

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

Spett.li

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione contenuti audiovisivi e multimediali

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Neelie Kroes

Commissario europeo alla concorrenza

Viviane Reding

Commissario europeo per la società dell'informazione e i media

Milano, 10 luglio 2009

OGGETTO: Segnalazione ai sensi dell'articolo 48, comma 2, del T.U.R.T.V. Inadempimento degli obblighi di servizio pubblico da parte di RAI – Radiotelevisione Italiana S.p.A.

L'associazione **ALTROCONSUMO**, in persona del Presidente e legale rappresentante *pro tempore* Avv.to Paolo Martinello, con sede in Milano, via Valsassina n. 22,

ESPONE

ALTROCONSUMO, l'associazione indipendente di consumatori più rappresentativa del Paese, ha oltre 300.000 soci in tutta Italia. Fondata nel 1973, essa compare nell'elenco delle associazioni di tutela degli interessi dei consumatori ed utenti, fa parte del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti) ed è l'unica associazione italiana membro del BEUC (Bureau

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

Europèen des Unions de Consommateurs) del quale da novembre 2008 ha assunto la presidenza.

Ai sensi dell'articolo 2 dello Statuto, "l'Associazione ha lo scopo di promuovere e difendere gli interessi dei consumatori e degli utenti di beni e servizi, assumendo ogni iniziativa idonea a garantirli come singoli e come collettività".

* * * * *

A. OGGETTO DELL'ISTANZA

1. LA CONDOTTA CONTESTATA

Con la presente segnalazione Altroconsumo sottopone all'attenzione di codesta Autorità che RAI – Radiotelevisione Italiana S.p.A. (d'ora in poi "**RAI**") pone in essere condotte contrarie ai propri obblighi di servizio pubblico, che si sostanziano nell'oscuramento, reiterato, non preannunciato né giustificato, su piattaforme distributive satellitari di programmi televisivi diffusi attraverso RAI1, RAI2 e RAI3.

In particolare, nel periodo dal 16 aprile al 21 giugno 2009 circa 357 programmi dei canali RAI1, RAI 2 e RAI3 sono stati totalmente o parzialmente negati alla visione di oltre 1.800.000 telespettatori muniti di decoder satellitari. Tra questi programmi oscurati risultano almeno diciotto telegiornali, rispettivamente diffusi il 17 aprile 2009 (su RAI 2), il 18 aprile 2009 (su RAI2), il 24 aprile 2009 (su RAI2), il 25 aprile 2009 (su RAI2), il 29 aprile 2009 (su RAI1), il 6 maggio 2009 (su RAI2), il 27 maggio 2009 (su RAI1), il 10 giugno 2009 (su RAI2), il 15 giugno 2009 (su RAI1), il 15 e 16 giugno 2009 (su RAI2), il 17 giugno 2009 (su RAI1), il 19 giugno 2009 (su RAI1, RAI2 e RAI3); i programmi Meteo2 del 23 aprile e del 30 aprile 2009 (su RAI2); il programma Meteo3 del 21 giugno 2009 (su RAI3), nonché persino un messaggio autogestito relativo alle "Elezioni europee 2009" trasmesso il 3 giugno 2009 (su RAI3).

Sono stati negati alla visione (totalmente o parzialmente) anche programmi quali "L'era Glaciale" (talk show), "Appuntamento al cinema" (rassegna sulle prime visioni in programma nelle sale cinematografiche italiane), "RaiNotte" (programmazione notturna delle reti Rai che offre film, sceneggiati e originali televisivi del passato, ma anche riflessioni e tematiche culturali), "RaiEdu - La storia siamo noi" (programma televisivo di approfondimento storico),

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

“Almanacco” (programma televisivo *notturno* in cui si declama il santo del giorno e gli orari di alba e tramonto ed un proverbio), “Rai Sport” (*magazine sportivo*), “90° minuto” (celebre trasmissione televisiva di Rai che trasmette una breve sintesi delle partite di calcio del campionato di calcio italiano di Serie A e di serie B), “Dribbling” (*magazine sportivo del sabato*), “Numero 1” (*rubrica sportiva*) e “Scalo 76 X Factor” (programma di intrattenimento), oltre a un numero molto rilevante di telefilm, film e cartoni animati (il risultato del monitoraggio condotto da Altroconsumo è contenuto nell’**Allegato 1**).

