

Allegato B alla delibera n. 604/20/CONS

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE

**MISURE RISERVATE AI CONSUMATORI DISABILI PER I SERVIZI DI
COMUNICAZIONE ELETTRONICA DA POSTAZIONE FISSA E MOBILE**

1. Premessa

1. In Italia vivono all'incirca 4 milioni di persone affette da varie forme di disabilità per la maggior parte delle quali lo svolgimento anche delle più semplici attività quotidiane, inclusa la comunicazione, risulta difficile e problematico. Per queste persone la tecnologia può rappresentare un ausilio molto importante, soprattutto per quelle affette da cecità e sordità, le forme di disabilità che maggiormente determinano problemi di comunicazione, impedendo di usufruire delle tradizionali modalità di interazione sociale, tramite la vista e la parola.

Tali *handicap* limitano enormemente la possibilità di comunicare, attività di vitale importanza, in quanto rappresenta il primo strumento per entrare in contatto con gli altri, acquisire informazioni, conoscere l'ambiente esterno e superare le barriere di isolamento sociale. La sordità e la cecità, infatti, rispetto ad altri tipi di disabilità, comportano una specifica limitazione delle capacità comunicative e relazionali con l'ambiente circostante.

Per tali categorie di disabilità, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (nel seguito l'Autorità) ha già previsto, prima con la delibera n. 514/07/CONS,¹ poi con la delibera n. 46/17/CONS,² misure agevolative atte a superare, almeno in parte, i relativi *gap* comunicativi e ciò al fine di consentire a tali utenti di usufruire dei servizi di comunicazione elettronica al pari di tutti gli altri. Infatti, gli utenti ciechi e sordi, in

¹ Cfr. delibera n. 514/07/CONS del 3 ottobre 2007, recante “*Disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi telefonici accessibili al pubblico*”.

² Cfr. delibera n. 46/17/CONS del 26 gennaio 2017, recante “*Misure specifiche e disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile*”.

aggiunta ai sistemi “tradizionali”,³ possono avvantaggiarsi di una serie di tecnologie e dispositivi per le proprie necessità di comunicazione. Si pensi, in particolare alle comunicazioni video bidirezionali che hanno permesso ai non udenti di comunicare a distanza utilizzando la lingua dei segni,⁴ le tecnologie *text-to-speech*, per gli utenti affetti da *deficit* visivi, e le tecnologie *speech-to-text*, per gli utenti affetti da *deficit* uditivi, o ancora i sistemi di puntamento oculare,⁵ per chi è impossibilitato ad utilizzare una tastiera o un *mouse* e l’integrazione di dispositivi e sensori con Internet, che attraverso la domotica, garantisce agli utenti disabili maggiore libertà di comunicazione e di circolazione. Tra questi, esempi ormai noti a tutti sono rappresentati dagli *smart speaker*; tra i più noti Google Home (che utilizza l’assistente virtuale Google Assistant), Amazon Echo (che utilizza l’assistente virtuale Alexa) e Apple Homepod (che utilizza l’assistente virtuale Siri). Essi offrono una vasta gamma di funzioni: dalle ricerche di informazioni sul *web*, agli aggiornamenti in tempo reale su *news*, traffico, meteo, alla gestione del calendario, dallo *streaming* radio e musicale (tramite servizi compatibili quali Google Play, Spotify, ecc.), ai contenuti multimediali (Youtube, Netflix) e al controllo della tv. Ma l’aspetto più interessante è l’interazione degli assistenti virtuali e dello *speaker* con i dispositivi della casa, prese *wifi*, interruttori *smart*, telecomandi, lampadine intelligenti, termostati, rilevatori di fumo o fughe gas, telecamere, allarmi, serrature, che consente il controllo della propria abitazione in modalità vocale e testuale (ed eventualmente anche da remoto).

Per poter usufruire pienamente dei vantaggi e dei benefici di tali tecnologie, rientranti nel più generale ambito della domotica e dell’*Internet of Things* (IOT), gli utenti necessitano di una connessione a Internet di prestazioni elevate e disponibile ventiquattro ore su ventiquattro.

2. La necessità di connessioni a banda larga *unlimited* – essendo Internet divenuto per la quasi totalità degli italiani il canale principale attraverso cui comunicare, lavorare, studiare, fare acquisti – è esplosa durante il recente *lockdown* dovuto alla diffusione della pandemia da Covid-19, in cui si è assistito ad una impennata del consumo di dati.

Un fenomeno rilevato dalla stessa Autorità, che ha registrato un significativo aumento

³ Ci si riferisce principalmente, ma non esclusivamente, ai dispositivi telefonici per sordi (DTS) e alla scrittura *Braille* per i non vedenti.

⁴ Ma anche a quelle funzionalità, oramai presenti in tutti i sistemi operativi degli *smartphone*, che permettono di ingrandire o contrastare maggiormente i caratteri per gli ipovedenti, o di sostituire la suoneria con segnali luminosi per i non udenti.

⁵ Sistema che consente a persone con abilità motorie estremamente ridotte di tradurre il movimento delle pupille su di uno schermo in un testo scritto o in un comando sul *mouse* o ai fini della gestione domotica.

del traffico dati e voce nel periodo marzo-aprile 2020, più evidente per le comunicazioni su rete fissa rispetto a quelle su rete mobile.⁶ Dal 9 marzo 2020 al 3 maggio 2020, infatti, il volume medio del traffico dati e del traffico voce su rete fissa è aumentato, rispettivamente, del 57% e del 49%. Non è difficile immaginare come in tale periodo l'esplosione dei consumi domestici sia diventata un problema per molte famiglie, alle prese con videoconferenze multiple, accesso a piattaforme *online*, fruizione di video in *streaming* e videogiochi *online*, tutti strumenti e servizi spesso usati da più componenti della famiglia in contemporanea.

3. Nello scenario delineato, la disabilità, grazie all'ausilio delle nuove tecnologie, può non essere più considerata uno stato assoluto della persona ma sembra essere, sempre più, una condizione strettamente correlata al rapporto tra l'individuo e l'ambiente circostante. In continuità con gli obiettivi della strategia europea sulla disabilità 2010-2020 che mira a realizzare un'Europa senza barriere, concentrandosi su otto settori principali, tra cui quelli dell'accessibilità e della partecipazione,⁷ l'Autorità, riconoscendo che la disabilità è un concetto in evoluzione, risultato dell'interazione tra persone con *handicap* e barriere comportamentali ed ambientali, che ne impediscono una piena ed effettiva partecipazione alla società, intende perseguire l'obiettivo di favorire l'accesso alle più innovative tecnologie della comunicazione e dell'informazione, attraverso l'introduzione di tariffe agevolate e la promozione di servizi di comunicazione pienamente accessibili. Ciò anche al fine di riequilibrare i profondi svantaggi sociali ed economici delle persone con disabilità e promuoverne la piena partecipazione alla vita sociale e culturale.
4. L'Autorità ed i fornitori di servizi di comunicazione elettronica, nell'ambito dei rispettivi ruoli, possono, dunque, contribuire in maniera determinante alla realizzazione di una società dell'informazione inclusiva in cui i servizi di comunicazione elettronica risultino efficacemente accessibili agli utenti con disabilità. Ciò può realizzarsi solo attraverso la piena comprensione delle esigenze degli utenti disabili e la definizione di misure tariffarie in grado di garantire che i servizi siano ampiamenti disponibili e a prezzi abbordabili.
5. Nel contesto sopra descritto, l'Autorità intende sottoporre a consultazione pubblica:
 - i. l'aggiornamento della regolamentazione in materia di agevolazioni per utenti non vedenti e non udenti, di cui alla delibera n. 46/17/CONS, alla luce della recente evoluzione delle offerte di rete mobile, sempre più spesso

⁶ Cfr. Agcom, “*Le comunicazioni nel 2020 – L'impatto del coronavirus nei settori regolati*”, allegato alla Relazione annuale, giugno 2020.

⁷ Cfr. [COM\(2010\) 636](#), Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni del 15 novembre 2010 “*Strategia europea sulla disabilità 2010-2020: un rinnovato impegno per un'Europa senza barriere*”.



- caratterizzate da pacchetti di servizi che comprendono chiamate e SMS illimitati e prezzi molto contenuti;
- ii. l'ampliamento della platea degli attuali destinatari delle agevolazioni, di cui alla delibera n. 46/17/CONS, al fine di includervi anche gli utenti invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione, in considerazione della straordinaria azione catalizzatrice dell'inclusione sociale rappresentata dalle applicazioni Internet a larga banda fissa e mobile;
 - iii. l'introduzione di misure in materia di trasparenza e servizi sostitutivi.
6. Al fine di valutare l'impatto economico delle misure da sottoporre a consultazione, l'Autorità ha svolto un'analisi d'impatto della regolamentazione (AIR). Nell'ambito dell'AIR sono stati valutati i seguenti aspetti: *i*) l'aggiornamento delle agevolazioni per i servizi di rete mobile al fine di equiparare le misure previste per operatori virtuali e operatori infrastrutturati; *ii*) l'inclusione di una nuova categoria di disabili fra i beneficiari delle agevolazioni; *iii*) l'attivazione dei servizi di conversazione globale.
7. Tanto premesso, nel paragrafo 2 si descrive l'attuale quadro normativo nazionale e regolamentare; nei paragrafi 3 e 4 sono illustrati il quadro normativo europeo e il contesto internazionale di riferimento, con la descrizione delle misure già attuate dai vari Paesi; il paragrafo 5 è dedicato all'ipotesi di revisione del contenuto delle agevolazioni di rete mobile; il paragrafo 6 riguarda l'ampliamento delle categorie degli aventi diritto alle agevolazioni agli utenti con gravi difficoltà della deambulazione; nel paragrafo 7 si propone l'adozione di ulteriori misure in materia di servizi equivalenti, trasparenza e assistenza clienti.

