



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 378/16/CONS

AVVIO DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA SULLO SCHEMA DI PROVVEDIMENTO 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”

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 28 luglio 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità e l’istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”, ed in particolare, l’art. 2, comma 12, lett. c), a norma del quale l’Autorità “*controlla che le condizioni e le modalità di accesso per i soggetti esercenti i servizi, comunque stabilite, siano attuate nel rispetto dei principi della concorrenza e della trasparenza, anche in riferimento alle singole voci di costo, anche al fine di prevedere l’obbligo di prestare il servizio in condizioni di eguaglianza, in modo che tutte le ragionevoli esigenze degli utenti siano soddisfatte, ivi comprese quelle degli anziani e dei disabili, garantendo altresì il rispetto dell’ambiente, la sicurezza degli impianti e la salute degli addetti*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTA la direttiva n. 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, *relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica*, come modificata dalla direttiva n. 2009/136/CE, di seguito denominata *Direttiva servizio universale*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*” di seguito denominato *Codice*;

VISTO, in particolare, l’articolo 13, commi 4, *lett. a)* e 6, *lett. e)* del Codice, a norma del quale l’Autorità promuove la concorrenza nella fornitura delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica assicurando che gli utenti, compresi quelli disabili, anziani e che hanno esigenze sociali particolari, ne traggano il massimo beneficio in termini di scelta, prezzi e qualità, nonché promuove gli interessi dei cittadini prendendo in considerazione le esigenze delle precitate categorie di utenti;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTO, inoltre, l'articolo 57, commi 1 e 2, del *Codice*, a norma del quale “A meno che alla Sezione III del presente Capo, siano previsti requisiti che conseguono l'effetto equivalente, l'Autorità adotta misure specifiche per garantire che gli utenti finali disabili fruiscano di un accesso, ad un prezzo accessibile, ai servizi individuati all'articolo 54, comma 2-bis, e all'articolo 55 che sia di livello equivalente a quello di cui beneficiano gli altri utenti finali. L'Autorità valuta la necessità generale e i requisiti specifici di tali misure specifiche per gli utenti finali disabili, comprese la loro portata e forma concreta. L'Autorità può adottare misure specifiche per far sì che gli utenti finali disabili possano scegliere tra le imprese ed i fornitori dei servizi che siano a disposizione della maggior parte degli utenti finali”;

VISTO, in particolare, l'articolo 73-bis, comma 1, del *Codice* in virtù del quale “L'Autorità, ove opportuno, può specificare le prescrizioni che le imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico devono rispettare affinché gli utenti finali disabili: a) possano avere un accesso ai servizi di comunicazione elettronica equivalente a quello della maggior parte degli utenti finali; e; b) beneficiare della gamma di imprese e servizi a disposizione della maggior parte degli utenti finali.”;

VISTE le delibere n. 314/00/CONS, del 1° giugno 2000, recante “*Determinazioni di condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela*” e n. 330/01/CONS del 1° agosto 2001, recante “*Applicazione ed integrazione della delibera n. 314/00/CONS “Determinazioni di condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela”*”;

VISTA la 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*”, come integrata, da ultimo, dalla delibera n. 202/08/CONS;

VISTA la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, del 13 dicembre 2006, ratificata con legge 3 marzo 2009, n. 18;

VISTO il *report* del BEREC del 30 novembre 2015 n. BoR (15) 201, recante “*Update of the report on equivalent access and choice for disabled end-users*”;

VISTO il *report* di Cullen International “*Universal Service Obligation Scope - CTTEEU20150261*” del 30 novembre 2015;

VISTO, in particolare, l'articolo 71, comma 2-bis, lettera f), del *Codice* in virtù del quale “*Fermo restando le disposizioni di cui al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, l'Autorità può imporre alle imprese che forniscono reti pubbliche di comunicazione elettronica o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di, tra l'altro: comunicare*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

regolarmente ai contraenti disabili le informazioni dettagliate su prodotti e servizi destinati a loro.”;

VISTA la delibera n. 252/16/CONS del 16 giugno 2016, recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”;

VISTA la legge 26 maggio 1970, n. 381, recante “*Aumento del contributo ordinario dello Stato a favore dell’Ente nazionale per la protezione e l’assistenza ai sordomuti e delle misure dell’assegno di assistenza ai sordomuti*”, ed in particolare l’art. 1, contenente la definizione di soggetto sordo;

VISTA la legge 5 febbraio 1992, n. 104 e s.m.i., “*Legge-quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate*”;

VISTO il decreto ministeriale 5 febbraio 1992 e s.m.i. recante: “*Approvazione della nuova tabella indicativa delle percentuali d’invalidità per le minorazioni e malattie invalidanti.*”;

VISTA la legge 3 aprile 2001, n. 138, recante “*Classificazione e quantificazione delle minorazioni visive e norme in materia di accertamenti oculistici*”, ed in particolare, gli artt. 2 e 3, recanti le definizioni di soggetti ciechi totali e parziali;

VALUTATE le specifiche esigenze degli utenti sordi, anche a seguito di audizioni con le principali Associazioni rappresentative della categoria, che hanno sollecitato un aggiornamento delle attuali misure, non più adatte a soddisfare le esigenze comunicative dei non udenti, che hanno documentato la necessità di utilizzare soprattutto internet in mobilità con particolare riferimento a video in *real time*, mappe interattive, servizi ponte;

VALUTATE le specifiche esigenze degli utenti ciechi, anche a seguito di audizioni con le principali Associazioni rappresentative della categoria, che hanno sollecitato un aggiornamento delle attuali misure non più adatte a soddisfare le esigenze comunicative dei non vedenti, per cui è attualmente prevista la sola agevolazione sull’accesso ad internet da postazione fissa, e che hanno espresso concrete esigenze di poter usufruire di minuti voce illimitati, per segnalare la propria localizzazione o inoltrare richieste di aiuto ed in merito al traffico dati, hanno documentato l’utilizzo prevalente di applicazioni quali assistente vocale e programmi finalizzati alla deambulazione e al riconoscimento di oggetti e colori;

VALUTATA la necessità di estendere le agevolazioni anche alla categoria dei ciechi parziali ovvero coloro i quali sono dotati di un residuo visivo non superiore ad 1/20, e che soffrono anch’essi di una grave minorazione visiva, tanto da vedersi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

riconosciuta una speciale indennità al solo titolo della minorazione, a somiglianza di quanto previsto per i ciechi assoluti;

RILEVATO in base alle suesposte valutazioni che è opportuno, ai sensi dell'art. 73-bis del Codice specificare nuove prescrizioni a favore degli utenti disabili, aggiornando le misure specifiche di cui alla delibera n. 514/07/CONS;

CONSIDERATO che, in primo luogo, occorre confermare l'esenzione dal pagamento del canone di abbonamento al servizio telefonico per gli utenti sordi ed estendere tale agevolazione agli utenti ciechi totali e parziali, per i quali l'utilizzo del servizio di fonia è essenziale a compensazione della specifica menomazione e al fine di favorirne l'integrazione sociale e confermare altresì che gli oneri derivanti dal finanziamento di tali agevolazioni si inquadrano nell'ambito degli obblighi di fornitura del servizio universale;

CONSIDERATO che deve essere soddisfatta l'esigenza di agevolare la fruizione dei servizi di comunicazioni elettroniche da parte di ciechi, ciechi parziali e sordi, con particolare riferimento alla disponibilità di un efficace accesso ad internet sia da postazione fissa che da postazione mobile, avendo riguardo di tempi di navigazione e di consumo del *plafond* di traffico, superiori rispetto agli altri utenti, per assicurarne così l'esercizio dei diritti e delle libertà costituzionalmente garantiti, prima tra tutti, la libertà di comunicazione e di manifestazione del pensiero, nonché l'integrazione socio-lavorativa;

RITENUTO allo scopo necessario prevedere, per le categorie di utenti sopra citate, le seguenti agevolazioni:

- tutti gli operatori di accesso ad internet da postazione fissa offrono una riduzione del 50% del canone mensile nelle offerte *flat* e *semiflat* voce e internet ed un congruo numero di ore gratuite di navigazione per le offerte a consumo (prevedendo l'inizio della tariffazione al superamento delle ore gratuite);
- tutti gli operatori di accesso ad internet da postazione mobile, presentano offerte che prevedano un congruo volume di traffico dati, in linea con le esigenze di consumo delle suddette specifiche categorie di utenti, ad un prezzo accessibile, applicabile, per ciascun utente disabile, ad una sola numerazione, in particolare, propongono:
 - una specifica offerta esclusivamente per gli utenti sordi che includa l'invio di un determinato numero di sms gratuiti e la fruizione di un congruo volume di traffico dati mensile, ad un prezzo accessibile, necessari a garantire condizioni di comunicazione paritarie, in ragione della specifica minorazione, rispetto a quelle degli altri utenti;
 - una specifica offerta esclusivamente per gli utenti ciechi e ciechi parziali che



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

includa traffico voce illimitato e la fruizione di un congruo volume di traffico dati mensile, ad un prezzo accessibile, necessari a garantire condizioni di comunicazione paritarie, in ragione della specifica minorazione, rispetto a quelle degli altri utenti;

CONSIDERATO che, come si evince dalle segnalazioni giunte all'Autorità anche dalle associazioni rappresentative delle categorie di utenti disabili, molti degli aventi diritto alle agevolazioni hanno avuto difficoltà ad accedere alle informazioni relative alle misure specifiche in termini di accessibilità e chiarezza espositiva dei contenuti pubblicati sui siti istituzionali degli operatori e che, pertanto, occorre semplificare le modalità di accesso ai siti degli operatori, fornendo alternative equivalenti come i contenuti visivo e audio;

CONSIDERATO inoltre opportuno, alla luce dello scenario di evoluzione del mercato delle comunicazioni elettroniche fisse e mobili, consultare i soggetti interessati sulla possibilità di estendere l'ambito soggettivo delle predette agevolazioni ad altre categorie di utenti disabili;

AUDITI i soggetti interessati (operatori, associazioni di consumatori e utenti, associazioni rappresentative delle categorie particolari interessate dal procedimento) per un confronto preliminare sulle tematiche di tutela dei disabili;

VISTI gli articoli 11 e 83 del Codice;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS, del 23 dicembre 2003, recante "*Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all'articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*";

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come m

UDITA la relazione dei Commissari Antonio Preto e Antonio Nicita, relatori ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

Avvio della consultazione pubblica

1. È indetta la consultazione pubblica relativa alla proposta di provvedimento recante "*Misure specifiche e disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi di comunicazione*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

elettronica da postazione fissa e mobile”, riportata nell’allegato B alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante e sostanziale.

2. Il responsabile del procedimento è l’ingegnere Dora Di Napoli, funzionaria della Direzione tutela dei consumatori.

3. Le modalità di consultazione sono riportate nell’allegato A alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante e sostanziale.

4. Le comunicazioni di risposta alla consultazione pubblica dovranno essere inviate entro il termine perentorio di 60 giorni dalla data di pubblicazione della delibera sul sito *web* dell’Autorità.

5. All’esito della consultazione pubblica, il provvedimento finale sarà adottato entro 120 giorni.

La presente delibera, comprensiva degli allegati A e B è pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Roma, 28 luglio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi