

Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi dei servizi televisivi a pagamento ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249

## **CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI**

### **Art. 1**

#### ***(Definizioni)***

1. Ai fini della presente direttiva si intende per:
  - a. "fornitore di servizi di accesso condizionato": il soggetto che fornisce, attraverso l'operatore di rete, servizi al pubblico di accesso condizionato mediante distribuzione agli utenti di chiavi numeriche per l'abilitazione alla visione dei programmi, alla fatturazione dei servizi, ed eventualmente alla fornitura di apparati;
  - b. "programmi televisivi numerici o palinsesti" l'insieme dei contenuti, predisposto dal fornitore di contenuti, destinati alla fruizione del pubblico mediante radiodiffusione televisiva e caratterizzati da un unico marchio;
  - c. "fornitore di contenuti": il soggetto che ha la responsabilità editoriale nella predisposizione dei programmi televisivi o radiofonici e dei relativi programmi-dati destinati alla diffusione anche ad accesso condizionato su frequenze terrestri in tecnica digitale, via cavo o via satellite o con ogni altro mezzo di comunicazione elettronica e che e' legittimato a svolgere le attività commerciali ed editoriali connesse alla diffusione delle immagini o dei suoni e dei relativi dati;
  - d. "operatore di rete": il soggetto titolare del diritto di installazione, esercizio e fornitura di una rete di comunicazione elettronica su frequenze terrestri in tecnica digitale, via cavo o via satellite, e di impianti di messa in onda, multiplazione, distribuzione e diffusione delle risorse frequenziali che consentono la trasmissione dei programmi agli utenti;
  - e. "servizi di televisione a pagamento": il servizio offerto al pubblico dal fornitore dei servizi di accesso condizionato che consiste principalmente nella abilitazione alla visione di programmi, altrimenti non accessibili, dietro pagamento di un corrispettivo;

### **Art. 2**

#### ***(Oggetto e ambito di applicazione della presente direttiva)***

1. La presente direttiva contiene le disposizioni minime di riferimento per l'adozione delle carte dei servizi da parte dei soggetti che forniscono servizi di televisione a pagamento e stabilisce, altresì, i criteri generali relativi alla loro qualità.
2. Sono tenuti all'adozione delle carte dei servizi gli operatori che forniscono servizi di televisione a pagamento.
3. Le disposizioni della presente direttiva si applicano, anche alla fornitura di servizi di televisione a pagamento attraverso modalità diverse dall'abbonamento, quali ad esempio, carte prepagate a scalare, tranne quelle di cui agli art. 3, comma 2, art. 9, art. 10, art. 13, comma 1, e art. 17, comma 3, lett. c) e d).
4. Il fornitore di servizi di accesso condizionato è tenuto a far sottoscrivere la carta dei servizi al soggetto controllato o legato da accordi contrattuali che, in tutto o in parte, offre per suo conto servizi agli utenti finali.

5. La carta dei servizi adottata per la fornitura dei servizi di televisione a pagamento opera, in quanto applicabile, anche per il fornitore di contenuti che fornisce i programmi e per l'operatore di rete che li diffonde.
6. Le carte dei servizi includono un richiamo alla presente direttiva e ne attuano le disposizioni.

### **Art. 3** **(Diffusione della carta dei servizi)**

1. I fornitori di servizi di televisione a pagamento inviano all'Autorità gli schemi delle carte dei servizi con almeno trenta giorni di anticipo rispetto all'avvio commerciale dell'attività.
2. I fornitori di servizi di televisione a pagamento:
  - a. rendono disponibile copia della carta dei servizi agli abbonati contestualmente alla stipula del contratto;
  - b. rendono disponibile copia della carta dei servizi presso i punti vendita dei loro servizi indipendentemente dalla stipula di un contratto di abbonamento e sul loro sito *web*;
  - c. includono nei contratti di abbonamento ai servizi di televisione a pagamento un richiamo alle carte dei servizi e indicano nella documentazione di fatturazione le modalità per accedere alle carte dei servizi, incluso l'indirizzo del sito *web* in cui esse sono pubblicate;
  - d. informano l'Autorità e gli abbonati, preferibilmente mediante la documentazione di fatturazione, delle successive variazioni ed integrazioni delle carte dei servizi con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.
3. Nel caso di servizi di televisione a pagamento erogati tramite carta prepagata, i fornitori di servizi di televisione a pagamento:
  - a. rendono disponibile la carta dei servizi sul loro sito *web* e, quando possibile, attraverso il servizio televideo;
  - b. rendono disponibile, al momento dell'acquisto della carta prepagata, un richiamo al sito *web* o a modalità alternative attraverso le quali gli utenti possono reperire copia della carta dei servizi;
  - c. informano l'Autorità e gli utenti, delle successive variazioni ed integrazioni delle carte dei servizi con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.

