

DELIBERA n. 711/11/CONS

**Avvio del procedimento di consultazione pubblica per l'approvazione 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**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione del Consiglio 20 dicembre 2011;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "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, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle comunicazioni e radiotelevisivo" e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. B), n. 2, secondo cui l'Autorità emana direttive concernenti i livelli generali di qualità dei servizi e per l'adozione, da parte di ciascun gestore, di una carta del servizio recante l'indicazione di standard minimi per ogni comparto di attività;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" (di seguito Codice del consumo);

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 propria delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 193 del 21 agosto 2003 (in prosieguo Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi);

VISTA la propria delibera n. 278/04/CSP del 10 dicembre 2004, recante "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”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 15 del 20 gennaio 2005;

VISTA la propria delibera n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006, di “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 229 del 27 dicembre 2006;

VISTA la propria delibera n. 79/09/CSP del 14 maggio 2009, recante “Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 127 del 4 giugno 2009;

VISTA la propria delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’art. 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481”;

CONSIDERATO che, fino ad oggi, la materia relativa alle Carte dei servizi e della qualità nel comparto dei servizi di televisione a pagamento è stata disciplinata dall’Autorità con la citata delibera n. 278/04/CSP, recante la Direttiva per i servizi di televisione a pagamento, emanata sulla base di quanto già previsto dalla precedente Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di cui alla citata delibera n. 179/03/CSP;

CONSIDERATO che la predetta Direttiva specificamente dedicata ai servizi di televisione a pagamento, approvata con la delibera n. 278/04/CSP, nella sua maggior parte (e, segnatamente, negli articoli da 2 a 18, con la sola eccezione dell’art. 17, che concerne i Parametri per l’individuazione dei livelli di qualità) ribadisce i contenuti della Direttiva generale di cui alla delibera n. 179/03/CSP, che si applica a tutti gli altri comparti del settore delle comunicazioni elettroniche;

CONSIDERATO, tuttavia, che nel testo delle due Direttive si rinvengono alcune sensibili differenze le quali, sebbene in molti casi soltanto linguistiche, comportano, laddove anche contenutistiche, una significativa diversità di disciplina per il comparto dei servizi di televisione a pagamento rispetto a tutti gli altri comparti del settore delle comunicazioni elettroniche;

CONSIDERATO che tale diversità di disciplina poteva giustificarsi, all’epoca dell’approvazione della delibera n. 278/04/CSP, in vista della assoluta novità dei servizi di pay tv e della loro conseguente minore diffusione rispetto agli altri servizi del settore di comunicazioni elettroniche, ma che, all’attualità, essa non trova più ragion d’essere;

RILEVATO, peraltro, che la detta diversità riguarda anche aspetti relativi alla trasparenza dei documenti di fatturazione, alle modalità di stipula dei contratti a distanza, alle informazioni sul diritto di recesso, alle penali applicabili, alla gestione dei reclami, e dunque riguarda, in sintesi, aspetti che l’Autorità, sulla base della propria esperienza, dell’esame delle segnalazioni che la stessa quotidianamente riceve, nonché della casistica delle controversie azionate dagli utenti, reputa di sicuro interesse per la tutela dell’utenza a prescindere dalla specifica tipologia del servizio fruito, dunque anche per il comparto della televisione a pagamento;

RITENUTO, pertanto, che non sia più necessario, né equo, distinguere sotto i predetti profili la disciplina del comparto dei servizi di televisione a pagamento da quella di tutti gli altri comparti del settore delle comunicazioni elettroniche e che sia conseguentemente possibile estendere direttamente (ove applicabili in concreto) le previsioni della Direttiva generale di cui alla delibera n. 179/03/CSP anche al comparto dei servizi di televisione a pagamento, con ogni conseguente obbligo per i fornitori di tali servizi;

RITENUTO inoltre opportuno procedere, in occasione della predetta estensione delle norme di cui alla Direttiva generale approvata con la delibera n. 179/03/CSP al comparto dei servizi di televisione a pagamento, ad una complessiva rivisitazione della medesima Direttiva generale, motivata dalla necessità di un suo aggiornamento rispetto alle normative successive e dalla convenienza – in un’ottica di massima tutela dell’utenza – di delineare in maniera più compiuta, sulla base della ormai pluriennale esperienza applicativa e della vigilanza effettuata, i diritti e gli obblighi scaturenti dalla stessa;

RILEVATO, poi, sotto altro profilo, che la attuale diversità di disciplina tra il comparto dei servizi di televisione a pagamento e gli altri comparti del settore delle comunicazioni elettroniche risiede anche nelle norme di cui alla Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center), approvate dall’Autorità con la citata delibera n. 79/09/CSP, la quale, ai sensi del suo art. 2, comma 3, si applica agli operatori della telefonia vocale fissa e delle comunicazioni mobili e personali, per tutti i loro servizi, con riserva, per l’Autorità, *“di estendere l’ambito di applicabilità della direttiva anche agli operatori di altri comparti delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica”*;

RILEVATO, al riguardo, che le motivazioni di tutela dell’utenza espresse in occasione dell’approvazione della predetta Direttiva sulla qualità dei servizi di call center siano ormai condivisibili anche per il comparto dei servizi di televisione a pagamento, come peraltro dimostrato dalle varie segnalazioni in materia ricevute dall’Autorità e come rappresentato anche dalle Associazioni dei consumatori, da ultimo nel corso dell’incontro del Tavolo permanente di confronto svolto l’8 aprile 2011;

CONSIDERATO, infatti, che gli obblighi imposti con la citata Direttiva sulla qualità dei servizi di call center rispondono, nel loro complesso, ad una fondamentale esigenza di tutela che si avverte particolarmente nei casi in cui – come tipicamente avviene nel settore delle comunicazioni elettroniche, ivi compreso, ormai, il comparto della televisione a pagamento – il rapporto si instaura e si esegue con modalità essenzialmente a distanza, vale a dire tramite l’interazione non fisica tra un singolo utente e un operatore strutturalmente organizzato e diversificato, con il quale, dunque, non può mai realizzarsi il tradizionale incontro o scambio diretto fra le parti del contratto;

RITENUTO, pertanto, che, alla luce delle predette considerazioni, diventa fondamentale assicurare anche agli utenti del comparto dei servizi di televisione a pagamento un determinato livello di qualità e idonee modalità operative dei servizi di assistenza, estendendo nei confronti degli operatori di detto comparto le norme che prevedono obiettivi predeterminati di qualità per il contenimento dei tempi di attesa per contattare l’assistenza, la tracciabilità delle richieste o dei reclami inviati, nonché la completezza e la chiarezza delle informazioni trasmesse agli utenti, sotto ogni profilo;

RITENUTO, peraltro, che la predetta necessità di estensione delle norme nei confronti degli operatori dei servizi di televisione a pagamento ancor più si impone con riferimento alla gratuità del servizio di assistenza (che deve dunque essere assicurata anche nel comparto dei servizi di televisione a pagamento, ai sensi di quanto previsto dall’art. 1, comma 1, lettera n) e dall’art. 6 della citata Direttiva di cui alla delibera n. 79/09/CSP), posto che il servizio di assistenza costituisce il tipico strumento a disposizione dell’utente per ben conoscere l’offerta dell’operatore ovvero per tutelarsi nei casi di inadempimento di quest’ultimo alle obbligazioni contrattualmente assunte e che, conseguentemente, il versamento di somme per contattare l’assistenza è innanzitutto non dovuto, poiché è diritto dell’utente ottenere informazioni sia prima che durante, o anche dopo, l’esecuzione del rapporto e, in secondo luogo, determina il pregiudizievole e paradossale effetto di accentuare le conseguenze dell’inadempimento da cui è originata la necessità di richiedere l’assistenza stessa;

RITENUTO, quindi, in definitiva, che sia necessario ed equo estendere complessivamente le previsioni di cui alla Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center), approvate dall’Autorità con la citata delibera n. 79/09/CSP, al comparto dei servizi di televisione a pagamento, con l’accorgimento di tenere conto degli obiettivi di qualità già raggiunti dagli operatori del comparto nel fornire i servizi di assistenza (così da valorizzarne l’esperienza pregressa e da evitare una diminuzione di tutela per gli utenti rispetto all’attualità);

RILEVATO, infine, che gli indicatori di qualità individuati nella Direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento, di cui alla delibera n. 278/04/CSP, possono essere ridefiniti, per un dovuto allineamento alle estensioni sopra prospettate (dal che deriva, per esempio, la sostituzione dell’attuale

indicatore sui *Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore* con quelli più analitici previsti dalla Direttiva di cui alla delibera n. 79/09/CSP) nonché per la necessità di adeguare tali indicatori a quelle caratteristiche o attività, associate alla fornitura del servizio, che, sulla base delle segnalazioni ricevute dall'Autorità nel tempo, possono ormai essere considerate più significative per misurare il livello di efficienza della fornitura dei servizi di televisione a pagamento e il gradimento di chi la riceve;

RITENUTO, pertanto, di prevedere per i servizi di televisione a pagamento un nuovo specifico indicatore sul *Tempo di riparazione degli apparati*, in considerazione del fatto che l'utente, tipicamente, aderisce ad un servizio di pay tv poiché ha interesse a fruire di contenuti ben determinati – non altrimenti fruibili – e che, di conseguenza, la velocità dell'operatore nel rimediare ad eventuali malfunzionamenti è da ritenere fondamentale ai fini della valutazione della qualità del servizio, intesa sotto il profilo dell'idoneità dello stesso a realizzare lo scopo perseguito dall'utente;

RITENUTO, inoltre, opportuno sostituire l'attuale definizione dell'indicatore sull'*Accuratezza della fatturazione* di cui all'allegato 4 della Direttiva adottata con la delibera n. 278/04/CSP (*La percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo*) con la definizione dello stesso indicatore rinvenibile nelle altre delibere sulla qualità dei servizi (*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*), ai fini di un necessario riallineamento tra le disposizioni;

RITENUTO che sui precedenti punti sia in ogni caso necessario sottoporre a consultazione pubblica il documento che definisce gli elementi essenziali del provvedimento che l'Autorità potrebbe adottare, anche alla luce del fatto che la consultazione può permettere di acquisire informazioni rispetto alla necessità di prevedere ulteriori e diversi indicatori di qualità per i servizi di televisione a pagamento, che esprimano le caratteristiche del servizio più significative per la tutela degli interessi degli utenti nella fruizione dello stesso, ovvero rispetto alla necessità di modificare gli altri attuali indicatori;

VISTA, per ciò che concerne lo svolgimento della presente procedura, la delibera n. 453/03/CONS del 23 dicembre 2003, recante il "Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all'art. 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 22 del 28 gennaio 2004;

VISTA anche la delibera n. 118/04/CONS del 5 maggio 2004, recante "Disciplina dei procedimenti istruttori di cui al nuovo quadro regolamentare delle

comunicazioni elettroniche”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana del 19 maggio 2004, n. 116 e successive modificazioni;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS del 22 luglio 2010 recante “Disciplina dei tempi dei procedimenti”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana del 6 settembre 2010 n. 208;

VISTO altresì il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005, recante “Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell’Autorità”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 11 del 14 gennaio 2006, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 25 del 31 gennaio 2006;

RITENUTO congruo, alla luce della matrice sostanzialmente unitaria delle varie modifiche normative proposte, stabilire un termine di 45 giorni entro il quale i soggetti interessati possono comunicare le proprie osservazioni;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Nicola D’Angelo e Roberto Napoli, relatori ai sensi dell’art. 29 del Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

1. Sono sottoposti a consultazione pubblica i documenti allegati B, C e D alla presente delibera, di cui formano parte integrante, 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*” e recanti, rispettivamente, le proposte di modifica alla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi approvata con la delibera n. 179/03/CSP (allegato B), le proposte di modifica alla direttiva in materia di qualità e carte dei servizi dei servizi di televisione a pagamento approvata con la delibera n. 278/04/CSP (allegato C) e le proposte di modifica alla direttiva in materia di qualità dei servizi di contatto approvata con la delibera n. 79/09/CSP (allegato D).
2. Le modalità di consultazione sono riportate nell’allegato A della presente delibera, di cui costituiscono parte integrante.

3. La responsabilità del procedimento è affidata all'Avv. Francesca Mariani, dell'Ufficio Qualità, Servizio Universale e Rapporti con le Associazioni della Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità.
4. La presente delibera è pubblicata, comprensiva degli allegati, sul sito *web* dell'Autorità.
5. Ai sensi dell'art. 3, comma 1, della delibera 453/03/CONS, le comunicazioni di risposta alla consultazione pubblica devono pervenire entro il termine perentorio di 45 giorni dalla data della pubblicazione di cui al precedente comma.
6. Avviso della pubblicazione è dato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Copia della presente delibera, comprensiva degli allegati, è depositata in libera visione del pubblico presso gli Uffici dell'Autorità in Roma, Via Isonzo n. 21/b.

Napoli, 20 dicembre 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Nicola D'Angelo

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola