

le guide tematiche

# #E-CONSUMER

La conoscenza, il primo acquisto da fare online



Servizi  
**TELEVISIVI  
VIA INTERNET**  
e tutela del  
consumatore

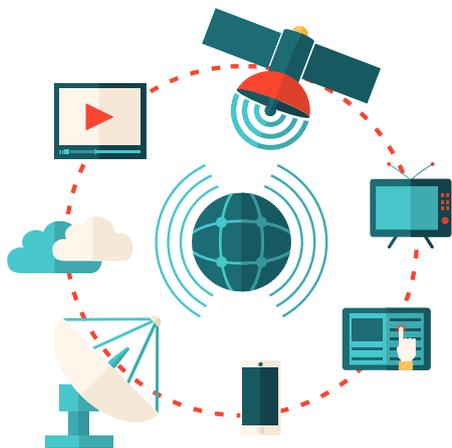


Testi

**Avv. Fulvio Sarzana  
di Sant'Ippolito  
Osservatorio Movimento  
Difesa del Cittadino**

Impaginazione  
**Nexidia Srl**

La televisione e i nuovi media: le diverse tipologie.....	4
I servizi televisivi via Internet .....	7
La tutela del consumatore: il diritto di recesso .....	10
Ambito di applicazione del diritto di recesso .....	10
I termini per il diritto di recesso .....	11
Come si esercita il diritto di recesso .....	12
Le modalità pratiche di esercizio del diritto di recesso ....	12
Diritto di recesso e servizi televisivi .....	13
Casi particolari di recesso nei servizi via internet .....	15
I Servizi acquistati in un paese dell'Unione possono essere fruits da un consumatore anche in un altro Paese Europeo? La portabilità dei contenuti audiovisivi e la tutela del con- sumatore .....	18



## LA TELEVISIONE E I NUOVI MEDIA: LE DIVERSE TIPOLOGIE

La televisione via Internet, o meglio la possibilità di fruire di servizi audio-video sulla rete, è ormai diventata un'abitudine diffusa.

Grazie al miglioramento delle tecnologie di trasmissione dati è oggi possibile vedere un film online, a casa o in movimento, grazie all'utilizzo di strumenti come la televisione, il tablet o lo smartphone.

L'offerta legale di contenuti sul web è divenuta in questi ultimi anni molto appetibile e sono così **nati diversi portali che mettono a disposizione contenuti da guardare direttamente sul browser Internet o tramite app.**

Alcuni di questi portali costituiscono l'interfaccia web dei canali televisivi tradizionali tra i quali, ad esempio, il portale **Video Mediaset**, la piattaforma realizzata dall'emittente televisiva di Cologno Monzese che consente a chi la utilizza di guardare in streaming tutti i contenuti trasmessi, semplicemente accedendo al sito Internet o usufruendo dell'applicazione per tablet e smartphone.

Così, anche la televisione pubblica **Rai TV** offre lo stesso servizio utilizzabile anche tramite la Smart TV di casa.

Ci sono poi alcuni canali YouTube come "Film in streaming", ricchi di contenuti audio-video che possono essere visionati sui dispositivi compatibili con il servizio offerto dal gigante californiano dello streaming. I servizi audio-video possono anche essere forniti in modalità abbonamento o attraverso la modalità pay per view.

L'abbonamento alla pay TV, satellitare, digitale terrestre, in modalità IPTV (televisione via Internet) ovvero anche in modalità streaming (cioè attraverso il collegamento ad una piattaforma dove poter vedere contenuti audio-video), **prevede l'acquisto di un pacchetto televisivo o di contenuti audio-video**, che si compone di una serie di canali tematici visualizzabili **per un periodo di tempo prestabilito, oppure di contenuti visionabili in streaming o scaricabili.** L'utente può scegliere tra una serie di offerte quella che più si adatta ai suoi gusti e alle sue possibilità di spesa, ed eventualmente – se l'operatore lo consente – può "costruire" il suo pacchetto personale aggiungendo nuovi contenuti fino a comporre l'offerta desiderata. Solitamente gli operatori propongono pacchetti suddivisi per tema quali "Cinema", "Sport", "Famiglia", "Calcio" e così via, con diverse combinazioni per soddisfare le esigenze di tutti gli spettatori.

Tra i servizi in abbonamento di maggior successo di questi ultimi mesi è possibile segnalare la piattaforma Infinity di proprietà Mediaset.

Qui è possibile scegliere tra un catalogo che comprende film, serie tv, cartoni animati e documentari. Il servizio è utilizzabile sui dispositivi mobili, le Smart TV e le console Xbox e PlayStation, tramite il pagamento di un abbonamento mensile da 6,99 euro.

Anche la televisione satellitare per eccellenza Sky è approdata sul web: **Sky Online è la piattaforma per la tv in streaming della nota tv satellitare** che offre al pubblico i palinsesti ed i contenuti visibili agli abbonati della piattaforma satellitare in modalità streaming con diverse tipologie di acquisto.

Oltre al catalogo cinematografico di film, documentari e serie tv è possibile guardare anche gli eventi trasmessi sui canali Sky in diretta,

come partite di calcio o Gran Premi di F1 e MotoGP.

Nel settore specifico del **cinema**, invece, gli utenti hanno la possibilità di acquistare, attraverso la televisione satellitare, un **ticket mensile di 14,99 euro** che consente di accedere a un catalogo dove si può scegliere tra oltre novecento film on demand. Nel settore **sportivo**, ad esempio in quello calcistico, il sistema in abbonamento viene mixato a quello tipico della fornitura di contenuti **pay per view**.

La pay per view è una modalità di fruizione dei contenuti più "limitata", che consente di visualizzare **un singolo programma** televisivo (o un insieme circoscritto di programmi) senza, necessariamente, acquistare un intero pacchetto e sottoscrivere un abbonamento. Il vantaggio economico è notevole per uno spettatore che vuole accedere ad un basso numero di contenuti, **pagando solo quello che vede**. In questo caso è possibile acquistare il singolo evento e visualizzarlo in diretta sul proprio dispositivo.

**Una grande attesa era stata generata in Italia dall'arrivo di Netflix, che ha debuttato ufficialmente il 22 ottobre del 2015.**

Netflix, una vera e propria "videoteca" virtuale, ha adottato il sistema dell'abbonamento.

Si parte dall'**abbonamento Base** il cui costo è di 7,99 euro al mese, e permette di guardare i contenuti senza alta definizione da un solo dispositivo. Per avere l'HD si dovrà optare per l'**abbonamento Standard** (9,99 euro) e la visione sarà disponibile in contemporanea su due diversi dispositivi. Infine c'è l'**abbonamento Premium** (11,99 euro) grazie al quale si potrà usufruire dell'Ultra HD, oltre alla possibilità di guardare film in contemporanea con 4 dispositivi.

Infine, Netflix dà la possibilità di connettersi al sito tramite diversi apparecchi e il primo mese di iscrizione è gratuito.

Vi sono poi servizi streaming pay per view.

In questo caso si accede ai contenuti audio-video pagando solo il contenuto che si sceglie di vedere: **questo è possibile attraverso gli store di Apple e Google.**

**Google Play Movies** è ad esempio il servizio che consente di acquistare o noleggiare singolarmente un film, scaricarlo o guardarlo direttamente su smartphone, tablet o pc.

I servizi prestati possono essere quelli tipici di un "noleggio" seppur virtuale ovvero quelli acquistati a titolo definitivo (in realtà si tratta di servizi licenziati, dal momento che non esiste un supporto fisico durevole su cui è impresso il contenuto), ovviamente è diverso il prezzo.

Una situazione analoga è quella offerta da Apple con **iTunes Video**, che permette di fruire di un catalogo di oltre 85.000 film, di acquistarli o noleggiarli e visualizzarli sui dispositivi iOS, sul Mac o PC.

## I SERVIZI TELEVISIVI VIA INTERNET

Il primo problema che si pone dal punto di vista legale è se si possano (o debbano) applicare i principi tipici della fornitura di servizi radiotelevisivi classici.

Tralasciando gli elementi relativi alle condizioni tipiche di servizi radiotelevisivi quali la tutela dei minori, l'affollamento pubblicitario, le fasce protette, va detto che non vi è una riposta univoca sulla tutela del consumatore nella prestazione dei servizi su Internet.

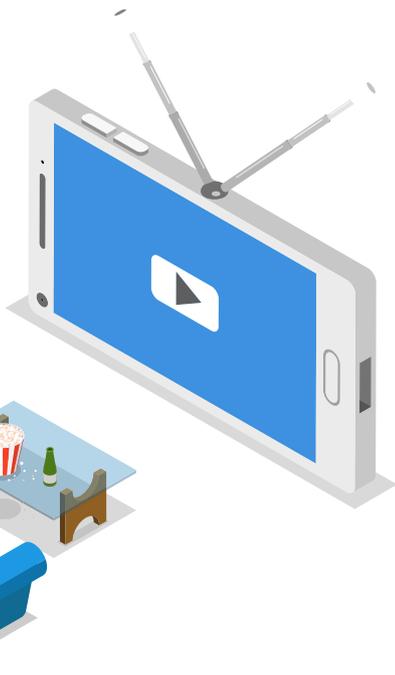
In generale, l'IPTV (Internet Protocol Television) è un sistema di tele-radiodiffusione dedicato alla trasmissione di contenuti audiovisivi su protocolli Internet.

In altre parole, i contenuti vengono trasmessi utilizzando le reti a banda larga degli operatori di telecomunicazioni, oltre a un decoder digitale che deve essere collegato sia al televisore che alla rete telefonica.

L'IPTV, di solito, offre due tipologie principali di contenuti: quelli in streaming diretto, dove si vede ciò che l'emittente sta trasmettendo, e quelli a scelta dell'utente, che sono contenuti preregistrati, disponibili

per chi ne faccia richiesta. Prima dell'avvento dei servizi di streaming direttamente dal web si riteneva che tali servizi fossero del tutto assoggettati, quantomeno dal punto di vista dell'obbligo di dotarsi di carte di servizi, alle norme AGCOM a tutela dei consumatori. Per questi motivi l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto di intervenire disponendo, a beneficio dei consumatori, la **Delibera AGCOM n. 278/04/CSP**, Approvazione della direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249. L'**AGCOM** ha anche aperto una pagina web, all'interno del proprio sito, dove confrontare le diverse carte di servizi, <https://www.agcom.it/televisione-a-pagamento>.

Attualmente gli operatori che hanno messo a disposizione sulla pagina dedicata le carte dei servizi sono: Fastweb, Mediaset Premium, Sky e Tim. Fra le disposizioni di maggiore rilievo per il consumatore contenute nella regolamentazione delle carte di servizio vi è quella relativa al diritto di recesso per l'utente. L'Art. 10 della Delibera 278 risulta assai esplicito sull'argomento: il fornitore di servizi di



televisione a pagamento specifica, nell'ambito della carta dei servizi, le procedure necessarie per recedere dal contratto ed in particolare:

1. **l'eventuale periodo di preavviso necessario**
2. **la previsione di una procedura scritta** attraverso lettera raccomandata o la possibilità di comunicare il recesso tramite il numero per l'assistenza clienti;
3. **le modalità con cui è assicurata** la tracciabilità della comunicazione.

**Dovrà inoltre essere indicato:**

1. **l'importo delle eventuali penali** applicabili in caso di recesso dal contratto prima della sua scadenza;
2. **le situazioni nelle quali**, ai sensi della normativa vigente, è consentito all'abbonato di recedere dal contratto prima della sua scadenza senza pagamento di penali;
3. **le modalità con cui verranno comunicate** agli abbonati modifiche alle condizioni contrattuali, anche ai fini dell'esercizio del diritto di recesso. La carta dei servizi è rivolta alla clientela che fruisce del servizio di comunicazione elettronica consistente nella diffusione di segnali televisivi su piattaforma IP, attraverso la propria rete di comunicazione elettronica a larga banda in tecnologia IP ed a volte mediante un decoder (Set-top-Box) collegato all'apparecchio televisivo del cliente. Il servizio consente la fruizione di contenuti audiovisivi e multimediali tramite un sistema di accesso condizionato per l'abilitazione alla visione dei programmi e alla fatturazione dei servizi.

La carta dei servizi è pubblicata in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. 1° agosto 2003, n. 259 ("Codice delle comunicazioni elettroniche") e dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP ("Approvazione della direttiva generale in materia di carte dei servizi di telecomunicazioni") e n. 278/04/CSP ("Approvazione della direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento").

Quando però tali servizi siano forniti direttamente come streaming sul web la faccenda si complica. Ciò è particolarmente vero nei casi

in cui la prestazione dei contenuti audio-video non sia direttamente legata a servizi quali IPTV, ovvero alla c.d. televisione via Internet, ma quando avvenga, come abbiamo visto nei paragrafi precedenti, attraverso un sistema di noleggio virtuale o in abbonamento streaming direttamente dal web. In questi casi rimangono dubbi sulla possibilità per il consumatore di fruire della tutela delle carte dei servizi di cui alla **Delibera AGCOM n. 278/04/CSP**, mentre non è in discussione (o non dovrebbe) l'applicazione allo stesso consumatore italiano delle norme di tutela in tema di diritto di recesso, previste dal codice del consumo.

### LA TUTELA DEL CONSUMATORE: IL DIRITTO DI RECESSO

Il **Codice del Consumo** ha riconosciuto al consumatore, per i contratti conclusi a distanza e fuori dai locali commerciali, il diritto di recedere unilateralmente dal contratto stipulato per l'acquisto di beni e servizi. Il **diritto di recesso** consiste essenzialmente nella facoltà concessa al soggetto che agisce al di fuori dell'attività professionale di poter unilateralmente sciogliere il vincolo contrattuale restituendo il bene acquistato (o revocando l'ordine) e conseguentemente ottenendo la restituzione di quanto pagato.

