

**Allegato A alla delibera n. 38/11/CONS**  
come modificato ed integrato dalla delibera n. 443/12/CONS

**Regolamento in materia di trasparenza e efficacia del servizio di televoto**

**Art. 1**  
**(Definizioni)**

1. Ai fini dell'applicazione di quanto previsto dal presente regolamento si intende per:
- a) "competizione": qualunque evento radiotelevisivo che preveda la possibilità di attribuzione a uno o più partecipanti o a terzi di uno o più premi suscettibili di valutazione economica, sulla base di qualsiasi criterio, anche non comparativo, comunque stabilito e disciplinato. Ai fini delle presenti norme si considerano competizioni anche le manifestazioni a premi di cui al D.P.R. 26 ottobre 2001 n. 430 nonché quelle escluse dall'ambito di applicazione del predetto decreto.
  - b) "televoto": servizio di comunicazione elettronica a pagamento offerto nel corso di programmi radiotelevisivi, con qualsiasi mezzo diffusi, che permette la rilevazione in tempo reale e il conteggio delle preferenze degli utenti rispetto ai partecipanti ad una o più competizioni. Ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lettera n, numero 3 dell'allegato A alla delibera 52/12/CIR (Piano di Numerazione Nazionale) il televoto, quando realizzato attraverso servizi telefonici, è ricompreso tra i cd. servizi di chiamate di massa e, pertanto, ai sensi dell'articolo 20, comma 1 e dell'articolo 22, comma 1 del Piano di Numerazione Nazionale, possono essere utilizzate esclusivamente numerazioni di tipo:
    - 894, nel caso di chiamate da rete fissa;
    - 47, nel caso di invio di SMS.
  - c) "fornitore di servizio di media", di seguito indicato anche come "emittente": la persona fisica o giuridica cui è riconducibile la responsabilità editoriale della scelta del contenuto audiovisivo del servizio di media audiovisivo e che ne determina le modalità di organizzazione; sono escluse dalla definizione le persone fisiche o giuridiche che si occupano unicamente della trasmissione di programmi per i quali la responsabilità editoriale incombe a terzi;
  - d) "operatore di accesso": l'impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni o una risorsa correlata che ha il rapporto contrattuale con l'utente intestatario della linea utilizzata per il servizio di televoto;
  - e) "programma": una serie di immagini animate, sonore o non, che costituiscono un singolo elemento nell'ambito di un palinsesto o di un catalogo stabilito da un fornitore di servizi di media, la cui forma ed il cui contenuto sono comparabili alla forma ed al contenuto della radiodiffusione televisiva. Non si considerano programmi le trasmissioni meramente ripetitive o consistenti in immagini fisse.

- f) “ambito nazionale” e “ambito locale”: l’ambito di trasmissione di programmi come definito ai sensi del decreto legislativo n. 177/2005 e successive modifiche e integrazioni;
- g) “utenze che forniscono servizi di *call center* o attestate su centralini/PABX/PBX”: i clienti di un operatore telefonico di accesso da rete fissa, caratterizzati dall’essere ricompresi in una o più delle seguenti classi:
  - i) utenti a cui è stata assegnata numerazione di tipo GNR;
  - ii) utenti che utilizzano sistemi Centrex, IP-Centrex, IP-PABX;
  - iii) utenti che utilizzano connessioni ISDN-PRA (*Primary Rate Access*);
  - iv) utenti che utilizzano connessioni ISDN-BA (*Basic Access*), con numero di accessi BA maggiore o uguale a 5.

**Art. 2**  
**(Ambito di applicazione)**

1. Le presenti norme disciplinano le regole e i criteri minimi di trasparenza e gestione dei servizi di televoto relativi a competizioni in programmi radiotelevisivi a diffusione nazionale.
2. Le norme si applicano anche se il televoto è complementare ad altri sistemi di valutazione.

**Art. 3**  
**(Principi generali)**

1. Il servizio di televoto è improntato a criteri di eguaglianza, trasparenza e imparzialità nel trattamento del voto espresso al fine di garantire ai votanti pari opportunità di incidere sull’esito finale della competizione cui il servizio è abbinato.
2. Alla pari opportunità dei votanti sono improntate tutte le norme che regolano lo svolgimento del televoto, con particolare riferimento a quelle concernenti la trasparenza delle informazioni rese all’utenza in ordine alla possibilità e alle modalità di accesso al servizio, la durata complessiva del televoto e delle sue singole sessioni, le modalità di calcolo dei voti ritenuti validi e l’addebito dei costi.
3. Il televoto è un servizio di natura personale del singolo utente, che ha il solo scopo di rappresentare le sue preferenze rispetto ad una competizione, secondo quanto stabilito dal presente regolamento.
4. Tutti gli operatori di accesso devono avere la possibilità di fornire il servizio di televoto.

**Art. 4**  
**(Regolamento del televoto)**

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.

**Art. 5**  
**(Criteri sulla validità del voto)**

1. Le emittenti possono realizzare il servizio di televoto sia attraverso servizi telefonici tradizionali (telefonate, SMS), sia attraverso applicazioni internet. Nel caso di televoto attraverso servizi telefonici, possono esprimere il voto utenze di rete fissa o mobile cui corrispondono utenze contrattualizzate e registrate in ossequio alle disposizioni in materia di pubblica sicurezza.
- 1 bis. Il televoto reso mediante applicazioni internet deve rispettare i principi di cui al comma 1, del presente articolo. In particolare, tali applicazioni internet devono garantire l'identificazione dell'utente votante e la tracciabilità dei voti a garanzia del rispetto del numero massimo di voti previsto al comma 2 del presente articolo.

2. Da ciascuna utenza contrattuale diversa da quelle di cui all'art. 1, comma 1, lettera g) e per ciascuna modalità di televoto tramite internet, 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.
- 4 bis. Gli operatori di accesso da rete fissa che intendono offrire servizi di televoto adeguano i propri sistemi e la propria rete in modo da impedire l'accesso a tali servizi ai propri clienti titolari di utenze di cui all'articolo 1, comma 1, lettera g).

## **Art. 6**

### **(Addebito e trasparenza dei costi del televoto)**

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.
2. Le informazioni rese all'utente sui costi del servizio devono essere conformi al comma 1.
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. Nel rispetto di quanto previsto dal D.M. n. 145/2006, 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.

## **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 sovrapposizione 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.

### **Art. 8**

#### **(Diffusione dei risultati)**

1. Al termine delle operazioni di televoto, o anche al termine delle singole sessioni di voto, nel corso del programma è data lettura dei risultati finali della votazione, perlomeno in termini percentuali, per ciascun partecipante alla competizione.
2. Entro 24 ore dalla definitiva chiusura del televoto, i risultati di cui al precedente punto, corredati da ogni eventuale dettaglio relativo al conteggio effettuato e comprensivi dei voti invalidi separatamente evidenziati, sono altresì pubblicati per almeno 60 giorni sulla pagina del sito web dell'emittente dedicata alla trasmissione.

### **Art. 9**

#### **(Responsabilità)**

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.

#### **Art. 10** **(Vigilanza e sanzioni)**

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

**Art. 11**  
**(Disposizioni transitorie e finali)**

1. I soggetti responsabili adeguano i propri sistemi alle disposizioni di cui all'art. 5, comma 4 bis, entro 12 mesi decorrenti dalla pubblicazione del presente regolamento.
2. L'Autorità si riserva di estendere con successivo provvedimento l'ambito di applicazione del presente regolamento anche ai programmi radiotelevisivi a diffusione locale, nonché a servizi di televoto espletati attraverso altri sistemi di comunicazione.