

VISTA la propria delibera n. 365/00/CONS del 13 giugno 2000, recante “Accertamento della sussistenza di posizioni dominanti ai sensi dell’art. 2, comma 9, della legge n. 249/97”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 163 del 14 luglio 2000;

VISTA la propria delibera n. 13/03/CONS del 9 gennaio 2003, recante “Conclusione dell’analisi della distribuzione delle risorse economiche nel settore televisivo nel triennio 1998-2000, avviata ai sensi della delibera 212/02/CONS”, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 31 del 7 febbraio 2003;

VISTA la propria delibera n. 14/03/CONS del 9 gennaio 2003 recante “Avvio del procedimento finalizzato alla verifica della sussistenza di posizioni dominanti nel settore televisivo ai sensi dell’articolo 2, comma 7 della legge 31 luglio 1997, n. 249”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 31 del 7 febbraio 2003;

VISTA la delibera n. 226/03/CONS, del 27 giugno 2003, recante “Procedimento finalizzato alla verifica della sussistenza delle posizioni dominanti nel settore televisivo ai sensi dell’art. 2, comma 7 della legge 31 luglio 1997 n. 249”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 178, del 2 agosto 2003, con la quale è stato avviato l’accertamento in merito alla distribuzione delle risorse economiche nel settore televisivo;

VISTE le risultanze istruttorie, notificate alle parti interessate, in data 16 aprile 2004;

VISTI gli atti del procedimento;

AUDITE le parti del procedimento, in data 30 aprile 2004;

VISTA la delibera n. 116/04/CONS, del 30 aprile 2004, con la quale è stata rigettata l’istanza di proroga del termine di conclusione del procedimento presentata dalla società RTI S.p.A.;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. L’analisi della distribuzione delle risorse economiche del settore televisivo negli anni 2001-2003**

L’articolo 1, comma 3 della delibera n. 226/03/CONS, recante “Procedimento finalizzato alla verifica della sussistenza delle posizioni dominanti nel settore televisivo ai sensi dell’art. 2, comma 7 della legge 31 luglio 1997 n. 249”, adottata dall’Autorità in data 27 giugno 2003, dispone l’avvio di: “un’analisi finalizzata alla rilevazione della distribuzione delle risorse economiche nel settore televisivo negli anni 2001, 2002 e 2003, ai fini dell’accertamento, nel periodo indicato, dell’eventuale sussistenza di posizioni dominanti di cui all’art. 2 della legge n. 249/97, da concludersi entro il 30 aprile 2004”. La delibera n. 226/03/CONS, oltre a definire un termine per l’accertamento della distribuzione delle risorse economiche per il triennio in esame, dispone altresì che tale analisi vada svolta utilizzando in via prioritaria i dati della Informativa Economica di Sistema (di seguito IES).

L’Autorità ha svolto l’elaborazione dei dati IES, trasmessi ai sensi della disciplina dettata dalla delibera n. 129/02/CONS, del 24 aprile 2002, recante Informativa Economica di Sistema, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 100 del 30 aprile 2002. Si precisa che a partire dall’esercizio 2002 le imprese hanno trasmesso i modelli allegati alla delibera n. 129/02/CONS attraverso la modalità telematica, in conformità a quanto disposto dall’art. 1, della delibera n. 129/03/CONS, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 100 del 2 maggio 2003.

Relativamente all’anno 2003, l’Autorità ha inviato una specifica richiesta alle imprese del settore televisivo (sia emittenti televisive che concessionarie di pubblicità) di trasmettere in via telematica, alla data del 31 marzo 2004, i dati di conto economico relativi ai proventi dell’attività televi-

siva maturati al 31 dicembre 2003. Infatti il termine per la presentazione dei dati IES è fissato dall'art. 1, comma 3, della delibera n. 129/02/CONS al 31 luglio di ciascun anno. La trasmissione dei dati 2003 è stata svolta comunque in conformità ai modelli IES di cui alla delibera n. 129/02/CONS.

L'Informativa Economica di Sistema ha un'architettura modulare in virtù della quale i modelli economici presentati dalle imprese per la rilevazione dei proventi, di cui all'art. 2, comma 8 della legge n. 249/97, devono rispettare dei criteri di quadratura contabile e devono rispondere al contenuto dei prospetti di Stato Patrimoniale e Conto Economico pubblicati in bilancio. I criteri di classificazione dei proventi utilizzati nella IES sono omogenei nei vari anni in esame, viceversa sono mutate soltanto le modalità di trasmissione delle informazioni, che si adeguano agli standard di evoluzione telematica sviluppati nelle amministrazioni pubbliche. Inoltre, per la verifica dei dati acquisiti sono stati implementati molteplici controlli: rispondenza ai dati di bilancio e quadratura contabile, verifica della corretta compilazione della IES, individuazione delle imprese inadempienti ed integrazione delle risposte incomplete. Per i principali operatori, al di là dei meri prospetti contabili è stata, in aggiunta, verificata la coerenza dei dati trasmessi con riferimento all'intero contenuto informativo dei bilanci d'esercizio e consolidati.

