



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**Allegato B alla Delibera n. 659/10/CONS**

**Documento per la consultazione pubblica  
in materia di trasparenza ed efficacia del servizio di televoto**



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## Consultazione pubblica in materia di trasparenza ed efficacia del servizio di televoto

### 1. Premessa.

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni intende avviare una consultazione pubblica avente ad oggetto la disciplina di alcuni profili del servizio di televoto, da intendersi come il servizio di comunicazione elettronica a sovrapprezzo, normalmente associato a programmi radiotelevisivi, che permette la rilevazione in tempo reale e il conteggio delle preferenze espresse dagli utenti rispetto ai partecipanti ad una o più competizioni, realizzato tipicamente tramite servizi di chiamate di massa di cui all'articolo 1, comma 1, lettera l, numero 3, dell'allegato A alla delibera 26/08/CIR e/o servizi di messaggistica istantanea.

Più specificamente, l'ipotesi di intervento è intesa a promuovere una maggiore trasparenza delle condizioni di utilizzo e a garantire l'efficacia del servizio di televoto, in un'ottica di massima tutela dell'utenza.

Infatti, nell'ambito delle consuete attività di vigilanza e gestione delle segnalazioni, l'Autorità ha preso atto delle numerose criticità, evidenziate dagli utenti e dalle Associazioni rappresentative delle loro istanze, in ordine alla *trasparenza* del servizio, intesa non soltanto come chiarezza sulle modalità di utilizzo e sui costi dello stesso, bensì, in senso più ampio, come complessiva efficacia del televoto (sotto il profilo informativo, organizzativo e tecnico) rispetto al suo scopo; tale scopo consiste, in sostanza, nella possibilità di una partecipazione esterna dell'utenza alla determinazione dei risultati di una competizione che si avvalga del televoto quale strumento di espressione delle preferenze.

Nell'ipotizzare un intervento in materia, pertanto, non si può prescindere dalla considerazione che il televoto è **un servizio di comunicazione elettronica "particolare"**, che – anche nella percezione di chi lo utilizza – non si esaurisce nella mera trasmissione del segnale (voto) sulla rete, bensì comprende tutte le attività di elaborazione, verifica e calcolo dei voti espressi che concorrono a determinare gli esiti della connessa competizione: attività, queste, non



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

secondarie, ma “principali” nell’interesse degli utilizzatori del servizio, in quanto intese a determinare il “peso specifico” del singolo voto espresso.

Infatti, avendo riguardo alla natura del servizio di televoto – che potrebbe definirsi “mista” o “convergente”, contemplando essa aspetti tipici del settore delle telecomunicazioni e di quello radiotelevisivo – il profilo più tradizionale di servizio di comunicazione elettronica sembra cedere il passo al profilo più innovativo, quello *partecipativo*, alla cui garanzia l’Autorità ritiene di dover indirizzare principalmente la propria azione, anche in considerazione, e nel rispetto, delle normative già vigenti in materia.

## **2. Le discipline vigenti relative al servizio di televoto**

### **2.1 il d.m. n. 145/2006**

Una prima disciplina del televoto, in ragione della sua natura di servizio a sovrapprezzo, si rinviene nel Decreto del Ministro delle comunicazioni n. 145/2006, “*Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo*”; tra questi ultimi è infatti annoverato anche il servizio di televoto, ricompreso tra i servizi di chiamate di massa definiti come “*i servizi offerti per limitati periodi temporali, che consentono la partecipazione di un notevole numero di utenti ad eventi particolari*”.

Tuttavia, come noto, le norme del citato D.M. non esauriscono la disciplina in tema di trasparenza dei servizi a sovrapprezzo né regolano, nello specifico, il sopra descritto “profilo partecipativo” del servizio di televoto. Esse infatti, lato utente, disciplinano unicamente il contenuto minimo informativo delle comunicazioni relative all’espletamento del servizio (ad es., gli avvisi, sia preventivi che in fatturazione, relativi ai costi del servizio, alla durata massima, ad eventuali restrizioni per i minori, etc., cfr. art. 12, comma 14).

### **2.2 La delibera dell’Autorità n. 26/08/CIR**

Nel PNN deliberato dall’Autorità (delibera 26/08/CIR e s.m.i.) la disciplina del televoto, necessariamente ricollegata a quella del D.M. 145/2006 appena descritta, è invece indirizzata alla



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

sola individuazione delle numerazioni da utilizzare (894, 46, 47), alle modalità di tariffazione e alle soglie massime del prezzo applicabile (tabella n.1).

In particolare, all'art. 19, comma 3, è stabilito che *“Per servizi di raccolta fondi e per televoto è ammessa la sola tariffazione forfetaria”*.

L'art. 21, comma 1, invece, con riferimento ai soli servizi a sovrapprezzo svolti attraverso sms/mms e trasmissione dati, laddove limita ai soli servizi di raccolta fondi svolti sulle numerazioni a codice 46 e 47 la possibilità di impiegare sistemi interattivi automatici, implicitamente esclude che vi si possa fare ricorso per i servizi di televoto svolti attraverso sms/mms ed altre tipologie di trasmissione dati. La medesima esclusione non pare possa invece evincersi per i servizi a sovrapprezzo svolti attraverso chiamata vocale.

## **2.3 Il D.P.R. n. 430 del 2001**

Come detto, il servizio di televoto è tipicamente associato ad una competizione (canora o di altro genere) diffusa attraverso le emittenti radiotelevisive.