Inoltre, dal 14 luglio 2008 RAI non rende disponibile, neppure parzialmente, sulle piattaforme distributive satellitari (inclusi i decoder satellitari degli abbonati ed ex abbonati Sky) il canale televisivo di servizio pubblico RAI4, visibile unicamente attraverso ricevitori digitali terrestri.

Detti oscuramenti appaiono del tutto ingiustificati ed illegittimi, ledendo gli interessi degli utenti-consumatori ed al contempo frustrando la realizzazione della missione del servizio pubblico affidata alla RAI. Infatti, molti dei programmi criptati sono prodotti da RAI (ad esempio, i telegiornali) e non possono essere quindi interessati da limitazioni territoriali dei diritti di trasmissione tali da giustificare il criptaggio per impedirne la visione al di fuori del territorio nazionale.

La situazione è resa ancora più preoccupante dalle notizie di stampa relative alla piattaforma Tivù Sat. Secondo quanto si ricava da queste fonti, la piattaforma Tivù Sat diffonderà i canali televisivi RAI1, RAI2 e RAI3 impiegando la tecnologia Nagra per criptarne taluni contenuti, con l’asserito fine di risolvere i problemi connessi all’eventuale limitazione territoriale dei relativi diritti di trasmissione (**Allegato 2**). Ne deriva che tutti i decoder non muniti di questa tecnologia di decodifica (che rappresentano la quasi totalità dei ricevitori presenti nelle case degli italiani) non potranno ricevere in modo intellegibile i contenuti criptati.

2. Si sottolinea che, secondo dati pubblicati da Dgtvi lo scorso mese di maggio, i decoder satellitari già presenti sul mercato sono 6.445.830, di cui 4.587.432 quelli a disposizione di abbonati Sky (così Newsletter Dgtvi n. 11 – Maggio 2009, pubblicata sul sito Dgtvi). Si ricorda a questo riguardo che i telespettatori che siano in possesso di un decoder Sky e di una smart card Sky, inclusi gli ex abbonati Sky, saranno in grado fino a tutto il 31 luglio 2009

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

di fruire dell'integralità della programmazione di RAI1, RAI2 e RAI3: e ciò perché RAI, sulla base di un accordo in vigore con Sky che risale a circa dieci anni fa, impiega (fra l'altro) la tecnologia NDS per criptare i contenuti per i quali RAI assume di avere limitazioni territoriali. Da fonti stampa si è appreso che RAI ha inviato a Sky la disdetta di tale contratto. Utilizzando un decoder Sky senza impiegare la smart card Sky, abbiamo simulato la situazione che potrebbe aversi successivamente al 31 luglio 2009. Abbiamo quindi potuto constatare che, con riguardo al periodo 16 aprile-21 giugno 2009, i programmi su elencati non risultavano visibili. Ne deriva che, ove in futuro RAI rendesse disponibili i canali RAI1, RAI2 e RAI3 unicamente sulla piattaforma Tivù Sat ed impiegasse per questi stessi canali unicamente la tecnologia di criptaggio NAGRA, moltissimi programmi non sarebbero accessibili neanche a tutti i possessori di decoder e smart card Sky (che abbiamo potuto verificare rimangono a disposizione anche degli ex abbonati Sky), per un totale dunque di più di sei milioni di famiglie.

Si sottolinea che l'illegittima esclusione di tutti i possessori di decoder satellitari dalla visione del canale di servizio pubblico RAI4 è già in corso da diversi mesi e che la lesione degli interessi degli utenti satellitari è quindi già pienamente attuale e gravissima. Inoltre, i suddetti comportamenti costituiscono una evidente quanto ingiustificata discriminazione degli utenti satellitari rispetto a quelli della televisione terrestre.