## 2. Lo sviluppo del contraddittorio

Il Consiglio dell'Autorità nella sua riunione del 15 aprile ha ritenuto conclusa l'attività prevista dall'art. 1, comma 3, della delibera n. 226/03/CONS, autorizzando la trasmissione degli esiti, che sono stati notificati ai soggetti interessati in data 16 aprile 2004. Il documento è stato notificato alle seguenti società: RAI S.p.A., SIPRA S.p.A., RTI S.p.A., Publitalia '80 S.p.A., Mediaset S.p.A., Rete A S.r.l. e Centro Europa 7 S.r.l. Il Consiglio ha altresì fissato il termine per l'invio delle memorie conclusive per il giorno 26 aprile 2004 e la data dell'audizione conclusiva per successivo 30 aprile 2004.

In data 26 aprile le società RAI, RTI, Sipra e Publitalia '80 hanno trasmesso all'Autorità le proprie osservazioni inerenti l'attuazione delle disposizioni di cui alla delibera n. 226/03/CONS.

In data 30 aprile si è svolta l'audizione conclusiva innanzi al Consiglio, alla quale hanno partecipato le società RAI, SIPRA, RTI e Publitalia '80. Nel corso dell'audizione le parti intervenute hanno illustrato al Consiglio le proprie posizioni in ordine alle problematiche oggetto di analisi.

Di seguito si offre una sintesi delle principali argomentazioni sviluppate dai soggetti intervenuti nel corso del contraddittorio.

### ***La posizione di RTI***

La società sostiene che le previsioni di cui all'art. 3 della legge n. 249/97 non siano state attuate per la sopravvenienza del decreto-legge 24 dicembre 2003, n. 352, convertito con legge 24 febbraio 2004, n. 43, riguardante modalità e tempi della definitiva cessazione del c.d. "regime transitorio". La citata legge ha avuto l'effetto, nella tesi proposta, "di mutare sostanzialmente le condizioni del mercato televisivo" avendo promosso "la ricognizione del sistema con riguardo alla conversione alla tecnologia digitale".

RTI sottolinea, nella propria memoria, di aver pienamente ottemperato al "formale richiamo", formulato dall'Autorità nella delibera n. 226/03/CONS, astenendosi da atti o comportamenti volti a conseguire una posizione dominante nel settore televisivo o a violare i divieti di legge.

La società, inoltre, richiama gli argomenti già trattati nel corso del procedimento di cui alla delibera n. 226/03/CONS relativamente alle seguenti tematiche: presunzione di posizione dominante, applicabilità della clausola dello sviluppo spontaneo, definizione di proventi e risorse.

In merito alla quantificazione delle risorse del mercato la società, nella memoria inviata il 26 aprile 2004, sostiene che l'Autorità avrebbe utilizzato modalità di rilevazione dei dati non omogenee nel triennio ed inoltre abbia rilevato puntualmente solo il 95 per cento delle risorse del mercato. RTI ha prodotto uno studio dell'Istituto di Economia dei Media (datato aprile 2004) in cui viene stimata la spesa di comunicazione in Italia dal 1998 al 2003, applicando metodologie di calcolo conformi all'interpretazione dei concetti di risorse e proventi proposta dalla società. Lo studio quantifica il valore delle risorse considerando il canone RAI comprensivo della quota spettante all'erario, la spesa degli utenti in acquisto di servizi di televisione a pagamento lordo dell'IVA e misurando la spesa degli inserzionisti al lordo delle commissioni delle agenzie d'intermediazione. Lo studio sottolinea anche l'incremento della spesa sostenuta dalle famiglie (abbonamenti e canone RAI) in rapporto alla spesa degli investitori pubblicitari.

Quanto alla tendenze evolutive, RTI afferma che vi sia una sostanziale apertura del mercato alla concorrenza comprovata dall'ingresso nel settore di gruppi imprenditoriali internazionali, come quelli facenti capo ai gruppi Sky Italia ed HCSC. La società prosegue osservando che la novità di maggiore rilievo è data dalla transizione al sistema televisivo digitale terrestre che, riducendo la scarsità di frequenze, potrà portare giovamenti sul piano della concorrenza e del pluralismo.

Come conclusione delle proprie tesi, la società RTI ha richiesto di procedere all'archiviazione del procedimento ovvero, in subordine, all'avvio di una nuova fase istruttoria tesa ad effettuare una *"ricognizione del sistema nel nuovo quadro, tecnologico e normativo"*.

Inoltre, RTI in data 22 aprile 2004, ha presentato un'istanza di proroga del termine per la conclusione del procedimento, ai sensi dell'art. 15 del regolamento, di cui alla delibera n. 26/99, motivando tale richiesta prevalentemente con la sopravvenienza del decreto-legge 24 dicembre 2003 n. 352, che, nella tesi della società, avrebbe mutato il contesto giuridico ed economico di riferimento. L'Autorità ha rigettato tale istanza con delibera n. 116/04/CONS ritenendo il citato decreto-legge incoerente rispetto al contenuto dell'istruttoria, poiché sotto il profilo sostanziale il decreto-legge non ha mutato le condizioni del mercato televisivo, né ha modificato la norma di cui all'art. 2, comma 7, della legge n. 247/97 che rimane pienamente in vigore.

Nel corso dell'audizione conclusiva, RTI ha ribadito di aver ottemperato al formale richiamo non avendo posto in essere atti o comportamenti vietati ai sensi dell'art. 2, legge 249/97. Tale assunto sarebbe avvalorato dalla tesi secondo cui il superamento delle soglie non costituisca di per sé una posizione dominante vietata. Da ciò deriverebbe che la quota di mercato detenuta da RTI è compatibile con il formale richiamo di cui alla delibera n. 226/03/CONS.

### ***La posizione di Publitalia '80***

La società ritiene che la delibera n. 226/03/CONS subordini l'adozione dei provvedimenti di cui all'art. 2, comma 7 della legge n. 249/97, al verificarsi di due condizioni: *"in primo luogo, all'esito dell'analisi della distribuzione delle risorse economiche del settore televisivo negli anni 2001, 2002 e 2003; in secondo luogo, all'esito dell'attuazione delle previsioni degli articoli 3, commi 7, 3 e 9 della legge n. 249/97, in applicazione della sentenza della Corte Costituzionale n. 466/02"*.

Quanto alla seconda condizione Publitalia '80 evidenzia come le previsioni di cui all'art. 3 della legge 249/97 non siano state attuate per la sopravvenienza del decreto-legge 24 dicembre 2003, n. 352, convertito con legge 24 febbraio 2004, n. 43, riguardante modalità e tempi della definitiva cessazione del cosiddetto "regime transitorio".

La società richiama, inoltre, le considerazione in merito agli argomenti già trattati nel corso del procedimento di cui alla delibera n. 226/03/CONS relativamente alle tematiche della presunzione di posizione dominante, applicabilità della clausola dello sviluppo spontaneo ed alla definizione dei concetti di proventi e risorse.

Relativamente alla quantificazione delle risorse del mercato, la società sostiene che l'Autorità avrebbe operato sulla base di un quadro informativo non completo ed esauriente, sulla base delle medesime osservazioni proposte da RTI. In particolare, con riferimento alla quantificazione delle risorse del mercato la società, nel corso dell'audizione, ha affermato che l'Autorità avrebbe utilizzato modalità di rilevazione dei dati non omogenee nel triennio ed inoltre abbia rilevato puntualmente solo il 95 per cento delle risorse del mercato. La società ha richiamato i risultati del citato studio dell'Istituto di Economia dei Media (datato aprile 2004) in cui viene stimata la spesa di comunicazione in Italia dal 1998 al 2003, applicando metodologie di calcolo conformi all'interpretazione dei concetti di risorse e proventi proposta dalla società. Publitalia '80, nel corso dell'audizione conclusiva, ha inoltre depositato un documento che illustra le quote di mercato degli operatori ricalcolato secondo i criteri proposti da RTI/Publitalia '80.

In sintesi, Publitalia '80 chiede al Consiglio di dichiarare che l'esponente non detiene una posizione dominante né lesiva del pluralismo e pertanto chiede al Consiglio di procedere all'archiviazione del procedimento, ovvero, in subordine, all'avvio di una nuova fase istruttoria tesa ad effettuare una *"ricognizione del sistema nel nuovo quadro, tecnologico e normativo"*.

Nel corso dell'audizione conclusiva la società ha espresso, in particolare, le proprie tesi riguardanti presunti errori nelle rilevazioni delle quote di mercato, sostenendo che l'Autorità avrebbe utilizzato modalità di rilevazione dei dati non omogenee nel triennio e, inoltre, avrebbe rilevato puntualmente solo il 95 per cento delle risorse del mercato. Publitalia '80 ha poi ribadito di considerare la clausola dello sviluppo spontaneo non come una norma per la prima applicazione della legge, ma come una deroga permanente al superamento dei limiti di cui all'art. 2 comma 8, nel caso in cui i soggetti non pongano in essere intese o concentrazioni lesive della concorrenza.

#### ***La posizione di SIPRA***

La società Sipra, come esplicitato nella memoria del 26 aprile 2004 e nel corso dell'audizione conclusiva, ribadisce la propria estraneità a qualsivoglia tipo di violazione dei divieti di cui all'art. 2, delle legge n. 249/97 soprattutto in considerazione del non superamento dei limiti del 30 per cento per la raccolta di risorse economiche.

Quanto alle ulteriori considerazioni con particolare riferimento al concetto di unità economica ed all'applicabilità della clausola di sviluppo spontaneo, la società rimanda integralmente alle memorie depositate nel corso del procedimento di cui alla delibera n. 226/03/CONS.

La società ha formulato richiesta di accesso agli atti in data 26 aprile 2004. L'accesso si è svolto in data 29 aprile.

#### ***La posizione di RAI***

La società, in prima istanza, ha dichiarato di ritenere irrituale l'iter procedimentale seguito dall'Autorità. In estrema sintesi, RAI sostiene che, nel caso in cui la delibera n. 226/03/CONS avesse inteso prospettare l'avvio di un'istruttoria, allora il procedimento sarebbe illegittimo per violazione della legge n. 241 del 1990 e del Regolamento di cui alla delibera n. 26/99. Diversamente, se la delibera n. 226/03/CONS avesse inteso semplicemente avviare un'analisi, allora le risultanze istruttorie, notificate alle parti il 16 aprile, non potrebbero essere validamente utilizzate in quanto non conseguenti ad un'istruttoria.

Nel merito, relativamente alla specificità del servizio pubblico radiotelevisivo e delle conseguenti esigenze di finanziamento, RAI sottolinea gli aspetti già sottoposti all'attenzione dell'Autorità e valutati in occasione del procedimento di cui alla delibera n. 226/03/CONS e ribadisce che *"il ruolo centrale che il servizio pubblico radiotelevisivo svolge nella società moderna è del resto riconosciuto anche a livello comunitario ed internazionale"*.

La società evidenzia, inoltre, come la decisione della Commissione Europea del 15 ottobre 2003 e la lettera ex articolo 17 del Regolamento CE n. 659/1999 confermino che la programmazione della RAI è da ricondursi nella sua integralità alla funzione di servizio pubblico, da ciò consegue che *“l'emittente di servizio pubblico deve poter contare su un regime economico tale da garantirle un ammontare di risorse adeguato e idoneo a svolgere con efficacia ed incisività la propria missione [...] in conclusione quindi la Commissione ha richiamato la necessità che il regime finanziario del servizio pubblico radiotelevisivo sia esaminato unicamente alla luce del fondamentale standard di proporzionalità.”*

Alla luce dell'ordinamento comunitario RAI sostiene che qualsiasi provvedimento adottato dall'Autorità ai sensi dell'art. 2, comma 7, avrebbe l'esito di impedire il conseguimento della missione di servizio pubblico, ad oggi svolta attraverso fonti di finanziamento conformi al principio di proporzionalità, come attestato dalla verifiche della Commissione Europea.

La società, inoltre, richiama integralmente le argomentazioni già proposte nel corso del procedimento di cui alla delibera n. 226/03/CONS, con riferimento alle seguenti tematiche: applicabilità dei limiti strutturali alla raccolta di risorse, definizione di posizione dominante vietata, considerazioni relative al computo del canone RAI.

Con riferimento a quest'ultimo argomento RAI ribadisce la necessità che siano scorporate dai proventi le quote di canone destinate ai servizi non riferibili all'emittenza televisiva via etere terrestre ed in particolare: radiofonia, offerta satellitare, informazione regionale, trasmissioni radiofoniche e televisive per le minoranze linguistiche, gestione abbonamenti TV, Rai International. A tale scopo la società ha presentato delle tabelle di sintesi che riportano, per gli anni 2001-2003, il dettaglio delle quote di canone impiegate in tali servizi.

In conclusione, la società chiede che, alla luce dell'analisi del quadro normativo nazionale ed internazionale, non sia configurabile in capo a RAI alcuna violazione delle disposizioni in materia di posizioni dominanti nel settore televisivo, in quanto qualsiasi misura correttiva non avrebbe altro effetto se non quello di pregiudicare il servizio pubblico radiotelevisivo, con effetti negativi sulla tutela del pluralismo ed in contrasto con i principi comunitari.

Nel corso dell'audizione conclusiva, RAI ha ribadito i rilievi procedurali svolti in sede di stesura della memoria finale. Ha rimarcato, inoltre, come il potere sanzionatorio dell'Autorità sarebbe allo stato attuale “bloccato” in attesa di una valutazione sugli adempimenti istruttori affidati all'Istituzione dal decreto-legge n. 352. La società ha sottolineato come tale interpretazione risulterebbe coerente con il dispositivo dalla delibera n. 226/03/CONS che condiziona l'adozione di una decisione ex art. 2, comma 7, legge 249/97, sia all'analisi sul triennio 2001-2003 sia all'attuazione delle disposizioni di cui all'art. 3, della legge n. 249/97.

Rai ha illustrato, inoltre, un'analisi circa l'andamento dei proventi di cui all'art. 2, comma 8, lett. a) legge n. 249/97 dove ha evidenziato che, nel periodo oggetto di analisi, le risorse assorbite dalla società hanno subito un continuo decremento. La società ha sviluppato, altresì, un'analisi delle singole componenti di ricavo che presenta l'andamento negativo del valore reale della componente canone e delinea una quota di mercato decrescente, e comunque di non dominanza, per quanto attiene alle risorse c.d. contendibili, ossia abbonamenti pay-tv e pubblicità.

### 3. Rilievi interpretativi

Le argomentazioni presentate dagli operatori non differiscono, sul piano sostanziale, dalle osservazioni già formulate in occasione del procedimento relativo agli anni 1998-2000 che è stato definito, anche per quanto riguarda i citati rilievi interpretativi, con la delibera n. 226/03/CONS.

Con riferimento ai rilievi di ordine procedurale avanzati dalle parti, relativamente all'assenza di contraddittorio ed alla presunta illegittimità dell'iter procedurale seguito dall'Autorità, si evidenzia che quanto previsto dal Regolamento contenuto nella delibera n. 26/99 è stato soddisfatto.

In particolare, alle parti interessate è stato ritualmente notificato con delibera n. 226/03/CONS il provvedimento di avvio dell'istruttoria consentendo il pieno esercizio dei poteri e delle facoltà previste dall'art. 5, comma 2, della delibera n. 26/99.

Il Consiglio dell'Autorità, nella sua riunione del 15 aprile 2004, ha ritenuto conclusa l'attività di analisi prevista dall'art. 1, comma 3, della delibera n. 226/03/CONS, autorizzando la trasmissione delle risultanze istruttorie che sono state notificate ai soggetti interessati in data 16 aprile 2004. Il Consiglio ha, altresì, fissato il termine per l'invio delle memorie conclusive per il giorno 26 aprile 2004.

In data 26 aprile le società RAI, RTI, Sipra e Publitalia '80, hanno trasmesso all'Autorità le proprie memorie inerenti l'attuazione delle disposizioni di cui alla delibera n. 226/03/CONS.

La società Sipra, inoltre, in data 26 aprile 2004 ha formulato richiesta di accesso agli atti, ai sensi dell'art 11 della delibera 26/99; l'accesso si è svolto in data 29 aprile.

La richiesta di accesso agli atti formulata da RAI è pervenuta il 28 aprile 2004 ed è stata accolta in pari data fornendo accesso il successivo 29 aprile. La società ha ritenuto di non procedere all'accesso agli atti.

In data 30 aprile, infine, si è tenuta l'audizione conclusiva innanzi al Consiglio nel corso della quale le società RAI, SIPRA, RTI, Publitalia '80 hanno illustrato le proprie posizioni in ordine alle problematiche oggetto del procedimento.

Quanto ai rilievi avanzati dalle società RTI e Publitalia '80 sulla metodologia di rilevazione dei dati, si segnala che le modalità di rilevazione adottate dall'Autorità sono state omogenee nel corso del triennio, basandosi, come noto, sull'uso dei modelli economici relativi alla Informativa Economica di Sistema che, in ciascun anno oggetto di analisi, facevano riferimento alla disciplina prevista dalla delibera n. 129/02/CONS. Relativamente alla presunta incompletezza nella rilevazione delle risorse del mercato la copertura del 95 per cento delle risorse si riferisce, come è di tutta evidenza, non alla quantificazione delle risorse del mercato, ma bensì all'ulteriore verifica sui dati compiuta attraverso l'analisi dell'intero contenuto informativo dei bilanci d'esercizio e consolidati.

In merito all'adozione dei provvedimenti di cui all'art. 2, comma 7 della legge n. 249/97, come disposto dalla delibera n. 226/03/CONS, la tesi sostenuta dalle parti è che le previsioni di cui all'art. 3 della legge n. 249/97 non siano state attuate per la sopravvenienza del decreto-legge 24 dicembre 2003, n. 352, convertito con legge 24 febbraio 2004, n. 43, riguardante modalità e tempi della definitiva cessazione del regime transitorio.

A tale proposito si osserva che il riferimento alla sopravvenienza del decreto-legge 24 dicembre 2003, n. 352, convertito con legge 24 febbraio 2004 n. 43, pare inconferente rispetto al contenuto dell'istruttoria. Infatti, sotto il profilo sostanziale, il decreto-legge non ha mutato le condizioni del mercato televisivo, né ha modificato la norma di cui all'art. 2, comma 7, della legge n. 247/97 la quale rimane pienamente in vigore, e si applica in modo comune per eliminare violazioni che fanno capo a norme sostanziali diverse e finalizzate a tutelare, in un caso la contendibilità delle risorse economiche e nell'altro la disponibilità di risorse frequentiali.

Infine, l'art. 1 della delibera n. 226/03/CONS, nella parte in cui dispone l'avvio dell'istruttoria relativamente agli anni 2001, 2002 e 2003, non condiziona formalmente l'adozione di provvedimenti di cui all'art. 2, comma 7, della legge n. 249/97 all'attuazione delle previsioni di cui agli art. 3, comma 7 e 9, della legge n. 249/97.

#### 4. Tendenze evolutive dei mercati

L'Autorità rileva che, con riferimento alle tendenze evolutive dei mercati nel periodo 2001-2003, l'accertamento sulla distribuzione delle risorse economiche conferma sostanzialmente gli assetti di mercato già rilevati nell'analisi 1998-2000, di cui alle delibere n. 13/03/CONS e n. 226/03/CONS. In particolare risulta confermata la valutazione del Consiglio dell'Autorità in merito all'assetto del mercato televisivo italiano: *“comunque caratterizzato da una struttura oligopolistica con le caratteristiche proprie del duopolio, ove peraltro risultano confermate anche le difficoltà degli operatori minori ad acquisire quote di audience e di risorse pubblicitarie significative, soprattutto con riferimento al settore dell'offerta di trasmissioni televisive terrestri in chiaro.”* A seguito dell'entrata in vigore delle legge n. 66/01 si è inoltre verificata una ulteriore concentrazione derivante dalla cessione di rami d'azienda e di impianti da parte di numerose emittenti locali a favore delle maggiori emittenti televisive nazionali (TV Internazionale, RTI, RAI).

Con riferimento alle offerte televisive a pagamento, risulta confermata la crescita di questo settore, che appare il più dinamico nel panorama del mercato televisivo italiano. Infatti, se la televisione in chiaro via etere presenta le caratteristiche di un prodotto maturo fortemente condizionato dagli andamenti del ciclo economico, la televisione a pagamento ha mostrato, anche in una difficile congiuntura di mercato, tassi di crescita rilevanti nel periodo in esame. Con riferimento ai problemi di natura economico-finanziaria manifestati delle piattaforme Stream e Telepiù, gli stessi dovrebbero essere superati grazie alla recente acquisizione e fusione della società Telepiù da parte di Stream S.p.A., ora denominata SKY Italia, attraverso la quale si potrebbe ottenere nel medio periodo una razionalizzazione dei costi di gestione mediante economie di scala, un rafforzamento della posizione della televisione nella negoziazione dei diritti con le controparti e l'apporto di nuovi mezzi finanziari immessi dall'azionista NewsCorp.

Per quanto riguarda le tendenze evolutive, si segnala l'ingresso nel mercato di un operatore internazionale quale il gruppo HCSC Italia S.p.A./TF1 SA che ha acquisito il controllo delle società Prima TV ed Europa TV. L'operazione è stata autorizzata dall'Autorità con delibera n. 421/03/CONS del 26 novembre 2003, relativamente al profilo della nazionalità, e successivamente perfezionata dalle parti nel dicembre 2003 e nel gennaio 2004. L'emittente Prima TV ha, inoltre, dedicato una quota significativa dei propri impianti alla diffusione in tecnica digitale terrestre ed ha dato l'avvio alla sperimentazione di alcuni canali soltanto nei primi mesi del 2004. L'ingresso dell'operatore HCSC Italia/TF1, ad oggi, in relazione alla programmazione proposta, non ha comportato rilevanti impatti sulla dinamica concorrenziale del mercato televisivo.

