

Documento per la consultazione pubblica in materia di
“Nuove disposizioni in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento ai
sensi dell’art. 1, comma 6, lett. b), n. 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249 e modifiche alle Direttive
approvate con le delibere n. 179/03/CSP, n. 278/04/CSP e n. 79/09/CSP”

Allegato C

Tabella comparativa sulle modifiche alla Direttiva approvata con la delibera n. 278/04/CSP
(in breve, Direttiva qualità pay tv)

MODIFICHE ALLA DIRETTIVA QUALITA' PAY TV

Modifiche alla Direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, di cui all'allegato A alla delibera n. 278/04/CSP e ai relativi allegati

MODIFICHE ALL'ART. 1

L'articolo 1 è modificato per un allineamento con le nuove definizioni contenute nel T.U. dei servizi media e radiofonici.

Testo attuale	Testo proposto
Art. 1 (Definizioni)	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, moltiplicazione, distribuzione e diffusione delle risorse frequenziali che consentono la trasmissione dei programmi agli utenti; e. “servizi di televisione a pagamento”: il	1. Ai fini della presente direttiva si intende per: a. “fornitore di servizi di accesso condizionato”: il soggetto che fornisce, direttamente o attraverso un 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. “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; c. “palinsesto”, televisivo o radiofonico, l'insieme dei contenuti, predisposto dal fornitore di servizi media e audiovisivi, destinati alla fruizione del pubblico mediante radiodiffusione televisiva e caratterizzati da un unico marchio; d. “fornitore di servizi media e audiovisivi”: 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

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;	editoriale incombe a terzi”; e. “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; f. “servizi di televisione a pagamento”: il servizio offerto al pubblico dal fornitore dei servizi di accesso condizionato che consiste principalmente nella abilitazione, dietro pagamento di un corrispettivo, alla visione di programmi altrimenti non accessibili, singoli o a pacchetto, acquistabili da parte dell'utente anche nei momenti immediatamente antecedenti all'inizio della trasmissione del singolo programma, o del primo programma, nel caso si tratti di un pacchetto di programmi.
--	---

MODIFICHE ALL'ART. 2

L'articolo 2 è modificato (riducendone le disposizioni) in quanto tutte le previsioni più generali, relative alla adozione della carta dei servizi, si rinvengono ormai nel nuovo testo proposto della Direttiva generale ex delibera 179/03/CSP, di cui all'Allegato B alla consultazione pubblica, che infatti viene richiamata.

Nel presente articolo, dunque, resta soltanto il riferimento alla qualità dei servizi (che continua infatti ad essere disciplinata da questo provvedimento specifico di comparto, come già avviene per tutti gli altri comparti) ed ai soggetti che sono tenuti a rispettare le previsioni su detta qualità (vale a dire i soggetti che forniscono i servizi direttamente all'utente, stipulando il relativo contratto).

Testo attuale	Testo proposto
Art. 2 (Oggetto e ambito di applicazione della presente direttiva)	Art. 2 (Oggetto e ambito di applicazione)
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,	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. Resta ferma l'applicazione delle disposizioni e dei criteri di cui alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi. 3. La presente direttiva si applica a prescindere dalla tipologia di contratto prescelta e dalle modalità di pagamento applicate, ivi comprese forme diverse dall'abbonamento, quali carte a

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.	scalare, carte ricaricabili, pay per view.
ABROGAZIONE DEGLI ARTICOLI DA 3 A 16 COMPRESI E 18 E 19	
<i>Gli articoli da 3 a 16 e l'art. 18 della attuale Direttiva sulla qualità e carte dei servizi pay tv riguardano, in sintesi, tutti gli aspetti relativi agli aspetti informativi e contrattuali del rapporto con l'utente dei servizi di pay tv, nonché all'adozione e ai contenuti delle carte dei servizi. L'art. 19, invece, contiene le norme transitorie e un rinvio alle leggi vigenti in termini sanzionatori.</i> <i>Si propone l'abrogazione di tutti i predetti articoli poiché tali aspetti saranno disciplinati (insieme a quelli di tutti gli altri servizi di comunicazione elettronica) direttamente nell'ambito della citata Direttiva generale approvata con la delibera 179/03/CSP, risultando pertanto inutile la loro ripetizione in questa sede.</i> <i>L'obiettivo espresso della presente approvanda normativa è infatti quello di uniformare la regolamentazione in materia di carte dei servizi per tutti i servizi di comunicazioni elettroniche, ivi compresi i servizi di televisione a pagamento.</i>	
MODIFICHE ALL'ART. 17	
<i>L'attuale articolo 17 è modificato per introdurre il nuovo indicatore "tempo di riparazione degli apparati" (da attuare in via sperimentale nel primo anno di applicazione) e per estendere ai servizi televisivi a pagamento le disposizioni in materia di qualità dei servizi di contatto (call center) previste dalla Direttiva approvata con la delibera n. 79/09/CSP, di cui in seguito.</i> <i>Da tale estensione, peraltro, deriva l'abrogazione dell'attuale indicatore di cui alla lettera b) dell'art. 17, "tempo di risposta per le chiamate al servizio di assistenza", poiché la qualità dei servizi di assistenza trova già una compiuta disciplina nella citata direttiva ex delibera 79/09/CSP.</i>	
Testo attuale	Testo proposto
Art. 17 (Parametri per l'individuazione dei livelli di qualità)	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	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: - il tempo di attivazione del servizio; - il tempo di risposta per le chiamate al servizio di assistenza; - la percentuale di fatture contestate rispetto al numero di fatture emesse; - la percentuale di fatture errate rispetto alle fatture emesse; - 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: - 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; - 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; - invisano 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; - 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.	aggiornati e comunicati agli utenti nella documentazione di fatturazione, ove prevista, nonché attraverso il sito web e nella pagina interattiva dei servizi. 3. Gli indicatori di qualità del servizio includono, oltre a quelli previsti e disciplinati dalla Direttiva approvata con la delibera n. 79/09/CSP: - il tempo di attivazione del servizio; il tempo di risposta per le chiamate al servizio di assistenza; - la percentuale di fatture contestate rispetto al numero di fatture emesse; - la percentuale di fatture errate rispetto alle fatture emesse; - il tasso di malfunzionamento degli impianti di trasmissione, ovvero il tasso di disponibilità annuale del servizio, salvo eventi non imputabili al fornitore di servizi. il tempo di riparazione degli apparati; 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 6, ferma restando, per l'indicatore di cui alla lettera e), l'adozione in via sperimentale per la prima annualità. 5. I fornitori di servizi di televisione a pagamento: - utilizzano almeno gli indicatori di cui agli allegati da 1 a 6, con le precisazioni ivi contenute, nel fissare annualmente gli obiettivi per la qualità dei servizi di televisione a pagamento; - 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; - invisano 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; - 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.
---	--

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.	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. (quest'ultima norma è abrogata poiché nella nuova versione della Direttiva generale di cui all'allegato B alla consultazione è proposto un nuovo, unico, indirizzo di posta elettronica in materia di qualità e carte dei servizi)
--	---

ABROGAZIONE DELL'ALLEGATO 2 DELLA DIRETTIVA

L'attuale allegato 2 alla direttiva contiene le specifiche dell'indicatore "tempo di risposta per le chiamate al servizio di assistenza" che, come si è spiegato al punto precedente, si propone di abrogare poiché la qualità dei servizi di assistenza trova già compiuta disciplina nella direttiva approvata con delibera 79/09/CSP.

MODIFICHE ALL'ALLEGATO 4 DELLA DIRETTIVA (indicatore "Accuratezza della fatturazione")

*Nell'ambito dell'allegato 4 della Direttiva, che contiene le specifiche dell'indicatore "accuratezza della fatturazione", si propone di modificare soltanto la definizione di tale indicatore, che allo stato è sensibilmente differente dalla definizione del medesimo indicatore in altri comparti, per esigenze di uniformità.
La modifica comporta una migliore specificazione dell'indicatore rispetto al suo scopo.*

Definizione attuale dell'indicatore	Definizione proposta dell'indicatore
"Accuratezza della fatturazione" La percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	"Accuratezza della fatturazione" La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

INTRODUZIONE DEL NUOVO ALLEGATO 6 DELLA DIRETTIVA (Indicatore "Tempo di riparazione degli apparati")

*Si propone di annessare alla Direttiva un nuovo Allegato 6, contenente le specifiche del nuovo indicatore "tempo di riparazione degli apparati", qui di seguito indicate, per far fronte alle esigenze di velocità di riparazione che tanto più si avvertono allorquando – come avviene nei servizi di pay tv – il servizio offerto (visione di un programma specifico o visione in un determinato momento) non è altrimenti fruibile.
L'introduzione del nuovo indicatore potrà essere fatta in via sperimentale nell'anno 2012.*

Tempo di riparazione degli apparati

Definizione dell'indicatore:

Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo dell'apparato da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione dell'apparato) ivi compresi i casi di sostituzione degli apparati (quali, ad esempio, decoder o smart card).

Obbligatorietà dell'indicatore:

obbligatorio

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:

1 gennaio-31 dicembre – annuale (primo anno sperimentale)

Servizi a cui si applica:

Servizi di radiotelevisione a pagamento di base e aggiuntivi

Rilevazione dei dati:

censuaria - raccolta di tutte le riparazioni completate (ripristino completo della funzionalità) nel periodo di rilevazione indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti.

N.B. malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore come pertinenti alle proprie competenze, perché concernenti apparati dallo stesso installati o forniti (anche per il tramite di propri mandatari), in proprietà o in comodato.

Nel computo del tempo di riparazione può essere decurtato:

- a) per i casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede dell'utente, il ritardo intermedio dipendente dall'assenza del cliente o dalla inaccessibilità dei locali, purché, in entrambi i casi, fosse stato previamente concordato un appuntamento;
- b) per i casi in cui la riparazione richieda la sostituzione di uno o più apparati, il ritardo intermedio dovuto al mancato ritiro del nuovo apparato da parte dell'utente, qualora ecceda le 24 ore decorrenti dalla messa a disposizione dell'apparato stesso da parte dell'operatore.

Misure

- a) Percentili 80 e 95 del tempo di riparazione
- b) Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto
- c) Tempo medio di riparazione

Unità di misura

per le misure a) e c) ore comprese quelle non lavorative
per la misura b) valore percentuale

Indicazioni obbligatorie

- a) orari durante i quali possono essere segnalati i guasti
- b) in cui possono essere fissati appuntamenti per la riparazione

c) accuratezza standard per gli appuntamenti (es. un'ora, due ore, ecc.)

Rapporti:

dati separati per:

- a) riparazioni senza intervento presso la sede dell'utente
- b) riparazioni con intervento presso la sede dell'utente
- c) riparazioni con sostituzione degli apparati

Date d'invio dei rapporti all'Autorità:

entro il 30 giugno dell'anno successivo alla rilevazione