3. LE NORME VIOLATE

La condotta descritta al precedente punto 1 realizza quantomeno la violazione degli articoli 4, comma 1, lett. a), 7, 45, comma 2, lett. a) e 49, comma 1 del D. Lgs. 177/2005 (d'ora in poi "**Testo Unico**"), delle linee guida, ex art. 45, comma 4 del Testo Unico, approvate dall'AGCOM, d'intesa con il Ministero delle Comunicazioni con Delibera 481/06/CONS (d'ora in poi "**Linee Guida**"), nonché degli articoli 2, commi 3 e 4, 26, 30, comma 1, lett. b) e 31, comma 1 del Contratto di servizio 2007-2009 (d'ora in poi "**Contratto di servizio**").

4. I POTERI DI VIGILANZA DELL'AGCOM

Ai sensi dell'art. 48, comma 1, del Testo Unico l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha il compito di verificare che il servizio pubblico generale

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

radiotelevisivo venga effettivamente prestato nel rispetto dei vincoli imposti dal Testo Unico e dal Contratto di servizio.

5. LA RICHIESTA DI PROVVEDIMENTI

La scrivente chiede a codesta Autorità di intervenire sollecitamente, esercitando i poteri ad essa attribuiti dall'articolo 48 comma 1 del Testo Unico, adottando i provvedimenti necessari affinché la situazione incompatibile con gli obblighi di legge sia sollecitamente rimossa ed affinché non siano poste in essere e/o reiterate in futuro azioni in contrasto con tali obblighi.

* * * * *

B. LA VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SERVIZIO PUBBLICO RADIOTELEVISIVO

1. PREMESSA. IL SERVIZIO RADIOTELEVISIVO COME SERVIZIO D'INTERESSE GENERALE.

In base all'art. 49, comma 1, del Testo Unico, RAI è la concessionaria del servizio pubblico generale radiotelevisivo sino al 2016.

Il Testo Unico stabilisce, all'art. 7, comma 4, che, rispetto all'attività svolta da qualsiasi emittente o fornitore di contenuti, il "servizio pubblico generale radiotelevisivo" è sottoposto ad "ulteriori e specifici compiti e obblighi di pubblico servizio".

I compiti di servizio pubblico generale sono stabiliti dagli artt. 45-48 del Testo Unico, dalle Linee Guida e dal Contratto di servizio.

La qualifica dell'attività radiotelevisiva come servizio d'interesse generale è riconosciuta peraltro a livello comunitario. L'articolo 86, paragrafo 2 del Trattato CE prevede in via generale che la gestione delle attività di interesse generale debba avvenire nel rispetto delle norme del trattato medesimo. Tale disposizione è inoltre confermata dall'articolo 16 del Trattato CE, relativo ai servizi d'interesse economico generale, introdotto dal Trattato di Amsterdam, secondo cui "(...)in considerazione dell'importanza dei servizi d'interesse generale nell'ambito dei valori comuni dell'Unione, nonché del loro ruolo nella promozione della coesione sociale e territoriale, la Comunità e gli Stati

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

membri, secondo le rispettive competenze e nell'ambito del campo di applicazione del presente trattato, provvedono affinché tali servizi funzionino in base a principi e condizioni che consentano loro di assolvere i loro compiti". Tale disposizione riconosce in sostanza il carattere fondamentale dei valori che sottendono i servizi d'interesse generale, tra cui si colloca l'interesse dei cittadini a ricevere servizi di qualità a prezzi accessibili (sul punto cfr. Comunicazione sui servizi d'interesse generale in Europa 2001/C 17/04).

In ragione della natura di servizio d'interesse generale attribuita all'attività radiotelevisiva, le società concessionarie del servizio pubblico radiotelevisivo devono astenersi dal porre in essere comportamenti che possano compromettere il soddisfacimento degli interessi degli utenti, frustrare la missione ad esse affidata ed alterare il rapporto tra finanziamento del servizio pubblico e realizzazione del servizio medesimo.

Più specificamente, in base alle sopra richiamate disposizioni, il servizio pubblico radiotelevisivo deve essere universale in quanto deve raggiungere il più ampio numero possibile di telespettatori. Infatti, l'articolo 45, comma 2, lett. a), del Testo Unico include tra i compiti di RAI la diffusione della programmazione di servizio pubblico con copertura integrale del territorio nazionale per quanto consentito dalla scienza e dalla tecnica.

2. LA VIOLAZIONE DELLE NORME CONTENUTE NEL TESTO UNICO E NEL CONTRATTO DI SERVIZIO

2.1 In generale

La condotta qui denunciata si pone in palese contrasto con le disposizioni contenute nel Testo Unico e nel Contratto di servizio.

Con l'oscuramento anche solo parziale dei programmi televisivi dei canali di servizio pubblico su una o più delle piattaforme satellitari disponibili ai telespettatori risultano, al medesimo tempo, violati quantomeno i diritti degli utenti e gli obblighi di servizio pubblico che gravano sulla società concessionaria in virtù di dette regole.

Com'è noto, la RAI è tenuta, per effetto degli articoli 7 e 45 del Testo Unico, al rispetto di specifici obblighi volti alla tutela dell'utente-consumatore ed alla

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

realizzazione della propria missione. Questi obblighi sono ripresi ed ulteriormente specificati nel Contratto di servizio.

In particolare, l'articolo 2, punto 4 del Contratto di servizio stabilisce che la RAI, al fine di compiere la propria missione, è tenuta *“al rispetto dei compiti del servizio pubblico indicati dall'articolo 45 del Testo Unico con riferimento alla copertura del territorio, all'accesso, alle caratteristiche della programmazione, assicurando: un'offerta editoriale equilibrata, in grado di mantenere un livello di ascolto idoneo per l'adempimento delle proprie funzioni; la promozione e la diffusione dei vantaggi generati dalle nuove tecnologie e la loro estensione alla collettività; il sostegno alla produzione audiovisiva italiana ed europea”*.

Avendo riguardo al caso di specie, ciò si traduce dunque nella richiesta in capo alla RAI di garantire un servizio di alta qualità, fruibile in tutte le sue parti ed in ogni momento da parte dell'utente-consumatore, su qualsiasi piattaforma distributiva ed indipendentemente dalla tecnologia adoperata.

Qualsiasi condotta che si ponga in contrasto con gli obblighi così esplicitati rappresenta un comportamento censurabile alla stregua delle norme contenute nel Testo Unico.

L'oscuramento integrale del servizio di trasmissione dei programmi televisivi trasmessi attraverso RAI4, nonché l'oscuramento anche solo parziale di quelli diffusi attraverso RAI1, RAI2 e RAI3 su piattaforme satellitari (così come su qualsiasi altra piattaforma trasmissiva) impedisce, nella specie, ad un elevato numero di utenti di fruire senza interruzioni del servizio pubblico, con un'evidente distorsione del sistema apprezzabile sotto molteplici punti di vista.

Si tenga inoltre conto che, con riguardo ai canali RAI1, RAI2 e RAI3, a partire dal primo agosto 2009 – data in cui si paventa anche l'oscuramento di tutto o parte della programmazione di servizio pubblico visibile con i decoder/smart card Sky – gli ulteriori utenti che non potrebbero accedere alla programmazione di questi tre canali sarebbero, sulla base dei dati Dgvtv del mese di maggio 2009, non meno di 4.587.432.

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

Si ricorda infine la deprecabile situazione relativa al canale di servizio pubblico RAI4 che inspiegabilmente e comunque illegittimamente non viene reso disponibile *ab initio* (da diversi mesi) a tutte le famiglie dotate di decoder satellitari (dunque più di sei milioni).

Ciò si traduce infatti quantomeno:

(i) nella lesione del diritto fondamentale dell'utente-consumatore di fruire dell'attività d'informazione quale servizio d'interesse generale, come tale oggetto di tutela rafforzata da parte dell'ordinamento;

(ii) nella creazione di una disparità di trattamento tra i consumatori che fruiscono del servizio pubblico mediante il segnale terrestre ed i consumatori che fruiscono del medesimo servizio attraverso la tv satellitare;

(iii) nella frustrazione degli obiettivi del servizio pubblico attinenti alla diffusione della lingua e cultura italiana, tipicamente realizzata mediante la tv satellitare;

(iv) nella menomazione della funzione del servizio pubblico nella misura in cui l'oscuramento determina nell'utente-consumatore una percezione negativa del servizio, con la conseguente riduzione degli indici d'ascolto;

(v) nella complessiva dequalificazione del servizio pubblico radiotelevisivo;

(vi) nella conseguente sproporzione tra servizio prestato e canone corrisposto dagli utenti.

Di seguito riportiamo un'analisi specifica dei profili individuati.

2.2 In particolare

b) Violazione del diritto degli utenti all'accesso alla programmazione di servizio pubblico e dell'obbligo di trasmettere la programmazione di servizio pubblico su tutte le piattaforme distributive (Contratto di servizio, Art. 31)

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

L'oscuramento da parte di RAI di tutti i, o di parte dei, propri programmi di servizio pubblico su piattaforme satellitari - o comunque il diniego da parte di RAI di dare esecuzione all'art. 26 del Contratto di servizio definendo (ove eventualmente necessario e senza comunque compromettere l'integrale e continua fruibilità del servizio da parte di tutti gli utenti) con le varie piattaforme distributive le modalità tecniche per rendere integralmente accessibile la programmazione di servizio pubblico - ha quale conseguenza immediata e diretta la violazione del diritto d'accesso dell'utente alla programmazione di servizio pubblico.

Il diritto di accesso alla programmazione di servizio pubblico, difatti, costituisce declinazione del principio costituzionale di cui all'art. 21 Cost. e segnatamente il diritto del cittadino all'informazione, riconosciuto dalla stessa Corte costituzionale (tra le altre) nella sentenza n. 420 del 1994.

Il medesimo diritto trova esplicita e definitiva conferma nell'art. 14, comma 2, delle Linee Guida e, conseguentemente, nell'art. 31 del Contratto di servizio, rubricato "Accessibilità alla programmazione diffusa in simulcast". In quest'ultima disposizione, al par. 1, si legge infatti che *"Al fine di garantire l'effettiva universalità del servizio pubblico radiotelevisivo la Rai assicura agli utenti in regola con il pagamento del canone di abbonamento, e che sono impossibilitati a ricevere il segnale di Rai terrestre, l'accesso gratuito all'intera programmazione Rai diffusa sulle reti analogiche in forma non codificata e trasmessa in simulcast via satellite e via cavo"*.

Appare di palmare evidenza come la condotta posta in essere da RAI leda in modo diretto ed immediato il diritto all'informazione di circa 1.858.398 telespettatori satellitari. Le dimensioni della violazione del diritto di accesso alla programmazione di servizio pubblico assumeranno proporzioni estremamente significative e dunque particolarmente gravi a partire dal primo agosto 2009 – ove le voci di stampa fossero confermate nei fatti – dovendosi aggiungere alla platea degli esclusi non meno di 4.587.432 telespettatori satellitari (oltre gli ex abbonati Sky) e le loro famiglie.

Tale lesione si rivela inoltre di particolare gravità in relazione agli utenti che siano impossibilitati, per qualsiasi ragione, a ricevere il segnale RAI terrestre e che possono unicamente fare ricorso alla televisione satellitare: detti soggetti si vedono infatti privati *in toto* del proprio diritto di accesso alla programmazione di servizio pubblico o costretti a sostenere i costi necessari per dotarsi anche di decoder e smart card Tivù Sat.

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

Ciò non solo si pone in antitesi con le specifiche disposizioni delle Linee Guida e del Contratto di servizio su richiamate, ma si risolve in una deprecabile violazione degli artt. 2, 3 e 21 della Costituzione. La televisione, difatti, costituisce oggi una delle principali vie di comunicazione ed informazione, strumento potenzialmente in grado di raggiungere la totalità della popolazione e mezzo prediletto contro l'isolamento sociale e culturale: per i soggetti impossibilitati a ricevere il segnale terrestre, e per i quali la tv satellitare rappresenta l'unico mezzo per accedere ai servizi radiotelevisivi, il malfunzionamento di tale piattaforma rappresenta motivo di grave pregiudizio e di discriminazione.

b) Violazione dell'obbligo di trasmettere la programmazione di servizio pubblico su tutte le piattaforme distributive (Contratto di servizio, Art. 26)

Inerente al concetto stesso di servizio pubblico, nonché alla nozione comunitaria di servizio universale, è l'obbligo per la RAI di trasmettere i propri programmi di servizio pubblico su tutte le piattaforme distributive, ivi compresa quella satellitare.

Ciò è espressamente affermato dall'articolo 26 del Contratto di Servizio, ove si impegna la RAI a "realizzare la *cessione gratuita, e senza costi aggiuntivi per l'utente, della propria programmazione di servizio pubblico sulle diverse piattaforme distributive (...)*". La *ratio* di questa norma è evidente. La cessione gratuita della programmazione di servizio pubblico alle diverse piattaforme distributive è strumentale alla messa a disposizione della maggior parte possibile di utenti (senza costi aggiuntivi per gli stessi) di questa programmazione. E' quanto, più in generale, la legge vuole conseguire quando impone che "tutte le apparecchiature dei consumatori destinate alla ricezione dei segnali della televisione digitale, messe in vendita, in locazione o messe a disposizione in altro modo nella Comunità in grado di ricomporre i segnali di televisione digitale" devono consentire di "visualizzare i segnali trasmessi in chiaro (...)" (cfr. Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recente il "Codice delle comunicazioni elettroniche", Allegato n. 7).

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

Ne consegue, evidentemente, che la RAI deve continuare a garantire la visione in chiaro e senza costi aggiuntivi della propria programmazione di servizio pubblico a tutti coloro che già dispongono di decoder che consentono la ricezione dei servizi della televisione digitale, inclusi quelli satellitari.

Ed ancora, l'articolo 2, comma 4 del medesimo Contratto di servizio stabilisce in capo alla RAI l'obbligo di assicurare "la promozione e la diffusione dei vantaggi generati dalle nuove tecnologie e la loro estensione alla collettività".

L'oscuramento anche solo di parte della propria programmazione per gli utenti via satellite costituisce, con tutta evidenza, una violazione dei predetti obblighi di servizio universale, di valorizzazione della produzione editoriale in coerenza con la natura di servizio pubblico e di diffusione dei vantaggi generati dalle nuove tecnologie a favore della collettività.

c) La violazione dell'obbligo di fornire un servizio di qualità (Contratto di servizio, Art. 15)

La realizzazione della missione di interesse generale affidata alla RAI presuppone innanzitutto l'erogazione di un servizio di alta qualità in grado di soddisfare compiutamente le esigenze degli utenti.

Ciò si evince dall'articolo 15 del Contratto di servizio, nella parte in cui prevede che "RAI riconosce la qualità tecnica quale obiettivo strategico della missione di servizio pubblico, da perseguire su tutte le diverse piattaforme tecnologiche" ed a tal fine "monitora costantemente la qualità tecnica del prodotto/servizio", "esercita ogni azione preventiva e correttiva al fine di garantire il permanere di alti standard qualitativi", "assicura un'adeguata informazione ai cittadini per la migliore fruizione dei servizi" ed "assicura un costante e diligente rapporto con l'utenza, raccogliendo segnalazioni e suggerimenti per individuare soluzioni ad eventuali problematiche di qualità tecnica".

L'importanza del rispetto dell'obbligo di fornire un servizio di qualità trova inoltre conferma nella prassi decisionale di Codesta Autorità. Quest'ultima, nella recente delibera 19/09/CONS (recante *Diffida alla RAI per inadempimento degli obblighi di servizio pubblico*) ha infatti evidenziato l'importanza del rispetto di elevati standard qualitativi, nonché di una

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

condotta, da parte della RAI, contraddistinta da diligenza, professionalità e buona fede, in un'ottica di efficienza produttiva, che fondi una percezione positiva degli utenti in relazione alla realizzazione della missione del servizio pubblico.

E' evidente che erogare un servizio di "alta qualità" non significa semplicemente trasmettere programmi di buon gusto o utili, ma significa anche consentire all'utente-consumatore di fruire di un servizio completo ed efficace, e tale da ingenerare un positivo affidamento sul livello qualitativo del medesimo.

d) Violazione del nesso di proporzionalità fra oneri di servizio pubblico e importo del canone di abbonamento (Contratto di servizio, Art. 2)

In aggiunta, la condotta contestata contravviene all'esigenza di originare presso gli utenti una percezione positiva del servizio pubblico e della sua rispondenza all'entità del canone di abbonamento.

Un dovere in tal senso di evince dall'articolo 2, commi 3 e 4 del Contratto di servizio: il comma 3 prevede infatti che il servizio radiotelevisivo offerto dalla RAI debba essere caratterizzato da "un'efficienza produttiva in grado di originare presso i cittadini una percezione positiva del servizio pubblico in relazione al livello dei programmi, alla specificità della missione che è chiamata a svolgere rispetto alla radio-televisione commerciale e al costo sostenuto per il canone d'abbonamento" ed il comma 4 ulteriormente insiste sulla necessità di "mantenere un livello d'ascolto idoneo per l'adempimento delle proprie funzioni".

Il Contratto di servizio evidenzia tra l'altro un passaggio fondamentale, concernente la relazione sussistente tra efficienza e qualità del servizio pubblico e corresponsione del canone d'abbonamento. Se, per principio di derivazione comunitaria, il finanziamento della RAI deve essere giustificato dalla missione di servizio pubblico e proporzionato ai suoi costi, è evidente che ciò implicherà altresì che il servizio dovrà essere di qualità nel senso sopra indicato e che l'utente-consumatore dovrà poter fare legittimamente e utilmente affidamento su detta qualità. In mancanza, la corresponsione del

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

canone risulterebbe svuotata di significato e perderebbe il proprio fondamento giustificativo.

La legittimità del canone in relazione alla qualità del servizio, e quindi all'adempimento dei compiti di servizio pubblico generale, è confermata altresì dall'articolo 7, comma 5 del Testo Unico, ove il legislatore ha previsto la necessità di "*verifiche periodiche del risultato*" prodotto dall'attività radiotelevisiva della RAI.

Nel caso di specie, la condotta della RAI, nel violare gli obblighi su di essa gravanti, ha alterato la naturale relazione tra pagamento del canone e funzione del servizio pubblico, posto che alla corresponsione del costo d'abbonamento non ha fatto seguito un servizio adeguato. E' chiaro d'altronde che un deficit qualitativo del servizio pubblico, tale da disincentivare il pubblico alla fruizione dello stesso, determina il fallimento – talora anche solo parziale – della missione affidata alla tv di Stato.

* * * * *

C. LA RICHIESTA DI MISURE RAPIDE ED EFFICACI PER LA RIMOZIONE DELLA VIOLAZIONE

In presenza di una palese violazione delle regole codificate nel Testo Unico ed intese a tutelare il diritto degli utenti a fruire correttamente e pienamente del servizio pubblico radiotelevisivo, nella specie attraverso la piattaforma satellitare, la scrivente Associazione chiede a codesta Autorità di **intervenire sollecitamente** esercitando le funzioni e i poteri ad essa attribuiti dalla legge. In particolare, l'articolo 48 comma 2 del Testo Unico dispone che l'Autorità, in caso di inadempimento degli obblighi di servizio pubblico, apre un'istruttoria e, ai sensi del comma 7 del medesimo articolo, in caso di accertamento di un'infrazione adotta i provvedimenti necessari per l'inibizione dell'attività vietata.

Inoltre, trattandosi di **infrazione grave e reiterata**, si chiede l'applicazione della **sanzione amministrativa pecuniaria** prevista dall'art. 48, comma 7, del Testo Unico.

Associazione Indipendente di Consumatori

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288

www.altroconsumo.it

La scrivente Associazione chiede infine di **intervenire nel procedimento** che avrà luogo a seguito di questa segnalazione, riservandosi di presentare ulteriori memorie scritte e documenti, nonché di accedere ai documenti del procedimento. Formula inoltre sin d'ora istanza di audizione.

Con i migliori saluti,



Avv. Paolo Martinello

Allegati:

1. Elenco dei programmi oscurati sui canali RAI1, RAI2 e RAI3 nel periodo 16 aprile-21 giugno 2009;
2. Articoli di stampa in merito al sistema di codifica utilizzato dalla piattaforma Tivù Sat.