L'Autorità ha rilevato nella delibera n. 226/03/CONS come: *“non sia possibile allo stato adottare i provvedimenti previsti dall'art. 2, comma 7 della Legge nei confronti di soggetti che hanno superato le soglie di cui al comma 8, in base a elementi istruttori risalenti al triennio 1998-2000 e che occorre ora aggiornare con riferimento al triennio in corso.”* Terminato l'aggiornamento e considerate le tendenze evolutive dei mercati, non si rilevano discordanze circa le valutazioni già svolte in merito alla dinamica competitiva nella delibera n. 226/03/CONS.

In merito al grado di pluralismo del settore radiotelevisivo, richiamato dall'art. 2, comma 7 della legge n. 249/97, nel corso dell'analisi svolta dall'Autorità sul triennio 2001-2003 non sono state riscontrate sostanziali variazioni rispetto a quanto verificato nella delibera n. 226/03/CONS. In relazione alle risorse tecniche del mercato, come sopra menzionato, si è peraltro assistito al verificarsi di numerose cessioni di rami d'azienda e di impianti da parte di emittenti locali a favore delle maggiori emittenti televisive nazionali, mentre le risorse economiche e le quote di raccolta pubblicitaria rimangono sostanzialmente concentrate nell'ambito dei soggetti notificati.

Inoltre, allo stato, non si sono verificate modifiche negli assetti strutturali del mercato, in relazione alla mancata applicazione dell'art. 3, commi 7 e 9, della legge n. 249/97, in seguito all'adozione del decreto-legge 24 dicembre 2003, n. 352, convertito con legge 24 febbraio 2004, n. 43. Per-

tanto non si rilevano tendenze alla deconcentrazione delle risorse tecniche ed ai conseguenti impatti sulla raccolta delle risorse economiche oggetto della presente analisi, così come poteva prospettarsi in relazione all'applicazione della sentenza della Corte Costituzionale del 20 novembre 2002, n. 466 entro il termine "certo, e non prorogabile" del 31 dicembre 2003.

Per quanto riguarda l'impatto sulla distribuzione delle risorse economiche dello sviluppo della televisione digitale terrestre, si possono prospettare diverse dinamiche di medio/lungo periodo: da un lato la frammentazione degli ascolti che facilitano l'ingresso di nuovi fornitori di contenuti, per lo più per programmazioni destinate a target specifici, dall'altra la concentrazione nei confronti dei palinsesti generalisti che si caratterizzano per i rilevanti investimenti. Nel lungo periodo si potrà rilevare un impatto sulla distribuzione delle risorse economiche legato allo sviluppo di nuove forme di pubblicità interattiva o personalizzata che, allo stato, sono ancora in fase di progettazione.

Si rileva infine che in data 29 aprile 2004 il Parlamento ha approvato il d.d.l. 2175 - B – bis 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, che è in fase di promulgazione e pubblicazione.

## ACCERTATO CHE

a) Negli anni 2001-2003 la società RAI S.p.A. ha superato le soglie di cui all'art. 2, comma 8 della legge n. 249/97 in ciascuno dei tre anni oggetto di analisi, avendo raccolto le seguenti quote di risorse:

### Quota di raccolta risorse ex art. 2, comma 8, lett. a) legge 249/97

RAI	2001	2002	2003
	40,3%	40,3%	38,1%

b) Negli anni 2001-2003 la società Sipra S.p.A. non ha superato le soglie di cui all'art. 2, comma 8 della legge n. 249/97 in ciascuno dei tre anni oggetto di analisi, avendo raccolto le seguenti quote di risorse:

### Quota di raccolta risorse ex art. 2, comma 8, lett. a) legge n. 249/97

SIPRA	2001	2002	2003
	17,5%	17,3%	15,8%

c) Negli anni 2001-2003 la società Publitalia '80 S.p.A. ha superato le soglie di cui all'art. 2, comma 8 della legge n. 249/97 in ciascuno dei tre anni oggetto di analisi, avendo raccolto le seguenti quote di risorse:

### Quota di raccolta risorse ex art. 2, comma 8, lett. e) legge n. 249/97

PUBLITALIA '80	2001	2002	2003
	36,4%	35,5%	35,7%

d) Negli anni 2001-2003 la società RTI S.p.A. ha superato le soglie di cui all'art. 2, comma 8 della legge n. 249/97 in ciascuno dei tre anni oggetto di analisi, avendo raccolto le seguenti quote di risorse:

### Quota di raccolta risorse ex art. 2, comma 8, lett. a) legge n. 249/97

RTI	2001	2002	2003
	31,9%	31,2%	31,4%

e) Inoltre che:

- 1) la delibera n. 226/03/CONS art. 1, comma 1, ha accertato che le società RAI S.p.A., Publitalia '80 S.p.A. e RTI S.p.A., per il triennio 1998-2000, hanno superato i limiti di cui all'art. 2, comma 8 della legge n. 249/97;
- 2) la medesima delibera ha effettuato formale richiamo alle società RAI S.p.A., Publitalia '80 S.p.A. e RTI S.p.A. affinché non ponessero in essere atti o comportamenti vietati ai sensi dell'art. 2 della legge n. 249/97;
- 3) il superamento dei limiti di cui all'art. 2, comma 8 della legge n. 249/97 prefigura nel contesto di mercato in esame posizione dominante ai sensi della legge medesima.

## DELIBERA

### Art. 1

1. La conclusione dell'attività di analisi della distribuzione delle risorse economiche nel settore televisivo, relativa agli anni 2001, 2002 e 2003, avviata con delibera n. 226/03/CONS, con l'accertamento del superamento da parte delle società RAI S.p.A., RTI S.p.A. e Publitalia '80 S.p.A. dei limiti di cui all'art. 2, comma 8 della legge n. 249/97, così come già accertato, per gli anni 1998, 1999 e 2000, con la predetta delibera.

2. Il Commissario Vincenzo Monaci è incaricato di esaminare, riferire e proporre al Consiglio in merito alle misure da adottarsi ai sensi della legge n. 249/97 in relazione agli accertamenti di cui al comma 1, anche alla luce dei mutamenti del quadro normativo di riferimento e dei risultati dell'esame in corso da parte dell'Autorità della complessiva offerta di programmi televisivi digitali terrestri previsto dalla legge n. 43/2004.

La presente delibera è notificata ai soggetti che partecipano al procedimento ed è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana, nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità e nel sito web: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 30 aprile 2004

*Il Commissario relatore*  
VINCENZO MONACI

*Il Presidente*  
ENZO CHELI

*Per attestazione di conformità a quanto deliberato*  
*Il Segretario Generale*  
ALESSANDRO BOTTO

**TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI****DELIBERA N. 179/03/CSP****APPROVAZIONE DELLA DIRETTIVA GENERALE IN MATERIA DI QUALITÀ  
E CARTE DEI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONI AI SENSI  
DELL'ARTICOLO 1, COMMA 6, LETTERA B), NUMERO 2,  
DELLA LEGGE 31 LUGLIO 1997, N. 249****L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per i servizi e i prodotti del 24 luglio 2003;

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'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 2;

VISTO il decreto del Presidente della repubblica 19 settembre 1997, n. 318, recante regolamento per l'attuazione di direttive comunitarie nel settore delle telecomunicazioni;

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'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 11 gennaio 2001, n. 77, recante regolamento di attuazione delle direttive 97/51/CE e 98/10/CE, in materia di telecomunicazioni;

VISTA la direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002 relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica (direttiva servizio universale);

VISTA la propria delibera n. 78/02/CONS del 13 marzo 2002, “Norme di attuazione dell'articolo 28 del d.P.R. 11 gennaio 2001, n. 77: fatturazione dettagliata e blocco selettivo di chiamata” pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 4 maggio 2002, n. 103;

VISTA la propria delibera n. 182/02/CONS del 19 giugno 2002, “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;

CONSIDERATO che la promozione della concorrenza nelle attività di fornitura delle reti e dei servizi di telecomunicazioni e la tutela degli utenti, con particolare riguardo ai profili della libertà di scelta, delle condizioni economiche prezzi e della qualità delle prestazioni, costituiscono principi generali dell’attività delle Autorità nazionali di regolamentazione;

CONSIDERATO che l’articolo 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge n. 249/97 prevede che l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni emani direttive concernenti i livelli generali di qualità dei servizi e per l’adozione da parte degli organismi di telecomunicazioni di una carta del servizio recante l’indicazione di standard minimi per ciascun comparto di attività;

CONSIDERATO che il presente provvedimento stabilisce i criteri generali relativi alla qualità dei servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico, detta le linee guida comuni riguardo all’adozione delle carte dei servizi da parte degli organismi di telecomunicazioni e disciplina gli elementi fondamentali del servizio minimo da garantire ai fini della tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti e delle modalità di indennizzo e di rimborso, in particolare in caso di inosservanza dei livelli qualitativi del servizio;

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 telecomunicazioni e all’evoluzione del contesto concorrenziale;

CONSIDERATI i risultati della consultazione pubblica in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni forniti all’utenza di cui alla delibera 870/00/CONS del 19 dicembre 2000, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n.18 del 23 gennaio 2001;

SENTITI in audizione gli operatori licenziatari, inclusi gli intervenuti alla consultazione pubblica, le associazioni dei fornitori di servizi internet, nonché le associazioni dei consumatori di cui alla legge n. 281/98;

CONSIDERATO che, mediante successive direttive specifiche per ciascun comparto, quali telefonia fissa e mobile, servizi ad accesso condizionato e televisione a pagamento, internet, o per tematiche di particolare rilevanza, saranno, tra l’altro, fissati, previa consultazione dei soggetti interessati, 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;

UDITA la relazione del commissario Paola Maria Manacorda, relatore ai sensi dell’articolo 32 del regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità;

## **DELIBERA**

### **Art. 1**

1. L’Autorità, ai sensi dell’art.1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, emana la seguente direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni.
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.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 24 luglio 2003

*Il Commissario relatore*  
PAOLA M. MANACORDA

*Il Presidente*  
ENZO CHELI

*Per attestazione di conformità a quanto deliberato*  
*per Il Segretario generale*  
GLORIA MARIA CALLARI

**ALLEGATO A ALLA DELIBERA N. 179/03/CSP DEL 24 LUGLIO 2003**  
**DIRETTIVA GENERALE IN MATERIA DI QUALITÀ E CARTE DEI SERVIZI**  
**DI TELECOMUNICAZIONI AI SENSI DELL'ARTICOLO 1, COMMA 6,**  
**LETTERA B), NUMERO 2, DELLA LEGGE 31 LUGLIO 1997, N. 249**

**Art. 1**  
**Definizioni**

1. Ai fini della presente direttiva s'intendono per:
  - a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni istituita con la legge 31 luglio 1997, n. 249;
  - b) "organismo di telecomunicazioni", un ente pubblico o privato, ivi comprese le consociate da esso controllate, al quale sono riconosciuti diritti per l'installazione e la fornitura di reti pubbliche di telecomunicazioni nonché, se del caso, per la fornitura di servizi pubblici di telecomunicazioni, ivi compreso qualunque servizio interattivo anche se relativo a prodotti audiovisivi, esclusa la diffusione circolare di programmi radiofonici e televisivi;
  - c) "utenti", le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi i consumatori, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico;
  - d) "reclamo", l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata.

**Art. 2**  
**Oggetto della direttiva**

1. La presente direttiva contiene le disposizioni minime di riferimento per l'adozione, da parte degli organismi di telecomunicazioni, delle carte dei servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico.
2. La presente direttiva stabilisce, altresì, i criteri generali relativi alla qualità dei servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico.

3. Le carte dei servizi includono un richiamo alla presente direttiva e ne attuano le disposizioni.
4. Gli organismi di telecomunicazioni tenuti all'adozione delle carte dei servizi:
  - a) rendono disponibile copia delle carte dei servizi al contraente prima dell'esecuzione del contratto, includono nei contratti di fornitura dei servizi un richiamo alle carte dei servizi e indicano nella documentazione di fatturazione le modalità per accedere alle carte dei servizi, incluso l'indirizzo del sito web in cui esse sono pubblicate;
  - b) fatti salvi gli obblighi di licenza, inviano all'Autorità gli schemi delle carte dei servizi con almeno trenta giorni di anticipo rispetto all'avvio commerciale dell'attività;
  - c) informano l'Autorità e gli utenti, preferibilmente mediante la documentazione di fatturazione, ove prevista, delle successive variazioni ed integrazioni delle carte dei servizi con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.

### **Art. 3**

#### **Principi fondamentali**

1. Gli organismi di telecomunicazioni assicurano l'eguaglianza di trattamento degli utenti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti medesimi.
2. Fatti salvi gli obblighi di servizio universale, gli organismi di telecomunicazione indicano agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione. Tali misure possono prevedere facilitazioni quali tempi ridotti e priorità nell'attivazione dei servizi e nell'attuazione delle modifiche contrattuali e tecniche richieste nonché servizi di assistenza clienti adeguati alle esigenze di questo tipo di utenti. Gli organismi di telecomunicazione agevolano l'attività propositiva delle associazioni di categoria interessate.
3. I comportamenti degli organismi di telecomunicazioni nei confronti degli utenti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e delle norme regolatrici di settore si interpretano in funzione di tale obbligo.
4. I servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Ogni organismo di telecomunicazioni è 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 più dettagliate notizie. In caso di intervento presso la sede dell'abbonato sono concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento.
5. In ottemperanza al principio del diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del servizio, 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.
6. L'organismo di telecomunicazioni garantisce che ciascun utente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'organismo medesimo, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati di cui alla legge 31 dicembre 1996, n. 675.
7. Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun utente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti cui gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a fornire tempestivo riscontro.

8. Gli organismi di telecomunicazioni perseguono il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.

#### **Art. 4** **Informazione degli utenti**

1. Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi.
2. La diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli.
3. Ai fini di cui al comma 1, gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a:
  - a) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
  - b) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
  - c) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari;
  - d) informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
  - e) fornire informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS e riguardo alla disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori;
  - f) informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS;
  - g) specificare le condizioni dei rapporti derivanti dai contratti di tipo prepagato ed, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale, anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero.

#### **Art. 5** **Offerta dei servizi**

1. Le comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni sono effettuate in ottemperanza alla linee guida di cui alla delibera n. 417/01/CONS.

2. Gli organismi di telecomunicazioni adottano uno schema di contratto nel quale sono precisati almeno:

- a) il servizio da fornire, adeguatamente descritto;
- b) le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico che specificano almeno, in relazione alle caratteristiche del servizio:
  - i.) il dettaglio dei prezzi, nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione;
  - ii) il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
  - iii) la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
  - iv) i tipi di servizio di manutenzione offerti;
  - v) gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;
  - vi) una sintesi della procedura da seguire per i reclami rispondente a quanto previsto dall'articolo 8 della presente direttiva;
  - vii) una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie rispondente a quanto previsto dalla delibera 182/02/CONS.

3. Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

4. In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi avviene nel rispetto delle disposizioni del decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185. In caso di attivazione di offerte gratuite, gli organismi di telecomunicazioni indicano se tali offerte modificano le prestazioni del servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'utente, lasciando all'utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa. La previa ordinazione è comunque obbligatoria quando l'offerta è o diventa a titolo oneroso.

## **Art. 6** **Consumi**

1. Gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto.

2. È fatta salva la facoltà dell'organismo di telecomunicazioni di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione.

## **Art. 7** **Pagamento del servizio**

1. Oltre a quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS, gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione:

- a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso;
- b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni;