



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 310/24/CONS

RICHIAMO ALLA RAI – RADIODIFFUSIONE ITALIANA S.P.A. IN ESITO ALL'ATTIVITÀ DI VERIFICA SULLA REGOLARITÀ ED EFFICACIA DEL SERVIZIO DI TELEVOTO RELATIVO ALLA SETTANTAQUATTRESIMA EDIZIONE DEL FESTIVAL DI SANREMO

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 24 luglio 2024;

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 telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto del Ministero per lo Sviluppo Economico del 27 maggio 2022, recante *Individuazione degli eventi di particolare rilevanza e interesse sociale*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA la delibera n. 38/11/CONS del 3 febbraio 2011, recante *Approvazione del regolamento in materia di trasparenza ed efficacia del servizio di televoto* (di seguito *Regolamento*), come modificata e integrata dalla delibera n. 443/12/CONS (di seguito *Regolamento*);

CONSIDERATO che, ai sensi dell’articolo 10 del Regolamento, *[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.*

CONSIDERATO quanto segue:

1. A seguito della conclusione del Festival di Sanremo 2024, l’Autorità ha ricevuto segnalazioni sul Televoto che hanno interessato principalmente due aspetti: l’andamento ed efficacia del sistema di televoto e l’applicazione da parte della RAI



S.p.A. (RAI) del proprio regolamento sul Festival 2024. Per quanto riguarda il Televoto, le segnalazioni hanno riguardato:

- la ritarda o mancata ricezione degli SMS di conferma da parte degli utenti;
 - gli addebiti del costo dell'SMS in assenza della certezza che il voto fosse stato acquisito;
 - la gestione di eventuali scarti di SMS che hanno superato la soglia ammessa dal Regolamento o contenevano sintassi sbagliate o erano stati inviati oltre il termine consentito.
2. A tale riguardo le associazioni segnalanti hanno ritenuto che il ritardo nella conferma possa aver determinato un'alterazione dell'esito del Televoto inducendo gli utenti ad inviare più SMS di voto nell'attesa della notifica di ricezione. Le istanze suddette fanno inoltre riferimento alla necessità di una verifica sulla correttezza delle somme pagate dagli utenti. I segnalanti, quindi, hanno chiesto a questa Autorità, in generale, di verificare il rispetto del Regolamento in materia di trasparenza ed efficacia del servizio di Televoto approvato con delibera n. 38/11/CONS e successive modificazioni.
 3. Per quanto riguarda la gestione della competizione da parte di RAI, le associazioni segnalanti hanno altresì lamentato la mancata applicazione del proprio regolamento di gara laddove prevede che, in caso di malfunzionamento, d'intesa con il notaio incaricato, avrebbe dovuto esercitare la "facoltà di adottare qualsivoglia iniziativa volta a consentire il regolare prosieguo della gara stessa (a titolo meramente esemplificativo ma non esaustivo: ripetere la sessione di votazione completamente e/o limitatamente alla singola/e componente/i e, solo nel caso in cui il malfunzionamento perduri, considerare conclusa una sessione di votazione con il solo risultato delle componenti – Giuria/e o Televoto – che hanno regolarmente funzionato)".
 4. Alla luce di quanto rilevato nel corso delle votazioni e viste le segnalazioni ricevute, l'Autorità ha ritenuto di acquisire elementi sulla trasparenza delle informazioni comunicate agli utenti del servizio di televoto e sull'efficacia dello stesso, acquisendo dall'emittente, da TIM, e dagli operatori di accesso ogni documento, dato o informazione utili ai fini della verifica dell'esattezza e completezza delle informazioni comunicate e dei risultati resi pubblici.
 5. A tale proposito il Regolamento, in relazione alle modalità tecniche di televoto, prevede che il servizio deve essere compiutamente disciplinato da un apposito regolamento, da redigersi da parte dell'emittente RAI. Nel regolamento è stabilito il numero massimo di voti (5) da ciascuna utenza contrattuale, per ogni sessione di



televoto, il divieto di esprimere voti tramite sistemi, fissi o mobili, che permettono l'invio massivo di chiamate o SMS. Per quanto riguarda la trasparenza dei costi, agli utenti va addebitato esclusivamente il costo dei voti validi, mentre i voti invalidi sono totalmente gratuiti, e va inviato uno specifico messaggio, contestuale all'avviso sulla corretta ricezione del voto, contenente il costo addebitato.

6. L'emittente, RAI, è quindi responsabile della conformità dei contenuti del proprio regolamento di televoto alle disposizioni della delibera n. 38/11/CONS e del regolare svolgimento di tutte le operazioni connesse al corretto utilizzo del servizio.

TIM, che gestisce le piattaforme tecnologica su cui poggia il servizio di televoto, è responsabile della raccolta, validazione ed elaborazione dei voti e, in generale, di tutti gli adempimenti connessi alla complessiva gestione del servizio, ivi compreso il calcolo dei risultati e dei costi da addebitare all'utenza.

Gli operatori di accesso sono responsabili del corretto instradamento del voto verso la rete di TIM, quale operatore titolare della numerazione del televoto, del recapito della messaggistica di conferma o di errore, dell'addebito dei relativi costi alla propria utenza e, nei confronti della stessa, degli eventuali rimborsi in caso di errati addebiti o di addebiti non dovuti.

7. Ai sensi del proprio regolamento, ossia la delibera n. 38/11/CONS, l'Autorità vigila sul livello di trasparenza delle informazioni comunicate agli utenti del servizio di televoto e sull'efficacia dello stesso, restando ogni decisione finale sui risultati della competizione in capo alla sola RAI, quali il riconteggio dei voti, la rettifica dei risultati della competizione o l'annullamento dei risultati.

VISTI gli esiti delle verifiche istruttorie di cui all'**Allegato A** al presente provvedimento;

CONSIDERATO che, nel corso delle suddette verifiche istruttorie, un particolare focus è stato fatto sull'ultima serata laddove il numero di voti acquisiti, circa 9,5 milioni, ha completamente saturato la capacità di elaborazione della piattaforma;

RILEVATO che TIM ha comunicato all'Autorità di aver avuto contezza del numero complessivo di SMS pervenuti nell'ultima serata (circa 9,5 mln), non durante il Festival, nel corso del quale ne sono stati contabilizzati circa 3 mln, ma a seguito di una analisi successiva; i volumi eccedenti la capacità della piattaforma sono stati rilevati, infatti, solo a seguito della richiesta di informazioni dell'Autorità;

RILEVATO, inoltre, che nell'ultima serata sono stati fatturati circa 1,8 milioni di voti con relativo riscontro all'utente mediante SMS, altri 0,9 milioni hanno ricevuto un SMS di informativa di mancato addebito, mentre 0,3 milioni voti non validi non sono stati riscontrati;



CONSIDERATO che i mancati riscontri appaiono connessi alla saturazione del sistema che ha indotto TIM ad allocare tutte le risorse, temporaneamente, alla sola elaborazione degli SMS in ricezione e che la piattaforma sembra aver operato in linea con gli SLA (*Service Level Agreement*) di servizio richiesti dalla RAI in sede di aggiudicazione del servizio di Televoto;

PRESO ATTO, altresì, che

- a. i volumi di SMS generati nel corso dell'ultima serata del Festival risultano essere di portata ben superiore ai dati storici disponibili e, come tali, di entità difficilmente prevedibile;
- b. TIM ha riferito di aver messo in campo tutte le ragionevoli misure per ridurre il disservizio;
- c. TIM ha anche riferito di aver effettuato una analisi ex-post dei voti non elaborati rilevando che circa 4,3 milioni hanno superato il limite dei 5 voti validi. Ne consegue che i voti potenzialmente validi e non elaborati sono pari a circa 2,2 milioni su 9,5 milioni acquisiti;

RITENUTO, pertanto, che in esito alle verifiche svolte dall'Autorità, per quanto di propria competenza, non sono emerse inottemperanze concernenti l'andamento del Televoto, essendo stati assicurato la pubblicazione del regolamento RAI e delle informazioni sul televoto, l'addebito dei costi del voto, il generale funzionamento della piattaforma di televoto tenuto conte degli SLA (*Service Level Agreement*) previsti dal Capitolo di servizio della stessa, l'uso della numerazione del televoto, la raccolta e la consegna degli SMS;

RITENUTO, nondimeno, che l'entità del disservizio occorso risulta astrattamente tale da incidere sull'efficacia del televoto;

RITENUTO, conseguentemente, che occorre che la RAI adotti per il futuro tutte le misure tecniche e contrattuali necessarie per assicurare una piena efficacia del servizio del televoto, anche attraverso un corretto dimensionamento della piattaforma del televoto;

UDITA la relazione del Presidente, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Di richiamare la RAI S.p.A. ad adottare tutte le misure contrattuali e tecniche finalizzate ad assicurare un efficace andamento del Televoto anche attraverso un corretto dimensionamento della piattaforma del televoto.



L'allegato A costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

Il presente provvedimento è pubblicato sul sito web dell'Autorità e notificato alla RAI S.p.A.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla pubblicazione dello stesso.

Roma, 24 luglio 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba