

Delibera n. 278/04/CSP del 10 dicembre 2004

Approvazione della 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

(*Gazzetta Ufficiale* 20 gennaio 2005, n. 15)

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione della Commissione per i servizi e i prodotti del 10 dicembre 2004;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

VISTA la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 43 del 22 febbraio 1994;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità e l'istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, sull'istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, ed in particolare l'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2 e l'art. 3, commi 10 e 11;

VISTA la legge 30 luglio 1998, n. 281, recante “Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti”;

VISTO il decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185, di attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza;

VISTO il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, di riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante “Codice in materia di protezione dei dati personali”;

VISTA la legge 3 maggio 2004, n. 112, recante “Norme di principio in materia di assetto del sistema radiotelevisivo e della Rai-Radiotelevisione italiana S.p.A, nonché delega al Governo per l'emanazione del testo unico della radiotelevisione”;

VISTA la propria delibera 148/01/CONS del 28 marzo 2001, recante “Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra organismi di telecomunicazioni”;

VISTA la propria delibera n. 435/01/CONS del 15 novembre 2001, recante “Approvazione del regolamento relativo alla radiodiffusione terrestre in tecnica digitale”;

VISTA la propria delibera n. 182/02/CONS del 19 giugno 2002, recante “Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti” pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 18 luglio 2002, n.167;

VISTA la propria delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni” pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n.193 del 21 agosto 2003;

CONSIDERATO che la tutela degli utenti nelle attività di fornitura di servizi televisivi a pagamento e, con particolare riguardo ai profili della libertà di scelta, delle condizioni economiche e della qualità delle prestazioni, costituiscono principi generali dell'attività delle Autorità nazionali di regolamentazione;

CONSIDERATO che l'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge n. 249/97 attribuisce all'Autorità, in generale e quindi con riferimento all'intero settore delle comunicazioni, il potere di emanare direttive concernenti i livelli generali di qualità dei servizi e per l'adozione di una carta del servizio recante l'indicazione di *standard* minimi per ciascun comparto di attività da parte di ciascun gestore;

CONSIDERATO che la legge n. 112/2004 individua in modo autonomo la figura del fornitore di servizi di accesso condizionato, senza introdurre un distinto regime in ragione del mezzo utilizzato, via etere terrestre, cavo o satellite, o della tecnica di trasmissione impiegata, analogica o digitale, e quindi anche con riferimento alle trasmissioni su frequenze terrestri, via cavo o via satellite;

CONSIDERATO che l'art 3, commi 10 ed 11, della legge n. 249/1997 attribuisce all'Autorità un ampio potere regolamentare per quanto riguarda la disciplina dei servizi televisivi via cavo e satellite nell'ambito del quale, sotto il profilo della tutela dell'utenza, deve intendersi ricompreso il potere di imporre ai fornitori di servizi di accesso condizionato, così come individuati dalla legge n. 112 del 2004 l'obbligo di adottare carte dei servizi;

CONSIDERATO che la delibera 179/03/CSP rinviava a successive direttive specifiche per ciascun comparto, ivi inclusi i servizi ad accesso condizionato e televisione a pagamento, la fissazione, previa consultazione dei soggetti interessati, di un insieme minimo di indicatori di qualità dei servizi, la loro definizione e i metodi per misurarli, tenendo conto delle norme tecniche internazionali, in particolare di quelle dell'ETSI;

CONSIDERATO che il presente provvedimento stabilisce i criteri specifici relativi alla qualità dei servizi televisivi a pagamento e detta le linee guida riguardo all'adozione delle carte dei servizi da parte dei fornitori di servizi al pubblico di accesso condizionato;

CONSIDERATO che il presente provvedimento tiene conto dei principi fondamentali e delle disposizioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, adattandoli alle specificità del settore delle comunicazioni e all'evoluzione del contesto concorrenziale;

SENTITI in audizione gli operatori interessati dal presente provvedimento e le associazioni dei consumatori di cui alla legge n. 281/98;

UDITA la relazione del commissario Antonio Pilati relatore ai sensi dell'art. 32 del regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, e dell'art. 3 comma 10 e 11 della legge 31 luglio 1997, n. 249, emana la seguente direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento.
2. Il testo della direttiva di cui al precedente comma è riportato nell'allegato A alla presente delibera e ne costituisce parte integrante e sostanziale.

La presente delibera è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 10 dicembre 2004

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Pilati

IL PRESIDENTE
Enzo Cheli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
per IL SEGRETARIO GENERALE
Silvana Nouglian