

Esiti delle verifiche svolte in relazione alle segnalazioni di disservizio riferite al Televoto durante lo svolgimento della serata conclusiva del Festival di Sanremo 2024 (10 febbraio 2024) e al rispetto delle prescrizioni del Regolamento in materia di trasparenza e efficacia del servizio di Televoto (delibera n. 38/11/CONS, modificata dalla delibera n. 443/12/CONS)

Sommario

1. Premessa	1
2. Le disposizioni del Regolamento dell’Autorità sul televoto rilevanti	3
3. Il regolamento del 74mo Festival di Sanremo 2024	6
4. Attività preliminare e verifiche in loco svolte dalla Direzione tutela dei consumatori dell’Autorità	8
5. Gli esiti delle verifiche in relazione alla conformità al Regolamento nella gestione dei messaggi originati e terminati da/verso rete mobile	11
5.1 Le risposte degli operatori di accesso alla richiesta di informazioni	11
5.2 Le risposte di TIM alla richiesta di informazioni sulla piattaforma di Televoto	17
5.3 Le informazioni fornite dalla RAI.....	21
5.4 Il capitolato tecnico della procedura selettiva per l’affidamento del servizio di televoto da rete mobile e da rete fissa associato alle trasmissioni radiotelevisive RAI	21
6. Analisi e considerazioni conclusive	24
7. Conclusioni	31

1. Premessa

Le segnalazioni sul Televoto ricevute interessano principalmente due aspetti: l’andamento ed efficacia del sistema di televoto e l’applicazione da parte della RAI S.p.A. (RAI) del proprio regolamento sul Festival 2024. Per quanto riguarda il Televoto, le segnalazioni hanno riguardato:

- la ritarda o mancata ricezione degli SMS di conferma da parte degli utenti;
- gli addebiti del costo dell’SMS in assenza della certezza che il voto fosse stato acquisito;
- la gestione di eventuali scarti di SMS che hanno superato la soglia ammessa dal Regolamento o contenevano sintassi sbagliate o erano stati inviati oltre il termine consentito.

Infatti, in numerose segnalazioni, alcuni telespettatori hanno lamentato profili di assenza di trasparenza e, nelle ore cruciali della finale di Sanremo, malfunzionamenti del Televoto, avuto riguardo alla mancata ricezione dell'SMS di conferma della votazione. In altre segnalazioni, singoli utenti hanno lamentato la mancata o ritardata (anche il giorno successivo) ricezione degli SMS di conferma, nonostante l'addebito del costo del messaggio. Gli stessi, pertanto, non sono sicuri che il voto sia stato acquisito. In altri casi, gli utenti, che hanno votato, non hanno ricevuto conferma del voto e il credito telefonico non è stato scalato. In altri casi, ancora, si riscontra una differenza tra numero di voti espressi, numero di conferme (inferiore) e numeri di addebiti (ancora inferiore).

A tale riguardo le associazioni ritengono che il ritardo nella conferma possa aver determinato un'alterazione dell'esito del Televoto inducendo gli utenti ad inviare più SMS di voto nell'attesa della notifica di ricezione. Le istanze suddette fanno inoltre riferimento alla necessità di una verifica sulla correttezza delle somme pagate dagli utenti.

I segnalanti, quindi, hanno chiesto a questa Autorità, in generale, di verificare il rispetto del *Regolamento* in materia di trasparenza ed efficacia del servizio di Televoto approvato con delibera n. 38/11/CONS e successive modificazioni.

Per quanto riguarda la gestione della competizione, da parte di RAI, si è segnalata la mancata applicazione del regolamento di gara laddove prevede (pagina 19 del regolamento) che, in caso di malfunzionamento, d'intesa con il notaio incaricato, avrebbe dovuto esercitare la *“facoltà di adottare qualsivoglia iniziativa volta a consentire il regolare prosieguo della gara stessa (a titolo meramente esemplificativo ma non esaustivo: ripetere la sessione di votazione completamente e/o limitatamente alla singola/e componente/i e, solo nel caso in cui il malfunzionamento perduri, considerare conclusa una sessione di votazione con il solo risultato delle componenti – Giuria/e o Televoto – che hanno regolarmente funzionato”*.

Viste le segnalazioni ricevute, l'Autorità ha ritenuto di procedere al fine di acquisire elementi sulla *“trasparenza delle informazioni comunicate agli utenti del servizio di televoto, e sull'efficacia dello stesso, acquisendo dall'emittente, da TIM, e dagli operatori di accesso ogni documento, dato o informazione utili ai fini della verifica dell'esattezza e completezza delle informazioni comunicate e dei risultati resi pubblici”*.

Per quanto riguarda TIM si è richiesto alla stessa di fornire, visto che le segnalazioni hanno riguardato gli SMS:

- una descrizione del funzionamento della piattaforma tecnologica del televoto, incluso elementi sulla capacità di evasione della stessa in termini di acquisizione e elaborazione di voti e sui criteri di dimensionamento della stessa;
- il numero di SMS ricevuti, il numero di notifiche di risposta inviate;
- la distribuzione del tempo intercorso tra l'acquisizione dell'SMS e la risposta all'utente;
- il numero di voti scartati in quanto eccedenti rispetto al limite di 5 preferenze per utente o per altre ragioni;
- l'andamento delle votazioni tramite linea telefonica da postazione fissa;
- copia delle schermate della piattaforma TIM riportante l'esito dei voti ricevuti (entrati, addebitati, non addebitati, overflow, ecc.), nonché quella riportante i voti per ciascun concorrente, per ciascuna sessione di televoto.

Per quanto riguarda RAI si è richiesto di fornire:

- tutti i verbali e atti relativi ai criteri di voto e alle votazioni raccolte attraverso il televoto, soprattutto con riferimento a quelle, ove applicabile, non ammesse dal sistema a causa di disservizi tecnici, e a quelle convalidate il giorno successivo e/o invalidate;
- tutti i verbali e atti relativi alle votazioni raccolte attraverso il televoto della finale del 10 febbraio 2024;
- le comunicazioni intercorse con il partner tecnologico in ordine ai disservizi occorsi durante la serata finale della manifestazione;
- ogni elemento utile a dimostrare la conduzione del processo di televoto secondo criteri di efficienza e trasparenza di cui al regolamento.

Infine, si è ritenuto necessario richiedere elementi informativi agli operatori di accesso in relazione ai seguenti aspetti:

- ogni elemento informativo sulla attività di verifica svolta in relazione al divieto di esprimere voti tramite sistemi, automatizzati o meno, fissi o mobili, che permettono l'invio massivo di chiamate o SMS e da utenze che forniscono servizi di *call center* o attestate su centralini/PABX/PBX, come definite all'art. 1, comma 1, lettera g) del Regolamento, e su eventuali anomalie rispetto al suddetto divieto;
- ogni elemento informativo su eventuali anomalie registrate in relazione al numero di SMS originati o al numero di SIM attive, in corrispondenza alle finestre temporali di votazione;
- numero di SMS di televoto originati, numero di notifiche di conferma di televoto terminate e numero di SMS di televoto fatturati;
- ogni elemento utile a dimostrare la conduzione del processo di televoto secondo criteri di efficienza e trasparenza di cui al regolamento su citato.

Si riportano, dopo un richiamo alle previsioni regolamentari, gli esiti degli approfondimenti svolti e le relative conclusioni.

2. *Le disposizioni del Regolamento dell'Autorità sul televoto rilevanti*

La delibera n. 38/11/CONS come modificata e integrata dalla delibera n. 443/12/CONS in relazione alle **modalità tecniche di televoto** prevede, all'articolo 4 (Regolamento del televoto o Regolamento) quanto segue:

1. *Il servizio di televoto deve essere compiutamente disciplinato da un apposito regolamento da redigersi nel rispetto di quanto previsto dalle presenti norme, che sono espressamente richiamate nel regolamento stesso.*
2. *Almeno 7 giorni prima della diffusione del programma cui è abbinato il televoto l'emittente pubblica un estratto del regolamento di cui al comma 1 sul proprio sito web, con richiamo dalla home page e con chiara indicazione del programma di riferimento. Il regolamento completo è pubblicato, con le stesse modalità, al più tardi al momento della diffusione del programma.*
3. *L'estratto di cui al comma 2 fornisce le indicazioni sulle regole principali del televoto, che comprendono perlomeno le numerazioni utilizzate, le generali modalità di voto, i costi del servizio, gli operatori aderenti, il limite dei voti, se già stabilito, nonché i riferimenti telefonici e di posta elettronica cui gli interessati possono rivolgersi per segnalazioni o*

richieste di informazioni relative al servizio, almeno fino a 60 giorni dopo lo svolgimento dello stesso.

4. Nel regolamento di cui al comma 1 è prevista, per gli eventi di particolare rilevanza per la società di cui alla delibera n. 8/99 del Consiglio del 27 marzo 1999, la partecipazione alle operazioni di televoto di un rappresentante delle associazioni di consumatori e utenti designato dal Consiglio Nazionale degli Utenti.
5. Contestualmente alla pubblicazione di cui al comma 2, **l'emittente invia all'Autorità, in forma riservata, una scheda sullo specifico servizio di televoto, che indica perlomeno:**
 - a) denominazione e recapiti dell'emittente, con indicazione di un proprio incaricato per le successive comunicazioni;
 - b) denominazione e recapiti di altri soggetti coinvolti nella competizione e nelle operazioni di televoto, ivi compresi i soggetti che supervisionano alle operazioni;
 - c) denominazione, breve descrizione, date di svolgimento e di trasmissione della competizione, indicando gli eventuali aspetti non ancora definiti che potrebbero avere un'incidenza sulle modalità di offerta del servizio di televoto;
 - d) estratto del regolamento di televoto, data e link della relativa pubblicazione.
6. Alla chiusura dell'edizione del programma cui è abbinato il televoto l'emittente trasmette senza indugio all'Autorità una sintesi complessiva delle eventuali segnalazioni ricevute sul servizio, dando contestualmente conto delle attività compiute per la gestione delle stesse.

All'articolo 5 del Regolamento, per quanto di interesse è stabilito quanto segue:

2. Da ciascuna utenza contrattuale, nell'ambito di uno stesso programma possono essere inviati al massimo:
 - a) 5 voti per ogni singola competizione a cui corrisponda una sessione di televoto che si svolge nell'arco di 24 ore, con un limite complessivo di 50 voti a settimana;
 - b) 10 voti per ogni singola competizione a cui corrisponda una sessione di televoto superiore a 24 ore, con un limite complessivo di 50 voti a settimana.
3. I voti espressi oltre il numero massimo sono ritenuti invalidi.
4. E' vietato esprimere voti tramite sistemi, automatizzati o meno, fissi o mobili, che permettono l'invio massivo di chiamate o SMS e da utenze che forniscono servizi di call center o attestati su centralini/PABX/PBX, come definite all'articolo 1, comma 1, lettera g). Gli operatori vigilano sull'effettiva attuazione di questo divieto, con i mezzi a propria disposizione, segnalando senza indugio all'Autorità eventuali anomalie.

Per quanto riguarda la **trasparenza dei costi**, l'articolo 6 prevede che:

1. Ai sensi dell'art. 5, comma 2, lettera b) dell'allegato A alla delibera 52/12/CIR, agli utenti è addebitato esclusivamente il costo dei voti validi, mentre i voti invalidi sono totalmente gratuiti.

[omissis]

3. Nel caso di servizi prepagati, al momento dell'addebito l'utente riceve uno specifico avviso, contestuale all'avviso sulla corretta ricezione del voto, contenente il costo addebitato e, compatibilmente con il numero di caratteri disponibili, l'individuazione della specifica competizione nell'ambito delle competizioni di uno stesso programma.

4. In caso di abbonamento il documento di fatturazione riporta anche l'indicazione che la numerazione in relazione alla quale viene effettuato l'addebito è utilizzata per il servizio di televoto.

4-bis. Fermo restando quanto previsto nei regolamenti contrattuali, anche eventualmente in materia di regresso, tra emittente, titolare della numerazione, operatori di accesso e soggetti che gestiscono le piattaforme tecnologiche attraverso le quali è erogato il servizio di televoto, **in caso di annullamento o sospensione di singole sessioni o dell'intero servizio di televoto per ragione non derivante da caso fortuito o da forza maggiore**, senza che siano definiti i risultati delle competizioni per le quali è stato chiesto agli utenti di esprimere la loro preferenza, il prezzo dei voti espressi fino al momento dell'annullamento o sospensione, ai sensi dell'articolo 11, comma 1, della delibera 179/03/CSP, **deve essere interamente rimborsato agli utenti.**

Per quanto riguarda **le responsabilità**, l'articolo 9 del Regolamento dell'Autorità prevede che:

1. **L'emittente che trasmette il programma al quale è abbinato il servizio di televoto è responsabile della conformità dei contenuti del regolamento di televoto alle disposizioni del presente provvedimento e del regolare svolgimento di tutte le operazioni connesse al corretto utilizzo del servizio**, ferme restando le responsabilità di cui ai seguenti commi.

2. **I soggetti che gestiscono le piattaforme tecnologiche su cui poggia il servizio di televoto, sia da rete fissa che da rete mobile, sono responsabili della raccolta, validazione ed elaborazione dei voti e, in generale, di tutti gli adempimenti connessi alla complessiva gestione del servizio, ivi compreso il calcolo dei risultati e dei costi da addebitare all'utenza.**

3. **Il titolare della numerazione è responsabile del corretto uso della stessa ai sensi delle norme vigenti e della terminazione dei voti sulle piattaforme tecnologiche di cui al comma precedente.**

4. **L'operatore di accesso è responsabile del corretto instradamento del voto verso la rete dell'operatore titolare della numerazione, secondo le disposizioni del presente regolamento, del recapito della messaggistica di conferma o di errore, dell'addebito dei relativi costi alla propria utenza e, nei confronti della stessa, degli eventuali rimborsi in caso di errati addebiti o di addebiti non dovuti.**

5. In caso di controversie con gli utenti del servizio di televoto si applicano le disposizioni del regolamento approvato con la delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni. In caso di controversie fra i soggetti di cui ai commi precedenti, si seguono, ove applicabili, le procedure di cui alla delibera 352/08/CONS e successive modifiche e integrazioni.

Le competenze in materia di **vigilanza e sanzioni** sono definite all'articolo 10 del Regolamento, come di seguito richiamate:

1. **L'Autorità vigila sul livello di trasparenza, nei termini precisati nel presente provvedimento, delle informazioni comunicate agli utenti del servizio di televoto, e**

sull'efficacia dello stesso. Essa, avvalendosi anche della collaborazione degli organi di cui all'articolo 1, comma 11, della legge n. 249/97, può effettuare ispezioni, verifiche, d'ufficio o su denuncia, intese ad accertare il corretto svolgimento del servizio e delle operazioni ad esso correlate.

2. L'Autorità può acquisire dall'emittente e dagli altri soggetti che partecipano allo svolgimento del televoto ogni documento, dato o informazione utili ai fini della verifica dell'esattezza e completezza delle informazioni comunicate e dei risultati resi pubblici.

3. Nel caso di mancato rispetto di quanto stabilito dal presente regolamento si applicano le sanzioni previste dall'art. 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

4. Se, a seguito di segnalazione o di verifica, prima della definitiva chiusura del televoto, il soggetto responsabile provvede a modificare il regolamento o le procedure in maniera conforme alle norme del presente provvedimento ovvero provvede a rettificare comunicazioni o risultati erronei, nelle forme previste dal presente regolamento, dandone idonea pubblicità, l'Autorità, accertato l'avvenuto adeguamento, può archiviare il procedimento sanzionatorio eventualmente avviato.

5. Nei casi di cui al comma 1, l'Autorità può ordinare al soggetto responsabile delle infrazioni accertate di pubblicare, a sue spese, a seconda dei casi, l'ordine ricevuto o il provvedimento sanzionatorio irrogato o comminato ovvero un'apposita dichiarazione rettificativa, da rendersi in tempi brevi e con le medesime modalità.

Si precisa, per completezza, che la delibera n. 443/12/CONS recante "Modifica ed integrazione del regolamento in materia di trasparenza ed efficacia del servizio di televoto di cui alla delibera n. 38/11/CONS" all'articolo 1, comma 11, ha disposto: "Nell'art. 10, comma 1 le parole "e, in caso di accertata violazione, può pretendere la rettifica dei regolamenti del servizio o delle comunicazioni date nel corso delle trasmissioni ad esso abbinate, nonché un nuovo conteggio dei voti pervenuti, la rettifica dei risultati della competizione o, nei casi più gravi, l'annullamento dei risultati della stessa" sono eliminate.", ribadendo la competenza dell'Agcom nel perimetro del rispetto delle regole di trasparenza ed efficacia del Televoto ma esonerandola al contempo dal prendere decisioni finali sui risultati della competizione che spettano alla sola RAI, quali il riconteggio dei voti, la rettifica dei risultati della competizione o l'annullamento dei risultati.

3. Il regolamento del 74mo Festival di Sanremo 2024

L'Organizzazione del Festival è affidata all'ufficio della Rai incaricato di gestire il progetto di SANREMO 2024, articolato in cinque serate, trasmesse su Rai Uno, in diretta dal Teatro Ariston di Sanremo nei giorni 6, 7, 8, 9 e 10 febbraio 2024.

Le giurie stabilite, da Regolamento del Festival, per determinare le classifiche della competizione, esprimendo il loro voto, erano le seguenti:

a) il pubblico tramite il sistema del Televoto da telefonia fissa e da telefonia mobile (di seguito anche solo "Televoto");

b) una Giuria della Sala Stampa, Tv e Web, composta da rappresentanti dei media accreditati al Festival (carta stampata, televisioni e web, eccetto web radio) specializzati nel settore;

c) una Giuria delle Radio, formata da emittenti radiofoniche, nazionali e locali, individuate secondo criteri di rappresentanza dell'intero territorio italiano.

Nella **Prima Serata** votava la Giuria della Sala Stampa, Tv e Web.

Nella **Seconda Serata** votava il pubblico attraverso il Televoto, con peso del 50% sul risultato complessivo delle votazioni in Serata e la Giuria delle Radio, con peso del 50% sul risultato complessivo delle votazioni in Serata.

Nella **Terza Serata** votava il pubblico attraverso il Televoto, con peso del 50% sul risultato complessivo delle votazioni in Serata e la Giuria delle Radio, con peso del 50% sul risultato complessivo delle votazioni in Serata.

Nella **Quarta Serata** votava il pubblico attraverso il Televoto, con peso del 34 % sul risultato complessivo delle votazioni in Serata, la Giuria della Sala Stampa, Tv e Web, con peso del 33% sul risultato complessivo delle votazioni in Serata, nonché la Giuria delle Radio, con peso del 33% sul risultato complessivo delle votazioni in serata.

Nella **Quinta Serata** (o Serata Finale) nella prima parte della competizione votava il pubblico attraverso il Televoto, con successiva comunicazione al pubblico della classifica generale determinatasi dalle medie di percentuali di voto delle 30 canzoni/Artisti al termine della precedente Quarta Serata.

Veniva, poi, stilata, come da Regolamento, una nuova classifica generale delle canzoni/Artisti, determinata dalla media tra le percentuali di voto da queste ottenute in Serata attraverso il Televoto e quelle ottenute nelle Serate precedenti, con comunicazione al pubblico della nuova classifica generale delle 30 canzoni/Artisti.

Dopo che i risultati di tutte le votazioni precedenti venivano azzerati, si dava luogo a una nuova votazione rispetto alle 5 canzoni/Artisti risultate ai primi posti nella suddetta classifica, nelle seguenti modalità:

- il pubblico, attraverso il Televoto, con peso del 34% sul risultato complessivo di questa ultima votazione in Serata:

- la Giuria della Sala Stampa, Tv e Web, con peso del 33% sul risultato complessivo di questa ultima votazione in Serata;

- la Giuria delle Radio, con peso del 33% sul risultato complessivo di questa ultima votazione in Serata.

All'esito di quest'ultima votazione, veniva stilata una classifica delle 5 canzoni/Artisti e la canzone/Artista prima in quest'ultima classifica veniva proclamata Vincitrice di SANREMO 2024.

Il Regolamento del Festival, altresì, alle pagine 19 e 20, dedicava un capitolo al TELEVOTO e GIURIE.

In particolare, si riporta che:

“La votazione mediante Televoto (da telefonia fissa e da telefonia mobile attraverso sms) da parte del pubblico avverrà nel rispetto del regolamento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di trasparenza ed efficacia del servizio di Televoto approvato con delibera n 38/11/CONS e successive modificazioni (di seguito anche “Regolamento AGCOM”), nonché dell’apposito Regolamento in materia per SANREMO 2024, che verrà pubblicato sul sito www.sanremo.rai.it prima dell’inizio delle dirette del Festival, con tutti i dettagli relativi alle modalità di votazione.

Ai sensi dell’art. 5 comma 4 del già menzionato Regolamento AGCOM, è espressamente vietato esprimere voti tramite sistemi, automatizzati o meno, fissi o mobili, che permettano l’invio massivo di chiamate o SMS e/o da utenze che forniscono servizi di call center.

L'inosservanza dei già menzionati divieti comporterà l'immediata esclusione della canzone e relativo Artista, anche ai sensi di quanto infra previsto nel presente Regolamento, con salvezza di ogni ulteriore diritto e/o azione previsti dalla legge e/o dal presente Regolamento a tutela e salvaguardia della Rai e di SANREMO 2024.

La Giuria della Sala Stampa, Tv e Web è composta – secondo criteri indicati dalla Direzione Intrattenimento Prime Time, condivisi con l'Ufficio Stampa Rai - da rappresentanti di media accreditati a SANREMO 2024 (giornali, magazine, televisioni, siti e portali web, con l'eccezione delle web radio), specializzati nel settore, che voteranno secondo modalità che saranno descritte prima dell'inizio delle dirette di SANREMO 2024 da Rai.

La Giuria delle Radio è formata da emittenti radiofoniche individuate attraverso criteri di massima rappresentanza del territorio italiano, che voteranno secondo modalità che verranno indicate prima dell'inizio delle dirette di SANREMO 2024 da Rai” (enfasi aggiunta).

Il Televoto

Per votare è possibile scegliere tra SMS da cellulare o chiamata da rete fissa. In entrambi i casi, è possibile esprimere fino a un massimo di cinque preferenze per ogni sessione di voto. Il presentatore comunica l'inizio e la fine del televoto per ognuna delle due fasi.

Per quanto riguarda gli SMS, è sufficiente inviare un messaggio di testo al numero 4754751, scrivendo il codice rispettivo del cantante. Gli SMS validi hanno un costo di 0,50 euro (Iva inclusa) ognuno, indipendentemente dal proprio operatore.

Per votare da rete fissa il numero da chiamare è 894001. Ogni chiamata, fino a un massimo di cinque per sessione di voto, ha un costo di 0,51 euro (Iva inclusa), che vengono addebitati direttamente in bolletta.

I numeri suddetti sono attestati sulla rete di TIM che fornisce a RAI la piattaforma tecnologica per l'acquisizione delle telefonate e degli SMS e invia agli utenti, tramite la piattaforma, le conferme del buon esito dell'acquisizione del voto.

L'addebito scatta solo in caso di acquisizione del voto, indipendentemente dal momento della ricezione della conferma da parte dell'utente.

TIM sottopone alla RAI l'esito del voto.

4. Attività preliminare e verifiche in loco svolte dalla Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità

Con riferimento alla ultima edizione della manifestazione, l'azione di vigilanza da parte della Direzione tutela dei consumatori è stata avviata, come di consueto, preliminarmente sul versante della trasparenza delle informazioni rese al pubblico.

Si è verificato che, come previsto dal comma 1¹ dell'art.4 del Regolamento Agcom, il regolamento RAI ha disciplinato il servizio di televoto nel rispetto di quanto previsto dall'Autorità.

¹ 1. Il servizio di televoto deve essere compiutamente disciplinato da un apposito regolamento da redigersi nel rispetto di quanto previsto dalle presenti norme, che sono espressamente richiamate nel regolamento stesso.

Si è inoltre verificato che il Regolamento sul televoto fosse pubblicato con il prescritto anticipo (7 giorni prima dell'inizio della manifestazione) e che contenesse una esposizione trasparente delle regole applicate nella fornitura del servizio di televoto in ottemperanza a quanto previsto dal comma 2 dell'art. 4².

Si è verificato che fosse rispettato quanto previsto al comma 3 dell'art.4 ossia che *L'estratto di cui al comma 2 fornisce le indicazioni sulle regole principali del televoto, che comprendono perlomeno le numerazioni utilizzate, le generali modalità di voto, i costi del servizio, gli operatori aderenti, il limite dei voti, se già stabilito, nonché i riferimenti telefonici e di posta elettronica cui gli interessati possono rivolgersi per segnalazioni o richieste di informazioni relative al servizio, almeno fino a 60 giorni dopo lo svolgimento dello stesso.*

Come previsto dal comma 4 si è verificato che *Contestualmente alla pubblicazione di cui al comma 2, l'emittente invia all'Autorità, in forma riservata, una scheda sullo specifico servizio di televoto* (ricevuta con protocollo Agcom n. 25143 del 26/01/24), *che indica perlomeno:*

- e) denominazione e recapiti dell'emittente, con indicazione di un proprio incaricato per le successive comunicazioni;*
- f) denominazione e recapiti di altri soggetti coinvolti nella competizione e nelle operazioni di televoto, ivi compresi i soggetti che supervisionano alle operazioni;*
- g) denominazione, breve descrizione, date di svolgimento e di trasmissione della competizione, indicando gli eventuali aspetti non ancora definiti che potrebbero avere un'incidenza sulle modalità di offerta del servizio di televoto;*
- h) estratto del regolamento di televoto, data e link della relativa pubblicazione.*

Inoltre, tramite acquisizione preventiva della "info grafica" e del copione del presentatore, si è provveduto a verificare la correttezza dei messaggi (in termini di grafica, di tempi di esposizione del messaggio, di contenuto dello stesso, ecc.) al fine di segnalare l'eventuale necessità di correzioni o integrazioni.

Dalla visione dei *files* video acquisiti è stato possibile apprezzare la adeguata fruibilità del messaggio da parte di un utente medio, sia in termini di grandezza e colore dei caratteri utilizzati, sia in termini di durata della sovraimpressione (16 secondi circa).

Testo di presentazione del televoto da parte del conduttore della manifestazione:

Rispetto al testo dell'annuncio che il conduttore avrebbe dovuto effettuare in ordine al televoto, anticipato dalla emittente e riportato di seguito

*... Per votare dal telefono fisso bisogna digitare l'**894.001** e seguire le indicazioni dell'operatore, oppure inviare un sms al **475.475.1** con il codice dell'artista.*

*Si hanno a disposizione un massimo di **5 voti** e il costo massimo per ogni voto è di **51 centesimi**. Vi ricordo che si pagano solo i voti validi e che il servizio è riservato ai **maggiorenni**.*

² 2. Almeno 7 giorni prima della diffusione del programma cui è abbinato il televoto l'emittente pubblica un estratto del regolamento di cui al comma 1 sul proprio sito web, con richiamo dalla home page e con chiara indicazione del programma di riferimento. Il regolamento completo è pubblicato, con le stesse modalità, al più tardi al momento della diffusione del programma.

si è provveduto a segnalare l'opportunità di fornire una informazione completa anche sulla incidenza del televoto rispetto al risultato finale, ai sensi dell'art. 7, comma 2, lett. a) del *Regolamento* sul televoto, con effettivo adeguamento da parte dell'emittente, come si è avuto modo di appurare nel corso della manifestazione³.

Per quanto riguarda le evidenze acquisite nel corso del televoto, dalla visione in tempo reale dei sistemi di tracciamento, sin dalla seconda serata è stato rilevato un afflusso molto superiore alla media dell'anno precedente.

Nella terza serata, ove concorrevano gli altri 15 cantanti, il numero di voti, seppur con un lieve aumento, è ritornato sui livelli medi delle precedenti edizioni.

La situazione si è riproposta nella quarta serata, dedicata alle c.d. *cover*. Nonostante l'afflusso di voti superiore alla media degli anni precedenti, tuttavia, non si registravano criticità di rilievo nella registrazione dei voti.

L'ultima serata del festival prevedeva due votazioni: la prima, relativa a tutti i 30 cantanti in gara, ove il solo televoto ha decretato i primi 5 classificati, rispetto ai quali, nella seconda parte della serata, si è svolta la votazione finale, per la quale il televoto ha pesato per il 34%, mentre il voto della sala stampa e delle radio ha inciso in misura uguale per il restante 66%.

Nella serata finale si è registrato un afflusso di voti apparso ben superiore agli andamenti precedenti.

In effetti, sia sui *social network*, sia direttamente presso la redazione dell'organizzazione del Festival, sono iniziate a circolare numerose segnalazioni circa la mancata ricezione dei messaggi di conferma all'esito della espressione del televoto. Ciò potrebbe aver spinto diversi concorrenti, come segnalato da alcune Associazioni (si veda la sezione seguente), nel dubbio sulla effettiva acquisizione dei voti, a postare messaggi con i quali si invitavano i propri sostenitori a insistere nell'invio degli SMS fino alla ricezione delle conferme, generando quindi una *escalation* nelle votazioni che ha ulteriormente aggravato il problema di sovraccarico dei sistemi.

Alla luce della suddetta criticità, la produzione ha ritenuto opportuno comunicare al pubblico, per voce del presentatore, che, a causa del numero straordinario di voti ricevuti, il sistema di notifica delle conferme di ricezione era rallentato, ma che i voti venivano correttamente registrati. Anche

³ Art. 7 (Pubblicità delle condizioni del televoto)

1. Fermo restando quanto disposto dal decreto ministeriale n. 145/2006 e dalla delibera n. 52/12/CIR in merito alla comunicazione dei costi del servizio di chiamate di massa, gli utenti devono ricevere un'informazione verbale, il più possibile completa, sul funzionamento del sistema, nel corso del programma, prima dell'apertura del televoto.

2. In particolare, gli utenti devono essere perlomeno informati dei seguenti aspetti:

a) momento di apertura e di chiusura del televoto;
b) incidenza percentuale sui risultati della competizione della votazione effettuata tramite televoto rispetto alle altre eventuali modalità di votazione adottate nell'ambito della stessa competizione;
c) modalità per l'invio del voto e per l'indicazione della preferenza, ivi comprese le limitazioni numeriche sull'invio dei voti;
d) sito Internet dove è pubblicato il regolamento del televoto, con indirizzo mail e numero telefonico per segnalazioni e richieste di informazioni;
e) specifica indicazione che "l'utente paga soltanto i voti validi".

3. Le informazioni di cui al comma 1 possono essere comunicate al pubblico anche attraverso un sistema di sovrainpressione testuale, utilizzando un tempo di esposizione sufficiente alla lettura dell'intera informazione e caratteri di dimensione e colore idonei ad una lettura a distanza.

4. Le informazioni sull'ammontare del costo del servizio e sulla reperibilità del regolamento devono essere fornite ogni volta che sono indicate le numerazioni da utilizzare per il televoto.

nelle comunicazioni ufficiali successive alla conclusione della manifestazione la RAI ha confermato tale ricostruzione.

Successivamente, grazie alle segnalazioni ricevute dall’Autorità nei giorni a seguire il termine della manifestazione, si è appreso che in alcuni casi le notifiche sono arrivate al destinatario a distanza di molte ore dall’invio, e che in altri il numero di notifiche ricevute non corrispondeva ai costi addebitati come di seguito precisato.

5. *Gli esiti delle verifiche in relazione alla conformità al Regolamento nella gestione dei messaggi originati e terminati da/verso rete mobile*

5.1 *Le risposte degli operatori di accesso alla richiesta di informazioni*

Come premesso, si è chiesto agli operatori MNO e MVNO quanto segue:

1. *ogni elemento informativo sulla attività di verifica svolta in relazione al divieto di esprimere voti tramite sistemi, automatizzati o meno, fissi o mobili, che permettono l’invio massivo di chiamate o SMS e da utenze che forniscono servizi di call center o attestate su centralini/PABX/PBX, come definite all’articolo 1, comma 1, lettera g) del regolamento, e su eventuali anomalie rispetto al suddetto divieto;*

2. *ogni elemento informativo su eventuali anomalie registrate in relazione al numero di SMS originati o al numero di SIM attive, in corrispondenza alle finestre temporali di votazione;*

3. *numero di SMS di Televoto originati, numero di notifiche di conferma di Televoto terminate e numero di SMS di Televoto fatturati;*

4. *ogni elemento utile a dimostrare la conduzione del processo di Televoto secondo criteri di efficienza e trasparenza di cui al regolamento su citato.*

Il servizio di Televoto è stato fornito da TIM nel ruolo di Serving Provider (operatore autorizzato, unico titolare della numerazione D4 e del rapporto commerciale con il CSP) e dalla società Alliumtech S.r.l. in qualità di Content Service Provider (fornitore di contenuti dei servizi di comunicazione elettronica a valore aggiunto).

Con riferimento alla richiesta di dati:

Gli operatori **Fastweb S.p.A.**, **Irideos S.p.A.**,⁴ **Vianova S.p.A.**, **Eolo S.p.A.** hanno comunicato di non consentire l’accesso ai servizi di Televoto né da numerazione fissa, né da numerazione mobile.

[omissis-Un operatore] ha fornito le seguenti risposte.

⁴ [omissis- Una società] segnala, però, che, da verifiche conseguenti alla richiesta informazioni, è emerso come ad alcuni propri clienti di rete mobile che hanno provato ad inviare SMS al numero 475.475.1, pur non avendo contribuito al televoto, sono stati erroneamente addebitati i costi degli SMS in base al proprio piano tariffario, oppure, in presenza di bundle SMS, è stato erroneamente eroso il *bulk* dei messaggi previsti. Al fine di porre rimedio alla criticità sopra descritta, la società ha, da un lato, invitato il proprio operatore ospitante a disabilitare definitivamente a tutti i clienti l’accesso ai servizi di televoto non previsti contrattualmente e, dall’altro, sta provvedendo a ripristinare il credito (o il ripristino degli SMS previsti dal bundle) ai propri clienti di rete mobile (ed a quelli dei propri ATR) interessati dalla criticità.

In relazione al quesito 1, ha dichiarato che nelle proprie condizioni generali di contratto è presente un divieto di invio massivo di chiamate o SMS che recita: *Il Cliente è altresì tenuto ad un uso personale del terminale telefonico nel quale la Carta SIM viene inserita, inteso quest'ultimo come telefono mobile cellulare portatile o veicolare. È fatto divieto di inserire ed utilizzare la Carta SIM in apparati di comunicazione diversi, quali ad esempio modem gsm, apparati di comunicazione, apparati call center, SIM box, centralini ed altri apparati o sistemi analoghi ancorché mobili e non connessi alla rete elettrica*". In aggiunta, al Cliente viene fatto obbligo di non utilizzare i servizi "in modi o per scopi non personali, illeciti o per fini di lucro". Ciò premesso, **[omissis-l' operatore]** ha comunicato che, nell'arco di tempo oggetto della richiesta, non sono state registrate diffuse anomalie dal SISTEMA o utilizzi generalizzati dei servizi non conformi.

In relazione al quesito 2, relativo al numero di SMS originati o al numero di SIM attive, in corrispondenza alle finestre temporali di votazione, la società conferma che non sono state registrate dal sistema anomalie diffuse nel perimetro dei servizi**[omissis-dell' operatore]**.

Con particolare riferimento al quesito 3, **[omissis-l' operatore]** dichiara che:

- *nell'ambito della 1° sessione del 10-11 febbraio 2024, il primo MT di votazione conclusa con successo è stato ricevuto alle ore 21:01:45 e l'ultimo MT alle ore 01:44:02. Durante questa fase il totale degli SMS MO è stato pari a 320.337. Gli SMS MT di billing (SMS a pagamento per conferma del voto valido) sono stati 4.972. Gli SMS di caring (SMS gratuiti per informare che il voto non è valido) sono stati 5.259. Gli SMS che certificano l'invalidità del voto sono normalmente conseguenti a errata formattazione del messaggio o al superamento della soglia ex. art. 5.3 del Regolamento;*
- *che nell'ambito della 2° sessione del 10-11 febbraio 2024, il primo MT di votazione conclusa con successo è stato ricevuto alle ore 01:59:48 e l'ultimo MT alle ore 02:23:13. Durante questa fase il totale degli SMS MO è stato pari a 129.950. Gli SMS MT di billing (SMS a pagamento per conferma del voto valido) sono stati 1.980. Gli SMS di caring (SMS gratuiti per informare che il voto non è valido) sono stati 254;*
- *che nel corso della giornata successiva alla chiusura del Festival - 11 febbraio - tra le ore 22:50:11 e le ore 23:04:41, il provider che gestisce il Sistema di votazione ha inviato ulteriori 5.773 SMS MT;*
- *che non si riscontrano numerazioni che abbiano ricevuto più di 5 SMS MT di billing (SMS a pagamento);*
- *che la discrepanza tra SMS MO e SMS MT non è dovuto a cause imputabili **[omissis-all' operatore]**.*

Con riguardo al quesito 4, **[omissis-l' operatore]** afferma di aver correttamente adempiuto agli obblighi previsti per gli operatori di accesso dall'art. 9.4 del Regolamento Televoto, ovvero il corretto instradamento del voto verso la rete dell'operatore titolare della numerazione, il recapito della messaggistica di conferma o di errore, l'addebito dei relativi costi alla propria utenza. Non vi è stata richiesta di effettuare rimborsi nei confronti della clientela per errati addebiti o addebiti non dovuti. Ad oggi non risultano pervenute all'operatore segnalazioni o reclami scritti sul punto.

[omissis-Un altro operatore], in merito ai primi 3 quesiti, ha dichiarato di commercializzare esclusivamente offerte di rete fissa destinate a clientela di tipo "consumer" e di non avere tra i propri clienti utenze che "forniscono servizi di call center o attestate su centralini/PABX/PBX". Inoltre, il modem in uso ai clienti **[omissis-dell' operatore]** non consente tecnicamente di alterare la numerazione chiamante. Il numero di telefono del cliente, infatti, non è un parametro editabile nel modem, ma viene assegnato ad esso ad ogni registrazione. Anche qualora il cliente inserisse

manualmente un identificativo telefonico diverso, questo sarebbe rifiutato in chiamata direttamente dalla rete. Non è, dunque, possibile aggirare, tramite l'uso di sistemi che consentono l'invio massivo di chiamate, il divieto di esprimere un numero di voti maggiori a 5 per utente per ogni sessione di Televoto.

Rispetto al quesito 4, **[omissis-l' operatore]** dichiara di aver provveduto, durante tutto il corso della finale di Sanremo 2024, ad instradare le chiamate al numero dedicato al Televoto 894.001. È stato effettuato, inoltre, un controllo sul numero di voti effettivamente fatturati ai clienti **[omissis-dell' operatore]** per la serata finale del 10/11 febbraio 2024 e non risultano casi in cui sia stato fatturato un numero di voti maggiori rispetto a quelli consentiti (5 per sessione di voto per utente). Per quanto a conoscenza **[omissis-dell' operatore]**, non risultano quindi, ulteriori elementi utili a valutare la conduzione del processo di Televoto secondo criteri di efficienza e trasparenza.

[omissis-Un altro operatore], in risposta al quesito 1, premette che il servizio di Televoto è gestito, per conto di TIM, dal partner tecnologico AlliumTech S.r.l, in base ai criteri fissati nel Regolamento Televoto, tra cui, il limite massimo di 5 voti per sessione e il divieto di utilizzo di sistemi di invio di chiamate massive.

Riguardo al primo punto, dichiara che sono state impostate nella piattaforma funzionalità specifiche di conteggio dei voti in ingresso, così da garantire lo scarto dei voti eccedenti i 5 consentiti.

Riguardo invece al secondo punto, relativo ai sistemi che consentono invii massivi, **[omissis-l' operatore]** risponde di aver adeguato i propri sistemi e la propria rete, così da impedire l'accesso alle numerazioni sulle quali si esplicano i servizi di Televoto da parte dei propri clienti di rete fissa titolari delle utenze indicate all'articolo 1, comma 1, lett. g) del Regolamento Televoto. Nello specifico utenze: i) a cui è stata assegnata una numerazione di tipo GNR; ii) che utilizzano centralini aziendali e sistemi di Centrex, IP-Centrex, IP-Pabx; iii) che utilizzano connessioni ISDN-PRA; iv) che utilizzano connessioni ISDN-BA con numero di accessi base maggiore o uguale a 5.

[omissis-Il medesimo operatore] aggiunge che le attività di verifica svolte durante l'ultima edizione del Festival sono state le medesime delle passate edizioni, ovvero presidiare il corretto funzionamento della rete di accesso **[omissis-dell' operatore]** durante tutte le serate e, precisa che, nonostante l'elevato carico elaborativo degli SMS e delle chiamate in entrata, non si sono registrate particolari criticità.

Riguardo al punto 2, l'ultima serata e, in particolare, la prima sessione di voto, in cui erano ancora in gara tutti i trenta cantanti, si è caratterizzata per un numero di votazioni assolutamente anomalo, rispetto ai normali flussi gestiti nelle serate e negli anni precedenti, senza che siano state rilevate specifiche anomalie. **[omissis-L' operatore]** ribadisce che gli SMS di conferma, seppur inviati in ritardo, sono stati tutti consegnati entro la giornata di domenica.

Riguardo al punto 3, la società fornisce, come di seguito riportate, le informazioni richieste relativamente alla serata del 10 febbraio:

Numero SMS originati (SMS-MO)	Numero di notifiche di conferma (SMS - MT)	Numero di SMS di conferma che hanno generato billing (SMS-MT billed)
2.816.016	713.192	497.201

a) 2.816.016 sono gli SMS -MO ovvero tutti i messaggi inviati verso la piattaforma. **[omissis-L' operatore]** (in qualità di operatore di accesso) quando invia gli SMS verso la piattaforma non ha

alcuna visibilità di quanti siano i voti validi o non validi (per sintassi errata o per superamento del limite dei 5);

b) 713.192 sono gli SMS-MT: tutti i messaggi di conferma (gratuiti di caring e voti validi billati);

c) 497.201 sono gli SMS-MT billed: i voti validi per cui il cliente ha ricevuto un addebito.

Per maggiore chiarezza interpretativa dei numeri presenti in tabella, si evidenzia che:

a) SMS -MO: sono tutti i messaggi che sono stati inviati verso la piattaforma. **[omissis-L' operatore]** (in qualità di operatore di accesso) quando invia gli SMS verso la piattaforma non ha alcuna visibilità di quanti siano i voti validi o non validi (per sintassi errata o per superamento del limite dei 5);

b) SMS-MT: sono tutti i messaggi di conferma (gratuiti di caring e voti validi billati);

c) SMS-MT billed: sono i voti validi per cui il cliente ha ricevuto un addebito.

[omissis-L' operatore], come da Regolamento Televoto, afferma di bloccare anche gli SMS inviati dai clienti minorenni e dai clienti che non hanno credito sufficiente.

Con riferimento al quesito 4, la Società asserisce di aver implementato sui propri sistemi di rete una funzionalità che consente di bloccare i voti inviati dai clienti quando non hanno credito sufficiente. Tale funzionalità consente di non sovraccaricare la piattaforma con messaggi recanti voti che non risulterebbero comunque validi.

[omissis-Un altro operatore] dichiara che i propri clienti non sono abilitati al Televoto tramite fonia, ma soltanto tramite SMS. Relativamente all'invio di SMS massivi, eventualmente tramite sistemi automatizzati, **[omissis-l' operatore]** precisa che non ha in esercizio meccanismi di controllo a-priori che possano verificare in *real-time* volumi anomali di messaggi inviati, da singola utenza o da sistemi in grado di inviare messaggi massivamente.

A questo proposito, ricorda che l'invio multiplo di SMS da parte dei clienti finali verso le numerazioni in decade 47xy dedicate al Televoto, non genera una tariffazione per il cliente finale in quanto gli unici messaggi ad essere tariffati sono quelli di risposta, inviati dalla piattaforma di Televoto per i voti validi (Mobile Terminated), nel limite massimo previsto da Regolamento (5 per sessione). Un cliente pertanto potrebbe inviare 1.000 SMS (Mobile Originated) ad ogni sessione, ma vedersene addebitati solo 5, che costruiscono i voti massimi potenzialmente validi. **[omissis-L' operatore]** non ha registrato sulle proprie piattaforme di rete nessuna anomalia tecnica in relazione al numero di SMS originati o al numero di SIM attive in corrispondenza alle finestre temporali di votazione.

In risposta al quesito 3, **[omissis-l' operatore]** dichiara che: *“Il numero di SMS originati durante l'intera manifestazione di Sanremo 2024 è stato pari a circa 6 milioni. Il numero di notifiche di Televoto inviate ai clienti finali durante l'intera manifestazione di Sanremo 2024 è stato di circa 800.000. In questo numero sono incluse anche le notifiche ai clienti finali per mancato addebito a causa di credito insufficiente o di utenza in barring, per un totale di circa 300.000. Il numero di televoti addebitati ai clienti [omissis-dell' operatore] durante l'intera manifestazione di Sanremo 2024 è stato pari a circa 500.000.”*

[omissis-L' operatore] non ha riscontrato anomalie nella gestione degli SMS di Televoto relativi alla manifestazione in oggetto.

[omissis-L' operatore], nel premettere che, nel caso del Televoto nell'ambito del festival di Sanremo, è Telecom Italia, per il tramite di AlliumTech, a consentire l'invio di messaggi alla propria

numerazione 4754751 (da mobile) e a richiedere agli operatori **[omissis-tra cui il detto operatore]** la configurazione del Televoto secondo precisi criteri di *pricing* e volumi massimi di SMS, asserisce che durante la serata finale del festival di Sanremo, a seguito di un'impennata delle votazioni, con conseguente coda di SMS in carico ad AlliumTech ed una congestione del sistema, ha comunicato alla detta società di non considerare validi i televoti in coda non processati correttamente entro il termine del concorso canoro, con conseguente non addebito.

[omissis-Il medesimo operatore] dichiara di non aver rilevato concentrazioni anomale di votazioni validamente acquisite, né per anagrafica né per tipologia di cliente, né per punto vendita, né per data di attivazione delle utenze da cui sono stati originati gli eventi di Televoto e dichiara inoltre di aver addebitato il costo dei soli voti dichiarati validi dal CSP (Telecom Italia), in presenza di credito residuo sufficiente.

Con riferimento alle richieste dell'Autorità, **[omissis-lo stesso operatore]** ha dichiarato che:

- *le attività di verifica svolte in relazione al divieto di esprimere voti tramite sistemi, automatizzati o meno, fissi o mobili, che permettono l'invio massivo di chiamate o SMS e da utenze che forniscono servizi di call center o attestate su centralini/PABX/PBX, come definite all'articolo 1, comma 1, lettera g), del regolamento, e su eventuali anomalie rispetto al suddetto divieto, hanno escluso il ricorrere di tali fenomeni;*
- *-... durante la serata finale, il numero di SMS originati è stato di gran lunga superiore all'atteso (si fa presente che la scrivente ha correttamente trasportato tutti gli SMS generati, ma la loro lavorazione, ai fini dell'acquisizione del voto valido, non è in capo **[omissis-all' operatore]**, bensì al CSP di Telecom), e si sono generate code relevantissime di SMS non processati da AlliumTech nei tempi previsti;*
- *il numero di SMS di Televoto originati è stato pari a 4.377.296, il numero di notifiche di conferma di Televoto è stato pari a 315.003 ed il numero di SMS di Televoto oggetto di addebito è stato pari a 222.340 (tale differenza pari a 92.663 SMS è data dal fatto che l'addebito dell'SMS avviene - a tutela del cliente - successivamente alla conferma della validità del voto e in molti casi il cliente non ha credito sufficiente).*

[omissis-L' operatore] ha evidenziato che a Sanremo 2023, sono stati 686.894 i televoti originati; nel 2024 c'è stato quindi un incremento di circa il 700% dei volumi di SMS, correttamente gestiti dai sistemi **[omissis-del detto operatore]**. A livello geografico, la distribuzione del voto ha visto protagonista la Campania, che sembra aver generato quasi il 50% dei voti totali.

[omissis-Un altro operatore] conferma di aver ricevuto, nelle ore successive alla conclusione del Festival, numerosi reclami da parte di utenti che hanno lamentato disservizi nel processo di Televoto; tra i reclami vi è quello di non aver ricevuto, o aver ricevuto in ritardo, l'SMS di conferma/addebito del costo del servizio di voto, circostanza che non avrebbe consentito il corretto conteggio del voto, per cui hanno richiesto all'operatore il rimborso del costo addebitato (0,50€ per SMS fino ad un massimo di 5 SMS). Per dirimere tali circostanze, **[omissis-detto operatore]**, non potendo appurare se i voti effettivamente addebitati agli utenti siano stati correttamente acquisiti, in data 16 febbraio 2024, ha formalmente richiesto a TIM S.p.A., ed è ancora in attesa di riscontro, di fornire la lista degli SMS (MO) **[omissis-dell' operatore]** ricevuti da TIM/AlliumTech con indicazione del numero chiamante suddivisi tra: Voti validi (indicando eventuali multipli fino al massimo di 5), Voti non validi (indicando la causale di scarto: credito non disponibile, sopra soglia, ecc.); la lista degli SMS inviati (MT) da TIM/AlliumTech con indicazione del numero di destinazione **[omissis-dell' operatore]** per i voti validi e il giorno di invio; la conferma di aver considerato validi i voti nei casi in cui l'invio degli SMS MT è avvenuto dopo la chiusura del Televoto.

Avuto riguardo ai quesiti dell’Autorità, **[omissis-l’ operatore]** dichiara che:

- con riferimento al divieto di esprimere voti tramite utenze che forniscono servizi di call center o attestate su centralini/PABX/PBX, i propri servizi di rete fissa sono destinati esclusivamente ad una clientela consumer e che, pertanto, essa non fornisce le utenze sopra indicate;
- con riguardo, invece, al divieto di esprimere voti tramite sistemi automatizzati, che consentono l’invio massivo di chiamate o SMS, le condizioni generali di contratto **[omissis-dell’ operatore]** prevedono espressamente il divieto per l’utente di utilizzare il servizio per finalità diverse da quelle personali, ivi compreso l’uso finalizzato alla selezione automatica o continuativa di numeri;
- con riferimento alla richiesta di indicare eventuali anomalie in relazione al numero di SMS originati la Società fa notare che, nei giorni del 10 ed 11 febbraio 2024 si è assistito ad un elevato incremento del numero di SMS MO senza che fosse accompagnato da un analogo aumento degli SMS MT. Di seguito si riporta relativa tabella.

06/02/2024	MO	MT tot	di cui MT addebito
	70	2	1
07/02/2024	MO	MT tot	di cui MT addebito
	73.187	63.604	39.720
08/02/2024	MO	MT tot	di cui MT addebito
	59.552	58.389	35.630
09/02/2024	MO	MT tot	di cui MT addebito
	111.580	105.594	72.975
10/02/2024	MO	MT tot	di cui MT addebito
	974.271	58.860	40.560
11/02/2024	MO	MT tot	di cui MT addebito
	1.979.702	268.627	162.416
12/02/2024	MO	MT tot	di cui MT addebito
	251	2.016	2.016

Rientrano negli SMS MT sia gli SMS di Caring (ossia quegli SMS con i quali l’utente viene informato che il suo voto non è stato considerato valido in quanto ad es. l’utente ha superato la soglia dei 5 voti consentiti dal regolamento; per credito insufficiente; votazione chiusa; voto non valido) sia gli SMS di addebito del costo della votazione.

Con riferimento alle attività rientranti nella sfera di propria competenza e responsabilità, così come indicato all’articolo 9, del Regolamento Televoto, **[omissis-l’ operatore]** afferma di aver correttamente adempiuto agli obblighi di: i) instradamento dell’SMS di voto verso la numerazione TIM; ii) del recapito della messaggistica di conferma o di errore nei modi e nei tempi indicati dalle notifiche di TIM/AlliumTech; iii) dell’addebito dei costi del servizio di Televoto nei limiti delle indicazioni fornite da TIM (in qualità di titolare della numerazione) e dalla piattaforma tecnologica AlliumTech S.r.l..

La Società, dunque, conferma di aver operato, per quanto di propria competenza, secondo i criteri di efficienza e trasparenza di cui al regolamento sul Televoto e in base alle modalità tecniche concordate con il titolare della numerazione.

5.2 Le risposte di TIM alla richiesta di informazioni sulla piattaforma di Televoto

Nella citata richiesta di informazioni, sempre in ordine a presunte violazioni della normativa in materia di Televoto, si chiedeva alla società TIM di fornire:

- a) una descrizione del funzionamento della piattaforma tecnologica del Televoto, incluso elementi sulla capacità di evasione della stessa in termini di acquisizione e elaborazione di voti e sui criteri di dimensionamento della stessa;
- b) il numero di SMS ricevuti, il numero di notifiche di risposta inviate;
- c) la distribuzione del tempo intercorso tra l'acquisizione dell'SMS e la risposta all'utente;
- d) il numero di voti scartati in quanto eccedenti rispetto al limite di 5 preferenze per utente o per altre ragioni;
- e) l'andamento delle votazioni tramite linea telefonica da postazione fissa;
- f) copia delle schermate della piattaforma TIM riportante l'esito dei voti ricevuti (entrati, addebitati, non addebitati, overflow, ecc.), nonché quella riportante i voti per ciascun concorrente, per ciascuna sessione di Televoto;

Il servizio di televoto è gestito, per conto di TIM, dal partner AlliumTech S.r.l., attraverso una piattaforma tecnologica configurata in conformità alle norme previste dal Regolamento sul televoto (All. A delibera n. 38/11/CONS, successivamente modificata dalla delibera n. 443/12/CONS).

La suddetta piattaforma gestisce le votazioni che gli utenti inviano, durante le sessioni di televoto, tramite chiamata da postazione telefonica fissa ad una numerazione del tipo 89xxx o tramite invio di SMS verso una numerazione in decade 4.

Il software di gestione della piattaforma garantisce specifiche funzionalità di conteggio dei voti in ingresso, tra cui quella che consente di scartare i voti eccedenti i 5 consentiti.

Nel caso in cui l'utente invii un numero eccessivo di SMS (quindi, oltre i 5 SMS per sessione), oppure invii una sintassi di voto non corretta o fuori tempo massimo, viene inviato un messaggio gratuito di errore. In tutti questi casi, il voto non viene conteggiato ed è ritenuto non valido.

Ad ogni buon conto, al fine di descrivere in maniera dettagliata il funzionamento tecnico della piattaforma, TIM allega un documento redatto da AlliumTech.

In relazione al numero di SMS ricevuti, il numero di notifiche di risposta inviate, fornisce in modalità tabellare le informazioni richieste relativamente alla serata del 10 febbraio.

Numero SMS ricevuti (MO)	Numero di notifiche di conferma - MT fatturati	Numero di notifiche di conferma - MT gratuiti di caring
3.049.293	1.825.135	882.450

TIM allega un report redatto da AlliumTech, in cui sono riportati, per ogni serata del Festival di Sanremo e per ciascun operatore di accesso, i volumi degli SMS entrati in piattaforma e di quelli usciti a conferma della validità del voto, da cui si genera il conseguente addebito verso l'utente. Nell'allegato in parola, si fornisce anche il resoconto degli eventi occorsi nel corso della serata

conclusiva del Festival di Sanremo e delle conseguenti azioni poste in essere al fine di gestire l'eccezionalità dei volumi di SMS originati dai clienti dei singoli operatori di accesso.

La spazio temporale tra l'acquisizione dell'SMS del singolo utente in piattaforma e l'SMS di conferma della validità del voto è, nella normalità dei casi, di pochi secondi, mentre nelle sessioni di voto della serata finale del Festival i volumi di SMS in entrata erano talmente alti che la piattaforma ha dovuto dare priorità a questi, differendo l'invio degli SMS di conferma ad un secondo momento, temporalmente distanziato anche di ore.

Il numero degli SMS scartati perché eccedenti al limite massimo consentito dal Regolamento (5 voti per utente) o perché contenente sintassi errate è pari a circa 1,2 milioni.

Architettura della piattaforma di Televoto

Per l'erogazione del servizio suddetto è stata predisposta la configurazione di piattaforma AlliumTech **caratterizzata contrattualmente dagli SLA all'i/f verso gli operatori mobili e fissi rispettivamente:**

1. Mobile (numerazione di accesso 475.475.1): **SMS di picco massimo di [omissis]**, per un **massimo di [omissis] SMS** per ora (operatori mobili attestati: TIM, Vodafone/Ho.Mobile/1Mobile, W3/VeryMobile, Iliad, PosteMobile, CoopVoce, KenaMobile);
2. Fisso (numerazione di accesso 894.001): massimo **[omissis]** chiamate contemporanee (operatore attestato TIM).

In relazione all'andamento del Televoto TIM nella propria relazione tecnica non evidenzia criticità nella seconda, terza, quarta serata.

Invece, il Televoto Mobile della 5.a serata è stato caratterizzato da volumi in accesso all'i/f di piattaforma elevati e significativamente extra-SLA previsti. In particolare, evidenzia:

1. Picco massimo di SMS-MO all'i/f di acquisizione: circa 3.500/sec (23:05:53), la soglia del picco massimo di **[omissis] SMS-MO/sec** è stata superata circa 2.200 volte nel corso della serata. Si precisa che la capacità di elaborazione di **[omissis] SMS/sec** è da intendersi suddivisa equamente tra SMS-MO da acquisire in ingresso e SMS-MT da riscontrare in uscita; quindi, è pari di fatto a **[omissis] SMS/sec** in ingresso.
2. Massimo SMS-MO per ora all'i/f di acquisizione: circa 1.925.000 nella fascia oraria 23:00-23:59.

La piattaforma Televoto Mobile, fermo restando l'obiettivo imprescindibile di inviare messaggi SMS-MT **Billed nel solo caso di voto elaborato come valido a sessione aperta**, al superamento evidente degli SLA previsti in acquisizione di SMS-MO all'i/f **verso gli operatori ha attivato meccanismi semi-automatici di protezione che prevedono:**

1. La priorità nell'acquisizione degli SMS-MO in attesa dell'eventuale rientro dei picchi;
2. Un coerente rallentamento nell'elaborazione degli SMS-MO da parte della logica di servizio rispetto agli SMS-MO acquisiti per evitare platform crash per sovraccarico (con la conseguente impossibilità di fornire l'esito delle votazioni). Da tenere in particolare

considerazione che il meccanismo di gestione dell'attesa dell'eventuale SMS-DR⁵ da parte dell'operatore (time-out 60 secondi) è di per sé oneroso (in termini computazionali e di risorse di bufferizzazione necessarie) e il suo impatto aumenta almeno linearmente in condizioni di sovraccarico;

3. Un coerente rallentamento nello scodamento degli SMS-MT Billed o Free per evitare la generazione di SMS-DR (equiparabili a SMS-MO) quale ulteriore elemento di sovraccarico all'i/f di acquisizione della piattaforma.

In seguito a quanto via via registrato nel corso della 5.a serata in termini di andamento del traffico del servizio di Televoto Fisso-Mobile sono state intraprese le seguenti azioni di carattere straordinario volte ad accelerare/rafforzare i meccanismi semi-automatici previsti. In particolare, per quanto concerne il Televoto Mobile (in condivisione con TIM, RAI, Notaio c/o Postazione Presidio Ariston Sanremo):

1. Dalle ore 22:50 circa dell'10.02.2024 (Sessione 1), rispetto al rallentamento automatico applicato dalla piattaforma in considerazione dei volumi in ricezione (SMS-MO) è **stato interrotto l'invio degli SMS-MT Billed e Free fino alle ore 00:10 dell'11.02.2024** per consentire di concentrare risorse sia all'acquisizione degli SMS-MO (prioritario) sia all'elaborazione degli stessi comunque più onerosa in relazione alla gestione del meccanismo di eventuale ricezione dell'SMS-DR da parte dell'operatore. Tutto ciò con l'obiettivo di ridurre gli impatti sulle infrastrutture applicative condivise (sistema di code di bufferizzazione) tenendo anche conto che in condizioni di traffico elevato i tempi di acquisizione da parte degli operatori degli SMS-MT tende mediamente ad aumentare (impegnando quindi risorse computazionali e di bufferizzazione via via più significative). Dalle 00:10 il flusso SMS-MT Billed e Free è stato riattivato sempre in modo rallentato stante i volumi in ricezione;
2. Dalle ore 22:50 circa sono state estese le risorse infrastrutturate/applicative per consentire l'acquisizione del numero maggiore possibile di SMS-MO, ovvero con l'obiettivo di allineare al meglio le tempistiche dall'invio delle reti degli operatori mobili (time-stamp) rispetto al momento dell'acquisizione da parte della piattaforma;
3. Le **azioni intraprese di cui ai punti 1 e 2 hanno consentito da un lato di potere gestire picchi ravvicinati di acquisizione SMS-MO (fino ad un picco massimo di SMS-MO di 3.500/sec)** con una media sostanzialmente doppia rispetto agli SLA su base oraria, e dall'altro di minimizzare la probabilità di aggiungere on-top ulteriore traffico SMS-DR (da trattarsi alla stregua degli SMS-MO);
4. Considerato che i volumi di SMS-MO acquisiti nei primi 10 minuti della fascia oraria 00:00-00:59 erano sostanzialmente in linea con quelli della fascia oraria precedente (1.925.000 SMS-MO acquisiti nella fascia temporale 23:00-23:59) e tenendo conto che le stime del traffico elaborabile eccedevano la fine della Sessione 1 (poi confermate dagli SMS-MO risultanti acquisiti in fascia oraria 00:00-00:59: 1.895.000) è stata pianificata alle ore 00:19 un'attività di duplicazione SMS Repository (MO, MT, DR) volta a minimizzare il rischio che

⁵ Un SMS-MT Billed Inviato non genera Voto Valido laddove il servizio riceva dall'operatore un SMS-DR negativo di riscontro (Billed KO) entro 60 secondi dall'elaborazione dell'SMS-MO ricevuto dall'utente: il servizio procede quindi con l'invio di un secondo SMS-MT Free di Caring Operatore (con particolare riferimento agli operatori Vodafone/Ho.Mobile/1.Mobile, Iliad e Kena.Mobile). Vengono riportati quindi gli SMS-MT Billed Inviati corrispondenti a Voto Valido, mentre gli eventuali SMS-MT Free di Caring Operatore vengono riportati negli SMS-MT Free Inviati.

in Sessione 2 venissero elaborati SMS-MO di Sessione 1 (tenendo conto che tra Sessione 1 e Sessione 2 si stimava una distanza temporale di circa 15 minuti). Suddetta attività è stata ripetuta per maggiore sicurezza alle ore 01:49 (a ridosso dello start al televoto della Sessione 2);

5. A chiusura della Sessione 2 (ore 02:18:48 dell'11.02.2024) del Televoto Fisso-Mobile è proseguito lo scodamento degli SMS-MT del Repository in linea;
6. Nel corso della giornata del'11.02.2024 sono state eseguite (start attività ore 06:30):
 - a) Verifiche delle procedure per il recupero in sicurezza degli SMS-MT Billed nei Repository in stato di *frozen* (causa duplicazione di cui al punto 3);
 - b) Verifica delle procedure/script di invio in sicurezza degli SMS-MT Billed di cui al punto precedente;
 - c) Esecuzione delle procedure/script di invio in sicurezza degli SMS-MT Billed di cui al punto precedente con conclusione entro l'11.02.2024.

La tabella seguente riporta le tempistiche relative all'invio agli operatori mobili degli SMS-MT Billed:

SMS-MT Billed Inviati entro 11.02 ore 01:42:40	426.512
SMS-MT Billed Inviati entro 11.02 ore 02:18:48	495.095
SMS-MT Billed Inviati entro 11.02 ore 02:30	512.011
SMS-MT Billed Inviati entro 11.02 ore 06:30	586.669
SMS-MT Billed Inviati entro 11.02 ore 12:30	625.176
SMS-MT Billed Inviati entro 11.02 ore 18:30	887.551
SMS-MT Billed Inviati entro 11.02 ore 20:30	1.279.328
SMS-MT Billed Inviati entro 11.02 ore 22:30	1.657.925
SMS-MT Billed Inviati entro 11.02 ore 23:59	1.825.135

In conclusione, TIM riporta di seguito le maggiori evidenze di sintesi in merito a quanto riportato nel documento per la 5.a serata:

1. Il Servizio di Televoto Fisso-Mobile Sanremo 2024 è stato erogato nel rispetto di quanto previsto dal relativo Regolamento;
2. Per quanto concerne il Servizio Televoto Mobile seppure in presenza di volumi nettamente extra-SLA:
 - a) è stata garantita l'elaborazione degli SMS-MO secondo quanto rappresentato (per un totale di 3.049.293 SMS-MO);
 - b) è stato garantito l'invio degli SMS-MT Billed alle utenze mobili esclusivamente nel caso di voti validi elaborati in sessione aperta;

3. Non sono stati registrati ritardi nella pubblicazione dei risultati delle votazioni.

TIM ha allegato le schermate generate dalla piattaforma AlliumTech sugli esiti del voto che sono state allegate ai rispettivi verbali, in cui si stabiliva l'esito complessivo del voto, redatti dal notaio incaricato e dal rappresentante RAI al termine di ciascuna serata.

5.3 Le informazioni fornite dalla RAI

Nella **richiesta dell'Autorità**, sempre in ordine a presunte violazioni della normativa in materia di Televoto, si chiedeva alla società RAI di fornire:

- i. *tutti i verbali ed atti relativi ai criteri di voto e alle votazioni raccolte attraverso il Televoto, soprattutto con riferimento a quelle, ove applicabile, non ammesse dal sistema a causa di disservizi tecnici, e a quelle convalidate il giorno successivo e/o invalidate;*
- ii. *tutti i verbali e atti relativi alle votazioni raccolte attraverso il Televoto della finale del 10 febbraio 2024;*
- iii. *le comunicazioni intercorse con il partner tecnologico in ordine ai disservizi occorsi durante la serata finale della manifestazione;*
- iv. *ogni elemento utile a dimostrare la conduzione del processo di Televoto secondo criteri di efficienza e trasparenza di cui al regolamento.*

Con riferimento alla richiesta:

la **RAI** ha rappresentato, in via preliminare, di aver tempestivamente adempiuto agli obblighi di pubblicità che gravano su di essa, precisando che il regolamento del Festival di Sanremo 2024, comprensivo dei meccanismi di Televoto, è pubblicato dal 10 luglio 2023 all'indirizzo [Festival di Sanremo - Sito Ufficiale del Festival della canzone italiana \(rai.it\)](https://www.rai.it), con incluse tutte le ulteriori modifiche che non ne hanno limitato l'impianto complessivo, pubblicate nelle date 3/12/23, 19/12/23 e 29/01/24.

In data 26 gennaio 2024 è stato pubblicato il Regolamento Televoto, con l'indicazione delle regole e delle modalità di voto, il numero delle sessioni per serata, le numerazioni utilizzate, i costi del servizio, gli operatori aderenti ed il limite dei voti per ciascuna sessione.

In aggiunta, sempre ai sensi del Regolamento dell'Autorità (art.4, comma 4), è stato consentito ad un rappresentante della stessa di presenziare e assistere alle operazioni. Non da ultimo, al termine della manifestazione sono stati resi pubblici e lo sono tutt'ora all'indirizzo [Festival di Sanremo - Sito Ufficiale del Festival della canzone italiana \(rai.it\)](https://www.rai.it) i risultati delle sessioni di Televoto, come previsto dall'articolo 8, del Regolamento Televoto.

La società RAI ha trasmesso i verbali notarili, con annessi allegati, relativi alle operazioni di Televoto e di voto della Giuria della Sala Stampa, Tv e Web e della Giuria delle Radio.

[omissis]

5.4 Il capitolato tecnico della procedura selettiva per l'affidamento del servizio di televoto da rete mobile e da rete fissa associato alle trasmissioni radiotelevisive RAI

Caratteristiche della fornitura

In base al capitolato, che l'Autorità ha ritenuto di chiedere a TIM per completare le verifiche in oggetto, costituisce obbligo dell'Aggiudicatario l'erogazione di un servizio che consenta a RAI di garantire al pubblico la partecipazione interattiva tramite l'invio/ricezione di SMS da Rete Mobile, nell'ambito delle proprie iniziative radiotelevisive tramite servizi di Televoto nell'ambito delle trasmissioni radiotelevisive di RAI.

Costituisce obbligo dell'Aggiudicatario l'erogazione dei seguenti servizi:

- svolgimento delle pratiche amministrative e delle operazioni tecniche inerenti:
 - l'approvvigionamento delle numerazioni presso gli organismi/autorità competenti;
 - la corretta trasmissione della richiesta di configurazione delle numerazioni verso gli altri operatori telefonici (distinti dall'Aggiudicatario);
 - la corretta richiesta di configurazione dei servizi di billing verso gli altri operatori (cross-billing).

• raccolta di tutti gli SMS sulle numerazioni per le quali è stato attivato il servizio in oggetto, elaborazione/conteggio dei risultati e consegna a RAI dei risultati elaborati, in accordo con le esigenze da questa espresse.

Con riferimento ai servizi di Televoto, nell'ottica del rispetto dei compiti sopra indicati e in conformità a quanto stabilito dal già menzionato "Regolamento Trasparenza ed efficacia Servizio di Televoto, 38-11-CONS, G.U. 10 febbraio 2011, n. 33, art. 9" e s.m.i., sono individuate le seguenti responsabilità:

- *"I soggetti che gestiscono le piattaforme tecnologiche ..." (ovvero l'Aggiudicatario) "... su cui poggia il servizio di Televoto ... sono responsabili della raccolta, validazione ed elaborazione dei voti e, in generale, di tutti gli adempimenti connessi alla complessiva gestione del servizio, ivi compreso il calcolo dei risultati e dei costi da addebitare all'utenza".*
- *L'Aggiudicatario è responsabile del corretto uso della numerazione utilizzata ai sensi delle norme vigenti e della terminazione dei voti sulle piattaforme tecnologiche di cui al comma precedente sia che ne sia titolare o meno".*
- *L'operatore di accesso ..." (può coincidere o meno con l'Aggiudicatario) "... è responsabile del corretto instradamento del voto verso la rete dell'operatore titolare della numerazione, secondo le disposizioni del presente regolamento, del recapito della messaggistica di conferma o di errore, dell'addebito dei relativi costi alla propria utenza e, nei confronti della stessa, degli eventuali rimborsi in caso di errati addebiti o di addebiti non dovuti".*

Raccolta/elaborazione degli SMS e consegna dei dati elaborati

L'aggiudicatario dovrà erogare un servizio di raccolta di tutti gli SMS inviati da utenti di qualsiasi operatore (salvo questi non ne impedisca l'utilizzo ai propri clienti) alle numerazioni di cui alle sezioni precedenti sulle quali vengono veicolati i servizi oggetto della presente sezione, associati alle trasmissioni radiotelevisive di RAI. Una volta raccolti gli SMS l'Aggiudicatario dovrà:

- con riferimento ai servizi di Televoto, discriminare in ottemperanza a quanto previsto dalla vigente normativa AGCOM in merito ai servizi di Televoto, i soli voti validi, considerando che da ciascuna utenza contrattuale, singola o multipla o indirizzato, nell'ambito di uno stesso programma, possono essere inviati al massimo (i voti espressi oltre il numero massimo sono ritenuti invalidi):

- **5 voti per ogni singola competizione** a cui corrisponda una sessione di Televoto che si svolge nell'arco di 24 ore, con un **limite complessivo di 50 voti a settimana**;
- 10 voti per ogni singola competizione a cui corrisponda una sessione di Televoto superiore a 24 ore, con un limite complessivo di 50 voti a settimana;
- 50 voti per ogni singola competizione a cui corrisponda una sessione di Televoto di durata settimanale;

- in ogni caso, l'Aggiudicatario dovrà impegnarsi ad ottemperare a qualsiasi prescrizione prevista da eventuale normativa futura (future modificazioni della predetta normativa AGCOM o altro provvedimento in merito) che dovesse essere emanata nel frattempo o nell'arco della durata dell'appalto con riferimento ai servizi in oggetto e che dovesse modificare/integrare gli obblighi e le modalità di validazione dei voti di cui sopra;

- vigilare, con i mezzi a propria disposizione, segnalando senza indugio all'Autorità eventuali anomalie, sull'effettiva attuazione del divieto di esprimere voti tramite sistemi, automatizzati o meno, che permettono l'invio massivo di SMS da utenze che forniscono servizi di Call Center;

- gestire ogni singolo SMS, tramite le proprie infrastrutture e piattaforme, con una logica che ne consenta il trattamento desiderato da RAI nell'ottica dell'erogazione dei servizi all'utente finale. La gestione degli SMS dovrà consentire ad esempio:

- o conteggio degli SMS inviati ad una particolare numerazione;
- o conteggio degli SMS per preferenza espressa;
- o altri conteggi/elaborazioni sulla base di criteri indicati da RAI;
- o etc...

QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

Prestazioni della rete per servizi a sovrapprezzo per carico di picco: capacità della rete del Fornitore nell'evasione del picco di contatti per Voting calcolati nell'unità di tempo. Sono definiti a tal proposito due parametri distinti:

- o Capacità di evasione di SMS al secondo (SMS/s) per Televoto;
- o capacità di evasione di SMS nell'ora di picco (SMS/h) per Televoto.

SLA su ambiente tradizionale

Di seguito, per ciascun parametro definito nella precedente sezione (Definizioni), è indicato il Valore obiettivo (SLA target), valore limite assumibile dal parametro, oltre il quale scatta l'applicazione della relativa penale.

Livelli di servizio	
Parametro	Valore obiettivo (SLA target)
Capacità di evasione di SMS al secondo (SMS/s)	Gestione di un picco di carico di almeno [omissis] SMS/s
Capacità di evasione di SMS nell'ora di picco (SMS/h)	Gestione di un picco di carico di almeno [omissis] SMS/h
Disponibilità del servizio in concomitanza di una sessione di Televoto	≥ 99,9%
Tempo di disponibilità del servizio	≤ 5 gg. dall'inizio della trasmissione
Tempo di modifica della configurazione di servizio	≤ 3 gg. lavorativi
Tempo di diagnosi	≤ 3 minuti
Tempo di ripristino del servizio	≤ 5 minuti
Tempo di provisioning di una nuova numerazione a seguito di revoca o sospensione	≤ 15 giorni lavorativi
Tempo di subentro nell'erogazione dei servizi in continuità	≤ 2 mesi solari
Qualità del trasferimento dei dati per l'aggregazione dei risultati elaborati	Nessun invio errato ammesso
Tempo di presentazione del rendiconto economico	30 (trenta) giorni solari a partire dall'ultimo giorno di riferimento del rendiconto
Tempo di presentazione del rendiconto tecnico	30 (trenta) giorni solari a partire dall'ultimo giorno di riferimento del rendiconto

Tabella 1 – SLA target

6. *Analisi e considerazioni conclusive*

La delibera n. 38/11/CONS come modificata e integrata dalla delibera n. 443/12/CONS in relazione alle **modalità tecniche di televoto** prevede, **all'articolo 5 del Regolamento allegato**, per quanto di interesse quanto segue:

2. Da ciascuna utenza contrattuale, nell'ambito di uno stesso programma possono essere inviati al massimo:

a) 5 voti per ogni singola competizione a cui corrisponda una sessione di televoto che si svolge nell'arco di 24 ore, con un limite complessivo di 50 voti a settimana;

b) 10 voti per ogni singola competizione a cui corrisponda una sessione di televoto superiore a 24 ore, con un limite complessivo di 50 voti a settimana.

3. I voti espressi oltre il numero massimo sono ritenuti invalidi.

4. *E' vietato esprimere voti tramite sistemi, automatizzati o meno, fissi o mobili, che permettono l'invio massivo di chiamate o SMS e da utenze che forniscono servizi di call center o attestate su centralini/PABX/PBX, come definite all'articolo 1, comma 1, lettera g). Gli operatori vigilano sull'effettiva attuazione di questo divieto, con i mezzi a propria disposizione, segnalando senza indugio all'Autorità eventuali anomalie.*

Avuto riguardo a quanto sopra, per i punti 1, 2, 3, e 4 non risultano evidenze di inottemperanza tanto nel regolamento della competizione quanto nel Capitolato tecnico e nei processi della piattaforma di televoto.

Infatti, **il software di gestione della piattaforma garantisce specifiche funzionalità di conteggio dei voti in ingresso, tra cui quella che consente di scartare i voti eccedenti i 5 consentiti. Nel caso in cui l'utente invii un numero eccessivo di SMS (quindi, oltre i 5 SMS per sessione), oppure invii una sintassi di voto non corretta o fuori tempo massimo, viene inviato un messaggio gratuito di errore. In tutti questi casi, il voto non viene conteggiato ed è ritenuto non valido.**

Lo stesso Capitolato tecnico della RAI utilizzato ai fini dell'aggiudicazione dell'appalto prevede che (*Raccolta/elaborazione degli SMS e consegna dei dati elaborati*), l'aggiudicatario dovrà:

- con riferimento ai servizi di Televoto, discriminare in ottemperanza a quanto previsto dalla vigente normativa AGCOM in merito ai servizi di Televoto, i soli voti validi, considerando che da ciascuna utenza contrattuale, singola o multipla o indirizzo, nell'ambito di uno stesso programma, possono essere inviati al massimo (i voti espressi oltre il numero massimo sono ritenuti invalidi):

- o **5 voti per ogni singola competizione** a cui corrisponda una sessione di Televoto che si svolge nell'arco di 24 ore, con un **limite complessivo di 50 voti a settimana;**

- o 10 voti per ogni singola competizione a cui corrisponda una sessione di Televoto superiore a 24 ore, con un limite complessivo di 50 voti a settimana;

- o 50 voti per ogni singola competizione a cui corrisponda una sessione di Televoto di durata settimanale;

Tutti gli operatori di accesso hanno posto in essere azioni ai fini del rispetto del comma 4 come riportato nella relativa sezione. In particolare:

- **per [omissis-un operatore]** nelle proprie condizioni generali di contratto è presente un divieto di invio massivo di chiamate o SMS che recita: *Il Cliente è altresì tenuto ad un uso personale del terminale telefonico nel quale la Carta SIM viene inserita, inteso quest'ultimo come telefono mobile cellulare portatile o veicolare. È fatto divieto di inserire ed utilizzare la Carta SIM in apparati di comunicazione diversi, quali ad esempio modem gsm, apparati di comunicazione, apparati call center, SIM box, centralini ed altri apparati o sistemi analoghi ancorché mobili e non connessi alla rete elettrica*".
- **[omissis-Un altro operatore]**, in merito ai primi 3 quesiti, ha dichiarato di commercializzare esclusivamente offerte di rete fissa destinate a clientela di tipo "consumer" e di non avere tra i propri clienti utenze che "forniscono servizi di call center o attestate su centralini/PABX/PBX". Inoltre, il modem in uso ai clienti **[omissis-dell' operatore]** non consente tecnicamente di alterare la numerazione chiamante.
- **[omissis-Un operatore]** risponde di aver adeguato i propri sistemi e la propria rete, così da impedire l'accesso alle numerazioni sulle quali si esplicano i servizi di Televoto da parte dei propri clienti di rete fissa titolari delle utenze indicate all'articolo 1, comma 1, lett. g) del Regolamento Televoto. Nello specifico utenze: i) a cui è stata assegnata una numerazione di

tipo GNR; ii) che utilizzano centralini aziendali e sistemi di Centrex, IP-Centrex, IP-Pabx; iii) che utilizzano connessioni ISDN-PRA; iv) che utilizzano connessioni ISDN-BA con numero di accessi base maggiore o uguale a 5.

- **[omissis-Un altro operatore]** ha dichiarato che i propri clienti non sono abilitati al Televoto tramite fonia, ma soltanto tramite SMS. Relativamente all'invio di SMS massivi, eventualmente tramite sistemi automatizzati, **[omissis-l' operatore]** precisa che non ha in esercizio meccanismi di controllo a-priori che possano verificare in *real-time* volumi anomali di messaggi inviati, da singola utenza o da sistemi in grado di inviare messaggi massivamente.
- **[omissis-Un operatore]** ha dichiarato che: *le attività di verifica svolte in relazione al divieto di esprimere voti tramite sistemi, automatizzati o meno, fissi o mobili, che permettono l'invio massivo di chiamate o SMS e da utenze che forniscono servizi di call center o attestate su centralini/PABX/PBX, come definite all'articolo 1, comma 1, lettera g), del regolamento, e su eventuali anomalie rispetto al suddetto divieto, hanno escluso il ricorrere di tali fenomeni.*
- **[omissis-Un altro operatore]** ha dichiarato che:
 - con riferimento al divieto di esprimere voti tramite utenze che forniscono servizi di call center o attestate su centralini/PABX/PBX, i propri servizi di rete fissa sono destinati esclusivamente ad una clientela consumer e che, pertanto, essa non fornisce le utenze sopra indicate;
 - con riguardo, invece, al divieto di esprimere voti tramite sistemi automatizzati, che consentono l'invio massivo di chiamate o SMS, le condizioni generali di contratto **[omissis-dell' operatore]** prevedono espressamente il divieto per l'utente di utilizzare il servizio per finalità diverse da quelle personali, ivi compreso l'uso finalizzato alla selezione automatica o continuativa di numeri;

Per quanto riguarda la **trasparenza dei costi**, l'articolo 6 del Regolamento prevede che:

1. Ai sensi dell'art. 5, comma 2, lettera b) dell'allegato A alla delibera 52/12/CIR, agli utenti è addebitato esclusivamente il costo dei voti validi, mentre i voti invalidi sono totalmente gratuiti.

3. Nel caso di servizi prepagati, al momento dell'addebito l'utente riceve uno specifico avviso, contestuale all'avviso sulla corretta ricezione del voto, contenente il costo addebitato e, compatibilmente con il numero di caratteri disponibili, l'individuazione della specifica competizione nell'ambito delle competizioni di uno stesso programma.

4. In caso di abbonamento il documento di fatturazione riporta anche l'indicazione che la numerazione in relazione alla quale viene effettuato l'addebito è utilizzata per il servizio di televoto.

4-bis. Fermo restando quanto previsto nei regolamenti contrattuali, anche eventualmente in materia di regresso, tra emittente, titolare della numerazione, operatori di accesso e soggetti che gestiscono le piattaforme tecnologiche attraverso le quali è erogato il servizio di televoto, in caso di annullamento o sospensione di singole sessioni o dell'intero servizio di televoto per ragione non derivante da caso fortuito o da forza maggiore, senza che siano definiti i risultati delle competizioni per le quali è stato chiesto agli utenti di esprimere la loro preferenza, il prezzo dei voti espressi fino al momento dell'annullamento o sospensione, ai sensi dell'articolo 11, comma 1, della delibera 179/03/CSP, deve essere interamente rimborsato agli utenti.

Anche a tale proposito non risultano condotte apparentemente violative delle previsioni di cui ai punti 1 e 3 essendo stati addebitati solo i voti validi come meglio evidenziato di seguito.

- **[omissis-Un operatore]** afferma di aver correttamente adempiuto agli obblighi previsti per gli operatori di accesso dall'art. 9.4 del Regolamento Televoto, ovvero il corretto instradamento del voto verso la rete dell'operatore titolare della numerazione, il recapito della messaggistica di conferma o di errore, l'addebito dei relativi costi alla propria utenza. Non vi è stata richiesta di effettuare rimborsi nei confronti della clientela per errati addebiti o addebiti non dovuti. Ad oggi non risultano pervenute all'operatore segnalazioni o reclami scritti sul punto. In effetti il numero di riscontri MT è stato ben inferiore al numero di SMS originati.
- **[omissis-Un altro operatore]** evidenzia che è stato effettuato un controllo sul numero di voti effettivamente fatturati ai clienti **[omissis-dell' operatore]** per la serata finale del 10/11 febbraio 2024 e non risultano casi in cui sia stato fatturato un numero di voti maggiori rispetto a quelli consentiti (5 per sessione di voto per utente). Per quanto a conoscenza **[omissis-dell' operatore]**, non risultano quindi, ulteriori elementi utili a valutare la conduzione del processo di Televoto secondo criteri di efficienza e trasparenza.
- **[omissis-Un operatore]** conferma di aver addebitato solo SMS relativi a voti validi, inviando l'SMS di relativa conferma all'utente e che, come da Regolamento Televoto, blocca gli SMS inviati dai clienti minorenni e dai clienti che non hanno credito sufficiente.
- **[omissis-Un altro operatore]** riferisce che l'invio multiplo di SMS da parte dei clienti finali verso le numerazioni in decade 47xy dedicate al Televoto, non genera una tariffazione per il cliente finale in quanto gli unici messaggi ad essere tariffati sono quelli di risposta, inviati dalla piattaforma di Televoto per i voti validi (Mobile Terminated), nel limite massimo previsto da Regolamento (5 per sessione).
- **[omissis-Un operatore]** riporta che il numero di SMS di Televoto originati è stato pari a 4.377.296, il numero di notifiche di conferma di Televoto è stato pari a 315.003 ed il numero di SMS di Televoto oggetto di addebito è stato pari a 222.340 (tale differenza pari a 92.663 SMS è data dal fatto che l'addebito dell'SMS avviene - a tutela del cliente - successivamente alla conferma della validità del voto e in molti casi il cliente non ha credito sufficiente).
- **[omissis-Un altro operatore]** riferisce che rientrano negli SMS MT sia gli SMS di Caring (ossia quegli SMS con i quali l'utente viene informato che il suo voto non è stato considerato valido in quanto ad es. l'utente ha superato la soglia dei 5 voti consentiti dal regolamento; per credito insufficiente; votazione chiusa; voto non valido) sia gli SMS di addebito del costo della votazione. Con riferimento alle attività rientranti nella sfera di propria competenza e responsabilità, così come indicato all'articolo 9, del Regolamento Televoto, **[omissis-l' operatore]** afferma di aver correttamente adempiuto agli obblighi di: i) instradamento dell'SMS di voto verso la numerazione TIM; ii) del recapito della messaggistica di conferma o di errore nei modi e nei tempi indicati dalle notifiche di TIM/AlliumTech; iii) dell'addebito dei costi del servizio di Televoto nei limiti delle indicazioni fornite da TIM (in qualità di titolare della numerazione) e dalla piattaforma tecnologica AlliumTech S.r.l..

Da ultimo si rileva che la logica di servizio della Piattaforma di televoto prevede la verifica della validità del voto e, in base all'esito della verifica, l'incremento del contatore di voto valido e l'invio alla rete dell'Operatore di accesso dell'SMS MT di servizio (per voti con addebito e senza addebito). La piattaforma consente anche all'Operatore di accesso di correggere, entro 60 secondi, l'invio nel caso in cui il voto non possa essere addebitato. In tal caso il voto diventa non valido e viene corretto il contenuto dell'SMS che da *billed* diventa *free* (quindi di non validità del voto e nessun addebito).

Non risulta pertinente il comma 4bis atteso che non vi sono stati annullamenti di votazioni mediante la piattaforma.

Per quanto riguarda **le responsabilità**, l'articolo 9 del *Regolamento* dell'Autorità prevede che:

1. L'emittente che trasmette il programma al quale è abbinato il servizio di televoto è responsabile della conformità dei contenuti del regolamento di televoto alle disposizioni del presente provvedimento e del regolare svolgimento di tutte le operazioni connesse al corretto utilizzo del servizio, ferme restando le responsabilità di cui ai seguenti commi.

A tale proposito il regolamento dell'emittente appare conforme alle previsioni del Regolamento dell'Autorità come prima evidenziato.

Gli elementi informativi acquisiti consentono, da ultimo, una valutazione sul rispetto dei seguenti punti dell'articolo 9:

2. I soggetti che gestiscono le piattaforme tecnologiche su cui poggia il servizio di televoto, sia da rete fissa che da rete mobile, sono responsabili della raccolta, validazione ed elaborazione dei voti e, in generale, di tutti gli adempimenti connessi alla complessiva gestione del servizio, ivi compreso il calcolo dei risultati e dei costi da addebitare all'utenza.

3. Il titolare della numerazione è responsabile del corretto uso della stessa ai sensi delle norme vigenti e della terminazione dei voti sulle piattaforme tecnologiche di cui al comma precedente.

4. L'operatore di accesso è responsabile del corretto instradamento del voto verso la rete dell'operatore titolare della numerazione, secondo le disposizioni del presente regolamento, del recapito della messaggistica di conferma o di errore, dell'addebito dei relativi costi alla propria utenza e, nei confronti della stessa, degli eventuali rimborsi in caso di errati addebiti o di addebiti non dovuti.

La tabella seguente riporta una sintesi delle informazioni di TIM relativamente alla acquisizione ed elaborazione dei voti da parte della piattaforma tecnologica.

Il numero di SMS a cui corrisponde un addebito all'utente è confrontato, anche nella successiva tabella, con il numero di voti che la RAI ha dichiarato validi. Si osserva che il numero di voti validi è in linea (leggermente superiore) con il numero degli SMS di conferma della validità del voto inviati (a cui corrisponde l'addebito del voto se vi è credito sufficiente). La differenza, come evidente nelle tabelle di AlliumTech allegate in questo procedimento, per l'ultima serata, corrisponde ai voti acquisiti mediante IVR con chiamate da rete fissa. Non risultano pertanto incoerenze rispetto alla trasparenza e correttezza dell'addebito dei voti acquisiti.

DATI TIM TELEVOTO MOBILE		Voti validi fisso e mobile (schemata alliumtech acquisita a verbale notarile)
2° serata SANREMO	TOTALE	RAI
SMS-MO acquisiti	555.797	
SMS-MO elaborati	555.797	
SMS-MT Billed inviati *	435.226	450.184
SMS-MT free inviati(inlcuso Caring operatore)	120.746	
SMS-MO Elaborati Voto Valido	435.226	
3° serata SANREMO	TOTALE	RAI
SMS-MO acquisiti	265.422	
SMS-MO elaborati	265.422	
SMS-MT Billed inviati *	226.132	236.369
SMS-MT free inviati(inlcuso Caring operatore)	39.496	
SMS-MO Elaborati Voto Valido	226.132	
4° serata SANREMO	TOTALE	RAI
SMS-MO acquisiti	840.230	
SMS-MO elaborati	840.230	
SMS-MT Billed inviati *	699.715	725.195
SMS-MT free inviati(inlcuso Caring operatore)	140.480	
SMS-MO Elaborati Voto Valido	699.715	
5° serata SANREMO	TOTALE	RAI
SMS-MO acquisiti	9.577.877	
SMS-MO elaborati	3.049.293	
SMS-MT Billed inviati *	1.825.135	1.982.851
SMS-MT free inviati(inlcuso Caring operatore)	882.450	
SMS-MO Elaborati Voto Valido	1.825.135	
SMS-MO acquisiti con superamento max 5 voti validi **	4.296.815	

Sulla base della tabella sopra riportata sono state svolte le seguenti ulteriori analisi:

- In primo luogo, si è verificato se vi fosse una differenza tra voti acquisiti dalla piattaforma e il numero di voti effettivamente elaborati. Si osserva che in effetti vi è una notevole differenza nella sola ultima serata dove, a fronte di circa 9,5 mln di voti acquisti ne sono stati elaborati circa 3 mln.
- **Nell'ultima serata** si osserva, inoltre, una differenza tra numero di SMS elaborati e numero di notifiche inviate per addebito del voto valido e caring in caso di voto non valido. In particolare, risultano quasi tutti riscontrati i voti validi, mentre mancano circa 342.000 SMS di caring in caso di voti non validi. Va detto che, comunque, il numero di voti da rete mobile validi è pari al numero di SMS di conferma dell'addebito (non risultano, pertanto, addebitati voti non validi e i voti validi hanno ricevuto una conferma). La mancata notifica di parte degli SMS di caring dell'ultima serata (circa 342.000) appare essere una conseguenza della saturazione della piattaforma e dell'allocazione delle risorse della stessa alla ricezione di SMS;

- Il dato medio di numero di SMS per secondo elaborati nell'ultima serata è pari a 170. Il numero medio di SMS elaborati per ora è pari a circa 610.000. A tale proposito TIM, nella propria relazione tecnica, ha evidenziato che **il Televoto Mobile della 5.a serata è stato caratterizzato da volumi in accesso all'i/f di piattaforma elevati e significativamente extra-SLA previsti. In particolare, evidenzia:**

1. Picco massimo di SMS-MO all'i/f di acquisizione: circa 3.500/sec (23:05:53), la soglia del picco massimo di [omissis] SMS-MO/sec è stata superata circa 2.200 volte nel corso della serata;

2. Massimo SMS-MO per ora all'i/f di acquisizione: circa 1.925.000 nella fascia oraria 23:00-23:59.

La piattaforma Televoto Mobile, fermo restando l'obiettivo imprescindibile di inviare messaggi SMS-MT **Billed nel solo caso di voto elaborato come valido a sessione aperta**, al superamento evidente degli SLA previsti in acquisizione di SMS-MO all'i/f **verso gli operatori ha attivato meccanismi semi-automatici di protezione che prevedono:**

1. La priorità nell'acquisizione degli SMS-MO in attesa dell'eventuale rientro dei picchi; come chiarito tutta la capacità di elaborazione è stata allocata alla ricezione, con la conseguenza che vi è stato un rallentamento e anomalie nell'invio degli SMS di conferma nell'ultima serata;
2. Un coerente rallentamento nell'elaborazione degli SMS-MO da parte della logica di servizio rispetto agli SMS-MO acquisiti per evitare platform crash per sovraccarico (con la conseguente impossibilità di fornire l'esito delle votazioni). Da tenere in particolare considerazione che il meccanismo di gestione dell'attesa dell'eventuale SMS-DR da parte dell'operatore (time-out 60 secondi) è di per sé oneroso (in termini computazionali e di risorse di bufferizzazione necessarie) e il suo impatto aumenta almeno linearmente in condizioni di sovraccarico;
3. Un coerente rallentamento nello scodamento degli SMS-MT Billed o Free per evitare la generazione di SMS-DR (equiparabili a SMS-MO) quale ulteriore elemento di sovraccarico all'i/f di acquisizione della piattaforma.

In seguito a quanto via via registrato (col presidio always-on del servizio) nel corso della 5.a serata in termini di andamento del traffico del servizio di Televoto Fisso-Mobile sono state intraprese le seguenti azioni di carattere straordinario volte ad accelerare/rafforzare i meccanismi semi-automatici previsti. In particolare, per quanto concerne il Televoto Mobile (in condivisione con TIM, RAI, Notaio c/o Postazione Presidio Ariston Sanremo):

1. Dalle ore 22:50 circa dell'10.02.2024 (Sessione 1), rispetto al rallentamento automatico applicato dalla piattaforma in considerazione dei volumi in ricezione (SMS-MO) è stato interrotto l'invio degli SMS-MT Billed e Free fino alle ore 00:10 dell'11.02.2024 per consentire di concentrare risorse sia all'acquisizione degli SMS-MO (prioritario) sia all'elaborazione degli stessi comunque più onerosa in relazione alla gestione del meccanismo di eventuale ricezione dell'SMS-DR da parte dell'operatore. Tutto ciò con l'obiettivo di ridurre gli impatti sulle infrastrutture applicative condivise (sistema di code di bufferizzazione) tenendo anche conto che in condizioni di traffico elevato i tempi di acquisizione da parte degli operatori degli

SMS-MT tende mediamente ad aumentare (impegnando quindi risorse computazionali e di bufferizzazione via via più significative). Dalle 00:10 il flusso SMS-MT Billed e Free è stato riattivato sempre in modo rallentato stante i volumi in ricezione;

2. Dalle ore 22:50 circa sono state estese le risorse infrastrutturate/applicative per consentire l'acquisizione del numero maggiore possibile di SMS-MO, ovvero con l'obiettivo di allineare al meglio le tempistiche dall'invio delle reti degli operatori mobili (time-stamp) rispetto al momento dell'acquisizione da parte della piattaforma;
3. Le azioni intraprese di cui ai punti 1 e 2 hanno consentito da un lato di potere gestire picchi ravvicinati di acquisizione SMS-MO (fino ad un picco massimo di SMS-MO di 3.500/sec) con una media sostanzialmente doppia rispetto agli SLA su base oraria, e dall'altro di minimizzare la probabilità di aggiungere on-top ulteriore traffico SMS-DR (da trattarsi alla stregua degli SMS-MO); nella tabella seguente si evidenzia un numero medio di elaborazioni, nelle 5 ore di votazione, pari a 190 SMS/sec, da confrontare con lo SLA di picco di [omissis] SMS/sec.

Al riguardo le analisi condotte evidenziano un comportamento della piattaforma di elaborazione dei voti mediante SMS in linea con gli SLA del contratto di affidamento della RAI. Effettivamente il numero di voti acquisiti dalla piattaforma ha superato la capacità del sistema, tenuto conto del dimensionamento fatto in applicazione del capitolato di appalto.

Non si rileva, pertanto, sul punto una condotta inottemperante o negligente da parte di TIM che, comunque ha intrapreso le possibili azioni per gestire un numero di SMS/s oltre [omissis] volte superiore allo SLA.

Da un punto di vista tecnico, pertanto, non risulta un comportamento della piattaforma in violazione del Regolamento sia Agcom che RAI oltre che difforme dal contratto di servizio (Capitolato).

Le anomalie dell'ultima serata sono connesse alla ricezione acquisizione di oltre 9 milioni di SMS, valore ampiamente in eccesso rispetto alla capacità di smaltimento della piattaforma.

7. Conclusioni

In conclusione, non si evidenziano inottemperanze rispetto all'andamento del Televoto per quanto di competenza dell'Autorità, per quanto riguarda la pubblicazione delle informazioni sul televoto, l'addebito dei costi del voto, il generale funzionamento della piattaforma di televoto tenuto conto degli SLA previsti dal Capitolato, l'uso della numerazione, la raccolta e la consegna degli SMS.

Un particolare focus è stato fatto sull'ultima serata laddove il numero di voti acquisiti, circa 9,5 milioni, ha completamente saturato la capacità di elaborazione della piattaforma (ne sono stati elaborati circa 3 milioni). A tale proposito va evidenziato (come da e-mail allegata) che TIM ha comunicato all'Autorità di aver avuto contezza del numero complessivo di SMS pervenuti (9,5 mln) nell'ultima serata, non durante il festival, laddove ne sono stati contabilizzati circa 3 mln, ma a seguito di una analisi postuma; i volumi eccedenti la capacità della piattaforma sono risultati nella piattaforma, infatti, solo a seguito della richiesta di informazioni dell'Autorità.

Inoltre, **nell'ultima serata** sono stati fatturati circa 1,8 milioni di voti con relativo riscontro all'utente mediante SMS, altri 0,9 milioni hanno ricevuto un SMS di informativa di mancato addebito, mentre 0,3 milioni voti non validi non sono stati riscontrati. I mancati riscontri sono connessi alla saturazione del sistema che ha indotto TIM ad allocare tutte le risorse, temporaneamente, alla sola elaborazione degli SMS in ricezione. A tale proposito si ritiene che la piattaforma abbia operato in

linea con gli SLA di servizio richiesti dalla RAI in sede di aggiudicazione del servizio di Televoto. Inoltre, TIM ha riferito (come da e-mail allegata) di aver messo in campo tutte le ragionevoli misure per ridurre il disservizio. TIM ha anche riferito di aver effettuato una analisi ex-post dei voti non elaborati rilevando che circa 4,3 milioni hanno superato il limite dei 5 voti validi. Ne consegue che i voti potenzialmente validi e non elaborati sono pari a circa 2,2 milioni su 9,5 milioni acquisiti.