## **CAPO II - INFORMAZIONI AGLI UTENTI E LORO TUTELA**

### **Art. 4** **(Principi generali)**

1. I comportamenti dei fornitori di servizi di televisione a pagamento nei confronti degli utenti si ispirano a criteri di eguaglianza, trasparenza e imparzialità. Le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e delle norme regolatrici di settore si interpretano in funzione di tale obbligo.
2. I servizi sono offerti in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Il fornitore di servizi televisivi a pagamento è tenuto ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere

assistenza e più dettagliate notizie. In caso di intervento presso la sede dell'utente sono concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento.

3. In ottemperanza al principio del diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del servizio di televisione a pagamento, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

4. I fornitori di servizi di televisione a pagamento garantiscono che ciascun utente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'organismo medesimo, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

5. I fornitori di servizi di televisione a pagamento perseguono il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.

#### **Art. 5** ***(Informazioni agli utenti)***

1. Ai fini della trasparenza contrattuale e della comparabilità dei risultati riguardo alla qualità dei servizi, i fornitori di servizi di televisione a pagamento, attraverso la carta dei servizi, rendono disponibili o si impegnano a fornire le informazioni di cui ai successivi articoli del presente capo II.

#### **Art. 6** ***(Indirizzo del fornitore di servizi di televisione a pagamento e descrizione del servizio)***

1. Nella carta dei servizi sono specificati la denominazione del fornitore dei servizi di televisione a pagamento e almeno un suo indirizzo geografico.

2. Il servizio di televisione a pagamento fornito e le sue modalità di fruizione, compresi gli eventuali servizi accessori inclusi nel prezzo, sono adeguatamente descritti.

#### **Art. 7** ***(Costi del servizio)***

1. Nella carta dei servizi sono indicate le informazioni relative ai costi del servizio, comprensivi di IVA, e in particolare:

- a. il costo complessivo dell'attivazione del servizio;
- b. l'importo di eventuali depositi cauzionali necessari all'attivazione del servizio;
- c. il costo delle chiamate al centro di assistenza e la eventuale disponibilità di un numero gratuito per la segnalazione di disservizi;
- d. eventuali altri costi accessori necessari alla fruizione del servizio quali il noleggio del decoder o l'installazione dell'apparato a cura del fornitore di servizio.

#### **Art. 8** ***(Attivazione del servizio)***

1. Le carte dei servizi specificano le modalità di attivazione del servizio di televisione a pagamento ed in particolare:

- a. le procedure da seguire per ottenere l'attivazione del servizio;
- b. i tempi per l'attivazione del servizio stesso.

#### **Art. 9**

##### ***(Durata del contratto di abbonamento, rinnovo e modalità per la cessazione del contratto)***

1. Il fornitore di servizi di televisione a pagamento specifica nell'ambito della carta dei servizi l'eventuale previsione di una durata minima del contratto di abbonamento *standard*, nonché le condizioni del suo rinnovo e di cessazione.

#### **Art. 10**

##### ***(Informazioni sul recesso)***

1. Il fornitore di servizi di televisione a pagamento specifica nell'ambito della carta dei servizi le procedure necessarie per recedere dal contratto e in particolare:

- a. l'eventuale periodo di preavviso necessario;
- b. la previsione di una procedura scritta attraverso lettera raccomandata o la possibilità di comunicare il recesso tramite il numero per l'assistenza clienti, e le modalità con cui è assicurata la tracciabilità della comunicazione;

2. Nella carta dei servizi si specifica inoltre:

- a. l'importo delle eventuali penali applicabili in caso di recesso dal contratto prima della sua scadenza;
- b. le situazioni nelle quali, ai sensi della normativa vigente, è consentito all'abbonato di recedere dal contratto prima della sua scadenza senza pagamento di penali;
- c. le modalità con cui verranno comunicate agli abbonati modifiche alle condizioni contrattuali, anche ai fini dell'esercizio del diritto di recesso.