Tuttavia, non può escludersi che il servizio di televoto possa essere abbinato anche a concorsi o manifestazioni a premio consistenti nella promessa di premi al pubblico (come nell'ipotesi in cui sia prevista l'attribuzione, per sorteggio, di premi ad uno o più utenti che abbiano “tele votato”).

Per tali ipotesi, l'art. 12, comma 12, del d.m. n. 145/06 rinvia alle disposizioni di cui al decreto del Presidente della Repubblica n. 430 del 2001, che reca, appunto, la disciplina per questo genere di manifestazioni.

## **3. I regolamenti privatistici del servizio di televoto**

Attualmente le emittenti radiotelevisive che utilizzano il televoto, quale strumento per l'espressione delle preferenze da parte del pubblico da casa, usano adottare e pubblicare sui rispettivi siti web “regolamenti” del servizio, che, generalmente, oltre a riportare informazioni



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

sui vari soggetti che lo forniscono, indicano i costi dello stesso e alcune modalità operative di votazione.

Si ritiene che tali regolamenti, ancorché connotati da un discreto livello di trasparenza e da una agevole reperibilità, non esauriscano comunque l'esigenza di un intervento più generale, che appare comunque doveroso.

Permangono infatti le problematiche collegate ad alcuni profili che non trovano, per esempio, un'uniforme disciplina in tali regolamenti (si pensi alle limitazioni al numero massimo di voti inviabili, diverse per ogni regolamento) ovvero che non sono affatto regolati (come, per esempio, le modalità di pubblicazione dei risultati del televoto o la doverosa gestione delle eventuali segnalazioni di reclamo ricevute dagli utenti).

## **4. L'esigenza di un intervento dell'Autorità ed il suo fondamento giuridico**

La sintetica descrizione del quadro normativo-regolamentare-convenzionale vigente, se da un lato conferma l'esistenza di una disciplina generale del servizio di televoto nella sua qualità di "servizio a sovrapprezzo", dall'altro denuncia l'assenza di una regolamentazione più puntuale dello stesso, che tenga conto cioè delle peculiarità del servizio, e quindi, della necessità di salvaguardarne l'essenza, vale a dire l'elemento partecipativo.

Di qui l'esigenza avvertita dall'Autorità di intervenire, in primo luogo, a migliorare il flusso di informazioni verso l'utenza in modo da garantire che il telespettatore sia correttamente reso edotto delle modalità di funzionamento del televoto e, una volta espressa la preferenza, degli esiti della votazione, attraverso la messa a disposizione dei risultati (sia in termini assoluti che percentuali) legati al singolo candidato, anche tramite la pubblicazione successiva sul web.

Oggi infatti il telespettatore che usufruisce del servizio raramente riesce ad avere la piena consapevolezza della misura in cui la preferenza espressa abbia inciso sul risultato finale del suo candidato preferito oppure sugli esiti degli altri sistemi di votazione eventualmente previsti (tipicamente la giuria di esperti), né ha la possibilità di rileggere in un secondo momento i dati numerici e percentuali della votazione o di chiedere qualsivoglia chiarimento.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Un intervento in questa specifica direzione sembra trovare piena legittimazione nell'art. 1, comma 6, lettera b), n.2 della legge 249/97, in tema di qualità e carte dei servizi, nonché nelle disposizioni elencate all'art. 2, comma 12, lettere i) - m) della legge 481/95, a mente del quale l'Autorità: *“i) assicura la più ampia pubblicità delle condizioni dei servizi...”* e *“l) pubblicizza e diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza...”*.

In secondo luogo, l'Autorità ritiene necessario intervenire ad impedire l'utilizzo di sistemi, automatizzati e non, di invio massivo di voti (tramite centralini o *call center*); i voti provenienti da centralino o da servizi di *call center*, infatti, finirebbero per snaturare il servizio di televoto alterandone la finalità, che è proprio quella di rilevare le preferenze espresse dai singoli telespettatori, riconoscendo a ciascuna di esse il giusto “peso specifico”.

L'Autorità ritiene di essere legittimata ad un intervento nella misura qui indicata, in primo luogo in ragione della natura del servizio di “televoto”, che, in quanto servizio di comunicazione elettronica, rientra in sé a pieno titolo nella “giurisdizione” di questa Amministrazione.

A ciò si aggiunga che il già citato art. 2, comma 12, lettere g) e h) della legge 481/95, secondo il quale l'Autorità *“...controlla lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili...”*, ed *“...emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente”*

Inoltre è sicuramente compito dell'Autorità anche quello di vigilare sul corretto utilizzo delle numerazioni che il Piano Nazionale di Numerazione (di seguito, P.N.N.) destina ai servizi di comunicazione di massa, e quindi anche al televoto: anche sotto questo diverso profilo l'Autorità è infatti chiamata ad assicurare che le numerazioni riservate al servizio di televoto vengano correttamente utilizzate, siano cioè sottratte a forme di utilizzo improprio tali da impedire all'utente di esprimere efficacemente la propria preferenza.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **5. Proposte di intervento**

Alla luce di quanto sopra esposto, l’Autorità ritiene che dovrebbe procedersi all’adozione di una disciplina “dedicata” per il televoto, intesa a migliorare i profili di trasparenza e di efficacia del servizio, declinando in disposizioni dettagliate le norme generali di cui alle leggi n. 249/1997 e n. 481/1995 sulla qualità nella erogazione dei servizi e sulla più ampia pubblicità delle condizioni di svolgimento dei medesimi.

Segnatamente, l’intervento dovrebbe avere specifica attenzione alle peculiarità del servizio di televoto, sia sotto il profilo temporale (trattandosi di un servizio limitato nel tempo), che tecnico, facendo riferimento, in particolare, ai noti fenomeni di invio massivo di voti tramite *call center*, centralini o sistemi automatizzati che, come accennato, alterando la natura del servizio, ne vanificano, nella sostanza, l’utilizzo efficace da parte dell’utente.

Dovrebbe aversi riguardo, inoltre, al complesso delle prestazioni che il televoto implica, che sono molteplici e coinvolgono più soggetti, in quanto il voto deve essere non solo trasmesso, bensì anche correttamente elaborato, sia come singola unità che come rientrante in un insieme, ed infine adeguatamente pubblicizzato nei risultati finali.

<p><b>D1. Si condivide l’esigenza avvertita dall’Autorità di intervenire a migliorare in termini di maggiore trasparenza ed efficacia del servizio la disciplina del servizio di televoto attualmente esistente? In caso negativo, si prega di indicarne le ragioni.</b></p>
--

A beneficio di quanti tra i rispondenti dovessero condividere l’esigenza di un intervento dell’Autorità nei termini sopra rappresentati, nelle pagine seguenti saranno brevemente descritti i profili sui quali l’Autorità riterrebbe di intervenire, corredati da alcune specifiche domande finalizzate ad acquisire le osservazioni dei partecipanti alla consultazione, nonché da una bozza di articolato, affinché sia possibile valutare concretamente la linea proposta dall’Autorità.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **5.1. Individuazione dell'ambito dell'intervento**

L'Autorità ritiene in primo luogo che l'intervento ipotizzato andrebbe limitato esclusivamente ai servizi di televoto associati a trasmissioni radiotelevisive a diffusione nazionale. Non si crede, pertanto, necessario, perlomeno allo stato, un intervento sulle emittenti locali, atteso che il fenomeno è in linea di massima tipico delle reti nazionali.

Inoltre, in considerazione del fatto che, nella maggioranza dei casi, nell'ambito delle trasmissioni il televoto si affianca, come modalità di determinazione dei risultati, ad altre modalità (tipicamente alle giurie ovvero ad altre regole predeterminate dall'emittente), si ritiene utile estendere le regole qui ipotizzate anche ai casi in cui si faccia ricorso a sistemi "misti" di votazione.

Ciò in ragione del peso assegnato alla preferenza espressa tramite televoto: non sono infrequenti, infatti, i casi in cui i risultati finali sono ribaltati in maniera significativa da quelli derivanti dal televoto rispetto a quelli stimati in base ad un'altra modalità di votazione.

Si ritiene invece di escludere l'intervento rispetto ai casi nei quali il servizio di televoto non sia collegato ad una competizione oppure sia utilizzato a fini di inchiesta o sondaggio, comunque denominati (si tratta dei casi in cui un'emittente propone un tema e raccoglie le opinioni del pubblico tramite televoto; casi del genere non possono essere tecnicamente considerati televoto né rientrano nella disciplina dei sondaggi di quest'Autorità, in base alla quale per "sondaggio" s'intende una ricerca effettuata su basi statistiche/rappresentative predeterminate).

**D1. Si condivide la limitazione dell'intervento ipotizzato ai soli casi in cui il servizio di televoto sia diffuso (via radio o tv) in ambito nazionale e collegato ad una competizione?**

**D2. Si condivide l'ipotesi di disciplinare il servizio di televoto anche nel caso in cui sia utilizzato un sistema misto di votazione?**

**In caso di risposte negative si invita a motivare adeguatamente e a indicare eventuali ipotesi alternative.**



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## **Testo proposto:**

### **(Ambito di applicazione)**

1. Le presenti norme disciplinano i criteri e le regole minime di trasparenza e gestione dei servizi di televoto relativi a competizioni, offerti nell'ambito di programmi radiotelevisivi a diffusione nazionale.
2. Le norme si applicano anche se nell'ambito della competizione il televoto è complementare ad altri sistemi di votazione per la determinazione dei risultati finali della stessa.
3. Le norme non si applicano nel caso in cui il servizio di televoto sia utilizzato a fini di sondaggio o inchiesta, comunque denominati, e quando non sia riconducibile ad una competizione.

## **5.2 Enunciazione di principi generali in tema di trasparenza ed efficacia del servizio**

Prima di declinare le singole regole intese a migliorare la trasparenza e l'efficacia del servizio di televoto, l'Autorità ritiene che potrebbe essere utile l'enunciazione di alcuni principi generali, affinché l'azione di tutti i soggetti coinvolti – ivi compresi gli utenti che utilizzano il servizio – sia effettivamente indirizzata a canoni di correttezza e buona fede, a prescindere da specifiche prescrizioni.

Ci si riferisce, da un lato, alla necessità di garantire una corretta "lavorazione" del voto trasmesso, che potrebbe essere sinteticamente espressa tramite l'enunciazione di principi di uguaglianza (intesa come uguale trattamento per voti uguali, per esempio giunti nello stesso momento), trasparenza (delle informazioni in genere, ivi comprese quelle sulle modalità di gestione) e imparzialità (intesa come gestione e valutazione obiettiva della preferenza espressa, *super partes*); si tratta di principi tutti intesi a garantire le pari opportunità dei partecipanti alla votazione, che – a parità di condizioni (tempi, spesa, ecc..) – devono avere esattamente la stessa probabilità di incidere sulla determinazione dei risultati della gara.

L'idea di fondo, in sostanza, è quella di esprimere i principi che regolano la qualità e l'efficacia del servizio di televoto, nel senso che coloro che lo utilizzano devono avere la certezza di uno strumento che determina una *seria* ed *effettiva* partecipazione alla votazione, il che, si ritiene, può essere assicurato soltanto se il sistema non è alterato da meccanismi che incidono sul suo corretto funzionamento.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Su questa linea, dunque, si potrebbe enunciare un secondo principio, “lato utente”, specificando che il televoto è un servizio di natura personale che si utilizza per scopi privati e non professionali; l’opportunità di una simile enunciazione appare propedeutica alla disposizione, che andrebbe posta successivamente nel testo, intesa ad evitare usi impropri del servizio (tramite centralini o *call center*), che evidentemente vanificano le finalità tipiche del televoto, alterando la corretta rilevazione delle preferenze.

Un ulteriore criterio generale potrebbe concernere l’adozione di sistemi informatici che agevolino l’adesione di tutti gli operatori alla fornitura del servizio.

Ad oggi, infatti, gli operatori minori o virtuali generalmente non forniscono il servizio; ne consegue che in un’ottica di sollecitazione della concorrenza e di efficacia del televoto (anche in termini di rappresentatività della base votante), si potrebbe suggerire di approntare sistemi che favoriscano l’adesione di tutti gli operatori interessati.

L’Autorità ritiene che l’enunciazione di siffatti “principi generali” potrebbe altresì valere alla stregua di linee guida per la corretta redazione dei regolamenti convenzionali da parte degli operatori coinvolti nella fornitura del servizio.

**D1. Si condivide l’opportunità di enunciare preliminarmente dei “principi generali” in tema di trasparenza e efficacia del servizio di televoto e se ne condividono i contenuti?**

**D2. Si ritiene possibile e necessario prevedere l’adozione di sistemi di gestione ai quali possano aderire tutti gli operatori, anche minori? Quali modalità si ipotizzano al riguardo?**

**In caso di risposte negative si invita a motivare adeguatamente e a indicare eventuali ipotesi alternative.**

## **Testo proposto:**

### **(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 pari opportunità per i partecipanti alla votazione di incidere sull’esito finale della competizione cui il servizio è abbinato.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 lo utilizza per scopi privati e con modalità estranee ad attività di carattere professionale.
4. Tutti gli operatori di telefonia devono avere la possibilità di aderire per fornire il servizio di televoto e la scelta dei sistemi da utilizzare è effettuata in vista di questo scopo.

## **5.3 Adozione e comunicazione all'Autorità del regolamento di televoto da parte delle emittenti**

In aderenza alla già descritta prassi delle emittenti di adottare appositi regolamenti di televoto da parte delle emittenti, si ritiene utile sancire in linea generale la doverosità di tale pratica.

Al contempo, tuttavia, sorge l'esigenza di assicurare, da un lato, un'adeguata e preventiva conoscenza del regolamento di televoto da parte degli utenti e, dall'altro, di agevolare l'azione di vigilanza che l'Autorità è chiamata a svolgere (tramite la trasmissione dedicata di alcuni dati, attraverso un'apposita scheda riepilogativa).

Si crede pertanto opportuno prevedere che il regolamento sia reso pubblico *on line* almeno 15 giorni prima del televoto e che rimanga disponibile sul medesimo mezzo per almeno 60 giorni dopo la sua chiusura (si fa notare che il termine di 15 giorni è allineato a quello per la comunicazione del regolamento di gara di cui al citato D.P.R. 430/2001, come interpretato dal Decreto del Ministero dell'economia del 5 luglio 2010).

L'idea è quella di assicurare una maggiore pubblicità delle condizioni del servizio, quantomeno analoga a quella prevista per altri servizi di comunicazione elettronica (anche se limitata nel tempo, così come limitato nel tempo è il servizio di televoto), tale da rendere facilmente conoscibili le condizioni di utilizzo.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Inoltre, al fine di consentire all'Autorità l'esercizio della sua attività di controllo sulle concrete modalità di svolgimento e di fornitura del servizio di televoto, potrebbe ipotizzarsi l'introduzione di un obbligo, in capo ai fornitori del servizio, di comunicazione all'Autorità di una scheda riepilogativa delle principali condizioni previste per l'erogazione del servizio. In tal modo, nel caso dovessero insorgere contestazioni da parte dell'utenza in ordine al concreto svolgimento del servizio, l'Autorità avrebbe la possibilità di intervenire tempestivamente.

Si ritiene inoltre utile prevedere anche per il servizio di televoto un meccanismo di gestione dei reclami simile a quello già vigente per tutti gli altri servizi di comunicazione elettronica: si immagina cioè che gli interessati debbano poter avere la possibilità di inviare al fornitore del servizio di televoto eventuali segnalazioni sull'utilizzo dello stesso e che l'operatore abbia il dovere di gestirle, rendendo conto all'Autorità di quanto fatto.

**D1. Si condivide la necessità di rendere obbligatoria, in capo ai soggetti fornitori del servizio, la pubblicazione preventiva del regolamento di televoto e la relativa comunicazione all'Autorità a fini di vigilanza?**

**D2. Si ritiene utile prevedere la possibilità per l'utente di disporre di un canale dedicato presso l'operatore per l'inoltro di eventuali segnalazioni? Quali potrebbero essere i costi operativi per la messa in atto di un simile meccanismo?**

**In caso di risposte negative si invita a motivare adeguatamente e ad indicare eventuali ipotesi alternative.**

### **Testo proposto:**

#### **(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 15 giorni prima della diffusione del programma cui è abbinato il televoto, l'emittente e, ove non coincidano, il fornitore del servizio pubblicano il regolamento di cui al comma 1 proprio sui rispettivi siti web, nella sezione dedicata al predetto programma, con richiamo da apposito



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- riquadro intuitivamente accessibile e riferibile alle regole del servizio di televoto relativo ad una determinata competizione.
3. Nella stessa data di cui al precedente comma, l'emittente pubblica i riferimenti telefonici e di posta elettronica di un proprio incaricato al quale ogni interessato può rivolgersi per segnalazioni o richieste di informazioni relative al servizio di televoto, almeno fino a 60 giorni dopo lo svolgimento dello stesso.
  4. Contestualmente alle pubblicazioni di cui ai precedenti commi, l'emittente invia all'Autorità, mediante messaggio di posta elettronica certificata all'indirizzo [televoto@agcom.it](mailto:televoto@agcom.it), una scheda riassuntiva dello specifico servizio di televoto, che indica perlomeno:
    - a). denominazione e recapiti dell'emittente e/o fornitore del servizio, con indicazione del proprio incaricato;
    - 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;
    - d). estratto del regolamento di televoto applicato, data e link della relativa pubblicazione.
  5. L'emittente trasmette tempestivamente all'Autorità una sintesi delle segnalazioni ricevute ai sensi del precedente comma 3, dando contestualmente conto delle attività compiute per la gestione delle stesse.

## 5.4 Criteri per la validità e l'efficacia del voto

E' noto che una delle principali problematiche collegate all'utilizzo del servizio di televoto consiste nella evenienza, ad oggi possibile, che nel conteggio dei voti che concorrono a determinare i risultati della votazione rientrino anche voti plurimi derivanti da sistemi massivi di invio (quali rack di SIM, centralini o *call center*), automatizzati o meno, i quali, a prescindere dalla loro eventuale illiceità, determinano inevitabilmente una significativa alterazione della rilevazione delle preferenze dei telespettatori.

Sembra, pertanto, che voti così generati non debbano, in alcun caso, essere ritenuti validi e vadano conseguentemente esclusi dal conteggio utile alla determinazione dei risultati.

Una siffatta limitazione appare proporzionata alle esigenze di tutela dell'utenza del servizio di televoto (essendo peraltro ragionevole presumere che chi sta seguendo la trasmissione da casa non utilizzi un centralino o un *call center*, tipicamente installati in ambienti lavorativi). Per contro, non sembrerebbe proporzionato escludere dal televoto tutte le utenze *business*, in quanto si verrebbe ad incidere indebitamente sulla libertà di comunicazione dei relativi intestatari.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Onde consentire eventuali verifiche, inoltre, dovrebbe essere stabilito che il voto possa validamente provenire soltanto da utenze con CLI non oscurato o modificato.

Per le medesime ragioni poste a presidio dell'efficacia del servizio – anche al fine di evitare che l'esito del televoto sia condizionato (se non addirittura determinato) dalla maggiore disponibilità economica del singolo piuttosto che dal numero effettivo di preferenze fra il pubblico – si ritiene che potrebbe essere utile prevedere un limite al numero massimo di voti esprimibili nelle singole sessioni di voto, in linea, peraltro, con le disposizioni vigenti di alcuni regolamenti privati (nei quali si ritrovano limiti di 5, 10 o anche 100 voti per sessione di voto o per periodo di tempo) .

D'altro canto, lo scopo del televoto è quello di rispecchiare (fedelmente) le preferenze dei votanti, e ciò non consente che le stesse siano impropriamente moltiplicate con artifici vari.

Ma v'è anche un'altra esigenza cui un limite massimo al numero dei voti potrebbe andare incontro.

Non può trascurarsi infatti che, trattandosi di servizi a sovrapprezzo, la spesa determinata dall'utilizzo del servizio di televoto potrebbe risultare piuttosto onerosa e che, quindi, la mancanza di un tetto massimo al numero delle preferenze esprimibili ovvero la previsione di una soglia troppo elevata potrebbe avere conseguenze pregiudizievoli per il controllo della spesa, soprattutto nei casi in cui le trasmissioni siano rivolte a telespettatori di giovane età ovvero il voto sia concentrato in un ridotto arco temporale.

Non è intenzione dell'Autorità comprimere eccessivamente l'autonomia privata dei fornitori del servizio né, tantomeno, la libertà dei fruitori dello stesso che si determinano all'invio del voto in base ad una libera scelta. Tuttavia, alla luce dell'ulteriore esigenza qui rappresentata, potrebbe, allora, sembrare ragionevole e proporzionato ipotizzare limiti diversi a seconda della categoria e del *format* della trasmissione.

**D1. Si ritiene opportuno prevedere un divieto all'invio massiccio di voti tale da snaturare il servizio di televoto della sua essenza? Nel caso, quali modalità operative si suggeriscono? Si concorda con la necessità che l'identificativo della linea chiamante sia sempre verificabile?**



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

**D2. Si ritiene opportuno che l’Autorità intervenga a fissare un tetto massimo di voti per ciascuna sessione di voto? In caso di risposta affermativa, potrebbe essere opportuno operare una distinzione a seconda della natura o del format della competizione associata al televoto?**

**Nel caso, si prega di suggerire i tetti ritenuti più congrui per ciascuna categoria di competizione.**

**In caso di risposte negative si invita a motivare adeguatamente e a indicare eventuali ipotesi alternative.**

## **Testo proposto:**

### **(Criteri sulla validità del voto)**

1. Il voto può essere espresso tramite utenze di rete fissa o mobile, purché non sia oscurato o modificato l’identificativo della linea chiamante.
2. Da ciascuna utenza contrattuale, singola o multipla (centralino) o indirizzo possono essere inviati al massimo X voti per ogni singola competizione a cui corrisponda una sessione di televoto e i voti espressi oltre il numero massimo sono ritenuti invalidi.
3. Sono in ogni caso invalidi i voti provenienti da sistemi, automatizzati o meno, che permettono l’invio massivo di chiamate o SMS nonché i voti provenienti da utenze che forniscono servizi di *call center*.

### **5.5 Criteri per l’addebito e la trasparenza dei costi per l’utenza**

L’Autorità ritiene che agli utenti dovrebbe essere addebitato soltanto il costo dei voti validamente espressi.

L’ipotesi di mancato addebito all’utente dei voti invalidi appare senz’altro ragionevole, specie ove si tenga conto del fatto che, il più delle volte, l’invalidità del voto è determinata da una carenza di informazioni per l’utente e che, generalmente, almeno nella telefonia fissa, il voto inviato oltre i termini è immediatamente respinto, non generando così costi per il suo instradamento.

Tuttavia, non sempre (o non tutti) i regolamenti del servizio di televoto contengono una simile previsione. Potrebbe pertanto essere opportuno stabilire tale principio in termini generali.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Occorrerebbe inoltre favorire, in un'ottica di massima trasparenza, la piena comprensione da parte dell'utenza del costo totale del voto espresso. Tale esigenza viene in rilievo allorquando – in caso di voti espressi via SMS – il costo dell'invio del voto è indicato separatamente dal costo sopportato per la ricezione del cd. “messaggio di conferma” che l'utente riceve, a prescindere dalla sua volontà, per ogni voto validamente espresso.

Si ritiene, pertanto, che il costo di tale messaggio di conferma dovrebbe sempre essere sommato al costo dell'invio del voto in ogni comunicazione resa al pubblico (per esempio nel regolamento di televoto ovvero nelle informazioni date durante la trasmissione), affinché l'utente votante possa immediatamente percepire l'importo esatto e complessivo della spesa che si determina ad effettuare.

Nello stesso senso, in un'ottica di trasparenza, si ritiene che accanto alle comunicazioni obbligatorie sui costi del servizio già previste nel citato D.M. 145/2006, potrebbe essere opportuno rendere obbligatoria l'indicazione della competizione per la quale si è votato, come peraltro già avviene in alcuni casi.

Ciò potrebbe risultare particolarmente utile nei casi in cui la medesima utenza sia utilizzata da più persone ovvero nei casi in cui tra la votazione e la fatturazione sia trascorso un considerevole lasso di tempo.

**D1. Si ritiene condivisibile che agli utenti sia addebitato soltanto il costo dei voti validamente espressi? Quali accorgimenti tecnici potrebbero essere adottati al fine di limitare il numero dei voti invalidi sulle reti mobili?**

**D2. Si condivide l'opportunità che il costo del voto di conferma sia sommato al costo dell'invio del voto nelle comunicazioni rivolte al pubblico?**

**D3. Si ritiene opportuno che l'Autorità imponga l'indicazione della denominazione della competizione (o delle competizioni) per le quali si è votato?**

**In caso di risposte negative si invita a motivare adeguatamente e a indicare eventuali ipotesi alternative che potrebbero servire a soddisfare le medesime esigenze.**



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Testo proposto:**

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

1. Agli utenti è addebitato esclusivamente il costo dell'invio dei voti validi.
2. Nel rispetto di quanto previsto dal D.M. n. 145/2006, in caso di abbonamento il documento di fatturazione riporta anche l'indicazione della competizione per la quale è stato utilizzato il servizio di televoto.
3. Nel caso di servizi prepagati, al momento dell'addebito l'utente riceve uno specifico avviso, contestuale all'avviso sulla validità del voto, contenente, oltre al costo addebitato, la denominazione della competizione.
4. Il costo del messaggio di conferma della ricezione del voto, se previsto, concorre a determinare il costo complessivo del voto espresso e deve pertanto essere esplicitamente sommato al costo relativo all'invio del voto in ogni comunicazione rivolta al pubblico.

### **5.6 Informazioni agli utenti sul televoto**

Il nucleo centrale di un intervento inteso ad incrementare i livelli di trasparenza ed efficacia del servizio di televoto è senz'altro costituito dalle informazioni che vengono rese agli utenti per l'utilizzo del servizio.

Sul punto si ritiene che la disponibilità in via preventiva del regolamento di televoto potrebbe non essere sufficiente a garantire la piena conoscibilità delle condizioni, tecniche ed economiche, di utilizzo del servizio, specie quando a tale disponibilità non è associata una facile reperibilità del medesimo regolamento. Potrebbe pertanto rendersi necessario intervenire ad integrare il contenuto minimo informativo indicato come obbligatorio dall'art. 12 del d.m. n. 145/06 per i servizi a sovrapprezzo in generale, con informazioni aggiuntive legate alla natura "particolare" del servizio di televoto.

Pertanto, potrebbe essere opportuno prevedere, ad esempio, in aggiunta alle informazioni che già devono essere obbligatoriamente rese in base ad altre fonti normative (e che riguardano, in sostanza, la durata del televoto, le modalità di invio, i criteri di esclusione e di invalidità già sopra descritti), l'indicazione, quantomeno in sovraimpressione, dei criteri adottati per la validità del voto, nonché le limitazioni tecniche e numeriche sull'invio dei voti.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Inoltre, si potrebbe prevedere la comunicazione, sia verbale che in sovrainpressione, dell'indirizzo internet al quale è possibile reperire il regolamento integrale del televoto, e ciò al fine di favorire la piena conoscenza delle condizioni del servizio da parte dell'utenza.

**D1. Si condivide l'opportunità di dettagliare le informazioni che debbono essere fornite agli utenti? Se ne condividono i contenuti indicati a titolo esemplificativo nell'articolo proposto?**

**D2. Si ritiene compatibile con i tempi dei format radiotelevisivi la comunicazione verbale delle predette informazioni? Nel caso di indicazione delle informazioni in sovrainpressione, si indichi invece quale potrebbe essere la durata della sovrainpressione che si ritiene compatibile con le esigenze trasmissive.**

**D3. Si condivide l'opportunità di imporre la comunicazione, verbale ed in sovrainpressione, dell'indirizzo internet da cui reperire il regolamento integrale del servizio di televoto?**

**In caso di risposte negative si invita a motivare adeguatamente e a indicare eventuali ipotesi alternative.**

### **Testo proposto:**

#### **(Pubblicità delle condizioni del televoto)**

1. Fermo restando quanto disposto dal decreto ministeriale n. 145/2006 e dalla delibera n. 26/08/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, sua durata complessiva ivi compresa la durata delle singole sessioni di voto;
  - 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 tecniche e numeriche sull'invio dei voti;
  - d). criteri per la determinazione dei voti validi;
  - e). tempi e modalità per la pubblicazione dei risultati del televoto;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- f). sito Internet dove è pubblicato il regolamento del televoto, indirizzo mail e numero telefonico per segnalazioni e richieste di informazioni;
  - g). costi a carico dell'utente per l'invio del voto, con specifica indicazione che *"l'utente paga soltanto i voti validamente espressi che concorrono alla determinazione dei risultati"*;
3. Le informazioni di cui al comma 1 possono essere comunicate al pubblico anche attraverso un sistema di sovraimpressione testuale utilizzando un tempo di esposizione sufficiente alla lettura dell'intera informazione e caratteri di dimensione e colore idonei ad una lettura a distanza. La durata della sovraimpressione statica delle scritte non può comunque essere inferiore a X secondi, quella a scorrimento deve avere una velocità che ne permetta l'agevole lettura e comprensione.
  4. Le informazioni sull'ammontare del costo del servizio e sulla reperibilità del regolamento devono essere fornite, oltre che in sovraimpressione, anche verbalmente nel corso della trasmissione ogni volta che sono indicate le numerazioni da utilizzare per il televoto.

## 5.7 Criteri sulla diffusione dei risultati

Come detto, il servizio di televoto non esaurisce la sua funzione nella trasmissione del voto, essendo nell'interesse dell'utente votante conoscere il peso specifico che la sua preferenza ha avuto nella determinazione dei risultati finali della competizione cui il televoto è abbinato.

Sempre in un'ottica di trasparenza, si ritiene pertanto altresì necessario assicurare agli utenti un'adeguata conoscenza degli esiti dei voti espressi, prevedendo che i risultati siano resi noti con l'indicazione, per ciascun partecipante alla competizione, dei valori assoluti e percentuali, sia attraverso la comunicazione verbale (nei casi in cui questa sia compatibile con i tempi del format prescelto) che con quella in sovraimpressione.

Per favorire una migliore comprensione del meccanismo della votazione, inoltre, si potrebbe adottare la prassi, in taluni casi già diffusa, di conteggiare e rendere noti, in termini assoluti e percentuali, anche i voti invalidamente espressi, affinché gli utenti utilizzatori possano concretamente avvedersi della applicazione delle regole del servizio e dei relativi effetti.

Potrebbe infine essere utile pubblicare e rendere disponibili tali risultati *on line*, sulla pagine del sito web dell'emittente abbinata alla trasmissione, per almeno 60 giorni successivi alla chiusura della stessa, affinché sia possibile per ogni interessato un'ulteriore verifica o segnalazione.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**D1. Si condivide l'opportunità di prevedere la pubblicazione dei risultati in termini assoluti e percentuali, ivi compresi i voti invalidi?**

**D2. Si ritiene opportuno che l'Autorità imponga l'indicazione dei risultati anche in sovraimpressione e sul web? Quali modalità alternative potrebbero suggerirsi per rendere facilmente accessibili i risultati ufficiali dopo la chiusura del televoto?**

**In caso di risposte negative si invita a motivare adeguatamente e a indicare eventuali ipotesi alternative.**

## **Testo proposto:**

### **(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, sia in termini assoluti che 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, sia in termini assoluti che percentuali, per almeno 60 giorni sulla pagina del sito web dell'emittente dedicata alla trasmissione.

## **5.8 Responsabilità e controversie**

Una volta enunciate le regole in tema di trasparenza ed efficacia del servizio di televoto, è necessario individuare i soggetti tenuti all'esatta osservanza delle stesse, nonché le azioni di vigilanza che l'Autorità potrebbe eventualmente espletare.

Sul punto si osserva che, tipicamente, le emittenti radiotelevisive che trasmettono il programma sono anche fornitrici del servizio di televoto, servizio che, peraltro, non esisterebbe indipendentemente dalle trasmissioni radiotelevisive da esse realizzate.

In ragione di ciò, appare ragionevole ricondurre proprio in capo alle emittenti la responsabilità per il rispetto dei vari adempimenti qui declinati in termini di trasparenza ed efficacia del servizio, fatta eccezione per gli adempimenti strettamente tecnici (quali quelli su



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

limiti e validità dei voti o sull'addebito dei relativi costi) che tipicamente competono agli operatori.

Inoltre, qualora dovessero insorgere controversie tra tali soggetti ovvero tra essi e gli utenti del servizio, potrebbe essere utile prevedere il ricorso al meccanismo di risoluzione delle controversie già disciplinato dall'Autorità.

**D1. Si condivide la scelta di ripartire le responsabilità per il rispetto delle regole in tema di efficacia e trasparenza del servizio di televoto tra l'emittente e l'operatore con cui l'utente ha il rapporto contrattuale? Al riguardo, si ritiene corretta la ripartizione nei termini proposti nel testo?**

**D2. Si ritiene opportuno che per la risoluzione di eventuali controversie si utilizzino le procedure già previste all'uopo dall'Autorità?**

**In caso di risposte negative si invita a motivare adeguatamente e a indicare eventuali ipotesi alternative.**

## **Testo proposto:**

### **(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 al seguente comma.
2. L'operatore telefonico che cura la parte tecnica della fornitura del servizio è responsabile degli adempimenti connessi alla complessiva gestione dei voti, ivi compreso il calcolo dei risultati, e all'addebito dei costi all'utenza.
3. In caso di controversie tra il fornitore e l'utente del servizio si applicano, ove estendibili, le disposizioni dei regolamenti approvati con le delibere 173/07/CONS e 352/08/CONS e successive modifiche e integrazioni.

## **5.9 Vigilanza**

Un intervento quale quello qui ipotizzato che non sia associato ad una connessa attività di vigilanza non potrebbe dirsi realmente efficace.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Presupposto operativo ineludibile è quello di disporre di tutta la documentazione necessaria per un intervento rapido, che tenga conto cioè dei tempi dei *format* delle trasmissioni radiotelevisive cui il servizio di televoto è abbinato.

Date certe condizioni, infatti, l'Autorità potrebbe tempestivamente intervenire a pretendere, ove necessario, la rettifica dei regolamenti del servizio o delle comunicazioni date nel corso della trasmissione, prima della chiusura del servizio di televoto.

Si renderebbe pertanto necessario assicurare all'Autorità, in tempi brevi, ogni documento utile alla sua azione di vigilanza, ivi compresi i dati relativi alla provenienza delle chiamate, così come peraltro è previsto nel Codice della Privacy per i casi di controversia.

Considerata inoltre la ristrettezza dei tempi che solitamente caratterizza le operazioni di televoto, potrebbe essere utile prevedere un meccanismo di "adeguamento spontaneo", in base al quale se, prima della chiusura del televoto, i responsabili provvedono a modificare il regolamento o a correggere le relative operazioni nel senso indicato dall'Autorità, quest'ultima potrebbe, svolte le opportune verifiche, disporre l'archiviazione dell'eventuale procedimento sanzionatorio avviato.

Potrebbe infine essere opportuno prevedere forme adeguate di pubblicità degli interventi di vigilanza o sanzionatori dell'Autorità che abbiano condotto ad una modifica delle regole adottate o dei risultati, e ciò al fine di rimediare per tempo al pregiudizio, in termini di trasparenza ed efficacia del servizio di televoto, subito dall'utente che abbia partecipato ad una votazione i cui meccanismi siano risultati non conformi ai criteri stabiliti nel presente provvedimento.

### **Domande:**

**D1. Si condivide l'esigenza dell'Autorità di acquisire tutti documenti utili a verificare l'esattezza del sistema di televoto, ivi compresi i dati relativi alla provenienza dei voti, al fine di esercitare la sua azione di vigilanza? Si ritiene che tale disponibilità possa essere assicurata in tempi brevi?**

**D2. Si ritiene opportuno che l'Autorità intervenga richiedendo, all'occorrenza, la rettifica delle comunicazioni rese, dei Regolamenti del servizio o dei risultati del televoto?**



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**D3. Si condivide l'esigenza che degli interventi come sopra svolti, che abbiano condotto ad una modificazione delle regole o dei risultati del televoto, sia data adeguata pubblicità?**

**In caso di risposte negative si invita a motivare adeguatamente e a indicare eventuali ipotesi alternative.**

## **Testo proposto:**

### **(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 e, in caso di accertata violazione, può pretendere la rettifica dei regolamenti del servizio o delle comunicazioni date nel corso delle trasmissioni ad esso abbinata, nonché un nuovo conteggio dei voti pervenuti, la rettifica dei risultati della competizione o, nei casi più gravi, l'annullamento dei risultati della stessa.
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 ivi compresi, ove del caso, i dati previsti dall'art. 123, comma 6, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.
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 utilizzate per la diffusione delle comunicazioni e dei dati risultati non conformi alle norme del presente provvedimento.