

Roma , 1 marzo 2004

Spett.le
Autorità Garante della Concorrenza e
del Mercato
c.a. Dr. Giuseppe Tesaurò

Spett.le
Autorità per le
Garanzie nelle Comunicazioni
c.a. Dr. Enzo Cheli

Spett.le
Ministro delle Comunicazioni
On. Maurizio Gasparri

E p.c.
RAI
Direttore Generale
Dr. Flavio Cattaneo

MEDIASET
Consigliere d'amministrazione
Dr.ssa Gina Nieri

TELECOM ITALIA MEDIA
Dr. Riccardo Perissch

FONDAZIONE BORDONI
Con. Guido Salerno
Direttore Generale

DGTVi
Dr. Carlo Sartori
Presidente
Frullone Mario
Segretario generale

Prot. 169/PL/mv

Oggetto: **televisione digitale terrestre, pubblicità ed informazione parziale e/o ingannevole**

L'associazione consumatori ADICONSUM chiede l'immediato intervento delle Autorità preposte, in base alle loro specifiche competenze, per porre termine alla diffusione di pubblicità e informazioni non esatte in merito alla televisione digitale terrestre.

Adiconsum ritiene lo sviluppo di questa nuova tecnologia di diffusione televisiva necessaria alla crescita generale del Paese e dei suoi cittadini. Siamo consapevoli che il digitale terrestre oltre alla visione di nuovi canali permetterà, attraverso la televisione, l'utilizzo della comunicazione interattiva e di Internet, riducendo il "digital divide" che affligge attualmente l'Italia. Proprio per queste ragioni crediamo sia necessario avere maggiore attenzione nei confronti dei consumatori che sono gli attori principali di questa tecnologia e non dei comprimari relegati a subire gli interessi economici imposti da altri.

Attualmente, riteniamo che, per creare una veloce e forzata penetrazione della nuova tecnologia, si stiano semplificando troppo le

informazione rivolte agli utenti originando delle "verità nascoste" che creano invece incertezze e diffidenza.

Vorremmo ora evidenziare ciò che i cittadini devono sapere e che purtroppo viene omesso nelle informazioni e nelle pubblicità attualmente diffuse:

- **PERIODO SPERIMENTALE.**

La legge 66/01 ed il conseguente regolamento relativo alla radiodiffusione terrestre in tecnica digitale, emanato dall'AGCom, prevede che fino a luglio 2005 il digitale terrestre sia in una fase sperimentale. In questo periodo tutti i provider interessati allo sviluppo di questa nuova tecnologia possono effettuare le proprie sperimentazioni grazie all'utilizzo di alcune delle attuali frequenze della banda televisiva, destinate al digitale e concesse a "macchia di leopardo" creando diversificazioni fra i cittadini in relazione alla loro residenza. E' evidente quindi che **in questa fase sperimentale gli utenti non utilizzano il digitale in modo ottimale e completo**, perché ovviamente legati alle scelte di chi trasmette e al luogo in cui ci si trova per la ricezione. Inoltre solo alcune, ristrette, aree geografiche hanno il privilegio di partecipare alla sperimentazione dei servizi più innovativi. Anche il decreto del Ministero delle Comunicazioni pubblicato in Gazzetta il 22 gennaio 2004 che regola le modalità per il contributo per la televisione digitale terrestre si riferisce sempre a "sperimentatori" facendo ben comprendere in quale particolare fase si trova lo sviluppo del digitale terrestre. **Tutti i messaggi pubblicitari attualmente diffusi sia in televisione che sulla carta stampata non informano circa l'attuale fase sperimentale in corso, facendo credere che la televisione digitale terrestre sia già una realtà completamente operante e che la decisione di utilizzarla al meglio dipenda solo dalla volontà del consumatore di dotarsi o meno del necessario ricevitore.** L'informazione scorretta provoca forti delusioni nel consumatore, che dopo aver collegato il decoder digitale terrestre alla propria antenna si accorge o di non poter vedere nulla o di avere dei doppioni dei programmi già in uso.

L'utente ha il diritto di sapere che siamo in una fase sperimentale e che, quindi, deve essere messo nella possibilità di scegliere se partecipare alla sperimentazione.

- **DIVERSITA' DEI RICEVITORI.**

In commercio si trovano svariati decoder per la ricezione della tv digitale terrestre, purtroppo è impossibile per il consumatore medio comprendere le differenze tecniche esistenti, con la conseguenza di effettuare un incauto acquisto. Persino la legge che permette l'incentivo, stabilisce il diritto al contributo solo per l'acquisto di decoder "dotati di canale di ritorno tramite rete di telecomunicazione e di software per la gestione dell'interattività" confermando, quindi, l'esistenza di varie tipologie di decoder. E' necessario mettere il consumatore nella possibilità di poter scegliere. Occorre informare correttamente, attraverso i mezzi di comunicazione, circa le caratteristiche dei decoder. Certamente non essendo ancora operative le applicazioni di uso sociale e le trasmissioni di applicativi più avanzati, risulta difficile comprendere se gli attuali decoder siano veramente validi e compatibili. Le aziende produttrici di decoder, nelle loro pubblicità, nulla fanno a tutela del consumatore, evitando di far emergere le caratteristiche tecniche che differenziano le possibilità di utilizzo.

Le informazioni fornite dai messaggi pubblicitari da parte della RAI e della MEDIASET, semplificano in modo estremo affidandosi a frasi del tipo: "tutto ciò che ti serve è il bok interattivo: lo colleghi alla tv ed entri in sintonia con il futuro."

Esistono diverse tipologie di decoder, non tutti permettono di interagire con le emittenti e molti saranno obsoleti quando il digitale terrestre sarà a regime nel 2005, per questo sarebbero necessari continui controlli. Le autorità preposte dovrebbero garantire i sistemi operativi permettendo a tutti l'interattività. Sarebbe opportuno fare chiarezza, per esempio, sull'attuale sistema denominato MHP. E' indispensabile far sapere ai consumatori quali sono i ricevitori dotati di sistemi operativi completamente idonei alla ricezione della tv digitale terrestre, per evitare quanto accaduto con il digitale

satellitare che ha introdotto tanti sistemi operativi proprietari incompatibili fra loro (seca, irdeto, nds, etc.). Bisogna attivare modalità informative chiare e che spieghino, ai cittadini, con semplicità anche i concetti tecnologici difficili, garantendo a tutti la capacità di scelta fra i vari prodotti presenti sul mercato. **Sicuramente l'attuale metodo dell'omissione non è il più valido e a tale scopo si richiede un maggiore attenzione da parte delle Autorità circa la correttezza e completezza delle informazioni e dei messaggi pubblicitari rivolti ai consumatori**

- **IMPEDIMENTI DI RICEZIONE.**

L'attuale fase sperimentale del digitale terrestre non permette una corretta ricezione del segnale. L'uso di pochissime frequenze, diverse da zona a zona, non garantiscono l'utente nella ricezione del segnale. Sarebbe auspicabile imporre, all'interno delle attività commerciali, la presenza di mappe indicanti la copertura del segnale. Il digitale non permette una ricezione sporca come avviene con il sistema analogico, quindi *o si vede o non si vede*. La frequenza scelta per la trasmissione digitale, in un determinato territorio, potrebbe essere ricevuta dagli utenti in modo non ottimale, con il sistema analogico ciò non crea problema, perché ugualmente permette di vedere i programmi trasmessi su quella frequenza anche se con qualche disturbo. Applicato un decoder digitale ci si accorgerebbe di non poter vedere nulla. **Il consumatore può verificare quanto qui descritto solo dopo aver acquistato il decoder.** Siamo consapevoli che tutto ciò si verifica perché siamo in una fase sperimentale e non certamente per un limite del sistema digitale. **Gli utenti, comunque, non sanno che prima di acquistare un decoder digitale, devono conoscere quali sono le frequenze utilizzate nel proprio territorio per la visione della tv digitale terrestre ed accertarsi che la qualità del segnale ricevuto sia sufficiente a raggiungere la soglia necessaria per attivare la ricerca automatica dei servizi digitali, presente nei decoder.**

I consumatori sono tenuti all'oscuro di tutto perché nessuno fino ad oggi si è preoccupato di informarli correttamente.

- **AGGIORNAMENTO IMPIANTI.**

L'impossibilità di ricezione dei segnali digitali può anche essere causata da un impianto televisivo vecchio o mal predisposto.

La scarsa qualità del segnale può dipendere da molteplici cause e ribadiamo che queste difficoltà impediscono la visione di qualsiasi trasmissione e servizio digitale. I sistemi operativi presenti nei decoder in commercio sono impostati in modo tale che se non viene raggiunta una specifica soglia di segnale, il sistema non funziona e non si attiva la ricezione. Occorre quindi verificare lo stato del proprio impianto di distribuzione del segnale televisivo, se singolo, o dell'impianto centralizzato se in comune con i possessori di altri appartamenti. **Non è esatto affermare, nelle pubblicità attualmente in corso, che si può ricevere il segnale digitale terrestre senza cambiare antenna, il più delle volte, non è vero, proprio per le ragioni di soglia minima, al di sotto della quale il segnale non è captabile.**

Come già in passato questa associazione ha segnalato che occorrerebbe regolamentare con una legge, (come avvenuto in altre nazioni europee) gli impianti di ricezione, presenti nei palazzi del nostro territorio, obbligando il centralizzato e la predisposizione di piccole cablature, per ottimizzare la distribuzione dei segnali digitali presenti e futuri, offrendo giusti incentivi per le ristrutturazioni.

Evidentemente si è scelta un'altra via che naturalmente penalizza il consumatore. Infatti ora si invoglia l'utente a comprare, incentivato, un decoder digitale terrestre. Dopo l'acquisto ci si accorge che non funziona, si comprende che l'impianto non è idoneo e si ricorre ai ripari. Se il consumatore abita in modo indipendente, chiamerà un installatore specializzato, che vista l'emergenza adatterà l'impianto ad un determinato costo. Se, invece il consumatore si trova in un grande palazzo, dovrà convincere l'amministratore e gli altri condomini a ristrutturare l'impianto di ricezione televisiva, attendendo per lungo tempo e sostenendo, poi, i relativi costi.

Le "verità nascoste" fin qui descritte dimostrano ampiamente che occorre intervenire subito e correggere i messaggi pubblicitari. I consumatori devono comprendere l'utilità del digitale terrestre ma hanno altrettanto diritto di comprendere la complessità del sistema.

ADICONSUM chiede che in ogni pubblicità formulata sia da emittenti televisive che da produttori di decoder, venga indicato con chiarezza ed evidenza:

- **che siamo in una fase sperimentale;**
- **che non tutti i decoder permettono l'interattività;**
- **che è necessaria una verifica tecnica dell'impianto di ricezione prima dell'acquisto del decoder;**
- **che occorre rivolgersi solo ad installatori d'antenna abilitati;**
- **che non tutto è gratuito, infatti l'interattività prevede i costi di collegamento alla rete telefonica fissa a o alla banda larga.**

E' utile ricordare che l'entrata in vigore della nuova legge sulla "garanzia e la conformità dei beni" prevede la pubblicità e le informazioni fornite al consumatore parte integrante del contratto, tali informazioni, quindi, sono fondamentali per valutare la conformità del prodotto. Le omissioni circa le caratteristiche presenti in un bene possono far richiedere al consumatore la riparazione e/o la sostituzione del bene, oltre la riduzione del prezzo o la restituzione di quanto pagato.

Sarebbe ora di preoccuparsi oltre che del *diritto* dei consumatori, anche del *dovere* di correttezza e rispetto delle regole che le aziende dovrebbero avere nei confronti degli utenti, e soprattutto lo Stato non avalli questi comportamenti non corretti e non trasparenti.

In assenza di risposte concrete Adiconsum attiverà iniziative ed eventuale azione inibitoria, prevista dalla legge 281/98, a tutela dei diritti dei consumatori.

In attesa di un cortese e rapido riscontro porgiamo distinti saluti.

Mauro Vergari
Resp. Settore nuove tecnologie
Adiconsum

Paolo Landi
Segr. Gen.