Questa forma di recesso unilaterale è diversa dalla corrispondente categoria disciplinata dal codice civile, secondo cui, viceversa, salvo i casi di inadempimento, il recesso è possibile solo ove entrambe le parti di un contratto siano d'accordo.

### AMBITO DI APPLICAZIONE DEL DIRITTO DI RECESSO

Il **diritto di recesso può essere esercitato** solo in relazione ai contratti di compravendita di beni o servizi, conclusi a distanza, ovvero fuori dai locali commerciali, tra consumatore e professionista, e solo dal primo

nei confronti del secondo, non viceversa. Per consumatore si intende la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta. Per professionista deve intendersi, invece, la persona fisica o giuridica che agisca nell'esercizio della propria attività commerciale imprenditoriale o professionale. Il venditore ha l'obbligo di comunicare al consumatore la facoltà di esercitare il diritto di recesso. **Il diritto di recesso è irrinunciabile e non assoggettabile a penali o limitazioni.** Il suo esercizio non è limitato alle ipotesi di giusta causa, poiché il consumatore può esercitare il diritto di recesso senza essere tenuto a fornire alcuna spiegazione circa i motivi e le cause per cui intende sciogliere il contratto. Ogni clausola contraria, eventualmente presente, sarebbe da considerarsi nulla.



### I TERMINI PER IL DIRITTO DI RECESSO

Il **diritto di recesso può essere esercitato dal momento della conclusione del contratto fino a quattordici giorni dopo il ricevimento della merce.**

Nel caso in cui il professionista non abbia soddisfatto, per i contratti a distanza o le proposte contrattuali negoziate fuori dei locali commerciali gli obblighi di informazione, il termine per l'esercizio del diritto di recesso è, rispettivamente, di sessanta o di novanta giorni e decorre,

per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto.

### COME SI ESERCITA IL DIRITTO DI RECESSO

**Il diritto di recesso si esercita** con l'invio entro il termine di quattordici giorni di una comunicazione scritta alla sede del professionista mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

È possibile inviare la comunicazione, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive.

**Nella raccomandata** è sufficiente inserire i propri dati, quelli relativi all'ordine e all'acquisto effettuati, comunicando l'intenzione di recedere dal contratto, con l'intimazione di restituire il prezzo pagato entro il termine tassativo di 30 giorni.

Qualora nell'informativa riguardante il diritto di recesso o nell'offerta di vendita o nelle clausole di contratto, ciò sia espressamente previsto, il consumatore può esercitare il diritto di recesso procedendo alla diretta ed immediata restituzione del bene, senza l'onere della preventiva comunicazione.

### LE MODALITÀ PRATICHE DI ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO

Come già evidenziato, i servizi a pagamento diretti ad usufruire di contenuti audiovisivi sul web, possono generalmente essere forniti agli utenti secondo le seguenti modalità:

- a) in abbonamento**, ossia in modalità continuativa e a seguito di richiesta di attivazione del servizio da parte dell'utente e fino al momento in cui l'utente non richieda la disattivazione o cessi la fornitura;
- b) a richiesta una tantum** ossia limitatamente alla funzionalità o al

servizio richiesto;

- c) attraverso altre modalità prepagate** di volta in volta messe a disposizione (scratch card, pacchetti prepagati, etc).

L'utente che abbia attivato un servizio a pagamento avrà diritto di recedere, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, dal contratto entro il termine di quattordici giorni lavorativi, ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo, decorrenti dalla data di attivazione del servizio. L'utente può esercitare il diritto di recesso ai sensi dell'art. 54 comma 1 del Codice del Consumo inviando, entro il termine sopra indicato, una comunicazione scritta mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax. Nel caso di esercizio del diritto di recesso, il fornitore provvederà ai sensi dell'art. 56 del Codice del Consumo a rimborsare all'utente l'importo versato per il godimento del servizio, nel minor tempo possibile e in ogni caso entro quattordici giorni dalla data in cui il fornitore stesso è venuto a conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente. Le somme si intendono rimborsate nei termini qualora vengano effettivamente restituite, spedite o riaccreditate con valuta non posteriore alla scadenza del termine precedentemente indicato.

### DIRITTO DI RECESSO E SERVIZI TELEVISIVI

I servizi televisivi a pagamento, qualora stipulati a distanza o fuori dai locali commerciali, godono dell'ordinaria tutela prevista per tipologie contrattuali simili per quanto attiene alla prestazione del diritto di recesso.

La normativa che regola i contratti a distanza è contenuta nel Codice del Consumo agli articoli dal 45 al 67 e l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni l'ha integrata con proprie disposizioni che entrano nel merito dei contratti relativi alla "fornitura dei beni e servizi di

comunicazione elettronica" (telefonici, di servizi Internet, per tv a pagamento).

Tali disposizioni sono state aggiornate a seguito della riforma del Codice del Consumo, proprio inerente i contratti a distanza, attuata dal D.lgs.21/2014 di recepimento della Direttiva 2011/83/UE.

I riferimenti attuali sono la Delibera AGCOM **519/2015** che ha sostituito, abrogandola, la n 664/2006, e la Delibera AGCOM **520/2015** che si occupa in modo specifico dei contratti attivati telefonicamente. Entrambe le delibere prevedono l'applicazione dei principi previsti dall'art 70 del Codice delle Comunicazioni elettroniche anche ai **servizi televisivi a pagamento**.

L'art 70 del Codice prevede requisiti ulteriori rispetto a quello che è già stabilito nel Codice del Consumo, a beneficio dei consumatori (in realtà anche di altri utenti finali).

In particolare la norma prevede che:

**1.** I consumatori, qualora si abbonino a servizi che forniscono la connessione o l'accesso alla rete telefonica pubblica, hanno diritto di stipulare contratti con una o più imprese che forniscono detti servizi.

Il contratto indica almeno:

- a) la denominazione e l'indirizzo del fornitore del servizio;**
- b) i servizi forniti, i livelli di qualità dei servizi offerti e il tempo necessario per l'allacciamento iniziale;**
- c) i tipi di servizi di manutenzione offerti;**
- d) il dettaglio dei prezzi e delle tariffe,** nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutte le tariffe applicabili e a tutti i costi di manutenzione;
- e) la durata del contratto, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;**
- f) le disposizioni relative all'indennizzo e al rimborso applicabili** qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto

dal contratto;

**g) il modo in cui possono essere avviati i procedimenti di risoluzione delle controversie ai sensi dell'articolo 84.**

**2. L'Autorità vigila sull'applicazione** di quanto disposto ai fini di cui al comma 1 e può estendere gli obblighi di cui al medesimo comma affinché sussistano anche nei confronti di altri utenti finali.

**3. I contratti stipulati** tra consumatori e fornitori di servizi di comunicazione elettronica diversi dai fornitori di connessione o accesso alla rete telefonica pubblica devono contenere le informazioni elencate nel comma 1. L'Autorità può estendere tale obbligo affinché sussista anche nei confronti di altri utenti finali.

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

**5. L'utente finale** che utilizzi, o dia modo ad altri di utilizzare il servizio per effettuare comunicazioni o attività contro la morale o l'ordine pubblico o arrecare molestia o disturbo alla quiete privata, decade dal contratto di fornitura del servizio, fatta salva ogni altra responsabilità prevista dalle leggi vigenti.

**6. Rimane ferma** l'applicazione delle norme e delle disposizioni in materia di tutela dei consumatori.

Il termine di adeguamento per i gestori è stato fissato al **5/12/2015**.

## CASI PARTICOLARI DI RECESSO NEI SERVIZI

### VIA INTERNET

Analizzando alcuni casi particolari, viene da chiedersi quale tutela possano avere i consumatori nei casi di prestazione di servizi via Internet e se i fornitori di contenuti audio-video effettivamente concedano ai

consumatori italiani l'esercizio del diritto di recesso.

**Analizziamo innanzitutto la più famosa fornitrice di contenuti via Internet, Netflix.** Innanzitutto la stessa piattaforma dichiara di non essere una vera e propria televisione su Internet ma una semplice "videoteca" virtuale. Ciò escluderebbe l'applicazione di tutte le norme radiotelevisive, a partire dalla stessa disciplina delle carte di consumo di cui alla Delibera n. 278/04/CSP "Approvazione della direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249".

In linea teorica, nonostante sia irrinunciabile, la stessa Netflix escluderebbe l'esistenza del diritto di recesso. In realtà le cose non stanno esattamente in questi termini.

**Prima di attivare l'account, Netflix indica a chiare lettere che l'utente finale rinuncia al diritto di recesso prima di proseguire.**

La modalità sembrerebbe realizzare un'eccezione al diritto di recesso, secondo quanto previsto dall'art 59, comma 1, lettera "o", del Codice del Consumo, secondo cui è escluso il diritto di recesso se "o) la fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con la sua accettazione del fatto che in tal caso avrebbe perso il diritto di recesso". Molti hanno visto in questo una disposizione in grado di violare i diritti dei consumatori italiani. In realtà, andando a vedere le modalità di prestazione del servizio, appare che Netflix



offre un mese (il recesso invece può essere applicato entro i 14 giorni) di visualizzazione gratis di tutto il suo catalogo e, se non ci si ritiene soddisfatti, **si può disdire l'account in qualsiasi momento.**

**Il "try & buy",** forse più che il diritto di recesso classico, può determinare il consumatore nella scelta di acquistare il servizio sulla rete. Peraltro lo standard mensile per il diritto di ripensamento è comune a diversi fornitori di contenuti online, quali a titolo di esempio *TIM-vision, Infinity, Sky Online*, che prevedono il "mese" di prova nelle condizioni generali di fornitura del servizio.

<http://www.smartworld.it/streaming/confronto-netflix-infinity-sky-online-timvision.html>

Occorre però prestare particolare attenzione a ciò che si va a firmare perché, **a volte, i fornitori di servizi audiovisivi adottano formule contrattuali in grado di "eludere" la stessa disciplina del diritto di recesso,** facendo dichiarare al consumatore che: a) si rinuncia al diritto di recesso; b) si conviene che l'esecuzione del contratto è anticipata alla prima prestazione del servizio, per esempio, quando si acquista un contenuto *pay per view*.

In questi casi, se l'utente ha chiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di recesso, può accadere che l'abbonato sia tenuto a pagare un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui ha comunicato il suo recesso dal contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto stesso. In questo caso il diritto di recesso di cui sopra si ritiene escluso dal fornitore, ai sensi dell'art. 59 comma 1 D.lgs n. 206/05, lettera "o", per i contratti di servizi, dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso dell'abbonato e con l'accettazione della perdita del diritto recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del fornitore.

A titolo esemplificativo, generalmente **il diritto di recesso è escluso se l'abbonato ha perfezionato l'acquisto di un con-**

tenuto in *pay per view* o se lo stesso ha acquisito una scratch card, poiché in quel caso il fornitore ritiene che il contratto abbia avuto piena esecuzione.



### I SERVIZI ACQUISTATI IN UN PAESE DELL'UNIONE POSSONO ESSERE FRUITI DA UN CONSUMATORE ANCHE IN UN ALTRO PAESE EUROPEO? LA PORTABILITÀ DEI CONTENUTI AUDIOVISIVI E LA TUTELA DEL CONSUMATORE

Attualmente i cittadini che viaggiano all'interno dell'UE non possono fruire di servizi di contenuti online (film, trasmissioni sportive, musica, e-book o giochi, ecc.) per accedere ai quali hanno pagato nel proprio Paese di origine.

I titolari dei diritti adottano infatti soluzioni c.d. di **geo-blocking** che impediscono la fruizione di contenuti regolarmente pagati in un Paese diverso rispetto a quello in cui il consumatore ha acquistato il servizio.

Un veto che impedisce una migliore circolazione dei contenuti, una maggiore offerta per i consumatori europei e un accesso più ampio ai contenuti creativi online.

Si tratta di una prassi molto diffusa: un'indagine Antitrust nel settore dell'e-commerce nell'Unione europea realizzata dalla Commissione europea ha accertato che il 68% dei fornitori di contenuti digitali online applica geoblocchi nei confronti degli utenti residenti in altri Stati membri. Per risolvere questo problema, la Commissione ha presentato la proposta n. 627 del 9.12.2015 COM (2015) 2015/0284

(COD) di Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che garantisce la portabilità transfrontaliera dei servizi di contenuti online nel mercato interno. Il 27 maggio 2016, il Consiglio ha approvato un progetto di Regolamento inteso a garantire la portabilità transfrontaliera dei servizi di contenuti online nel mercato interno.

**La norma è in fase di discussione presso il Parlamento europeo e dovrebbe essere approvata entro il 2017.**

La proposta di Regolamento sulla portabilità transfrontaliera dei servizi di contenuti online intende "combattere le restrizioni alla portabilità dei contenuti audiovisivi per consentire ai cittadini dell'UE che si spostano in un altro Stato membro di continuare ad accedere ai contenuti digitali che hanno acquistato o per i quali hanno sottoscritto un abbonamento nel proprio Paese di origine".

**La portabilità transfrontaliera dei contenuti online dovrebbe diventare una realtà nel 2017**, lo stesso anno in cui saranno abolite le tariffe di roaming nell'Unione.

Trattandosi di un Regolamento, una volta adottato sarà direttamente applicabile nei 28 Stati membri dell'UE.

Vediamo i punti salienti della proposta della Commissione europea:

- **L'articolo 1 definisce l'obiettivo e l'ambito di applicazione della proposta.** La proposta introdurrà un approccio comune al fine di garantire che gli abbonati a servizi di contenuti online nell'Unione, prestati su base portabile, possano avere accesso a tali servizi durante soggiorni temporanei in altri Stati membri (portabilità transfrontaliera).

- **L'articolo 2 contiene le definizioni che dovranno essere interpretate in modo uniforme nell'UE.** Un "abbonato" è definito come il consumatore che, sulla base di un contratto per la prestazione di un servizio di contenuti online, può accedere a tale servizio e fruirne nello Stato membro di residenza. Per "consumatore" si intende qualsiasi persona fisica che, nei contratti oggetto del presente Regolamento, agisca per fini che non rientrano nell'esercizio della

sua attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale. L'articolo 2 contiene inoltre le definizioni di **"Stato membro di residenza"**, **"temporaneamente presente"**, **"servizio di contenuti online"** e **"portabile"**.

Per **"Stato membro di residenza"** si intende lo Stato membro in cui l'abbonato risiede abitualmente. Per **"temporaneamente presente"** si intende che l'abbonato è presente in uno Stato membro diverso dal suo Stato membro di residenza.

Un **"servizio di contenuti online"** è oggetto della proposta allorché: i) il servizio è prestato legalmente online nello Stato membro di residenza; ii) il servizio è prestato su base portabile; iii) il servizio è un servizio di media audio-visivo ai sensi della direttiva 2010/13/UE del Parlamento europeo e del Consiglio o un servizio la cui caratteristica principale è costituita dalla fornitura di accesso a opere, altri materiali o trasmissioni di organismi di diffusione radiotelevisiva. Ai fini del presente Regolamento, è **"portabile"** un servizio di contenuti online al quale gli abbonati possono accedere e di cui possono fruire effettivamente nello Stato membro di residenza senza essere vincolati a un luogo specifico.

In merito ai servizi di contenuti online si presentano due scenari: i) servizi prestati contro pagamento (diretto o indiretto) di un corrispettivo in denaro; ii) servizi che sono prestati senza il pagamento di un corrispettivo in denaro, a condizione che lo Stato membro di residenza dell'abbonato sia verificato dal fornitore di servizi.

Un esempio di pagamento indiretto si ha nel caso in cui un abbonato paghi un pacchetto di servizi che combina un servizio di telecomunicazioni e un servizio di contenuti online prestato da un altro fornitore di servizi.

Se un abbonato usufruisce di un servizio di contenuti online senza il pagamento di un corrispettivo in denaro, l'obbligo di consentire all'abbonato di beneficiare della portabilità transfrontaliera spetta al fornitore solo se quest'ultimo verifica lo Stato membro di residenza

dell'abbonato. Di conseguenza se, per esempio, un consumatore accetta soltanto i termini e le condizioni di un servizio gratuito di contenuti online, ma non si registra su un sito web di tale servizio (e il fornitore non verifica pertanto lo Stato membro di residenza del consumatore), il fornitore non sarà obbligato ad assicurare la portabilità transfrontaliera per tale servizio.

- **L'articolo 3 sancisce l'obbligo per il fornitore di garantire la fruizione del servizio di contenuti online all'abbonato che sia temporaneamente presente in un altro Stato membro.** Ciò vale per gli stessi contenuti, su dispositivi identici per numero e categoria e con la medesima gamma di funzionalità del servizio offerto nello Stato membro di residenza.

Questo obbligo non si estende tuttavia a tutte le prescrizioni in materia di qualità applicabili alla fornitura di tale servizio allorché questo è prestato nello Stato membro di residenza. Negli scenari sulla portabilità transfrontaliera, il fornitore non è responsabile qualora la qualità della prestazione del servizio sia inferiore, per esempio, a causa di una connessione a Internet limitata.

Tuttavia, nel caso in cui si impegni espressamente a garantire una determinata qualità di prestazione agli abbonati allorché sono temporaneamente presenti in altri Stati membri, il fornitore di servizi è vincolato a rispettare tale impegno.

Il presente Regolamento obbligherà inoltre il fornitore a informare l'abbonato circa la qualità della prestazione del servizio di contenuti online in caso di accesso a tale servizio e di sua fruizione in uno Stato membro diverso dallo Stato membro di residenza.

- **L'articolo 4 istituisce un meccanismo che stabilisce la localizzazione del servizio ai fini della portabilità:** la prestazione del servizio, nonché l'accesso allo stesso e la sua fruizione da parte di un abbonato che sia temporaneamente presente in un altro Stato membro, si considerano come avvenuti esclusivamente nello Stato membro di residenza.

Ai fini delle licenze sul diritto d'autore e i diritti connessi, ciò significa che i pertinenti atti del diritto d'autore che si realizzano nel momento in cui il servizio è prestato ai consumatori in base alla portabilità transfrontaliera sono considerati come avvenuti esclusivamente nello Stato membro di residenza.

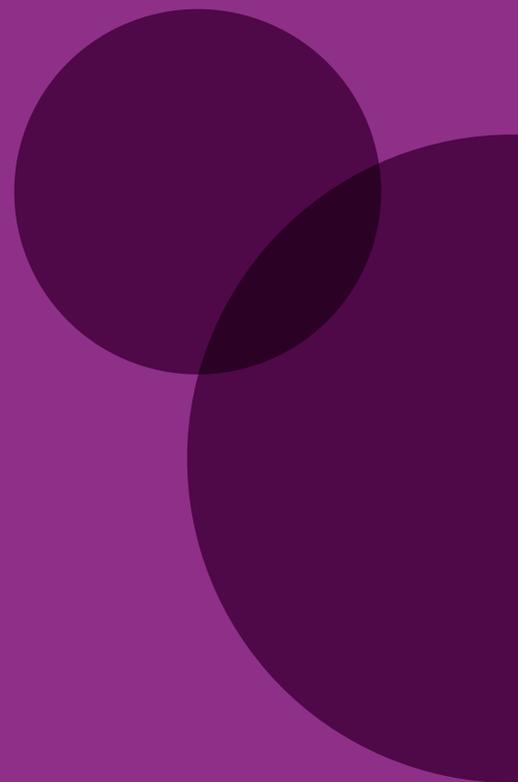
Questa disposizione si applica per tutti gli altri fini connessi alla prestazione di un servizio, nonché all'accesso allo stesso e alla sua fruizione in modalità di portabilità transfrontaliera.

- **L'articolo 5 stabilisce, inoltre, l'inapplicabilità di qualsiasi clausola contrattuale che sia in contrasto con l'obbligo della portabilità transfrontaliera**, in particolare di quelle che limitano le possibilità del consumatore in merito alla portabilità transfrontaliera dei suoi servizi di contenuti online o la capacità del fornitore di prestare il servizio. Sono altresì inapplicabili eventuali clausole contrattuali che siano in contrasto con il meccanismo giuridico che consente ai fornitori dei servizi di soddisfare l'obbligo della portabilità transfrontaliera. Ciò vale per tutti gli accordi contrattuali, compresi quelli tra i titolari dei diritti e i fornitori dei servizi nonché tra questi ultimi e i loro clienti. I titolari dei diritti possono tuttavia richiedere che il fornitore di servizi si avvalga di strumenti per verificare che il servizio sia prestato conformemente al Regolamento. La proposta prevede la condizione che tali strumenti devono essere ragionevoli e non andare al di là di quanto è necessario per conseguire il loro scopo.

- **L'articolo 6 stabilisce che il trattamento dei dati personali** effettuato nel quadro del Regolamento deve essere conforme a quanto prescritto dalla direttiva 95/46/CE e dalla direttiva 2002/58/CE. IT 10 IT.

- **L'articolo 7 stabilisce che il Regolamento si applica anche ai contratti stipulati** e ai diritti acquisiti prima della data di applicazione del Regolamento nel caso in cui siano pertinenti ai fini della prestazione del servizio, dell'accesso allo stesso o della sua fruizione.

- **L'articolo 8 stabilisce che il Regolamento si applica a decorrere da sei mesi** dopo la sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale.



# #E-CONSUMER

La conoscenza, il primo acquisto da fare online

Spesa finanziata dal Ministero  
dello Sviluppo Economico  
ai sensi del Decreto 6 agosto 2015



**CODACONS**



Via Andreoli 2 - 00195 Roma  
tel 06.62289628  
info@utentiradiotv.it • www.utentiradiotv.it  
 facebook.com/utentiradiotv

Viale Mazzini 73 - 00195 Roma  
tel. 06.3728667 - fax 06.3701709  
info@codacons.it • www.codacons.it  
 facebook.com/Codacons

Viale Carlo Felice 103 - 00185 Roma  
tel 06.4881891 - fax 06.42013163  
info@mdc.it • www.difesadelcittadino.it  
 facebook.com/movimentodifesadelcittadino

## Hanno aderito al progetto

Comune di Aci Castello (CT) • Comune di Castiglione della Pescaia (GR) • Comune di Montano Lucino (CO) • Comune di Monterosi (VT) • Comune di Cagliari • Comune di Modica (RG) • Comune di Tremestieri Etneo (CT) • Comune di Enna • Comune di Nepi (VT) • Politecnico di Milano – Dipartimento Ingegneria gestionale • Università delle Tre Età Città di Castello (PG) • Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni • CEDIT (Centro Europa di Diritto dell'Informazione e del Consumo) • Regione Lombardia • Camera di Commercio di Grosseto • Camera di Commercio di Pistoia