverwatchIT
	Twitter	https://twitter.com/OverwatchIT
StarCraft 2	YouTube	https://www.youtube.com/user/starcraftit
	Facebook	https://www.facebook.com/Starcraft.it/
	Twitter	https://twitter.com/StarCraft_IT
StarCraft Remastered	YouTube	https://www.youtube.com/user/starcraftit
Warcraft 3 Reforged	YouTube	https://www.youtube.com/channel/UCuPxIWUPz2YS79iwqsAiB9Q
	Facebook	https://www.facebook.com/WorldofWarcraft.it
World of Warcraft	YouTube	https://www.youtube.com/channel/UCuPxIWUPz2YS79iwqsAiB9Q
	Facebook	https://www.facebook.com/WorldofWarcraft.it
	Twitter	N/A