

**DELIBERA n. 443/12/CONS**

**MODIFICA ED INTEGRAZIONE DEL REGOLAMENTO IN MATERIA DI  
TRASPARENZA ED EFFICACIA DEL SERVIZIO DI TELEVOTO  
DI CUI ALLA DELIBERA n. 38/11/CONS**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 4 ottobre 2012;

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*” aggiornato con le modifiche introdotte con il decreto legislativo 28 maggio 2012 n. 70 e, in particolare, il suo art. 70, che disciplina i requisiti minimi dei contratti con gli utenti dei servizi di comunicazioni elettroniche;

VISTO il decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, recante “*Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici*” e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il d.P.R. n. 430/2001 “*Regolamento concernente la revisione organica della disciplina dei concorsi e delle operazioni a premio*”, con particolare riferimento all’art. 2, lett. c) per quanto riguarda le manifestazioni qui delineate;

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante “*Codice per la protezione dei dati personali*” aggiornato con le modifiche introdotte con il decreto legislativo 28 maggio 2012 n. 69;

VISTO il decreto ministeriale n.145/2006 “*Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo*” tra cui rientra, nell’ambito dei *servizi di chiamate di massa*, il televoto;

VISTA la delibera n. 8/99 del Consiglio del 27 marzo 1999 recante “*Lista degli eventi di particolare rilevanza per la società da trasmettere su canali televisivi liberamente accessibili*”;

VISTA la delibera n. 52/12/CIR recante “*Adozione del nuovo piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera n. 26/08/CIR e s.m.i.*”;

VISTO il regolamento in materia di procedure sanzionatorie approvato con delibera n. 136/06/CONS e successive modifiche e integrazioni;

VISTI i regolamenti per la risoluzione delle controversie adottati da quest’Autorità con le delibere 173/07/CONS e 352/08/CONS e successive modifiche e integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 659/10/CONS, recante “Avvio della consultazione pubblica in materia di trasparenza ed efficacia del servizio di televoto”, pubblicata sul sito dell’Autorità in data 22 dicembre 2010, con avviso nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 302 del 28 dicembre 2010, con la quale l’Autorità ha posto in consultazione un testo di regolamento per la disciplina della trasparenza ed efficacia del servizio di televoto, corredato da motivazione e domande rivolte al mercato per eventuali approfondimenti;

VISTA la delibera n. 38/11/CONS, recante “Approvazione del regolamento in materia di trasparenza ed efficacia del servizio di televoto”, pubblicata sul sito dell’Autorità in data 4 febbraio 2011, e nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 32 del 10 febbraio 2011, con la quale l’Autorità, in esito alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 659/10/CONS ha approvato in via definitiva il testo di regolamento per la disciplina della trasparenza ed efficacia del servizio di televoto, come da allegato A alla delibera stessa;

VISTO l’art.5, comma 4, dell’allegato A alla delibera n. 38/11/CONS, che statuisce il divieto di esprimere voti tramite sistemi, automatizzati o meno, fissi o mobili, che permettono l’invio massivo di chiamate o SMS e da utenze che forniscono servizi di *call center* e dispone che gli operatori vigilino sull’effettiva attuazione di questo divieto, con i mezzi a propria disposizione, segnalando senza indugio all’Autorità eventuali anomalie;

VISTO l’art.11, comma 1, dell’allegato A alla delibera n. 38/11/CONS, che dispone che i soggetti responsabili adeguino i mezzi a propria disposizione, inclusi i sistemi di accesso o le piattaforme tecniche, alle disposizioni di cui all’art. 5, comma 4 con le modalità attuative da definirsi in un tavolo tecnico interoperatori dinanzi all’Autorità;

VISTI i verbali delle riunioni del tavolo tecnico di cui all’art.11, comma 1, dell’allegato A alla delibera n. 38/11/CONS, tenutesi il 20 aprile e l’8 novembre 2011 ed il 31 gennaio 2012;

PRESO ATTO delle osservazioni, delle risposte e delle valutazioni dei partecipanti al suddetto tavolo tecnico, nel corso delle citate riunioni, anche in relazione alle soluzioni avanzate dall'Autorità;

CONSIDERATO che il servizio di televoto, quando espletato attraverso connessioni telefoniche, può essere realizzato esclusivamente tramite servizi di chiamate di massa di cui all'articolo 1, comma 1, lettera n, numero 3, dell'Allegato A alla delibera n. 52/12/CIR (Piano di Numerazione Nazionale) e che, nel rispetto delle soglie di prezzo massimo applicabili al singolo televoto, come indicato nel predetto Allegato A, ogni gestore ha comunque la facoltà di applicare costi inferiori, eventualmente fino alla completa gratuità, in base alla politica commerciale scelta per lo specifico programma radiotelevisivo e fatti salvi gli accordi economici di accesso e interconnessione alle reti degli operatori per supportare il servizio stesso;

CONSIDERATO che, al fine di definire in maniera precisa le "utenze che forniscono servizi di *call center* o attestate su centralini/PABX/PBX", a cui è vietato il servizio di televoto ai sensi dell'art. 5, comma 4 dell'Allegato A alla delibera 38/11/CONS, il tavolo tecnico ha concordato che queste utenze si possono far coincidere con il sottoinsieme dei clienti *business* di un operatore telefonico di accesso da rete fissa, caratterizzati dall'essere ricompresi in una o più delle seguenti classi:

- i) utenti a cui è stata assegnata numerazione di tipo GNR (Gruppo Numerazione Ridotta) che rappresentano la preponderante maggioranza delle utenze che forniscono servizi di *call center*;
- ii) utenti che utilizzano sistemi Centrex, IP-Centrex, IP-PABX;
- iii) utenti che utilizzano connessioni ISDN-PRA (*Primary Rate Access*);
- iv) utenti che utilizzano connessioni ISDN-BA (*Basic Access*), con numero di accessi base maggiore o uguale a 5;

CONSIDERATO che il possibile uso distorto di utenze GNR con lo scopo di condizionare l'esito di importanti competizioni basate sul televoto ha costituito uno dei principali motivi per i quali questa Autorità ha intrapreso un'attività di regolamentazione in materia di televoto, a tutela di tutti quegli utenti che, utilizzando il servizio di televoto, sostengono delle spese e, pertanto, devono poter realmente contribuire a determinare l'esito della competizione;

RITENUTO che implementare un blocco preventivo di tali utenze rende il Regolamento approvato con la delibera 38/11/CONS completo e, soprattutto, capace di impedire, in maniera preventiva, efficace e stabile nel tempo, l'utilizzo improprio delle utenze multilinea come i centralini e i *call center*;

CONSIDERATO che, nel caso di voto da rete fissa, l'unica soluzione tecnica che è stata prospettata dagli operatori, per l'implementazione del blocco, consiste nella realizzazione di un filtraggio a livello di operatore di accesso;

PRESO ATTO che le analisi di fattibilità ad operare un blocco tecnico in tempo reale (*ex-ante*) del televoto da utenze che forniscono servizi di *call center*, o attestate su centralini/PABX/PBX condotte dagli operatori di accesso da rete fissa, hanno evidenziato costi variabili tra 1 e 3,75 milioni di euro e tempi di realizzazione di 12 /15 mesi;

RITENUTO, quindi, che il termine di 12 mesi sia sufficiente per la realizzazione di tale blocco;

CONSIDERATO che, nel caso degli SMS da mobile, ad ogni scheda SIM corrisponde di norma un'utenza contrattualizzata, ai sensi dell'art. 5, comma 2 del Regolamento e che, quindi, per tale tipologia di origine del televoto sia preferibile una reportistica che consenta all'Autorità di poter compiere verifiche, a propria discrezione o a seguito di denuncia, circa l'eventuale presenza di fonti di invio massivo di SMS, in quanto i cartellini di rete sono in grado di gestire, per SMS inviato, sia l'informazione sulla cella di origine che la numerazione di destinazione dell'SMS;

CONSIDERATO che si riscontra sempre più di frequente il ricorso a modalità di televoto via internet;

CONSIDERATO che qualsiasi forma di televoto, non espletata attraverso i tradizionali servizi telefonici, ma che faccia uso di applicazioni internet sia di rete fissa che di rete mobile, è sottoposta a tutte le prescrizioni del Regolamento del televoto approvato con delibera n. 38/11/CONS, con particolare riferimento all'art. 5, che regola i criteri di validità del voto;

RITENUTO di dover evidenziare, con maggior chiarezza, nel Regolamento l'ammissibilità solo delle modalità di televoto tramite internet che consentono il rispetto dei principi del Regolamento, ivi compresi la tracciabilità e il conteggio dei voti, in modo da garantire che un unico utente possa esprimere, per ognuna di tali modalità di televoto, il numero massimo di voti previsto dall'art. 5 del Regolamento;

PRESO ATTO che nel corso del 2011 si sono verificati vari episodi o condizioni che hanno portato alcune emittenti ad annullare sessioni di televoto o ad interrompere trasmissioni con abbinati servizi di televoto senza che venisse nominato alcun vincitore della relativa competizione;

CONSIDERATO che, avuto riguardo alla "struttura" del rapporto obbligatorio scaturente dal televoto, lo stesso si sostanzia in un rapporto a prestazioni corrispettive, ove a fronte del "servizio" reso dall'emittente e dagli operatori telefonici sussiste l'obbligo del telespettatore di corrispondere un prezzo e che, pertanto, se il servizio non viene reso per ragioni imputabili a mere e libere scelte imprenditoriali e non a caso fortuito o a causa di forza maggiore, il pagamento effettuato in anticipo dallo spettatore risulta privo di idonea giustificazione costituendo, ai sensi del codice civile, un possibile

ingiustificato arricchimento per il gestore telefonico ed, eventualmente, per l'emittente, per il titolare della numerazione e per i soggetti che gestiscono le piattaforme tecnologiche su cui poggia il servizio di televoto secondo quanto previsto nei regolamenti contrattuali che ne governano i rispettivi rapporti, anche, eventualmente, in materia di regresso;

RITENUTO, quindi, opportuno, ai fini di una maggiore completezza ed esaustività del Regolamento, richiamare in modo esplicito, nel Regolamento stesso, l'obbligo derivante dall'art. 11, comma 1 dell'allegato A alla delibera 179/03/CSP e s.m.i. secondo il quale: *“Gli organismi di telecomunicazioni rimborsano all'utente le somme erroneamente addebitate. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di utenti, gli operatori effettuano automaticamente il rimborso nei confronti dei propri clienti informandone contestualmente l'Autorità, che può stabilire modalità di restituzione generalizzata nel caso di eventuali somme residue”*, per le situazioni di interruzione o annullamento del televoto o di singole sessioni in cui non venga nominato il vincitore della relativa competizione;

CONSIDERATO che nelle manifestazioni a maggiore rilevanza mediatica, nella maggior parte dei casi, per i vincitori della competizione a cui è abbinato il televoto, sono in palio somme di denaro e contratti di varia natura (pubblicitari, discografici etc.) e che, pertanto, procedere alla rettifica o all'annullamento di una graduatoria, in caso di anomalie o irregolarità nelle procedure di voto, comporta rilevanti conseguenze giuridiche di natura civile e penale;

CONSIDERATO che l'Autorità, nel caso in cui rilevi irregolarità o anomalie nello svolgimento del servizio di televoto e delle operazioni ad esso correlate, procede ad effettuare una segnalazione alle autorità giudiziarie competenti, trasmettendo eventualmente gli atti e la documentazione acquisita, ferma restando la facoltà di applicare le eventuali sanzioni amministrative di propria competenza;

TUTTO ciò premesso ed osservato;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

### **Articolo 1**

**(Modifiche ed integrazioni all'allegato A della delibera n. 38/11/CONS)**

1. All'art. 1, comma 1, lettera b):

- dopo le parole “programmi radiotelevisivi” sono aggiunte le parole “con qualsiasi mezzo diffusi,”;
  - le parole “, 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” sono sostituite dalle parole “. Ai sensi dell’articolo 1, comma 1, lettera n, numero 3 dell’allegato A alla delibera 52/12/CIR (Piano di Numerazione Nazionale) il televoto, quando realizzato attraverso servizi telefonici, è ricompreso tra i cd. servizi di chiamate di massa e, pertanto, ai sensi dell’articolo 20, comma 1 e dell’articolo 22, comma 1 del Piano di Numerazione Nazionale, possono essere utilizzate esclusivamente numerazioni di tipo:
    - 894, nel caso di chiamate da rete fissa;
    - 47, nel caso di invio di SMS”.
2. Dopo l’art. 1, comma 1, lettera f) è aggiunta la seguente nuova definizione:
 

“g) “utenze che forniscono servizi di *call center* o attestate su centralini/PABX/PBX”: i clienti di un operatore telefonico di accesso da rete fissa, caratterizzati dall’essere ricompresi in una o più delle seguenti classi:

    - i) utenti a cui è stata assegnata numerazione di tipo GNR;
    - ii) utenti che utilizzano sistemi Centrex, IP-Centrex, IP-PABX;
    - iii) utenti che utilizzano connessioni ISDN-PRA (*Primary Rate Access*);
    - iv) utenti che utilizzano connessioni ISDN-BA (*Basic Access*), con numero di accessi base maggiore o uguale a 5.”.
  3. All’art. 5, comma 1, le parole “Il voto può essere espresso tramite” sono sostituite dalle parole “Le emittenti possono realizzare il servizio di televoto sia attraverso servizi telefonici tradizionali (telefonate, SMS), sia attraverso applicazioni internet. Nel caso di televoto attraverso servizi telefonici, possono esprimere il voto”.
  4. Dopo l’art. 5, comma 1, è inserito il seguente comma 1 bis:
 

“Il televoto reso mediante applicazioni internet deve rispettare i principi di cui al comma 1, del presente articolo. In particolare tali applicazioni internet devono garantire l’identificazione dell’utente votante e la tracciabilità dei voti, a garanzia del rispetto del numero massimo di voti previsto al comma 2 del presente articolo.”.
  5. All’art. 5, comma 2, le parole “, singola o multipla, o indirizzo” sono sostituite dalle parole “diversa da quelle di cui all’art. 1, comma 1, lettera g) e per ciascuna modalità di televoto tramite internet”.
  6. All’art. 5, comma 4, le parole “né da utenze che forniscono servizi di *call center* “ sono sostituite dalle parole “e da utenze che forniscono servizi di *call center* o attestate su centralini/PABX/PBX, come definite all’articolo 1, comma 1, lettera g)”.

7. Dopo l'art. 5, comma 4, è inserito il seguente comma 4 bis:  
“Gli operatori di accesso da rete fissa che intendono offrire servizi di televoto adeguano i propri sistemi e la propria rete in modo da impedire l'accesso a tali servizi ai propri clienti titolari di utenze di cui all'articolo 1, comma 1, lettera g).”.
8. All'art. 6, comma 1, le parole “della delibera 26/08/CIR e successive modifiche e integrazioni” sono sostituite dalle parole “dell'allegato A alla delibera 52/12/CIR”.
9. Dopo l'art. 6 comma 4, è inserito il seguente comma 4 bis:  
“Fermo restando quanto previsto nei regolamenti contrattuali, anche eventualmente in materia di regresso, tra emittente, titolare della numerazione, operatori di accesso e soggetti che gestiscono le piattaforme tecnologiche attraverso le quali è erogato il servizio di televoto, in caso di annullamento o sospensione di singole sessioni o dell'intero servizio di televoto per ragioni non derivanti da caso fortuito o da forza maggiore, senza che siano definiti i risultati delle competizioni per le quali è stato chiesto agli utenti di esprimere la loro preferenza, il prezzo dei voti espressi fino al momento dell'annullamento o sospensione, ai sensi dell'articolo 11, comma 1, della delibera 179/03/CSP, deve essere interamente rimborsato agli utenti.”
10. All'art. 7, comma 1, le parole “delibera n. 26/08/CIR” sono sostituite dalle parole “delibera n. 52/12/CIR”.
11. Nell'art. 10, comma 1 le parole “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” sono eliminate.
12. Nell'art. 10, comma 2 le parole “ivi compresi, ove del caso, i dati previsti dall'art. 123, comma 6, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196” sono eliminate.
13. L'art. 11, comma 1, è sostituito dal seguente:  
“I soggetti responsabili adeguano i propri sistemi alle disposizioni di cui all'art. 5, comma 4 bis, entro 12 mesi decorrenti dalla pubblicazione del presente regolamento”.
14. Nell'art. 11, comma 2, dopo la parola “locale” sono aggiunte le parole “, nonché a servizi di televoto espletati attraverso altri sistemi di comunicazione”.

## **Articolo 2** **(Disposizioni finali)**

1. Il presente provvedimento è pubblicato nel sito *web* dell'Autorità, unitamente al testo dell'Allegato A alla delibera n. 38/11/CONS come integrato e modificato dal presente provvedimento. Il presente provvedimento è pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana ed entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale.

Napoli, 4 ottobre 2012

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Francesco Posteraro

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

Per visto di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE VICARIO**  
Antonio Perrucci