#### **Art. 11**

##### ***(Assistenza agli utenti)***

1. I fornitori di servizi di televisione a pagamento indicano nella carta dei servizi se e a quali condizioni è offerto un servizio di assistenza agli utenti attivabile tramite telefono, in via telematica o presso centri di assistenza. Nella carta dei servizi sono specificati i costi del servizio di assistenza in relazione alle varie modalità in cui esso è prestato.

2. Il numero telefonico di assistenza e gli eventuali costi del servizio sono indicati, oltre che nella carta dei servizi, nella documentazione di fatturazione, ove disponibile.

#### **Art. 12**

##### ***(Servizio di manutenzione del decoder)***

1. Nella carta dei servizi è specificata la eventuale disponibilità di un servizio di manutenzione agli utenti per guasti o malfunzionamenti del *decoder* tramite i punti vendita o altri centri convenzionati e le condizioni alle quali esso è fornito.

2. Il fornitore di servizi di televisione a pagamento indica, inoltre, nella carta dei servizi la eventuale previsione, in caso di malfunzionamento del *decoder* in comodato:

- a. della sostituzione dell'apparato;
- b. di misure compensative per il periodo in cui l'abbonato è impossibilitato a fruire del servizio;

- c. di un tempo massimo per la riparazione del decoder presso i centri convenzionati.

**Art. 13**  
**(Fatturazione e pagamenti)**

1. I fornitori di servizi di televisione a pagamento indicano nelle carte dei servizi:
  - a. le differenti modalità con cui è possibile ricevere, su richiesta dell'abbonato, la fattura che specifica il dettaglio delle spese riferite al periodo di fatturazione;
  - b. la periodicità dell'invio della fattura;
  - c. l'anticipo con il quale la fattura è inviata all'abbonato rispetto alla data di scadenza dei pagamenti;
  - d. gli importi da pagare nei casi di inadempimento o ritardato adempimento;
  - e. il termine e le modalità per la restituzione degli eventuali depositi cauzionali.
2. Nel caso di servizi di televisione a pagamento forniti tramite carta prepagata, la carta dei servizi specifica:
  - a. le modalità attraverso le quali gli utenti possono visualizzare il riepilogo delle transazioni effettuate ed il credito residuo sulla carta;
  - b. il periodo di validità della carta prepagata, qualora questa sia soggetta a scadenza;
  - c. le modalità attraverso le quali l'utente può utilizzare l'eventuale credito residuo non sufficiente all'acquisto di un evento;
  - d. se sia previsto un rimborso ovvero un'altra forma di compensazione per il credito residuo su carte il cui periodo di validità sia terminato.

**Art. 14**  
**(Reclami)**

1. I fornitori di servizi di televisione a pagamento indicano nelle carte dei servizi le procedure da seguire per sporgere eventuali reclami ed in particolare:
  - a. il numero del centro di assistenza, le ore in cui esso è funzionante e il costo eventuale per inoltrare reclami attraverso l'operatore;
  - b. il sistema attraverso il quale è garantita la identificazione del reclamo e la sua tracciabilità;
  - c. il termine per la definizione dei reclami;
  - d. le modalità di comunicazione all'utente dell'esito del reclamo;
  - e. i provvedimenti o le misure idonee per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati in caso di accoglimento del reclamo;

**Art. 15**  
**(Procedure di risoluzione delle controversie)**

1. Alle controversie tra utenti e fornitori di servizi di televisione a pagamento relative alle materie oggetto della presente direttiva si applicano le procedure definite dalla delibera 182/02/CONS "Regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti", intendendosi attribuiti alla Commissione servizi e prodotti i poteri previsti dal predetto regolamento in capo alla Commissione infrastrutture e reti.
2. Per la risoluzione di eventuali controversie tra fornitori di servizi di televisione a pagamento, operatori di rete e fornitori di contenuti relative alle materie oggetto della presente direttiva si applica l'art. 1, comma 11, della legge n. 249/97, con la medesima disciplina procedurale di cui agli articoli 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13 dell'allegato A alla delibera n.148/01/CONS intendendosi attribuiti

alla Commissione Servizi e Prodotti i poteri previsti dal predetto regolamento in capo alla Commissione infrastrutture e reti.

**Art. 16**  
**(Tutela dei minori)**

1. I fornitori di servizi di televisione a pagamento che offrono contenuti destinati alla fruizione da parte di adulti specificano nell'ambito della piattaforma gli strumenti tecnici disponibili agli utenti stessi per inibire la visione di tali contenuti ai minori.
2. I fornitori di servizi di televisione a pagamento specificano altresì con quale modalità sarà comunicato il pin necessario per la fruizione di programmi protetti da meccanismi di “*parental control*”.

**CAPO III – LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO, INDENNIZZI E RIMBORSI**

**Art. 17**  
**(Parametri per l'individuazione dei livelli di qualità)**

1. I fornitori di servizi di televisione a pagamento individuano gli indicatori generali e specifici di qualità del servizio, le relative definizioni e i metodi di misura, fissando un obiettivo per ciascun anno solare di riferimento.
2. Gli indicatori di qualità del servizio ed i relativi obiettivi di cui al comma 1 del presente articolo, sono riportati nelle carte dei servizi, annualmente aggiornati e comunicati agli utenti nella documentazione di fatturazione, ove prevista, e attraverso il sito web.
3. Gli indicatori di qualità del servizio includono:
  - a. il tempo di attivazione del servizio;
  - b. il tempo di risposta per le chiamate al servizio di assistenza;
  - c. la percentuale di fatture contestate rispetto al numero di fatture emesse;
  - d. la percentuale di fatture errate rispetto alle fatture emesse;
  - e. il tasso di malfunzionamento degli impianti di trasmissione, ovvero il tasso di disponibilità annuale del servizio, salvo eventi non imputabili al fornitore di servizi.
4. I dati circa i parametri di qualità di cui al comma 3 devono essere rilevati e comunicati all'Autorità sulla base delle specifiche incluse negli allegati da 1 a 5.
5. I fornitori di servizi di televisione a pagamento:
  - a. utilizzano almeno gli indicatori di cui agli allegati da 1 a 5, con le precisazioni ivi contenute, nel fissare annualmente gli obiettivi per la qualità dei servizi di televisione a pagamento;
  - b. pubblicano, nel proprio sito web, una relazione annuale sui risultati raggiunti in materia di qualità contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento, fatta salva la possibilità di richiedere proroghe di un mese qualora il bilancio si chiuda oltre tale termine;
  - c. inviano contestualmente tale relazione all'Autorità, indicando l'indirizzo della pagina *web* in cui la relazione è disponibile ed eventuali ulteriori forme e modi in cui ne è avvenuta la pubblicazione;

- d. comunicano agli utenti nella prima documentazione di fatturazione utile, ove prevista, e attraverso il sito *web*, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifici di qualità del servizio ed i risultati raggiunti.
6. Al fine di garantire che gli utenti abbiano accesso ad informazioni complete, comparabili e di facile consultazione, l'Autorità pubblica nel proprio sito *web*, tabelle comparative di risultati di qualità di servizio raggiunti dai fornitori di servizi, comunicati ai sensi della presente direttiva.
  7. L'Autorità può, altresì, realizzare nel proprio sito *web* collegamenti ipertestuali alle pagine *web* dei fornitori di servizi di televisione a pagamento ove sono reperibili le carte dei servizi e le relazioni annuali in materia di qualità dei servizi.
  8. I dati di cui al presente articolo sono contestualmente inviati anche all'indirizzo di posta elettronica *dvecqos@agcom.it* indicando in oggetto il titolo della presente direttiva.

**Art. 18**  
**(Indennizzi e rimborsi)**

1. I fornitori di servizi di televisione a pagamento fissano ed indicano nelle carte dei servizi e nella documentazione di fatturazione le procedure per ottenere indennizzi e rimborsi specificando:
  - a. i casi di indennizzo a richiesta e di eventuale indennizzo automatico;
  - b. gli importi previsti per gli indennizzi relativi a ciascuna fattispecie o i parametri per determinarli univocamente;
  - c. le modalità ed i tempi con i quali vengono corrisposti gli indennizzi dovuti.

**Art. 19**  
**(Disposizioni transitorie e finali)**

1. I fornitori di servizi di televisione a pagamento adeguano le proprie carte dei servizi alle disposizioni di cui alla presente direttiva entro sessanta giorni dalla sua entrata in vigore.
2. Per il primo anno di applicazione della direttiva la fissazione degli obiettivi di cui all'art. 17 è facoltativa, fermi restando gli altri adempimenti ivi definiti.
3. I fornitori di servizi di televisione a pagamento presentano all'Autorità entro il 31 dicembre 2005, un resoconto sull'esperienza maturata con riguardo all'applicazione della direttiva stessa ed in particolare degli indicatori di cui agli allegati da 1 a 5 anche al fine di valutare una possibile revisione della presente direttiva.
4. In caso di mancata osservanza della presente direttiva si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente.