AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE 10 dicembre 2004

Approvazione della direttiva in materia di carte dei servizi e qualita' dei servizi di televisione a pagamento, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249. (Deliberazione n. 278/04/CSP).

L'AUTORITA'
per le garanzie nelle comunicazioni

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 utilita' e l'istituzione delle Autorita' di regolazione dei servizi di pubblica utilita';

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, sull'istituzione dell'Autorita' per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, ed in particolare l'art. 1, comma 6, lettera 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'attivita' 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, nonche' 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», pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 6 dicembre 2001, n. 284, suppl. ord. n. 259;

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 qualita' e carte dei servizi di telecomunicazioni», pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 21 agosto 2003, n. 193;

Considerato che la tutela degli utenti nelle attivita' di fornitura di servizi televisivi a pagamento e, con particolare riguardo ai profili della liberta' di scelta, delle condizioni economiche e della qualita' delle prestazioni, costituiscono principi generali dell'attivita' delle Autorita' nazionali di regolamentazione;

Considerato che l'art. 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge n. 249/1997 attribuisce all'Autorita', in generale e quindi con riferimento all'intero settore delle comunicazioni, il potere di emanare direttive concernenti i livelli generali di qualita' dei servizi e per l'adozione di una carta del servizio recante l'indicazione di standard minimi per ciascun comparto di attivita' 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 anche 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'Autorita' 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 ricompresso il potere di imporre ai fornitori di servizi di accesso condizionato, cosi' 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 qualita' 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 qualita' 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 specificita' 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. 281/1998;

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

Delibera:

Art. 1.

1. L'Autorita', ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), n. 2, e dell'art. 3, commi 10 e 11 della legge 31 luglio 1997, n. 249, emana la seguente direttiva in materia di carte dei servizi e qualita' dei servizi di televisione a pagamento.

2. Il testo della direttiva di cui al precedente comma e' riportato nell'allegato A alla presente delibera e ne costituisce parte integrante e sostanziale.

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

Roma, 10 dicembre 2004

Il presidente: Cheli

Allegato A

Direttiva in materia di qualita' e carte dei servizi televisivi a pagamento ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

Capo I
DISPOSIZIONI GENERALI

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 responsabilita' 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 attivita' 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, multiplazione, distribuzione e diffusione delle risorse frequenziali che consentono la trasmissione dei programmi agli utenti;

e) «servizi di televisione a pagamento»: il 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.

Art. 2.
Oggetto e ambito di applicazione della presente direttiva

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, altresi', i criteri generali relativi alla loro qualita'.

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 modalita' diverse dall'abbonamento, quali ad esempio, 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, lettera c) e d).

4. Il fornitore di servizi di accesso condizionato e' 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.

Art. 3.
Diffusione della carta dei servizi

1. I fornitori di servizi di televisione a pagamento inviano all'Autorita' gli schemi delle carte dei servizi con almeno trenta giorni di anticipo rispetto all'avvio commerciale dell'attivita'.

2. I fornitori di servizi di televisione a pagamento:

a) rendono disponibile copia della carta dei servizi agli abbonati contestualmente alla stipula del contratto;

b) rendono disponibile copia della carta dei servizi presso i punti vendita dei loro servizi indipendentemente dalla stipula di un contratto di abbonamento e sul loro sito web;

c) includono nei contratti di abbonamento ai servizi di televisione a pagamento un richiamo alle carte dei servizi e indicano nella documentazione di fatturazione le modalita' per accedere alle carte dei servizi, incluso l'indirizzo del sito web in cui esse sono pubblicate;

d) informano l'Autorita' e gli abbonati, preferibilmente mediante la documentazione di fatturazione, delle successive variazioni ed integrazioni delle carte dei servizi con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.

3. Nel caso di servizi di televisione a pagamento erogati tramite carta prepagata, i fornitori di servizi di televisione a pagamento:

a) rendono disponibile la carta dei servizi sul loro sito web e, quando possibile, attraverso il servizio televideo;

b) rendono disponibile, al momento dell'acquisto della carta prepagata, un richiamo al sito web o a modalita' alternative attraverso le quali gli utenti possono reperire copia della carta dei servizi;

c) informano l'Autorita' e gli utenti, delle successive variazioni ed integrazioni delle carte dei servizi con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.