2. Il quadro normativo e regolamentare nazionale

8. L'Autorità ha sempre dedicato particolare attenzione alle esigenze degli utenti vulnerabili, per motivi di reddito o di salute, al fine di consentire loro la piena fruizione dei servizi di comunicazione elettronica. Infatti, già con la delibera n. 330/01/CONS, è stata prevista una agevolazione per l'utilizzo del servizio di telefonia vocale anche per i non udenti, oltre che per gli utenti in disagio economico. Con tale provvedimento, per la prima volta, è stata riconosciuta ad una categoria di disabili (i non udenti), in ragione della maggiore difficoltà di usufruire del servizio telefonico, l'esenzione dal pagamento del canone mensile di abbonamento a compensazione dei maggiori costi sostenuti dall'utente per dotarsi di costosi dispositivi indispensabili per comunicare.⁸ Si attuava, in questo modo, la previsione dell'articolo 57 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*" (di seguito Codice) secondo cui l'Autorità "*adotta misure specifiche per garantire che gli utenti finali disabili fruiscano di un accesso, ad un prezzo*

⁸ Trattasi dei già menzionati DTS.

accessibile” al servizio telefonico rientrante nell’ambito degli obblighi di fornitura del servizio universale.⁹

9. Successivamente, l’Autorità ha ritenuto opportuno intervenire con una regolamentazione dedicata esclusivamente agli utenti disabili e alle loro peculiari esigenze. Con la delibera n. 514/07/CONS, l’Autorità ha, in primo luogo, confermato per i non udenti l’esenzione dal pagamento del canone di abbonamento al servizio voce, agevolazione, come visto, rientrante nel perimetro del servizio universale. Inoltre, in forza dei poteri di cui alla legge n. 481/95, che consente alle Autorità di regolazione di intervenire sulle condizioni di svolgimento dei servizi per soddisfare le ragionevoli esigenze degli utenti disabili, ha introdotto ulteriori agevolazioni in favore dei non udenti e dei non vedenti in relazione ai servizi di rete mobile e di accesso a banda larga da postazione fissa.¹⁰
10. Nel Codice è stato, poi, successivamente inserito l’articolo *73-bis* secondo cui l’Autorità può adottare prescrizioni nei confronti di tutti gli operatori affinché agli utenti disabili sia garantita la possibilità di accedere ai servizi di comunicazione elettronica in maniera equivalente alla maggior parte degli utenti e di beneficiare delle stesse opportunità di scelta tra operatori e servizi diversi. Tale disposizione ha in sostanza codificato – nel dettaglio – quanto già previsto a livello normativo dalla legge n. 481/95.
11. L’Autorità, con la già citata delibera n. 46/17/CONS, attuando le previsioni di cui all’articolo *73-bis* e ampliando le tutele previste dalla precedente delibera n. 514/07/CONS, ha adottato un insieme di misure riguardanti sia i servizi voce, sia i servizi di accesso ad Internet, individuando quali destinatari gli utenti con disabilità uditive e visive, ivi compresi i ciechi parziali.¹¹ L’aggiornamento della regolamentazione si rendeva necessario sia al fine di adeguare le disposizioni al mutato contesto tecnologico, sia per dar seguito alle indicazioni emerse dal confronto tra l’Autorità e le Associazioni a tutela degli utenti ciechi e sordi, che ritenevano le

⁹ Si tratta di un servizio offerto dal solo fornitore del servizio universale riguardante l’abbonamento all’offerta voce di Telecom Italia.

¹⁰ Tali agevolazioni, offerte da tutti gli operatori, riguardavano per gli utenti sordi una specifica offerta di telefonia mobile con 50 SMS gratuiti al giorno e per gli utenti ciechi totali lo sconto del 50% sul canone di navigazione Internet, a prescindere dalla tecnica e dalla velocità di connessione prescelte dall’utente, o, in caso di offerte a consumo, la fruizione di almeno 90 ore di navigazione gratuite.

¹¹ I ciechi parziali sono definiti tali ai sensi dell’articolo 3, legge n. 138 del 2001, ossia come coloro che conservano un ventesimo di residuo visivo.



misure vigenti non più idonee a soddisfare le esigenze di comunicazione degli utenti con disabilità.¹²

12. Nell'ambito dell'*iter* istruttorio, l'Autorità ha tenuto anche conto del rapporto del BEREC "*Electronic communications services: Ensuring equivalence in acces and choice for disabled end-users*" (BoR (10) 47) del febbraio 2011 e del successivo aggiornamento del 2015.¹³
13. Con la delibera n. 46/17/CONS, l'Autorità, per la rete fissa, ha confermato per gli utenti sordi l'esenzione dal pagamento del canone di abbonamento,¹⁴ già prevista nella delibera n. 514/07/CONS, a compensazione dei costi sostenuti da tali utenti nell'acquisto dei DTS e dell'impossibilità per tale categoria di trovare offerte alternative sul mercato.
14. Inoltre, sempre per i servizi di rete fissa, l'Autorità ha stabilito che gli operatori sono tenuti a riconoscere agli utenti sordi, ciechi totali e ciechi parziali, una riduzione del 50% del canone mensile su tutte le offerte *flat* e *semiflat* voce e dati e sulle offerte di trasmissione dati, nonché almeno 180 ore mensili gratuite di navigazione per tutte le offerte di accesso a Internet a consumo.
15. Per quanto riguarda i servizi di rete mobile, l'Autorità ha imposto obblighi differenziati tra MNO (*Mobile Network Operator*) e MVNO (*Mobile Virtual Network Operator*), prevedendo che gli MNO rendano disponibile un'offerta per gli utenti sordi caratterizzata da un *plafond* mensile di almeno 20 Gigabyte e 50 SMS gratuiti al giorno e per gli utenti ciechi (totali e parziali) un'offerta con almeno 10 Gigabyte e 2.000 minuti di traffico voce, entrambe scontate del 50% rispetto ad analoghe offerte caratterizzate dallo stesso volume di traffico dati. Per gli MVNO, invece, la delibera prevede l'obbligo di applicare agli utenti disabili uno sconto del 50% sull'offerta caratterizzata dal maggior volume di traffico dati, a cui aggiungere 50 SMS gratuiti al giorno per gli utenti sordi ed almeno 2.000 minuti di traffico voce per gli utenti ciechi.
16. L'asimmetria degli obblighi imposti in capo a MNO e MVNO è stata fondata sulla peculiare natura degli MVNO – che non disponevano di licenze per l'uso delle frequenze, ma utilizzavano le funzioni e gli elementi della rete radio di uno o più operatori infrastrutturati – e sulla circostanza che il panorama delle offerte degli

¹² Le Associazioni hanno richiesto, per quanto riguarda la telefonia fissa, agevolazioni per tutte le offerte a banda larga e ultra-larga, proprio in virtù del particolare bisogno di connessioni ad elevate prestazioni, e per la telefonia mobile, un *plafond* mensile di traffico dati in mobilità adeguato alle esigenze comunicative delle due categorie.

¹³ Cfr. BEREC, "*Update of the report on equivalent access and choice for disabled end-users*", BoR (15) 201.

¹⁴ Tale offerta, fornita da Telecom Italia, attualmente prevede un canone mensile di 18,87 euro IVA inclusa e consente di effettuare traffico telefonico a consumo senza scatto alla risposta.

MVNO prevedeva *plafond* mensili di dati inferiori rispetto a quelli inclusi nelle offerte degli MNO.

17. Solo con riferimento alla categoria dei ciechi parziali, in considerazione della minore gravità della disabilità rispetto alla cecità totale, l’Autorità ha riconosciuto la possibilità di aderire ad una sola delle agevolazioni previste e cioè o quella per la rete fissa o quella per la rete mobile.
18. Inoltre, l’Autorità, a completamento delle misure regolamentari in favore degli utenti disabili, ha definito alcune previsioni in materia di trasparenza delle informazioni imponendo agli operatori la pubblicazione sul proprio sito *web* di una pagina denominata “*Agevolazioni per non vedenti e non udenti*”.¹⁵
19. Infine, l’Autorità, a seguito del confronto con la Direzione centrale assistenza e invalidità civile dell’INPS, in ordine al numero dei potenziali beneficiari delle misure, “*preso atto della complessità del reperimento dei dati e delle informazioni necessarie a programmare un intervento mirato e proporzionale*”, ha rinviato a successiva delibera la possibilità di estendere le nuove misure ad altre categorie di disabili.

3. Il quadro normativo europeo

20. Il quadro normativo europeo di riferimento della presente analisi è costituito principalmente dalla direttiva 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018 che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (di seguito Codice europeo), le cui disposizioni devono essere recepite in normativa nazionale entro la fine del 2020, e dalla direttiva 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 aprile 2019 (di seguito *European accessibility act*), in particolare l’allegato 1, le cui disposizioni, da trasporre in normativa nazionale entro il mese di giugno 2022, saranno applicate dagli Stati membri a decorrere dal mese di giugno 2025.
21. In particolare, ai fini del presente provvedimento, assume particolare rilievo l’articolo 111 (“*Accesso e scelta equivalenti per gli utenti finali con disabilità*”) del Codice europeo che prevede che le autorità competenti specifichino le prescrizioni che i fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico devono rispettare affinché gli utenti con disabilità abbiano un accesso ai servizi di comunicazione elettronica – ed alle relative informazioni contrattuali – equivalente a quello della maggior parte degli utenti e beneficino della stessa varietà di scelta di imprese e servizi a disposizione di questi ultimi. In sostanza l’articolo 111 ricalca fedelmente le disposizioni dell’articolo 73-*bis* dell’attuale Codice, anzi ne rafforza le previsioni rimuovendo l’inciso “*ove opportuno*” che lasciava all’Autorità un

¹⁵ La pagina deve essere accessibile direttamente da un *link* presente nella *home page* e deve contenere informazioni su tutte le offerte da postazione fissa e mobile rivolte agli utenti disabili.



maggior grado di discrezionalità nell'imporre le suddette misure, confermando in sostanza che il fine dell'equivalenza dell'accesso può essere raggiunto imponendo prescrizioni sia di tipo economico-tariffario, sia di tipo tecnico dirette a facilitare la materiale fruibilità dei mezzi di comunicazione.

22. A testimonianza di una rinnovata attenzione del regolatore europeo nei confronti delle persone affette da disabilità, è possibile rinvenire nel Codice europeo altre previsioni destinate a questa tipologia di clientela.
23. Innanzitutto, il Codice europeo al comma 4 dell'articolo 85 (*"Prestazione del servizio universale a prezzi accessibili"*) prevede che gli Stati membri provvedano affinché sia fornito un sostegno adeguato ai consumatori con disabilità e, se del caso, siano adottate misure specifiche al fine di assicurare che le relative apparecchiature terminali e le attrezzature e i servizi che promuovono un accesso equivalente, inclusi, se necessario, servizi di conversazione globale e di ritrasmissione, siano disponibili e abbiano prezzi accessibili. Tale disposizione conferma le previsioni per le categorie vulnerabili di cui agli articoli 59, 60 e 73-bis dell'attuale Codice, inducendo ad introdurre i servizi di conversazione globale come ulteriore misura di equivalenza ai sensi dell'articolo 73-bis.
24. Inoltre, l'articolo 102 (*"Obblighi di informazione applicabili ai contratti"*) del Codice europeo prevede che i fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico forniscano, su richiesta, le informazioni relative ai servizi offerti in un formato accessibile per gli utenti con disabilità, nonché informazioni dettagliate sui prodotti e servizi destinati a tale categoria di utenza e sulle modalità per ottenere l'aggiornamento di tali informazioni (allegato VIII del Codice europeo). L'articolo 102 pertanto integra quanto previsto all'articolo 70 dell'attuale Codice.
25. Sempre in tema di trasparenza delle informazioni, l'articolo 103 (*"Trasparenza, confronto delle offerte e pubblicazione delle informazioni"*) del Codice europeo prevede che qualora i fornitori di servizi di accesso a Internet o di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico assoggettino la fornitura di tali servizi a determinati termini e condizioni, le autorità competenti provvedono affinché le informazioni fornite siano pubblicate in forma chiara, esaustiva, idonea alla lettura automatica che consente la traduzione da testo a voce e in un formato accessibile per gli utenti con disabilità. Tale previsione conferma quanto riportato all'articolo 71 dell'attuale Codice ed essendo in linea con l'articolo 102 del Codice europeo, induce a confermare le attuali misure di trasparenza delle informazioni contenute nei siti *web*, e ad introdurre l'obbligo di inviare, su richiesta, le informazioni secondo modalità e formati che ne permettano l'accesso agli utenti disabili.
26. Il Codice europeo all'articolo 104 (*"Qualità dei servizi relativi all'accesso a Internet e dei servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico"*) prevede, inoltre, che le autorità nazionali di regolamentazione (di seguito, ANR) possano prescrivere ai fornitori di servizi di accesso a Internet e di servizi di comunicazione

interpersonale accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti, informazioni complete, comparabili, attendibili, di facile consultazione e aggiornate sulla qualità dei servizi offerti, nella misura in cui controllino almeno alcuni elementi della rete, e sulle misure adottate per assicurare un accesso equivalente per gli utenti con disabilità. Tale disposizione, nel confermare quanto previsto all'articolo 72 dell'attuale Codice, consente anche di definire indicatori di qualità specifici per eventuali servizi di accesso equivalente destinati ai disabili.

27. Con l'articolo 109 (*“Comunicazioni di emergenza e numero unico di emergenza europeo”*), il Codice europeo prevede che gli Stati membri provvedano affinché l'accesso per gli utenti con disabilità ai servizi di emergenza sia disponibile tramite le comunicazioni di emergenza e sia equivalente a quello degli altri utenti. L'articolo in parola prevede, inoltre, che la Commissione europea e le ANR adottino misure adeguate al fine di assicurare che, mentre viaggiano in un altro Stato membro, gli utenti con disabilità possano accedere ai servizi di emergenza su un piano di parità con altri utenti, ove possibile senza che venga loro richiesta alcuna preregistrazione. Questa previsione integra quanto disposto all'articolo 76 dell'attuale Codice.
28. Infine, il Codice europeo all'articolo 114 (*“Obblighi di trasmissione”*) prevede che gli Stati membri possano imporre obblighi ragionevoli per la trasmissione di specifici canali radiofonici e televisivi e servizi complementari correlati, soprattutto se si tratta di servizi di accessibilità destinati a consentire un accesso adeguato agli utenti con disabilità e dati a supporto di servizi di televisione connessa ed *Electronic Program Guide* (EPG).
Gli obblighi di cui sopra possono essere imposti alle imprese che forniscono reti e servizi di comunicazione elettronica destinate alla distribuzione di servizi di diffusione televisiva o radiofonica al pubblico, se un numero significativo di utenti utilizza tali reti come mezzo principale di ricezione dei suddetti servizi televisivi o radiofonici. Si tratta di una disposizione che conferma quanto previsto all'articolo 81 dell'attuale Codice.
29. Alla luce di quanto finora osservato, è possibile concludere che i citati articoli del Codice europeo, in larga parte, confermano ed integrano, talvolta rafforzando, le attuali previsioni del Codice.
30. Appare opportuno rilevare come sia il Codice europeo, sia lo *European accessibility act*, introducano previsioni riguardanti servizi per disabili che consentono la comunicazione bidirezionale a distanza tra utenti (talvolta con l'ausilio di un interprete) mediante diverse modalità: testo, video o *chat*, permettendo di scegliere quella più adatta alla specifica disabilità. In particolare, il servizio di *real time text*, definito nell'articolo 3, comma 14, dello *European accessibility act*, prevede una forma di conversazione testuale punto-punto o in conferenza in cui il testo viene

immesso in modo tale da assicurare all'utente la continuità della conversazione.¹⁶ Il servizio di conversazione globale è definito all'articolo 2, comma 35, del Codice europeo come un servizio di conversazione multimediale che fornisce il trasferimento bidirezionale in tempo reale di video, testo e voce tra gli utenti. Per ciascuno di tali servizi, le ANR dovrebbero definire i relativi indicatori di qualità in termini di sincronizzazione audio-video, risoluzione, interoperabilità, ampiezza di banda audio per la sintesi vocale, tenendo in massima considerazione le linee guida del BEREC (“*BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters*”, BoR (20) 53) sulla qualità dei servizi. In particolare, le linee guida descrivono i parametri di qualità del servizio pertinenti – nonché i relativi metodi di misura utilizzabili e il contenuto, la forma e le modalità della pubblicazione, compresi i meccanismi di certificazione della qualità – per i servizi di accesso a Internet e i servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico, inclusi i parametri e le misure definite al fine di assicurare un accesso equivalente agli utenti con disabilità.

4. Il contesto internazionale

31. A livello europeo, ad oggi, le disposizioni adottate dagli Stati membri al fine di assicurare agli utenti disabili accesso e possibilità di scelta equivalenti a quelli offerti agli altri utenti sono differenti e si rivolgono, in alcuni casi, ai fornitori di servizio universale mentre, in altri casi, a tutti o solo alcuni degli operatori di telecomunicazioni fisse e mobili. Un'utile analisi in materia è fornita dal rapporto del BEREC del 2018,¹⁷ che analizza le differenti azioni intraprese dalle ANR al fine di dare attuazione alla normativa comunitaria e nazionale in tema di disabilità.
32. Più precisamente, il rapporto BEREC mostra come le ANR abbiano adottato approcci differenti nel garantire agli utenti disabili l'equivalenza dell'accesso e della scelta. Come anticipato, alcune ANR hanno imposto obblighi in capo al solo fornitore di servizio universale e limitatamente a uno specifico insieme di servizi, mentre altre ANR hanno previsto misure in capo a tutti gli operatori. Inoltre, in aggiunta alle misure implementate nell'ambito del quadro regolamentare descritto sopra, alcune ANR hanno previsto ulteriori misure concernenti, *inter alia*, l'accesso e la sostenibilità economica, i terminali, la modalità in cui le informazioni vengono fornite, i servizi di assistenza clienti e di gestione dei reclami, i cosiddetti servizi di *text relay*, i servizi di emergenza e gli elenchi telefonici.

¹⁶ E quindi senza che sia necessario per l'interlocutore attendere l'invio del *carriage return* e/o del *line feed* per poter leggere il messaggio.

¹⁷ Cfr. BEREC, “*Report on NRAs' practices for ensuring equivalence of access and choice for disabled end-users*”, BoR (18) 30.



33. Con riferimento ai servizi di *text relay*, si rileva che 16 delle 28 ANR oggetto di analisi del rapporto BEREC segnalano che nel proprio paese è stata adottata almeno una soluzione, corredata, nella maggior parte dei casi, da specifici indicatori e obiettivi di qualità. I servizi di *text relay* sono in genere forniti gratuitamente agli utenti disabili e l'onere economico è in capo ai fornitori stessi o è sostenuto tramite l'uso di fondi pubblici.
34. Per completezza, nel seguito si citano alcune delle *best practice* in tema di misure rivolte a utenti disabili in ambito europeo.¹⁸
35. In Francia, un accordo tra il governo, Arcep e gli operatori di servizi di comunicazione elettronica prevede che questi ultimi: *i)* offrano apparecchiature e servizi adatti alle esigenze degli utenti disabili; *ii)* informino il pubblico sulle offerte accessibili ai disabili; *iii)* assicurino una gestione del cliente adatta alle esigenze degli utenti disabili. Inoltre, dal mese di ottobre 2018, gli operatori sono tenuti a fornire agli utenti non udenti, non vedenti e muti un servizio gratuito consistente in una traduzione simultanea scritta e visiva delle conversazioni. Arcep ha anche definito un insieme di indicatori che consentono di valutare la qualità dei *relay service*.¹⁹
36. In Irlanda, gli operatori sono tenuti, *inter alia*, a: *i)* garantire procedure di reclamo accessibili agli utenti disabili; *ii)* inviare una bolletta gratuita in una modalità accessibile all'utente disabile; *iii)* assicurare la possibilità di testare la compatibilità degli apparati terminali o rendere disponibili appropriate e facili politiche di reso per utenti disabili che usano un apparecchio acustico o hanno un impianto cocleare; *iv)* garantire l'accessibilità – mediante “*one-click access*” dalla *home page* sul sito *web* dell'operatore – delle informazioni concernenti prodotti e servizi; *v)* rendere disponibili sul proprio sito *web* informazioni accessibili su prodotti e servizi in differenti formati (quali *Braille*, audio, stampa tradizionale, stampa a grandi lettere).
37. Nel Regno Unito l'autorità di regolamentazione, Ofcom,²⁰ ha previsto: *i)* per i non udenti, l'accesso al servizio di *text relay call* di British Telecom (approvato e monitorato da Ofcom) a tariffe speciali (per compensare il maggior tempo impiegato per la chiamata) e l'inserimento in liste prioritarie per la riparazione dei guasti; *ii)* per i non vedenti, fatture e contratti in *Braille* o stampa di grandi dimensioni, elenchi telefonici gratuiti e l'inserimento in liste prioritarie per la riparazione di guasti; *iii)* per le persone con disabilità cognitive o degenti ospedalieri a lungo termine, la gestione delle bollette tramite terzi e priorità nella riparazione dei guasti. Inoltre, gli

¹⁸ Fonte: Cullen International, “*Equivalence in access and choice for disabled end users*”, 22 luglio 2020.

¹⁹ Numero di utenti, numero di chiamate gestite, durata della chiamata, livello di attività per intervallo di tempo, tempo di attesa prima che la chiamata sia presa in carico da un interprete, chiamate interrotte dall'utente, disponibilità del servizio, soddisfazione dell'utente.

²⁰ Come è noto, il Regno Unito non fa più parte dell'Unione Europea dal 31 gennaio 2020.

operatori di rete mobile, tramite autoregolamentazione, hanno previsto per gli utenti disabili la possibilità di accedere ai servizi di emergenza via SMS. A partire dal 1° ottobre 2018, Ofcom ha esteso l'obbligo di fornitura di accesso equivalente a tutti i fornitori di servizi di comunicazione elettronica, includendo così anche i servizi di accesso a Internet.

38. In Svezia, a seguito di una gara pubblica, sono stati individuati gli operatori tenuti a fornire agli utenti non udenti specifici servizi di traduzione da voce a testo e supporto durante la chiamata e agli utenti non vedenti un servizio gratuito di consultazione elenchi.

5. Revisione delle attuali misure destinate a non vedenti e non udenti

39. Alla luce delle recenti evoluzioni in tema di disponibilità, varietà e dinamicità delle offerte e delle applicazioni su rete mobile, l'Autorità ritiene necessario aggiornare le misure previste dalla delibera n. 46/17/CONS che, per i servizi di rete mobile, richiede agli operatori di predisporre delle offerte a prezzi agevolati con un *plafond* mensile di dati pari a 10 e 20 Gigabyte, rispettivamente per gli utenti non vedenti e gli utenti non udenti.

Tale previsione è stata definita in uno scenario di mercato in cui i *plafond* delle offerte degli operatori infrastrutturati e degli operatori virtuali non superavano, rispettivamente, i 20 e i 10 Gigabyte. Anche in conseguenza dell'ingresso nel mercato italiano della società Iliad S.p.A., che ha immediatamente iniziato a proporre offerte caratterizzate da elevata quantità di dati e prezzi molto contenuti, le condizioni – prezzo e caratteristiche – delle offerte riservate ai consumatori disabili da parte degli MNO non hanno più mantenuto il passo con un mercato in rapida evoluzione, risultando a volte svantaggiose economicamente ed obsolete in termini di quantità di dati offerti. D'altra parte, le offerte degli MVNO destinate ai consumatori disabili, poiché basate sullo sconto dell'offerta caratterizzata dal maggiore *plafond* dati e non sulla definizione di offerte *ad hoc*, sono risultate invece aggiornate e attuali.

40. Nel contesto in cui operano gli operatori mobili, rileva altresì la notevole variabilità delle caratteristiche delle offerte, le quali risultano spesso attivabili in un arco temporale limitato e a prezzi promozionali che variano a seconda che l'attivazione avvenga *online*, tramite *call center* o tramite *dealer*. Per tale motivo, non risulta sempre agevole per l'Autorità verificare l'effettivo sconto praticato ai disabili sul prezzo dell'offerta e, quindi, vigilare sulla corretta applicazione delle misure previste.
41. Bisogna altresì tener presente che l'utilizzo dei servizi di rete mobile, e in particolare delle applicazioni che assistono la deambulazione, dei servizi di *text relay* e dei *software* per la trasmissione di contenuti video in tempo reale (anche per comunicare in LIS), comporta un maggiore consumo di banda e tempi di navigazione solitamente più lunghi da parte di utenti disabili rispetto ai tempi di navigazione degli utenti

- normoabili. Le stesse Associazioni di categoria hanno ribadito, in più occasioni, la necessità di ampliare il *plafond* di dati destinato agli utenti affetti da disabilità.
42. Alla luce di quanto premesso emerge, dunque, la necessità di rivedere le misure relative alle agevolazioni di rete mobile. A tal fine, l'Autorità ha inviato ai principali soggetti attivi nel mercato dei servizi di rete mobile alcune richieste di informazioni – riguardanti, in particolare, il tasso di adesione e di reale utilizzo delle offerte di rete mobile destinate agli utenti affetti da disabilità – utili a valutare i correttivi più idonei da apportare alle misure attualmente previste.
43. Dalle analisi delle risposte fornite dagli operatori, è risultato che su circa 167.000 utenti disabili,²¹ potenziali beneficiari delle agevolazioni, circa 18.000 hanno aderito a un'offerta di rete mobile (dati aggiornati a luglio 2019), con consumi estremamente variabili. In media, gli utenti hanno consumato circa 8 Gigabyte del *plafond* disponibile e solo il 5% degli utenti ha consumato interamente il *plafond* previsto.
44. In considerazione delle differenze riscontrate nel consumo dei dati e al fine di garantire la reale equivalenza nell'accesso ai consumatori sordi e ciechi, l'Autorità ritiene opportuno non limitare più la scelta ad un'unica tipologia di offerta di rete mobile, ma estenderla a tutte le offerte disponibili sul mercato, e ciò in linea con quanto previsto anche dal comma 1, lettera *b*), dell'articolo 73-bis del Codice, secondo cui l'Autorità specifica le prescrizioni affinché gli utenti disabili possano beneficiare della gamma di imprese e servizi a disposizione della maggior parte degli utenti.
45. Al fine, dunque, di consentire agli utenti disabili la possibilità di scegliere, sulla base dei propri consumi, l'offerta di rete mobile più adatta alle proprie esigenze, l'Autorità ritiene necessario consentire ai consumatori sordi e ciechi l'accesso, a un prezzo scontato del 50%, a tutte le offerte di rete mobile destinate alla clientela *consumer* disponibili sul mercato, indipendentemente dalle caratteristiche tecniche o dalla modalità di attivazione. Lo sconto deve essere praticato sul prezzo pubblicizzato, anche se oggetto di promozione, e va altresì applicato alle offerte comprensive di un terminale di rete mobile, solo per la parte relativa ai servizi di comunicazione elettronica. In tal modo, gli utenti potrebbero usufruire a condizioni agevolate dell'offerta più adatta alle proprie necessità, acquistando quella con il *plafond* di dati maggiore solo se rispondente ai propri consumi, e gli operatori non sosterebbero un onere eccessivo dovuto all'applicazione dello sconto sulla sola offerta a costo maggiore. La possibilità di accedere ad un ventaglio di offerte tutte a prezzi scontati potrebbe, altresì, attrarre ulteriori consumatori disabili che ad oggi non aderiscono alle offerte agevolate perché non in linea con i propri consumi ed aumentare così la base clienti degli operatori.

²¹ Di cui 43.990 utenti non udenti e 123.044 utenti non vedenti (fonte INPS: <https://www.inps.it/webidentity/banchedatistatistiche/vig9/index01.jsp?CMDNAME=NAV26>).



46. L'Autorità ritiene, quindi, opportuno superare il precedente meccanismo basato sulla definizione di un'offerta *ad hoc* caratterizzata da un predefinito *bundle* di servizi – al fine di evitare il rischio di rendere la misura in breve tempo obsoleta, vista la rapida evoluzione del mercato di rete mobile – e di introdurre, in analogia alle offerte di servizi voce e dati da postazione fissa, uno sconto del 50% su tutte le offerte sottoscrivibili.
47. Alla luce del contesto attuale di mercato che vede le offerte degli MVNO caratterizzate da *plafond* dati e prezzi in linea e quindi confrontabili con quelle degli MNO, l'Autorità ritiene di rimuovere l'asimmetria prevista all'articolo 5 della delibera n. 46/17/CONS (cfr. punto 16) e dunque prevedere l'applicazione delle medesime disposizioni ad entrambe le tipologie di operatori.
48. In merito all'equiparazione delle misure, l'AIR ha analizzato due possibili ipotesi regolamentari: un'ipotesi zero "0", corrispondente, come di consueto, al mantenimento dell'attuale impianto regolamentare ed un'ipotesi uno "1" corrispondente all'aggiornamento dell'impianto delle offerte agevolate per i servizi di rete mobile ed all'equiparazione degli obblighi tra gli operatori virtuali e gli operatori infrastrutturati. Per quanto riguarda l'opzione "0", l'AIR non ha evidenziato benefici aggiuntivi nel breve e medio termine, né dal punto di vista dell'inclusione sociale, né per quel che riguarda gli aspetti competitivi. Secondo l'AIR, l'opzione "1" avrebbe invece un impatto decisamente positivo sulla competizione tra le imprese, garantirebbe un aumento della varietà delle offerte e di conseguenza una maggiore equivalenza nella scelta, il tutto a fronte di un impatto minimo sui costi in capo agli operatori, tenuto anche conto del basso incremento prevedibile per il numero dei beneficiari (si prevede, a regime, un numero di utenti beneficiari delle agevolazioni pari a circa 18.800, con un impatto – in riduzione – sui ricavi complessivi dello 0,015%). Con riferimento all'aggiornamento delle agevolazioni per i servizi di rete mobile, l'AIR ha quindi confermato la fattibilità delle ipotesi di modifica sopra esposte.
49. L'Autorità ritiene altresì opportuno, in linea con il principio di proporzionalità dell'azione amministrativa, introdurre previsioni che tengano conto delle dimensioni, delle risorse e del fatturato degli operatori di rete fissa e di rete mobile, per evitare oneri eccessivi derivanti dall'imposizione di agevolazioni tariffarie. In particolare, si ritiene di escludere dall'obbligo di applicazione delle tariffe agevolate le microimprese, le piccole imprese e le medie imprese, come definite nell'articolo 2 dell'Allegato alla Raccomandazione della Commissione Europea del 6 maggio 2003,²² per le quali l'applicazione di uno sconto del 50% sulle tariffe potrebbe determinare un impatto economico non sostenibile.

²² Cfr. Raccomandazione della Commissione del 6 maggio 2003 relativa alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese (2003/361/CE).



50. Con riferimento alle misure relative ai servizi di rete fissa, l’Autorità ritiene che sia opportuno confermare quanto previsto dalla delibera n. 46/17/CONS (cfr. punto 14), poiché le relative misure appaiono proporzionate e ancora attuali, anche nel mutato contesto di mercato degli ultimi anni che, a fronte di prezzi sostanzialmente invariati, evidenzia un miglioramento delle prestazioni dei servizi dati su rete fissa, in conseguenza del progressivo spostamento della domanda verso le offerte a banda ultra-larga. A ulteriore supporto di tale valutazione, si segnala che le stesse Associazioni di utenti disabili, con cui periodicamente l’Autorità interloquisce, hanno ribadito la necessità di mantenere tali agevolazioni senza evidenziare esigenze di modifica o aggiornamento.
51. Alla luce delle motivazioni esposte, l’Autorità per la rete fissa intende confermare: i) l’esenzione dal pagamento del canone di abbonamento al servizio telefonico per i contraenti residenziali sordi; ii) per gli utenti sordi, ciechi totali e ciechi parziali, la riduzione del 50% del canone mensile per tutte le offerte *flat* e *semiflat* voce e dati e per le offerte di sola navigazione Internet o la fruizione di almeno 180 ore mensili gratuite di navigazione Internet per tutte le offerte di accesso a Internet a consumo da rete fissa. L’Autorità ritiene opportuno mantenere, inoltre, la possibilità per l’utente di variare il proprio piano tariffario, laddove tecnicamente possibile, senza sostenere alcun costo.
52. Per quanto concerne gli utenti ciechi parziali, l’Autorità ritiene opportuno confermare la possibilità di aderire ad una sola delle agevolazioni previste per i servizi di rete fissa e mobile, a scelta del consumatore, in ragione della minore gravità della disabilità.
53. L’Autorità intende confermare, inoltre, le previsioni di cui all’articolo 6 della delibera n. 46/17/CONS, in tema di requisiti dei siti *web*, con le integrazioni specificate di seguito.
54. A riguardo, l’Autorità ritiene che gli operatori debbano pubblicare sul proprio sito *web* una pagina denominata “Agevolazioni per utenti con disabilità”, contenente informazioni dettagliate sulle offerte di rete fissa e mobile nonché i moduli da compilare per ottenere le agevolazioni, accessibile tramite un *link* presente in *home page*, dedicato alle informazioni utili al consumatore. Il modulo di richiesta dell’agevolazione, compilabile dal sito *web* dell’operatore, deve poter essere trasmesso attraverso canali digitali, evitando agli utenti disabili l’invio di fax o raccomandata. A tal fine, le linee guida sviluppate dal W3C includono una serie di raccomandazioni e di specifiche tecniche mirate a rendere i contenuti delle pagine *web* più facilmente accessibili alle persone affette da disabilità.²³ Tali contenuti devono rispettare i quattro principi dell’accessibilità del *web*: i) percepibilità, nel senso che le informazioni e i componenti dell’interfaccia utente devono essere

²³ “Web content accessibility guidelines (WCAG 2.1)”, 5 giugno 2018, World Wide Web Consortium.

presentati in modo da essere percepiti dai disabili (ad esempio, grazie alla stampa a caratteri ingranditi, la possibilità di sintesi vocale, l'uso di simboli o di un linguaggio più semplice); *ii*) utilizzabilità, ossia l'interfaccia utente non deve richiedere una forma di interazione che l'utente non è in grado di attuare (ad esempio, non devono essere previsti tempi predeterminati per le scelte dell'utente e si può semplificare la navigazione con intestazioni ed etichette dei contenuti); *iii*) comprensibilità, ossia i contenuti delle pagine *web* e le operazioni da svolgere devono essere intellegibili dagli utenti (principio applicabile in linea generale a tutti gli utenti e che assume particolare rilievo per gli utenti affetti da forme di disabilità, non solo quelle oggetto del presente provvedimento, ma anche, *inter alia*, quelle che comportano *deficit* cognitivi); *iv*) robustezza, nel senso che i contenuti devono poter essere interpretati in maniera affidabile da una grande varietà di programmi utente, comprese le tecnologie assistive. Alla luce di tali raccomandazioni, l'Autorità ritiene che gli operatori debbano attenersi ai principi generali e alle specifiche tecniche contenute nelle linee guida W3C nel formulare in modo chiaro e sintetico i contenuti delle pagine dedicate ai consumatori disabili affinché possano essere fruiti attraverso differenti canali sensoriali e interpretabili da una vasta gamma di programmi utilizzati dall'utente.

55. In assenza di soluzioni grafiche atte a facilitare la comprensione dei contenuti delle pagine ai non udenti (ad esempio, schemi grafici per la descrizione sintetica delle offerte), l'offerta loro dedicata deve essere affiancata da un video in lingua dei segni che ne descriva i dettagli e le modalità di accesso. Analogamente, in assenza di alternative testuali atte a facilitare la comprensione dei contenuti delle pagine ai non vedenti (ad esempio, documenti in PDF compatibili con le tecnologie assistive di lettura dei documenti informatici), l'offerta loro dedicata deve essere affiancata da una audio-guida descrittiva.
56. Inoltre, anche tenuto conto di quanto previsto dall'articolo 102 del Codice europeo, di prossima trasposizione in normativa nazionale, l'Autorità ritiene opportuno prevedere che gli operatori forniscano, su richiesta, le informazioni relative ai servizi offerti in un formato accessibile per gli utenti con disabilità, nonché le informazioni dettagliate su prodotti e servizi destinati a tale categoria di utenza e su come possono essere ottenuti gli aggiornamenti di tali informazioni (allegato VIII del Codice europeo).
57. Le misure proposte nel presente paragrafo devono essere implementate entro 120 giorni dall'entrata in vigore del provvedimento finale.

6. Ampliamento della platea dei destinatari delle misure agevolate

58. Nel contesto tecnologico e di mercato che si è evoluto nel corso degli ultimi anni, caratterizzato dall'aumento di servizi e applicazioni disponibili *online*, è evidente che la condizione di maggiore difficoltà nella comunicazione in cui si trovano i soggetti



disabili viene di gran lunga migliorata attraverso la fruizione di servizi di comunicazione elettronica. Tale considerazione vale, tanto per sordi e ciechi, quanto per i soggetti che soffrono di patologie invalidanti che ne ostacolano la mobilità e ne impediscono la comunicazione, a meno dell'utilizzo di specifici ausili (quali, ad esempio, i comunicatori vocali). Per tale ultima categoria di consumatori la previsione di una forma di agevolazione economica che incentivi l'acquisto di servizi *broadband* di rete fissa o mobile, può rappresentare un passo di notevole importanza verso il miglioramento della qualità della vita. Come chiarito in premessa, infatti, i servizi di domotica, che conferiscono ai disabili una maggiore autonomia, sono basati sull'integrazione di dispositivi specifici con la rete Internet, e dunque necessitano, per poter esprimere le proprie funzionalità, di una connessione dati che offra prestazioni elevate e che sia sempre disponibile.

59. Alla luce di ciò, l'Autorità ritiene opportuno valutare l'estensione, ai soggetti affetti da patologie gravemente invalidanti, delle agevolazioni di rete fissa e mobile previste per gli utenti non vedenti e non udenti, al fine di consentire loro un miglioramento della qualità delle relazioni sociali anche tramite gli ausili per la comunicazione.
60. A riguardo si rammenta che, all'articolo 8, comma 3, della delibera n. 46/17/CONS, l'Autorità si era riservata, trascorsi almeno sei mesi dall'entrata in vigore delle agevolazioni per ciechi e sordi, di valutare l'estensione di misure specifiche ad altre categorie di utenti disabili affetti da gravi patologie invalidanti.
61. Al fine di valutare l'ipotesi di ampliamento delle categorie dei beneficiari, l'Ufficio ha coinvolto il coordinamento medico legale dell'INPS che ha suggerito di includere nel perimetro degli aventi diritto i consumatori invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione che sono destinatari di benefici fiscali ai sensi dell'articolo 30, comma 7, della legge n. 388/2000,²⁴ come riportato nei rispettivi verbali di *handicap*, rilasciati dall'INPS a partire dal 2012, nella sezione relativa all'esame obiettivo.²⁵ In questo insieme rientrano, tra gli altri, gli utenti affetti da SLA, i tetraplegici, i paraplegici e la gran parte di coloro che hanno diritto agli ausili per comunicazione e informazione di cui al d.P.C.M. del 12 gennaio 2017.
62. Tali categorie sono facilmente individuabili, essendo la legge di riferimento espressamente citata nei verbali di *handicap*, anche se parzialmente omissati, e quindi nella documentazione richiedibile agli interessati senza violazioni della riservatezza. Pertanto, la documentazione utile da presentare all'operatore ai fini del riconoscimento dell'agevolazione è il solo verbale di *handicap* con lo specifico riferimento alla legge citata.

²⁴ L'articolo estende i benefici previsti per l'acquisto di veicoli con adattamento (di cui all'articolo 8 della legge 27 dicembre 1997, n. 449) agli invalidi con grave limitazione della capacità di deambulazione o affetti da pluriamputazioni, come certificato dai verbali di *handicap*.

²⁵ L'esame obiettivo fa parte dell'*iter* diagnostico di individuazione della disabilità.



63. L'analisi d'impatto della regolamentazione (AIR) ha, anche in tal caso, confermato la sostenibilità delle ipotesi di modifica suddette. Con riferimento all'estensione delle agevolazioni per una nuova categoria di disabili (Ambito 2), l'AIR ha ipotizzato due opzioni regolamentari corrispondenti a: il consueto mantenimento dell'attuale impianto regolamentare (opzione "0"); l'intervento regolamentare strutturale con l'inclusione di una nuova categoria di disabili (opzione "1"). Per quanto riguarda l'opzione "0", l'AIR non ha evidenziato benefici aggiuntivi nel breve e medio termine, né dal punto di vista dell'inclusione sociale, né per quel che riguarda gli aspetti concorrenziali. Secondo l'AIR, l'opzione "1" – corrispondente nella sostanza all'estensione ad una nuova categoria di disabili di una delle agevolazioni ad oggi disponibili per sordi e ciechi, a scelta dell'utente, tra servizi su rete mobile e servizi su rete fissa – comporterebbe un aumento secco del benessere sociale, con un impatto positivo sulla competizione nel mercato ed effetti di *spillover* in altri ambiti della società quali lo sviluppo di applicativi e apparecchiature specifiche e la diminuzione dei costi di assistenza. L'AIR, in base ai tassi di diffusione delle agevolazioni registrati per sordi e ciechi e tenuto in debito conto fattori quali l'effetto psicologico e l'effetto reddito, ha stimato,²⁶ a regime, l'adesione di circa 61.000 consumatori invalidi, con un'incidenza sui ricavi complessivi pari allo 0,032% per la rete mobile e allo 0,026% per la rete fissa. Fra i benefici sociali attesi si annoverano: l'aumento dell'inclusione sociale e del livello di indipendenza del consumatore disabile, la riduzione dei costi di assistenza e una maggiore tempestività negli interventi di soccorso. I vantaggi diretti in capo al disabile, quindi, si espandono in primo luogo nei confronti dell'insieme dei familiari più prossimi e poi a catena sull'intera società. Dall'AIR è emerso, in sostanza, che gli interventi atti a garantire un accesso equivalente agli strumenti di comunicazione elettronica ai disabili sono tesi a generare un vero e proprio incremento di benessere sociale secco.
64. In considerazione di quanto detto, l'Autorità ritiene opportuno prevedere per gli utenti con difficoltà della deambulazione, individuati tramite i richiamati verbali di *handicap*, la possibilità di scegliere una sola tra le agevolazioni di rete fissa e mobile.
65. Tali utenti avrebbero, in tal modo, diritto ad accedere a tutte le offerte di rete mobile disponibili sul mercato, a un prezzo scontato del 50%, indipendentemente dalle caratteristiche tecniche o dalla modalità di attivazione. In alternativa, essi potrebbero usufruire di una riduzione del 50% del canone mensile per tutte le offerte *flat* e *semiflat* voce e dati e per le offerte solo dati o di almeno 180 ore mensili gratuite di

²⁶ La metodologia utilizzata nell'AIR per il calcolo dei tassi di adesione ha tenuto conto dei *pattern* di diffusione sperimentati per sordi e ciechi, considerando altresì le specifiche esigenze degli utenti con problemi di deambulazione, la presenza di un effetto reddito tale per cui, al suo crescere, diminuisce l'interesse all'offerta agevolata e fattori di natura "psicologica" che talvolta inibiscono le richieste di misure agevolate.



navigazione Internet per tutte le offerte a consumo da postazione fissa, a prescindere dalla tecnologia e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente.

66. L'Autorità ritiene che lo sconto, nel caso delle offerte di rete mobile, debba essere praticato sul prezzo mensile dell'offerta anche se in promozione e va altresì applicato alle offerte comprensive di un terminale di rete mobile, solo per la parte relativa ai servizi di comunicazione elettronica.
67. Secondo l'Autorità anche per tale categoria di disabili debbano valere le previsioni relative alla pubblicazione delle informazioni sui siti *web*.
68. Le misure proposte nel presente paragrafo devono essere attuate entro 120 giorni dall'entrata in vigore del provvedimento finale.

7. Ulteriori previsioni in materia di servizi equivalenti, trasparenza e *caring*

69. L'Autorità ritiene opportuno adottare ulteriori previsioni in tema di trasparenza della fatturazione, assistenza clienti e servizi di conversazione globale.
70. Quanto alle misure di accessibilità del documento di fatturazione, l'Autorità ha svolto una ricognizione delle modalità in uso per altri servizi di pubblica utilità, da cui è emerso che, per i clienti non vedenti, viene inviata la bolletta in formato *Braille* la quale, in alcuni casi, è aggiunta alla bolletta tradizionale, in altri, è sovrastampata (solo per le parti più importanti) alla bolletta tradizionale al fine di consentire un'agevole lettura anche a terzi. Il servizio è totalmente gratuito. Inoltre, nel caso in cui l'utente preferisca ricevere il documento di fatturazione in formato digitale, avendo a disposizione un pc con tecnologia assistiva, è prevista la possibilità di richiedere l'invio su posta elettronica della bolletta in un formato PDF leggibile dagli appositi *software*. A seguito dei contatti con le Associazioni "Disabili Visivi" e "Unione Italiana Ciechi" si è infatti appreso che solo una parte dei non vedenti è in grado di leggere il *Braille* e che il formato elettronico preferito è il PDF, in quanto facilmente leggibile su tutte le piattaforme.
71. Alla luce di quanto sopra, l'Autorità ritiene necessario prevedere che gli operatori inviino – gratuitamente e su richiesta dei consumatori affetti da cecità parziale o totale – il documento di fatturazione in una delle seguenti modalità:
 - a) in formato *Braille* in aggiunta al documento di fatturazione in formato cartaceo;
 - b) all'indirizzo *e-mail* del consumatore, in formato PDF compatibile con la tecnologia assistita di lettura dei documenti informatici.
72. A seguito dei contatti intercorsi con le Associazioni di utenti con disabilità, è emersa l'ulteriore necessità di prevedere misure di *customer care* al fine di garantire ai disabili una reale equivalenza dell'accesso ai servizi di comunicazione elettronica.
73. Si rileva, in proposito, come le Associazioni abbiano in più occasioni segnalato l'importanza di consentire al consumatore disabile di indicare una persona cui delegare la gestione del contratto e il pagamento delle fatture in tutti i casi in cui sia

impossibilitato a occuparsene personalmente per ragioni di salute. Come accennato nel paragrafo 4, tale misura è già in vigore nel Regno Unito, ove il titolare di un contratto, in fase di sottoscrizione o in un qualunque momento successivo, può delegare una persona di propria fiducia per la gestione degli adempimenti legati al contratto in essere.

74. Alla luce di ciò, l’Autorità ritiene opportuno prevedere che tutti gli operatori consentano gratuitamente ai consumatori disabili (ciechi, ciechi parziali, sordi e utenti con problemi di deambulazione così come individuati ai paragrafi precedenti) di indicare un soggetto terzo che possa occuparsi della gestione del contratto. La persona indicata avrà, a scelta del disabile, la possibilità di provvedere unicamente al pagamento del conto telefonico oppure di sostituirsi interamente nella gestione del contratto, con facoltà di recedere dallo stesso o modificarne le condizioni.
75. Tenuto conto, come già detto, dell’importanza per i disabili di usufruire di servizi di comunicazione elettronica equivalenti al fine di risolvere al meglio i problemi derivanti dalla propria condizione nella vita quotidiana, l’Autorità, pur avendo disciplinato il tema più generale della qualità dell’assistenza clienti in provvedimenti regolamentari *ad hoc*, ritiene opportuno prevedere che gli operatori di rete fissa e mobile realizzino un canale di assistenza dedicato ai disabili. Tale canale, affidato a personale opportunamente formato e sensibilizzato ad una corretta ed efficace gestione delle richieste dei disabili, deve consentire ai soli consumatori disabili, previa identificazione, di segnalare un guasto o il furto del terminale mobile, richiedere assistenza tecnica, inoltrare un reclamo e ricevere informazioni. Inoltre, l’Autorità ritiene opportuno che gli operatori diano priorità alle richieste di riparazione guasti provenienti dai consumatori affetti da disabilità rispetto alle analoghe e contemporanee richieste degli altri utenti.
76. Al fine di garantire la possibilità ai consumatori disabili di accedere a un servizio di telefonia a condizioni equivalenti a quelle degli altri utenti, in linea con le misure adottate nella maggioranza dei Paesi europei,²⁷ l’Autorità ritiene necessario, anche in forza delle previsioni di cui all’articolo 85 del Codice europeo, che gli operatori forniscano ai consumatori disabili, in particolare a quelli non udenti e con patologie neuromuscolari che comportano difficoltà nell’eloquio, l’accesso a servizi di conversazione globale, al fine di consentire loro di condurre la telefonata in modalità testuale tramite l’intervento di un operatore di *call center* che agisca da intermediario effettuando la conversione del testo in parole e viceversa. In particolare, il servizio di conversazione globale deve garantire:

²⁷ Cfr. BEREC, “*Report on NRAs’ practices for ensuring equivalence of access and choice for disabled end-users*”, BoR (18) 30.

- a) che il prezzo non ecceda il prezzo della tariffa base di una chiamata nazionale e che la tariffa sia modulata in modo da compensare la maggiore durata della chiamata dovuta all'esigenza di convertire il testo in parole e viceversa;
 - b) la confidenzialità delle informazioni scambiate durante la chiamata;
 - c) la disponibilità nelle ore diurne.
77. Il servizio di conversazione globale deve essere sottoposto alla preventiva approvazione e all'attività di vigilanza dell'Autorità. A tal fine, si ritiene necessario l'avvio di un tavolo tecnico, con la partecipazione delle Associazioni di categoria degli utenti disabili, dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica e dei produttori di apparati, al fine di stabilire le caratteristiche di tale servizio – inclusi i requisiti minimi di qualità e i dispositivi necessari per usufruirne (telefoni per comunicazione alfanumerica, *computer*, *smartphone*, *etc.*) – e le relative modalità attuative. Con riferimento alla qualità del servizio di conversazione globale, si richiama quanto indicato nelle Linee guida del BEREC in merito alla definizione e ai metodi di misura dei parametri di qualità del servizio (cfr. punto 30).
78. L'analisi di impatto regolamentare ha confermato l'opportunità della misura (Ambito 3) di cui ai punti precedenti, evidenziando come essa appaia idonea a ridurre l'entità delle barriere che limitano l'accesso ai servizi di comunicazione elettronica e risulti in linea con l'obiettivo dell'Autorità di garantire ai disabili l'equivalenza nell'accesso ai servizi di comunicazione elettronica, nella scelta dei fornitori e dei servizi, come, tra l'altro, indicato anche tra le priorità di politica sociale a livello comunitario. L'AIR ha individuato, altresì, la necessità di un approfondimento da condurre nell'ambito del tavolo tecnico-operativa al fine di poter effettuare l'analisi dei costi e dei benefici sottostanti le diverse modulazioni tecnico-economiche dell'intervento.
79. Le misure proposte devono essere implementate entro 120 giorni dall'entrata in vigore del provvedimento finale, ad eccezione del servizio di assistenza dedicato che deve essere reso disponibile entro 180 giorni dalla medesima data. Il servizio di conversazione globale sarà implementato secondo condizioni e termini previsti dal tavolo tecnico. I lavori del tavolo, da avviarsi, previo avviso sul sito *web* dell'Autorità, entro 180 giorni dalla pubblicazione della delibera finale, si concluderanno con la pubblicazione di un documento di sintesi, contenente le specifiche economiche e tecniche e la *timeline* di sviluppo del servizio di conversazione globale.

Alla luce delle considerazioni suesposte si riporta, di seguito, l'articolato contenente le misure riservate ai consumatori disabili per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile.



Articolo 1

(Definizioni)

1. Ai fini del presente provvedimento si intende per:

- a) “Autorità”: l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dalla legge n. 249/1997;
- b) “Codice”: il codice delle comunicazioni elettroniche adottato con decreto legislativo n. 259/2003;
- c) “consumatore”: la persona fisica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all’attività lavorativa, commerciale, artigianale o professionale svolta;
- d) “servizi di comunicazione elettronica”: i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, ad esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell’informazione di cui all’articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;
- e) “operatore”: ogni impresa autorizzata a fornire un servizio di comunicazione elettronica;
- f) “operatore mobile – *Mobile Network Operator* (MNO)”: l’operatore di rete mobile titolare di licenza individuale per l’utilizzo dello spettro radio;
- g) “operatore mobile virtuale – *Mobile Virtual Network Operator* (MVNO)”: l’operatore mobile non titolare di licenza individuale per l’utilizzo dello spettro radio che si avvale, per l’accesso alla rete, di un opportuno accordo commerciale con uno o più MNO;
- h) “servizio di conversazione globale”: un servizio di conversazione multimediale che consente il trasferimento bidirezionale simmetrico in tempo reale di immagini video in movimento (c.d. *video relay*), nonché comunicazioni testuali e vocali in tempo reale, tra utenti in due o più località (c.d. *text relay*);
- i) “sordi”: i soggetti definiti tali dall’articolo 1, comma 2, della legge n. 381/1970;
- j) “ciechi totali”: i soggetti definiti tali dall’articolo 2 della legge n. 138/2001;
- k) “ciechi parziali”: i soggetti definiti tali dall’articolo 3 della legge n. 138/2001;
- l) “invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione”: i soggetti destinatari di benefici fiscali, di cui all’articolo 30, comma 7, della legge n. 388/2000, certificati nei verbali di *handicap*;



- m) “nucleo familiare”: l’insieme di soggetti residenti nell’abitazione presso cui si richiede l’agevolazione;
- n) “microimpresa”: un’impresa che occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro;
- o) “piccola impresa”: un’impresa che occupa meno di 50 persone e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 10 milioni di euro;
- p) “media impresa”: un’impresa che occupa meno di 250 persone, il cui fatturato annuo non supera i 50 milioni di euro oppure il cui totale di bilancio annuo non supera i 43 milioni di euro.

Articolo 2

(Scopo e ambito di applicazione)

1. Il presente provvedimento stabilisce le modalità di attuazione delle disposizioni di cui agli articoli 57 e 73-bis del Codice in materia di agevolazioni per i consumatori disabili.

2. Le disposizioni del presente provvedimento si applicano ai consumatori di cui all’articolo 1, comma 1, *lettere i), j), k) ed l)*.

3. I consumatori di cui all’articolo 1, comma 1, *lettere k) ed l)*, possono richiedere solo una delle agevolazioni di cui agli articoli 4 e 5 del presente provvedimento. L’operatore può richiedere al consumatore la sottoscrizione di un’apposita dichiarazione di impegno al rispetto del limite predetto.

4. Nel rispetto del principio di proporzionalità, le imprese di cui all’articolo 1, comma 1, *lettere n), o) e p)*, sono esentate dall’obbligo di applicare le disposizioni di cui agli articoli 4 e 5. Nel caso in cui tali imprese prevedano spontaneamente di rendere disponibili agevolazioni, le pubblicizzano secondo le modalità indicate ai commi 1 e 2, dell’articolo 6.

Articolo 3

(Esenzione dal pagamento del canone del servizio voce)

1. I consumatori di cui all’articolo 1, comma 1, *lettera i)*, sono esentati dal pagamento del canone di abbonamento al servizio telefonico.

2. La domanda di esenzione è presentata dal consumatore alle imprese fornitrici del servizio universale, incaricate ai sensi dell’articolo 58 del Codice, al momento della sottoscrizione del contratto o in qualsiasi momento successivo del rapporto contrattuale. Alla domanda deve essere allegata unicamente la certificazione medica comprovante la sordità, rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica. Nel caso in cui la domanda

sia presentata da un convivente con il soggetto sordo, è necessario allegare anche la certificazione attestante la comune residenza.

3. L'esenzione ha effetto dal giorno di presentazione della domanda completa della documentazione di cui al comma 2 e si protrae per tutta la durata del rapporto contrattuale. Il convivente è tenuto a comunicare immediatamente all'operatore la data in cui il soggetto avente diritto alla agevolazione abbia cessato di far parte del nucleo familiare. In ogni caso, a decorrere da tale data, l'esenzione non è più riconosciuta e l'impresa che fornisce il servizio ha il diritto di chiedere il pagamento dei canoni non versati.

4. Le imprese fornitrici del servizio universale forniscono evidenza dei costi derivanti dal sistema delle esenzioni di cui al comma 1 del presente articolo predisponendone una distinta rappresentazione nell'ambito del relativo sistema di calcolo del costo netto, secondo la normativa vigente.

5. Il costo netto derivante dalle esenzioni di cui al comma 1 è finanziato attraverso l'imputazione al servizio universale, secondo la normativa vigente.

Articolo 4

(Misure per servizi di rete fissa)

1. Gli operatori che offrono servizi di telefonia vocale e di trasmissione dati da postazione fissa riconoscono ai consumatori di cui all'articolo 1, comma 1, *lettere i), j), k) ed l)*, una riduzione del 50% del canone mensile per tutte le offerte *flat* e *semiflat* voce e dati e per le offerte di sola navigazione ad Internet o la fruizione di almeno 180 (centottanta) ore mensili gratuite di navigazione Internet per le offerte di accesso ad Internet a consumo, a prescindere dalla tecnologia e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente. Ogni richiesta da parte del consumatore di cambio di piano tariffario, laddove tecnicamente possibile, deve essere eseguita dall'operatore gratuitamente, salvo i casi di reiterate richieste di cambio profilo per cui l'operatore può esigere un compenso.

2. La domanda per accedere all'agevolazione di cui al comma 1 è presentata dal consumatore al momento della sottoscrizione del contratto o in qualsiasi momento successivo del rapporto contrattuale. Alla domanda deve essere allegata la certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica comprovante la sordità, la cecità totale e parziale, e per gli utenti invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione, il verbale di *handicap* ai sensi dell'articolo 1, comma 1, *lettera l)*. Nel caso in cui la domanda sia presentata da un convivente con il soggetto avente diritto, è necessario allegare anche la certificazione attestante la comune residenza.

3. L'agevolazione decorre dalla data di presentazione della completa documentazione di cui al comma 2 e deve essere riconosciuta entro e non oltre i 15 giorni

successivi. Il convivente è tenuto a comunicare immediatamente all'operatore la data in cui il soggetto avente diritto alla agevolazione abbia cessato di far parte del nucleo familiare. In ogni caso, a decorrere dalla stessa data l'agevolazione non è più riconosciuta e l'operatore ha il diritto di chiedere il pagamento per intero del servizio fruito.

4. I consumatori di cui all'articolo 1, comma 1, *lettere i), j), k) ed l)*, hanno diritto all'offerta di cui al comma 1, con riferimento ad una sola connessione di rete fissa e l'operatore può richiedere, all'interno del modulo di adesione all'offerta, un'apposita dichiarazione di impegno al rispetto del limite predetto.

Articolo 5

(Misure per servizi di rete mobile)

1. Gli operatori di rete mobile di cui all'articolo 1, comma 1, *lettere f) e g)*, riconoscono ai consumatori di cui all'articolo 1, comma 1, *lettere i), j), k) ed l)*, uno sconto del 50% su tutte le offerte voce e dati di rete mobile disponibili sul mercato, indipendentemente dalle caratteristiche tecniche o dalla modalità di attivazione. Lo sconto deve essere praticato sul prezzo mensile, anche se oggetto di promozione, e va altresì applicato alle offerte comprensive di un terminale di rete mobile, solo per la parte relativa ai servizi di comunicazione elettronica.

2. La domanda di cui al comma 1 è presentata dall'intestatario della numerazione al momento della sottoscrizione del contratto o in qualsiasi momento successivo del rapporto contrattuale. Alla domanda deve essere allegata la certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica comprovante la sordità, la cecità totale e parziale, e per gli invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione, il relativo verbale di *handicap* ai sensi dell'articolo 1, comma 1, *lettera l)*.

3. L'agevolazione decorre dalla data di presentazione della completa documentazione di cui al comma 2 e deve essere riconosciuta entro e non oltre i 15 giorni successivi.

4. I consumatori di cui all'articolo 1, comma 1, *lettere i), j), k) ed l)*, hanno diritto all'offerta di cui al comma 1, con riferimento ad una sola numerazione di telefonia mobile e l'operatore può richiedere, all'interno del modulo di adesione all'offerta, un'apposita dichiarazione di impegno al rispetto del limite predetto.

Articolo 6

(Requisiti dei siti web)

1. Gli operatori pubblicano sul proprio sito *web* una pagina denominata "Agevolazioni per utenti con disabilità", contenente informazioni dettagliate sulle offerte di rete fissa e mobile nonché i moduli da compilare per ottenere le agevolazioni,

accessibile tramite un *link* presente in *home page*, dedicato alle informazioni utili al consumatore. Il modulo di richiesta dell'agevolazione, compilabile dal sito *web* dell'operatore, deve poter essere trasmesso, unitamente alla documentazione necessaria, anche attraverso canali digitali.

2. L'elenco delle offerte pubblicate è formulato in modo chiaro e sintetico affinché possa essere fruito attraverso differenti canali sensoriali. In assenza di soluzioni grafiche atte a facilitare la comprensione dei contenuti delle pagine ai non udenti, l'offerta loro dedicata deve essere affiancata da un video in lingua dei segni che ne descriva dettagli e modalità di accesso. In assenza di alternative testuali atte a facilitare la comprensione dei contenuti delle pagine ai non vedenti, l'offerta loro dedicata deve essere affiancata da una audio-guida descrittiva.

Articolo 7

(Trasparenza della fatturazione)

1. Gli operatori, su richiesta dei consumatori di cui all'articolo 1, comma 1, lettere *j*) e *k*), inviano il documento di fatturazione gratuitamente in una delle seguenti modalità:

- a) in formato *Braille* in aggiunta al documento di fatturazione in formato cartaceo;
- b) in formato PDF compatibile con la tecnologia assistita di lettura dei documenti informatici, all'indirizzo *e-mail* indicato dal consumatore.

2. Il modulo di adesione alle agevolazioni deve prevedere la facoltà per i consumatori di cui all'articolo 1, comma 1, *lettere i), j), k) ed l)*, di indicare, in qualsiasi momento, una persona a cui inviare una copia del documento di fatturazione, che, a scelta del consumatore, può provvedere unicamente al pagamento del conto telefonico oppure occuparsi della gestione del contratto. Tale informazione deve essere resa disponibile anche sui siti *web* degli operatori nella pagina dedicata alle agevolazioni di cui all'articolo 6, comma 1.

Articolo 8

(Servizi di assistenza)

1. Gli operatori rendono disponibile, ventiquattro ore su ventiquattro, un canale dedicato gratuito per l'assistenza ai consumatori di cui all'articolo 1, comma 1, lettere *i), j), k) ed l)* che consenta loro, previa identificazione, di segnalare un guasto o il furto del terminale mobile, richiedere assistenza tecnica, inoltrare un reclamo e ricevere informazioni. Tale canale deve garantire tempi di risposta non superiori a quelli previsti per i canali di assistenza telefonici.

2. Gli operatori assicurano priorità alle richieste di riparazione dei guasti inoltrate dai consumatori di cui all'articolo 1, comma 1, lettere i), j), k) ed l).

3. Fatte salve le disposizioni di cui al comma 1, gli operatori promuovono, nell'ambito delle proprie ed autonome politiche di assistenza, ulteriori servizi evoluti di supporto ai disabili, basati su moderne tecnologie digitali e ne danno comunicazione all'Autorità.

Articolo 9

(Servizio di conversazione globale)

1. Gli operatori di rete fissa, per garantire la possibilità ai consumatori disabili di accedere ad un servizio di telefonia equivalente a quello offerto ai normoabili, assicurano l'accesso a un servizio di conversazione globale alle seguenti condizioni:

- a) il prezzo del servizio di conversazione globale non deve eccedere il prezzo della tariffa base di una chiamata nazionale e la tariffa deve essere modulata in modo da compensare la maggiore durata della chiamata dovuta all'esigenza di convertire il testo in parole e viceversa;
- b) deve essere garantita la confidenzialità delle informazioni scambiate durante la chiamata;
- c) il servizio di conversazione globale deve essere disponibile nelle ore diurne;
- d) il servizio di conversazione globale deve essere soggetto all'approvazione preventiva e alla vigilanza dell'Autorità.

2. Al fine di cui al comma 1, è istituito un apposito tavolo tecnico con il compito di stabilire le caratteristiche del servizio di conversazione globale inclusi i necessari requisiti minimi di qualità, i dispositivi necessari per usufruirne e le relative modalità implementative.

3. Il tavolo tecnico di cui al comma 2, è composto dagli operatori, dalle Associazioni di categoria dei consumatori affetti da disabilità, dai produttori di apparati telefonici e da ogni altro soggetto interessato, ed è presieduto dall'Autorità.

4. I lavori del tavolo tecnico di cui al comma 2 sono avviati, previo avviso sul sito *web* dell'Autorità, entro 180 giorni dalla pubblicazione della presente delibera e si concludono con la pubblicazione di un documento di sintesi contenente le specifiche economiche e tecniche del servizio.

Articolo 10

(Sanzioni)

1. La violazione delle disposizioni del presente provvedimento determina l'applicazione delle sanzioni di cui all'articolo 98, comma 11, del Codice.

Articolo 11

(Disposizioni finali)

1. L'analisi d'impatto della regolamentazione (AIR) di cui all'Allegato C, è parte integrante della presente delibera.

2. Entro 120 (centoventi) giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento, gli operatori pubblicizzano sui propri siti *web* le agevolazioni di cui agli articoli 3, 4 e 5 con la relativa modulistica, aggiornano i propri siti *web* ai sensi degli articoli 6 e 7, e ne danno comunicazione all'Autorità mediante posta elettronica certificata.

3. Entro 180 (centottanta) giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento, gli operatori rendono disponibile il servizio di assistenza di cui all'articolo 8.

4. Gli operatori e le associazioni rappresentative dei disabili pubblicizzano le disposizioni del presente provvedimento con le modalità più idonee ad assicurarne la piena conoscenza a tutti i potenziali beneficiari.

5. Il presente provvedimento sostituisce la delibera n. 46/17/CONS.