Capo II
INFORMAZIONI AGLI UTENTI E LORO TUTELA

Art. 4.
Principi generali

1. I comportamenti dei fornitori di servizi di televisione a pagamento nei confronti degli utenti si ispirano a criteri di eguaglianza, trasparenza e imparzialita'. Le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e delle norme regolatrici di settore si interpretano in funzione di tale obbligo.

2. I servizi sono offerti in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Il fornitore di servizi televisivi a pagamento e' tenuto ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e piu' dettagliate notizie. In caso di intervento presso la sede dell'utente sono concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato dovra' essere munito di apposito tesserino di riconoscimento.

3. In ottemperanza al principio del diritto di scelta, la stipula

del contratto di fornitura del servizio di televisione a pagamento, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate.

4. I fornitori di servizi di televisione a pagamento garantiscono che ciascun utente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'organismo medesimo, nonche' i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

5. I fornitori di servizi di televisione a pagamento perseguono il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali piu' idonee allo scopo.

Art. 5.
Informazioni agli utenti

1. Ai fini della trasparenza contrattuale e della comparabilita' dei risultati riguardo alla qualita' dei servizi, i fornitori di servizi di televisione a pagamento, attraverso la carta dei servizi, rendono disponibili o si impegnano a fornire le informazioni di cui ai successivi articoli del presente capo II.

Art. 6.
Indirizzo del fornitore di servizi di televisione a pagamento e descrizione del servizio

1. Nella carta dei servizi sono specificati la denominazione del fornitore dei servizi di televisione a pagamento e almeno un suo indirizzo geografico.

2. Il servizio di televisione a pagamento fornito e le sue modalita' di fruizione, compresi gli eventuali servizi accessori inclusi nel prezzo, sono adeguatamente descritti.

Art. 7.
Costi del servizio

1. Nella carta dei servizi sono indicate le informazioni relative ai costi del servizio, comprensivi di IVA, e in particolare:

a) il costo complessivo dell'attivazione del servizio;

b) l'importo di eventuali depositi cauzionali necessari all'attivazione del servizio;

c) il costo delle chiamate al centro di assistenza e la eventuale disponibilita' di un numero gratuito per la segnalazione di disservizi;

d) eventuali altri costi accessori necessari alla fruizione del servizio quali il noleggio del decoder o l'installazione dell'apparato a cura del fornitore di servizio.

Art. 8.
Attivazione del servizio

1. Le carte dei servizi specificano le modalita' di attivazione del servizio di televisione a pagamento ed in particolare:

a) le procedure da seguire per ottenere l'attivazione del servizio;

b) i tempi per l'attivazione del servizio stesso.

Art. 9.

Durata del contratto di abbonamento rinnovo e modalita' per la cessazione del contratto

1. Il fornitore di servizi di televisione a pagamento specifica nell'ambito della carta dei servizi l'eventuale previsione di una durata minima del contratto di abbonamento standard, nonche' le condizioni del suo rinnovo e di cessazione.

Art. 10.

Informazioni sul recesso

1. Il fornitore di servizi di televisione a pagamento specifica nell'ambito della carta dei servizi le procedure necessarie per recedere dal contratto e in particolare:

a) l'eventuale periodo di preavviso necessario;

b) la previsione di una procedura scritta attraverso lettera raccomandata o la possibilita' di comunicare il recesso tramite il numero per l'assistenza clienti, e le modalita' con cui e' assicurata la tracciabilita' della comunicazione;

2. Nella carta dei servizi si specifica inoltre:

a) l'importo delle eventuali penali applicabili in caso di recesso dal contratto prima della sua scadenza;

b) le situazioni nelle quali, ai sensi della normativa vigente, e' consentito all'abbonato di recedere dal contratto prima della sua scadenza senza pagamento di penali;

c) le modalita' con cui verranno comunicate agli abbonati modifiche alle condizioni contrattuali, anche ai fini dell'esercizio del diritto di recesso.

Art. 11.

Assistenza agli utenti

1. I fornitori di servizi di televisione a pagamento indicano nella carta dei servizi se e a quali condizioni e' offerto un servizio di assistenza agli utenti attivabile tramite telefono, in via telematica o presso centri di assistenza. Nella carta dei servizi sono specificati i costi del servizio di assistenza in relazione alle varie modalita' in cui esso e' prestato.

2. Il numero telefonico di assistenza e gli eventuali costi del servizio sono indicati, oltre che nella carta dei servizi, nella documentazione di fatturazione, ove disponibile.

Art. 12.

Servizio di manutenzione del decoder

1. Nella carta dei servizi e' specificata la eventuale disponibilita' di un servizio di manutenzione agli utenti per guasti o malfunzionamenti del decoder tramite i punti vendita o altri centri convenzionati e le condizioni alle quali esso e' fornito.

2. Il fornitore di servizi di televisione a pagamento indica, inoltre, nella carta dei servizi la eventuale previsione, in caso di malfunzionamento del decoder in comodato:

a) della sostituzione dell'apparato;

b) di misure compensative per il periodo in cui l'abbonato e' impossibilitato a fruire del servizio;

c) di un tempo massimo per la riparazione del decoder presso i centri convenzionati.

Art. 13.
Fatturazione e pagamenti

1. I fornitori di servizi di televisione a pagamento indicano nelle carte dei servizi:

a) le differenti modalita' con cui e' possibile ricevere, su richiesta dell'abbonato, la fattura che specifica il dettaglio delle spese riferite al periodo di fatturazione;

b) la periodicita' dell'invio della fattura;

c) l'anticipo con il quale la fattura e' inviata all'abbonato rispetto alla data di scadenza dei pagamenti;

d) gli importi da pagare nei casi di inadempimento o ritardato adempimento;

e) il termine e le modalita' per la restituzione degli eventuali depositi cauzionali.

2. Nel caso di servizi di televisione a pagamento forniti tramite carta prepagata, la carta dei servizi specifica:

a) le modalita' attraverso le quali gli utenti possono visualizzare il riepilogo delle transazioni effettuate ed il credito residuo sulla carta;

b) il periodo di validita' della carta prepagata, qualora questa sia soggetta a scadenza;

c) le modalita' attraverso le quali l'utente puo' utilizzare l'eventuale credito residuo non sufficiente all'acquisto di un evento;

d) se sia previsto un rimborso ovvero un'altra forma di compensazione per il credito residuo su carte il cui periodo di validita' sia terminato.

Art. 14.
Reclami

1. I fornitori di servizi di televisione a pagamento indicano nelle carte dei servizi le procedure da seguire per sporgere eventuali reclami ed in particolare:

a) il numero del centro di assistenza, le ore in cui esso e' funzionante e il costo eventuale per inoltrare reclami attraverso l'operatore;

b) il sistema attraverso il quale e' garantita la identificazione del reclamo e la sua tracciabilita';

c) il termine per la definizione dei reclami;

d) le modalita' di comunicazione all'utente dell'esito del reclamo;

e) i provvedimenti o le misure idonee per rimuovere le irregolarita' riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati in caso di accoglimento del reclamo.

Art. 15.
Procedure di risoluzione delle controversie

1. Alle controversie tra utenti e fornitori di servizi di televisione a pagamento relative alle materie oggetto della presente direttiva si applicano le procedure definite dalla delibera 182/02/CONS «Regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti», intendendosi attribuiti alla Commissione servizi e prodotti i poteri previsti dal predetto regolamento in capo alla commissione infrastrutture e reti.

2. Per la risoluzione di eventuali controversie tra fornitori di servizi di televisione a pagamento, operatori di rete e fornitori di contenuti relative alle materie oggetto della presente direttiva si applica l'art. 1, comma 11, della legge n. 249/97, con la medesima disciplina procedurale di cui agli articoli 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13

dell'allegato A alla delibera n. 148/01/CONS intendendosi attribuiti alla Commissione servizi e prodotti i poteri previsti dal predetto regolamento in capo alla Commissione infrastrutture e reti.

Art. 16.
Tutela dei minori

1. I fornitori di servizi di televisione a pagamento che offrono contenuti destinati alla fruizione da parte di adulti specificano nell'ambito della piattaforma gli strumenti tecnici disponibili agli utenti stessi per inibire la visione di tali contenuti ai minori.

2. I fornitori si servizi di televisione a pagamento specificano altresi' con quale modalita' sara' comunicato il pin necessario per la fruizione di programmi protetti da meccanismi di «parental control».

Capo III
LIVELLI DI QUALITA' DEL SERVIZIO INDENNIZZI E RIMBORSI

Art. 17.
Parametri per l'individuazione dei livelli di qualita'

1. I fornitori di servizi di televisione a pagamento individuano gli indicatori generali e specifici di qualita' del servizio, le relative definizioni e i metodi di misura, fissando un obiettivo per ciascun anno solare di riferimento.

2. Gli indicatori di qualita' 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 qualita' del servizio includono:

a) il tempo di attivazione del servizio;

b) il tempo di risposta per le chiamate al servizio di assistenza;

c) la percentuale di fatture contestate rispetto al numero di fatture emesse;

d) la percentuale di fatture errate rispetto alle fatture emesse;

e) il tasso di malfunzionamento degli impianti di trasmissione, ovverosia il tasso di disponibilita' annuale del servizio, salvo eventi non imputabili al fornitore di servizi.

4. I dati circa i parametri di qualita' di cui al comma 3 devono essere rilevati e comunicati all'Autorita' sulla base delle specifiche incluse negli allegati da 1 a 5.

5. I fornitori di servizi di televisione a pagamento:

a) utilizzano almeno gli indicatori di cui agli allegati da 1 a 5, con le precisazioni ivi contenute, nel fissare annualmente gli obiettivi per la qualita' dei servizi di televisione a pagamento;

b) pubblicano, nel proprio sito web, una relazione annuale sui risultati raggiunti in materia di qualita' contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento, fatta salva la possibilita' di richiedere proroghe di un mese qualora il bilancio si chiuda oltre tale termine;

c) inviano contestualmente tale relazione all'Autorita', indicando l'indirizzo della pagina web in cui la relazione e' disponibile ed eventuali ulteriori forme e modi in cui ne e' avvenuta la pubblicazione;

d) 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 qualita' 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'Autorita' pubblica nel proprio sito web, tabelle comparative di risultati di qualita' di servizio raggiunti dai fornitori di servizi, comunicati ai sensi della presente direttiva.

7. L'Autorita' puo', altresi', 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 qualita' 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.

Art. 18.
Indennizzi e rimborsi

1. I fornitori di servizi di televisione a pagamento fissano ed indicano nelle carte dei servizi e nella documentazione di fatturazione le procedure per ottenere indennizzi e rimborsi specificando:

a) i casi di indennizzo a richiesta e di eventuale indennizzo automatico;

b) gli importi previsti per gli indennizzi relativi a ciascuna fattispecie o i parametri per determinarli univocamente;

c) le modalita' ed i tempi con i quali vengono corrisposti gli indennizzi dovuti.

Art. 19.
Disposizioni transitorie e finali

1. I fornitori di servizi di televisione a pagamento adeguano le proprie carte dei servizi alle disposizioni di cui alla presente direttiva entro sessanta giorni dalla sua entrata in vigore.

2. Per il primo anno di applicazione della direttiva la fissazione degli obiettivi di cui all'art. 17 e' facoltativa, fermi restando gli altri adempimenti ivi definiti.

3. I fornitori di servizi di televisione a pagamento presentano all'Autorita' entro il 31 dicembre 2005, un resoconto sull'esperienza maturata con riguardo all'applicazione della direttiva stessa ed in particolare degli indicatori di cui agli allegati da 1 a 5 anche al fine di valutare una possibile revisione della presente direttiva.

4. In caso di mancata osservanza della presente direttiva si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente.

Allegato 1
(art. 17 comma 4)
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Definizione dell'indicatore:

tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio e' realmente disponibile per l'uso, inclusa la funzionalita' di eventuali apparati installati dal-l'operatore.

Obbligatorieta' dell'indicatore:
obbligatorio.

Periodi di riferimento per la valutazione dell'indicatore:
1° gennaio-30 giugno - 1° semestre;
1° luglio-31 dicembre - 2° semestre;
1° gennaio-31 dicembre - annuale.

Rilevazione dei dati:
censuaria - raccolta di tutti gli ordini validi pervenuti nel

periodo di rilevazione considerato.

N.B. un servizio s'intende disponibile per l'uso quando e' funzionante e quindi quando anche eventuali apparati installati dall'operatore presso il domicilio dell'utente sono funzionanti.

Per le sole misure a) e b2), sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volonta' dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali:

a) assenza del cliente o inaccessibilita' dei locali al momento dell'appuntamento concordato;

b) rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura;

c) necessita' di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi.

Periodi di rilevazione:

1° gennaio-30 giugno - 1° semestre;

1° luglio-31 dicembre - 2° semestre;

1° gennaio-31 dicembre - annuale.

Misure:

a) Percentili 1' 95% e 99% del tempo di attivazione del servizio;

b1) Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (per servizi diretti forniti con proprie strutture);

b2) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (per servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso).

Unita' di misura:

per la misura a) giorni solari;

per le misure b1) e b2) Valore percentuale.

Indicazioni obbligatorie:

a) orari in cui gli ordini possono essere presi;

b) nel caso in cui l'operatore indichi un'accuratezza standard per gli appuntamenti (es. un'ora, due ore, etc.), tale dato deve essere fornito.

Rapporti, dati separati per:

a) allacciamenti per servizi diretti forniti con proprie strutture;

b) servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso.

Date d'invio dei rapporti all'Autorita':

1° semestre - periodo 1° gennaio-30 giugno - entro 3 mesi (30 settembre);

2° semestre - 1° luglio-31 dicembre - entro 3 mesi (31 marzo);

annuale 1° gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno.

(1) Il percentile 95% del tempo di attivazione del servizio e' il tempo massimo entro il quale sono effettuate le attivazioni del servizio del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle attivazioni sono eseguite con un tempo non superiore al «percentile 95%», mentre il rimanente 5% delle attivazioni sono eseguite con un tempo superiore al «percentile 95%».

Allegato 2

(art. 17 comma 4)

TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI
DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE

Definizione dell'indicatore:

intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Obbligatorieta' dell'indicatore:

obbligatorio.

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:

1° gennaio-30 giugno - 1° semestre;

1° luglio-31 dicembre - 2° semestre;

1° gennaio-31 dicembre - annuale.

Rilevazione dei dati, sono possibili due alternative:

a) censuaria - tutte le chiamate entranti a servizi tramite operatore nel periodo di campionamento;

b) campionaria - sulla base di un campione significativo delle chiamate entranti a servizi tramite operatore nel periodo di campionamento.

N.B. - Sono inclusi i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore. Non sono inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).

Il tempo di instaurazione del collegamento dal NTP al «call center», puo' essere omesso e in tal caso va indicata l'omissione.

Quando un operatore affida il servizio a terze parti, l'operatore mantiene la responsabilita' di fornitura dei dati sulla qualita', ma puo' affidare la misurazione alla terza parte, la quale dovra' fare misure separate per ciascun operatore con cui ha contratti.

Nel caso in cui le rilevazioni siano basate su campioni, questi devono essere scelti in modo casuale e tali da essere statisticamente indipendenti. Il numero minimo di campioni deve essere tale da garantire un valore di accuratezza relativa (rapporto tra intervallo di confidenza e media) non superiore al 10% con un intervallo di confidenza del 95%.

Periodi di rilevazione:

1° gennaio-30 giugno - 1° semestre;

1° luglio-31 dicembre - 2° semestre;

1° gennaio-31 dicembre - annuale.

Misure:

a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti;

b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta e' inferiore a 20 secondi.

Unita' di misura:

per la misura a) secondi;

per la misura b) Valore percentuale.

Indicazioni obbligatorie:

a) metodo di rilevazione utilizzato, scelto tra quelli previsti;

b) numero di campioni osservati (nel caso di rilevazione su base campionaria).

Date d'invio dei rapporti all'Autorita':

1° semestre - periodo 1° gennaio-30 giugno - entro 3 mesi (30 settembre);

2° semestre - 1° luglio-31 dicembre - entro 3 mesi (31 marzo);

annuale 1° gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno.

Allegato 3

(art. 17 comma 4)

FATTURE CONTESTATE

Definizione dell'indicatore:

la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Obbligatorieta' dell'indicatore:

facoltativo per il primo anno di attuazione della delibera (2005) ed obbligatorio dal secondo anno in poi.

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:
1° gennaio-31 dicembre - annuale.
Rilevazione dei dati:
censuaria - tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.
Periodi di rilevazione:
1° gennaio-31 dicembre - annuale.
Misura:
rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.
Unita' di misura:
valore percentuale.
Date d'invio dei rapporti all'Autorita':
annuale 1° gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno.

Allegato 4
(art. 17 comma 4)

ACCURATEZZA DELLE FATTURAZIONE

Definizione dell'indicatore:
la percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.
Obbligatorieta' dell'indicatore:
obbligatorio.
Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:
1° gennaio-31 dicembre - annuale.
Rilevazione dei dati:
censuaria - tutte le fatture che riportano una correzione di precedenti fatture, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, emesse nel periodo di osservazione.
Periodi rilevazione:
1° gennaio-31 dicembre - annuale.
Misura:
rapporto tra il numero delle fatture che riportano una rettifica di precedenti fatture emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.
N.B. - La percentuale e' calcolata considerando tutte le fatture che riportano una correzione di precedenti fatture, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, e il numero di fatture emesse nel periodo considerato.
Unita' di misura:
valore percentuale.
Rapporti:
dati riferiti alle fatture emesse.
Date d'invio dei rapporti all'Autorita':
annuale 1° gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno.

Allegato 5
(art. 17 comma 4)

DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO
Definizione dell'indicatore:
percentuale di indisponibilita' del servizio e tempo medio di disponibilita'.
Obbligatorieta' dell'indicatore:
facoltativo per il primo anno di attuazione della delibera (2005) ed obbligatorio dal secondo anno in poi.
Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:
1° gennaio-31 dicembre - annuale.
Rilevazione dei dati, sono possibili due alternative:

1) censuaria - sulla base di tutti i dati rilevati, ovvero di tutti i cambiamenti di stato da disponibilita' a indisponibilita' del servizio e viceversa;

2) campionaria - su base di misurazioni effettuate su base campionaria.

N.B. - Nel caso si utilizzasse il secondo metodo, i campioni devono essere scelti in modo casuale e distribuiti in maniera uniforme sul territorio. Il numero minimo di campioni deve essere tale da garantire un valore di accuratezza relativa (rapporto tra intervallo di confidenza e media) non superiore al 10% considerando un intervallo di confidenza del 95%.

Nel caso il servizio sia fornito via satellite, il metodo di misura e' il primo. Negli altri casi si possono utilizzare entrambe i metodi.

Periodi di rilevazione:

1° gennaio-31 dicembre - annuale.

Misure:

a) indisponibilita' media del servizio misurata in (ore/anno)

b) tempo medio tra due indisponibilita' del servizio.

N.B. - Il servizio puo' essere in uno stato di disponibilita' o indisponibilita'. Un servizio e' nello stato di disponibilita' quando e' usufruibile dall'abbonato. La misura a) e' data dalla somma dei periodi di disponibilita' ininterrotta durante il periodo di osservazione diviso il periodo di osservazione stesso. Mentre la misura b) fornisce il valore medio dei periodi di indisponibilita' del servizio.

Unita' di misura:

per la misura a) ore/anno;

per la misura b) giorni solari.

Date d'invio dei rapporti all'Autorita':

1° semestre: 1° gennaio-30 giugno - entro 3 mesi (30 settembre);

2° semestre: 1° luglio-31 dicembre - entro 3 mesi (31 marzo);

annuale: 1° gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno.