

Allegato A alla delibera n. 251/23/CONS

ESITI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA

AVVIATA CON DELIBERA N. 36/23/CONS

“ESTENSIONE DEL PERIODO DI SPERIMENTAZIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 290/21/CONS INERENTE ALLE AGEVOLAZIONI RICONOSCIUTE AI CONSUMATORI INVALIDI CON GRAVI LIMITAZIONI DELLA CAPACITÀ DI DEAMBULAZIONE E AVVIO DI UNA CONSULTAZIONE PUBBLICA IN MERITO ALLE OFFERTE AGEVOLATE PER MINORI AVENTI DIRITTO”

Sommario

La consultazione pubblica	1
Sintesi dei contributi pervenuti e valutazioni dell’Autorità	3
1. Ambito soggettivo e oggettivo di applicazione del provvedimento	3
2. Attivazione del sistema di controllo della navigazione (Parental Control) e disponibilità di offerte agevolate specificatamente riservate ai minori	7
3. Le osservazioni delle associazioni dei consumatori	10
4. Le osservazioni del Consiglio Nazionale degli utenti, dell’Autorità garante dei diritti dell’infanzia e dell’adolescenza e della Federazione Italiana per il Superamento dell’Handicap sulla delibera n. 36/23/CONS e osservazioni dell’Autorità	13
Conclusioni	16

La consultazione pubblica

Con la delibera n. 36/23/CONS del 22 febbraio 2023, l'Autorità ha indetto una consultazione pubblica, sull'Allegato B alla citata delibera, per aggiornare le caratteristiche delle offerte agevolate su rete mobile.

La necessità della consultazione in parola deriva dall'aver preso atto del fatto che la delibera n. 290/21/CONS presume che la richiesta delle agevolazioni, previste per le offerte mobili, debba essere presentata dall'utente con disabilità e ciò risulta aver determinato difficoltà ad accedere alle offerte agevolate nel caso di minori disabili in mancanza di profili dedicati ai minori e messi a disposizione dall'operatore.

L'Autorità ha, pertanto, ritenuto opportuno, nella proposta sottoposta a consultazione, consentire a chi esercita la potestà genitoriale nei confronti del minore con disabilità, nei casi in cui per ragioni anagrafiche non sia possibile l'intestazione della SIM, di accedere all'agevolazione di rete mobile a proprio nome, allegando alla documentazione che certifica la condizione di disabilità del minore anche idonea documentazione che attesti la responsabilità genitoriale.

Inoltre, l'Autorità ha richiamato che l'offerta utilizzata dal minore deve essere conforme alla Linee guida di cui alla delibera n. 9/23/CONS che *prevede, al punto 2 delle Linee guida allegate, che i Sistemi di Parental Control (SPC) sono inclusi e attivati nelle offerte dedicate ai minori. Sulle altre offerte i SCP devono essere resi disponibili come attivabili da parte del titolare del contratto. I soggetti che possono eseguire le operazioni di disattivazione, riattivazione e configurazione sono i maggiorenni, titolari del contratto, e coloro che esercitano la potestà genitoriale sul minore.*

Da ultimo l'Autorità ha ritenuto che un utente minore con disabilità debba poter accedere a un'offerta agevolata, tra quelle disponibili dedicate ai minori, rispettosa pertanto della citata delibera, ossia con un sistema di *Parental Control* incluso e attivato.

L'Autorità ha ritenuto, altresì, tenuto conto dei tempi di implementazione delle misure di cui alle suddette Linee guida¹, che le offerte agevolate utilizzabili dai minori con disabilità dotate di sistemi di *Parental Control* debbano essere disponibili entro gli stessi termini temporali di cui al comma 3, dell'articolo unico della delibera suddetta.

L'Autorità ha, pertanto, ravvisato l'opportunità di integrare la delibera n. 290/21/CONS con la seguente previsione:

¹ La delibera n. 9/23/CONS prevede che:

- a. Gli operatori si adeguano alle Linee guida di cui al comma 1 entro nove mesi dalla pubblicazione del presente provvedimento sul sito web dell'Autorità.
- b. Entro lo stesso termine di cui al comma 3 gli operatori comunicano all'Autorità le soluzioni tecniche adottate, le categorie di contenuti da bloccare individuate e i soggetti terzi utilizzati come partner tecnologico ai fini della realizzazione del sistema di parental control.

LA CONSULTAZIONE PUBBLICA

- *entro i termini di cui al comma 3 dell'articolo unico della delibera n. 9/23/CONS, gli operatori aggiungano alle offerte mobili con agevolazione per disabili, un'offerta riservata ai minori conforme ai requisiti di cui alle Linee guida allegate alla delibera in parola;*
- *in caso di utenti minori con disabilità impossibilitati per ragioni anagrafiche all'intestazione della SIM, la richiesta di agevolazione può essere presentata da parte di chi esercita la potestà genitoriale fornendo all'operatore comprovata documentazione.*

Si è chiesto, nel documento di consultazione, tra le altre cose, di specificare le caratteristiche in termini di disponibilità di traffico dati di tali offerte (Giga disponibili) alla luce delle caratteristiche di utilizzo attuali e fornire proposte in relazione alla documentazione necessaria per la richiesta.

Alla consultazione hanno partecipato con propri contributi i seguenti soggetti: Fastweb S.p.A. (di seguito denominata **Fastweb**), Iliad S.p.A. (di seguito denominata **Iliad**), Telecom Italia S.p.A. (di seguito denominata **TIM**), Vodafone Italia S.p.A. (di seguito denominata **Vodafone**), WindTre S.p.A. (di seguito denominata **WindTre**), **Federconsumatori**, **UDICON** e sono pervenuti i pareri da parte del Consiglio Nazionale degli utenti (di seguito denominato **CNU**), del Garante per l'Infanzia e l'adolescenza (di seguito denominato **AGIA**) e della Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap (di seguito denominata **FISH**).

A seguito della produzione di contributi scritti, nel mese di maggio 2023, si sono tenute le audizioni dei partecipanti al procedimento.

Sintesi dei contributi pervenuti e valutazioni dell'Autorità

1. Ambito soggettivo e oggettivo di applicazione del provvedimento

Osservazioni dei rispondenti

Fastweb ritiene che la proposta dell'Autorità debba essere supportata da un'analisi di impatto economico che confermi la proporzionalità dell'intervento regolamentare, tale da poterne giustificare l'adozione.

Chiede inoltre che nella delibera finale sia chiarito l'esatto perimetro delle disabilità, afferenti ai minori, candidate all'ottenimento dell'agevolazione di rete mobile e di avere una indicazione di quale età del minore considerare idonea ai fini dell'applicazione dell'agevolazione, ritenendo plausibile il riconoscimento della stessa a partire dai 12 anni d'età.

Valutazioni dell'Autorità

1. Riguardo alla richiesta di giustificare la proporzionalità e necessità dell'intervento regolamentare, l'Autorità ritiene che siano sufficienti le argomentazioni riportate nelle premesse alla delibera n. 36/23/CONS e che di seguito si richiamano.

Con riferimento alla doglianza secondo cui l'Autorità avrebbe dovuto svolgere un'analisi di impatto economico della delibera a seguito dell'ampliamento della platea ai minori con disabilità, si rappresenta che con la consultazione n. 36/23/CONS, l'Autorità ha ritenuto opportuno aggiornare l'elenco delle offerte di rete mobile, anche alla luce delle recenti disposizioni sul *Parental Control* di cui alla delibera n. 9/23/CONS, prevedendo che, in aggiunta a quanto già previsto dalla delibera n. 290/21/CONS, tra le offerte dell'operatore disponibili per i minori, ve ne fosse almeno una con le agevolazioni per utenti con disabilità, e che sia consentito ai minori con disabilità, impossibilitati per ragioni anagrafiche all'intestazione della SIM, qualora non siano disponibili offerte per minori, di poter ottenere l'agevolazione dovuta mediante richiesta di un genitore/tutore. L'Autorità ha svolto l'analisi di impatto economico della misura, analisi che è illustrata in Allegato B al presente provvedimento a cui si rinvia.

Parimenti, con riguardo alla mancanza di una indicazione da parte dell'Autorità in merito alle tipologie di disabilità del minore da includere tra i beneficiari delle agevolazioni, si chiarisce che le forme di disabilità oggetto di agevolazione sono quelle indicate nella delibera n. 290/21/CONS, senza nessuna innovazione in merito. Il testo in consultazione, quindi, non amplia la platea dei beneficiari ma propone di arricchire l'elenco delle offerte di rete mobile soggette ad agevolazione, aggiungendo, un'offerta dedicata ai minori con sistema di controllo della navigazione (*Parental Control*) attivato.

Di seguito si chiarisce quanto sopra con maggior dettaglio.

SINTESI DEI CONTRIBUTI PERVENUTI E VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

In primo luogo, l'intervento in parola trae giustificazione dalle segnalazioni di genitori/tutori di minori con disabilità, di età inferiore ai 15 anni, impossibilitati ad ottenere l'agevolazione di rete mobile a beneficio dei figli su SIM non intestate al minore.

A tale proposito l'Autorità ha preso atto del fatto che la delibera n. 290/21/CONS all'articolo 4 comma 4, prevede che l'istanza per l'ottenimento dell'agevolazione di rete fissa possa essere richiesta dal titolare del contratto anche se diverso dal beneficiario, purché convivente con esso, allegando in tal caso la certificazione attestante la comune residenza e che in tal modo la misura va potenzialmente a beneficio anche dei minorenni con disabilità.

Differentemente, la delibera n. 290/21/CONS all'articolo 5, relativo alle agevolazioni di rete mobile, prevede che la numerazione su cui richiedere l'agevolazione mobile debba essere intestata esclusivamente all'utente avente diritto, per la sua natura di connessione personale e privata.

Ne consegue, quindi, che la suddetta previsione presume che la richiesta sia presentata dall'utente con disabilità.

L'Autorità ha pertanto considerato che, in assenza di offerte su rete mobile dedicate ai minori di una certa età, si pone il problema di consentire che la richiesta di agevolazione possa essere presentata da parte di chi ne esercita la potestà genitoriale e che, comunque, l'offerta deve rispettare i requisiti di sicurezza di cui alla suddetta delibera in merito alla attivazione di sistemi di *Parental Control*.

L'Autorità ha, quindi, ritenuto opportuno consentire a chi esercita la potestà genitoriale nei confronti del minore con disabilità, nei casi in cui per ragioni anagrafiche non sia possibile l'intestazione della SIM, di accedere all'agevolazione di rete mobile a proprio nome, allegando alla documentazione che certifica la condizione di disabilità del minore anche idonea documentazione che attesti la responsabilità genitoriale. Inoltre, l'offerta utilizzata dal minore dovrà essere conforme alla Linee guida di cui alla delibera n. 9/23/CONS.

Per tali ragioni l'Autorità ha ritenuto equo prevedere che:

- entro i termini di cui al comma 3 dell'articolo unico della delibera n. 9/23/CONS, gli operatori aggiungano alle offerte mobili con agevolazione per utenti con disabilità, ***un'offerta riservata ai minori conforme ai requisiti di cui alle Linee guida allegate alla delibera in parola***; tale misura implica che debba essere resa disponibile, tra quelle che l'operatore prevede, un'offerta riservata ai minori con disabilità, con lo sconto del 50% già previsto dalla delibera n. 290/21/CONS, che, pertanto, deve aver incluso e attivo un sistema di controllo parentale;
- *in caso di utenti minori con disabilità impossibilitati per ragioni anagrafiche all'intestazione della SIM, la richiesta di agevolazione possa essere presentata da parte di chi esercita la potestà genitoriale fornendo all'operatore comprovata documentazione*; trattasi di una misura proporzionata in quanto, in assenza, una fascia di utenti mobili con le stesse disabilità degli utenti di rete fissa si trovano

a non poter accedere alle agevolazioni economiche per un mero motivo anagrafico, laddove non fossero disponibili, per uno o più operatori, offerte mobili riservate ai minori che possono essere intestate allo stesso.

Sempre in relazione alla proporzionalità della misura si ribadisce quanto riportato in premessa alla delibera n. 36/23/CONS, ossia che la stessa rientra, in primo luogo, nell'ambito di applicazione dell'articolo 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche recante "Obiettivi generali della disciplina di reti e servizi di comunicazione elettronica", laddove prevede che: *"L'Autorità e il Ministero, ciascuno nell'ambito delle proprie competenze perseguono tra gli obiettivi generali, quello di (comma 1), con particolare riferimento alla promozione degli interessi dei cittadini, garantendo la connettività e l'ampia disponibilità e utilizzo delle reti ad altissima capacità, comprese le reti fisse, mobili e senza fili, e dei servizi di comunicazione elettronica, garantendo i massimi vantaggi in termini di scelta, prezzo e qualità sulla base di una concorrenza efficace, preservando la sicurezza delle reti e dei servizi, **garantendo un livello di protezione** degli utenti finali elevato e uniforme tramite la necessaria normativa settoriale e **rispondendo alle esigenze, ad esempio in termini di prezzi accessibili, di gruppi sociali specifici, in particolare utenti finali con disabilità**, utenti finali anziani o utenti finali con esigenze sociali particolari, nonché la scelta e l'accesso equivalente degli utenti finali con disabilità."*

In base al comma 2, dello stesso articolo, la disciplina delle reti e servizi di comunicazione elettronica è volta altresì *a garantire un livello di protezione degli utenti finali elevato e uniforme tramite la necessaria normativa settoriale e rispondere alle esigenze, **ad esempio in termine di prezzi accessibili, di gruppi sociali specifici, in particolare utenti finali con disabilità, utenti finali anziani o utenti finali con esigenze sociali particolari e assicurare la scelta e l'accesso equivalente degli utenti finali con disabilità.***

La stessa attenzione è dedicata, nel Codice, agli utenti con disabilità avuto riguardo:

- alle informazioni contrattuali, laddove all'articolo 98-*quater-decies* si prevede che: "Le informazioni sono fornite in un formato accessibile per gli utenti finali con disabilità conformemente al diritto dell'Unione che armonizza i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi." La sintesi contrattuale deve riportare la misura in cui i prodotti e i servizi sono progettati per gli utenti finali con disabilità; tra le informazioni contrattuali l'Allegato 8 riporta, al comma 5, della parte B, informazioni dettagliate su prodotti e servizi destinati a utenti finali con disabilità e su come possono essere ottenuti gli aggiornamenti di tali informazioni;
- alla trasparenza, laddove all'articolo 98-*quindecies* è previsto che le informazioni sui servizi siano pubblicate da tutti i fornitori in questione o dalla stessa Autorità, in forma chiara, esaustiva, idonea alla lettura automatica e in un formato accessibile per i consumatori con disabilità, conformemente al diritto dell'Unione che armonizza i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi. L'Allegato 9 (al punto 2.6) prevede l'obbligo di pubblicare

informazioni dettagliate su prodotti e servizi, incluse le funzioni, prassi, strategie e procedure nonché le modifiche nel funzionamento del servizio, destinate specificamente agli utenti finali con disabilità in conformità del diritto dell'Unione che armonizza i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi;

- alla qualità dei servizi, atteso che l'articolo 98—*sedecies* prevede che l'Autorità può prescrivere ai fornitori di servizi di accesso a Internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni complete, comparabili, attendibili, di facile consultazione e aggiornate sulla qualità dei servizi offerti e sulle misure adottate per assicurare un accesso equivalente per i consumatori con disabilità.

La proporzionalità della misura risulta, avuto riguardo agli effetti economici sugli operatori, da ultimo corroborata dagli esiti dell'analisi di impatto di cui all'Allegato B da cui si evince che l'onere economico complessivo (che deriva dalla delibera n. 290/21/CONS e dal presente provvedimento) è ampiamente sostenibile da parte del mercato.

2. L'operatore chiede, poi, che sia chiarito l'esatto perimetro delle disabilità, afferenti ai minori, candidate all'ottenimento dell'agevolazione di rete mobile.

A tale riguardo nelle premesse alla delibera n. 36/23/CONS l'Autorità ha ritenuto “... *che sussistano i presupposti normativi e di necessità per assumere **confermate tutte le altre disposizioni previste dalla delibera n. 290/21/CONS** in termini di agevolazioni tariffarie sulle offerte di rete fissa e mobile, pagina dedicata sui siti web degli operatori, gestione del contratto da parte di terzi e canale di assistenza digitale;*”.

La delibera in parola non modifica, pertanto, l'ambito di applicazione di cui alla delibera n. 290/21/CONS, articolo 2, comma 2, laddove prevede che: “Le disposizioni del presente provvedimento si applicano ai consumatori di cui all'articolo 1, comma 1, lettere i), j), k) ed l)²”.

3. In relazione alla richiesta del rispondente di ottenere una indicazione di quale età del minore considerare idonea ai fini dell'applicazione dell'agevolazione, l'Autorità richiama di aver proposto, nel documento di consultazione, la misura in base alla quale gli operatori devono aggiungere, alle offerte mobili con agevolazione per utenti con disabilità, un'offerta, tra quelle riservate ai minori, conforme ai requisiti di cui alle Linee guida allegate alla delibera n. 9/23/CONS in parola; la delibera non fissa limiti di età per i minori, atteso che in caso di utenti minori con disabilità impossibilitati per ragioni anagrafiche all'intestazione della SIM, la richiesta di agevolazione può essere

² All'articolo 1, è chiarito che:

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;

presentata da parte di chi esercita la potestà genitoriale fornendo all'operatore comprovata documentazione.

2. Attivazione del sistema di controllo della navigazione (Parental Control) e disponibilità di offerte agevolate specificatamente riservate ai minori

Osservazioni dei rispondenti

TIM, nell'accogliere favorevolmente la proposta dell'Autorità, precisa che le offerte Junior, attualmente commercializzate, già includono servizi di navigazione sicura e *parental control* gratuiti. Tali funzionalità vengono attivate automaticamente al momento della sottoscrizione dell'offerta e non possono essere disattivate a meno che l'offerta stessa non venga cessata.

TIM già consente ai minori di intestarsi una SIM, attivandola presso un negozio, con un valido documento di identità e la necessaria presenza di un genitore o tutore che dovrà sottoscrivere la modulistica contrattuale. Relativamente al brand Kena, non sono al momento previste offerte dedicate ai minori e le SIM non possono essere intestate a minori di età inferiore ai 15 anni.

TIM si dichiara disponibile ad individuare, nell'ambito del portafoglio di offerte rivolte ai minori, un'offerta con *parental control* attivato, scontata al 50%, che si aggiungerà alle offerte agevolate già a disposizione delle persone con disabilità (comunque da sempre disponibili anche ai clienti minorenni).

Vodafone condivide lo spirito e la finalità perseguite dall'Autorità e dichiara che le attuali offerte agevolate sono disponibili anche per gli utenti minori senza alcun limite di età e dunque potenzialmente applicabili anche ad utenti minori con disabilità, di cui il genitore, che ne ha la potestà, fa richiesta. Vodafone, dunque, si dichiara sin da subito disponibile a condividere idonee informazioni con l'Autorità - nell'ambito di una specifica attività di monitoraggio – sull'andamento delle attivazioni ai sensi delle disposizioni vigenti ed in particolare della delibera n. 290/21/CONS.

Wind Tre nel rappresentare che ad oggi sono disponibili diverse offerte di rete mobile dedicate ai minori per il brand Wind Tre e che nulla osta a renderle disponibili, applicando lo sconto richiesto, per minori con disabilità, chiede all'Autorità alcuni chiarimenti sull'attuazione della delibera n. 9/23/CONS sul *parental control*, presupposto per la corretta applicazione della delibera n. 36/23/CONS, relativamente ai minori e, in particolare, se l'operatore sia considerato adempiente con la messa a disposizione al genitore del *link* per scaricare l'App per il SCP, indipendentemente dal suo effettivo impiego.

Iliad ritiene che l'attuale regolamentazione sulle offerte agevolate di rete mobile già garantisce l'accesso all'agevolazione da parte dei minori senza necessità di prevedere che gli operatori di comunicazione elettronica propongano offerte mobili agevolate riservate ai minori. La previsione di un simile obbligo risulterebbe estremamente onerosa in particolare per gli operatori che, come Iliad, al momento non commercializzano offerte dedicate ai

minori, i quali si troverebbero costretti ad adeguare il proprio portafoglio ed i propri sistemi al fine di gestire questa tipologia di offerte e garantire il rispetto della delibera sul *parental control*. **Iliad** condivide l'introduzione della possibilità, per i soggetti che esercitano la potestà genitoriale su un utente minore con disabilità, di richiedere l'agevolazione, laddove il minore non può essere individuato come intestatario della SIM. In tal senso, la Società è disponibile a procedere con l'attivazione dell'agevolazione anche con riferimento ad utenti minori di 15 anni, che da condizioni generali di contratto non potrebbero sottoscrivere una propria offerta di telefonia mobile.

Valutazioni dell'Autorità

L'Autorità prende atto del fatto che alcuni operatori (TIM, Wind Tre) prevedono offerte per i minori che già includono servizi di navigazione sicura e *parental control* gratuiti. Tali funzionalità vengono attivate automaticamente al momento della sottoscrizione dell'offerta. Alcuni operatori già consentono ai minori di intestarsi una SIM, attivandola presso un negozio, con un valido documento di identità e la necessaria presenza di un genitore o tutore che dovrà sottoscrivere la modulistica contrattuale.

Si prende favorevolmente atto del fatto che due operatori rispondenti (TIM, Wind Tre) si dichiarano disponibili, conformemente alla *ratio* del comma 1, sottoposto a consultazione, disponendo di offerte già sottoscrivibili come richiesto dal comma 1 della delibera n. 290/21/CONS, ad individuare nell'ambito del portafoglio di offerte rivolte ai minori, un'offerta con *parental control* attivato, scontata al 50% che si aggiungerà alle offerte agevolate già a disposizione delle persone con disabilità (comunque da sempre disponibili anche ai clienti minorenni).

Un altro operatore (Vodafone) prevede che le attuali offerte agevolate, ai sensi del comma 1, dell'articolo 5, della delibera n. 290/21/CONS, sono disponibili anche per gli utenti minori senza alcun limite di età e, dunque, potenzialmente applicabili anche ad utenti minori con disabilità, di cui il genitore, che ne ha la potestà, fa richiesta.

A tale ultimo riguardo l'Autorità ritiene opportuno chiarire che la proposta in consultazione prevede che, laddove l'operatore preveda tra le offerte sottoscrivibili offerte dedicate ai minori, almeno una di queste deve prevedere l'agevolazione per il minore con disabilità.

Resta fermo che le offerte agevolate da rendere disponibili ai sensi del citato comma 1, dell'articolo 5, della delibera n. 290/21/CONS dovranno, comunque, in osservanza alla delibera n. 9/23/CONS, prevedere l'attivazione del *parental control* quando richieste a favore di un minore.

L'Autorità, in relazione alla richiesta di chiarimenti Wind Tre riguardante la messa a disposizione al genitore del *link* per scaricare l'App per il SCP, indipendentemente dal suo effettivo impiego, richiama che in base alle Linee guida allegate alla delibera n.9/23/CONS, articolo 2, *I SCP sono inclusi e attivati nelle offerte dedicate ai minori. Sulle altre offerte i SCP devono essere resi disponibili come attivabili da parte del titolare del contratto. I soggetti che possono eseguire le operazioni di disattivazione, riattivazione e configurazione sono i maggiorenni, titolari del contratto, e coloro che esercitano la potestà genitoriale sul*

minore. In aggiunta, in base all'articolo 5 delle Linee guida, Gli operatori realizzano i sistemi di parental control mediante almeno una delle soluzioni tecniche: i) basate su DNS o altro filtro a livello di rete dell'operatore, ii) filtraggio tramite applicativo installabile sui dispositivi del consumatore. È quindi previsto l'utilizzo di un applicativo installabile sul terminale. Nello stesso articolo si prevede che Gli operatori comunicano all'Autorità la modalità tecnica di realizzazione del sistema di Parental control e ogni informazione utile ai fini dell'attività di vigilanza di competenza. Ciò premesso l'Autorità ritiene che la sola messa a disposizione al genitore o tutore del link non sia da sola sufficiente a soddisfare il requisito secondo cui il SCP sia considerabile "attivato". L'operatore dovrà, a tal fine, prevedere una opportuna preliminare procedura che potrà comunicare all'Autorità ai fini di cui al citato articolo 5.

L'Autorità, con riferimento all'osservazione di Iliad, condivide che l'attuale regolamentazione sulle offerte agevolate di rete mobile già garantisce, ai sensi del comma 1, dell'articolo 5, della delibera n. 290/21/CONS, l'accesso all'agevolazione da parte dei minori con disabilità. Per l'effetto, ai sensi della delibera n. 9/23/CONS, come già sopra chiarito, quando la richiesta è per conto di un minore, tali offerte dovranno disporre di un sistema di *parental control* conforme alle previsioni dell'articolo 2 delle Linee guida.

In aggiunta a quanto già previsto, la proposta in consultazione, prevede che, laddove sottoscrivibili, l'operatore, nell'ambito delle offerte riservate ai minori, ne aggiunga almeno una con lo sconto del 50%, con SPC attivato. Ne consegue che, qualora l'operatore non preveda alcuna offerta *mass market* riservata ai minori, dovrà, come dalla stessa indicato, continuare ad applicare lo sconto sulle offerte di rete mobile, selezionate ai sensi dell'articolo 5, della delibera n. 290/21/CONS, dotandole di sistemi di *parental control* attivato quando l'offerta è richiesta per essere utilizzata da un minore con disabilità ai sensi di quanto già previsto dalla delibera n. 9/23/CONS.

A tale riguardo, infatti, si fa osservare che lo schema di provvedimento prevede che *gli operatori aggiungano alle offerte mobili con agevolazione per disabili, **un'offerta riservata ai minori conforme ai requisiti di cui alle Linee guida allegate alla delibera in parola**; in caso di utenti minori con disabilità impossibilitati per ragioni anagrafiche all'intestazione della SIM, la richiesta di agevolazione può essere presentata da parte di chi esercita la potestà genitoriale fornendo all'operatore comprovata documentazione.*

L'Autorità, pertanto, modifica il provvedimento in modo da meglio chiarire quanto sopra (le integrazioni sono evidenziate in grassetto):

1. *Al comma 1 dell'articolo 5 della delibera n. 290/21/CONS è aggiunto il seguente comma 1-bis:*
*1-bis: Entro i termini di cui al comma 3 dell'articolo unico della delibera n. 9/23/CONS, gli operatori aggiungano alle offerte mobili con agevolazione per utenti con disabilità, **di cui al comma 1 del presente articolo, un'offerta, tra quelle** riservate ai minori conforme ai requisiti di cui alle Linee guida allegate alla delibera in parola;*
2. *Al comma 3 dell'articolo 5 della delibera n. 290/21/CONS è aggiunto il seguente comma 3-bis:*

*3-bis: In caso di utenti minori con disabilità impossibilitati per ragioni anagrafiche all'intestazione della SIM, la richiesta di agevolazione, **di cui al comma 1 del presente articolo**, può essere presentata da parte di chi esercita la potestà genitoriale fornendo all'operatore comprovata documentazione. **In tal caso l'offerta agevolata prevede il sistema di parental control attivato ai sensi della delibera n. 9/23/CONS.***

Lo schema di provvedimento sottoposto a consultazione non definisce la minima età anagrafica per l'intestazione della SIM, che resta una scelta in capo al fornitore del servizio. La misura riguarda, pertanto, unicamente la disponibilità, tra quelle che l'operatore dedica ai minori, di un'offerta riservata ai minori con disabilità che, pertanto, deve soddisfare i requisiti di scontistica di cui alla delibera n. 290/21/CONS e di sicurezza di cui alla delibera n. 9/23/CONS e, in particolare, di cui all'articolo 2 delle Linee guida allegate alla suddetta delibera laddove prevede che **I SCP sono inclusi e attivati nelle offerte dedicate ai minori**. *Sulle altre offerte i SCP devono essere resi disponibili come attivabili da parte del titolare del contratto. I soggetti che possono eseguire le operazioni di disattivazione, riattivazione e configurazione sono i maggiorenni, titolari del contratto, e coloro che esercitano la potestà genitoriale sul minore.*

Come già chiarito, in caso di assenza di offerte dedicate specificatamente ai minori, nella delibera n. 36/23/CONS, l'Autorità ha ritenuto opportuno consentire a chi esercita la potestà genitoriale nei confronti del minore con disabilità, nei casi in cui per ragioni anagrafiche non sia possibile l'intestazione della SIM, di **accedere all'agevolazione di rete mobile a proprio nome**, allegando alla documentazione che certifica la condizione di disabilità del minore anche idonea documentazione che attesti la responsabilità genitoriale. Tale offerta, come sopra chiarito, dovrà prevedere un sistema di parental control attivato, come previsto dalla delibera n. 9/23/CONS.

3. Le osservazioni delle associazioni dei consumatori

Federconsumatori, valuta positivamente l'intento dell'Autorità di riservare non solo particolare attenzione alle esigenze degli utenti delle categorie più deboli ma anche di tenere in considerazione le specifiche necessità degli utenti minori con disabilità. Nello specifico l'associazione riporta le seguenti osservazioni:

- l'Associazione rileva che non sia stata data informazione *sull'istituzione del tavolo tecnico* di cui alla delibera n. 290/21/CONS per la definizione delle caratteristiche dei servizi di conversazione globale, inclusi i necessari requisiti minimi di qualità, i dispositivi necessari per usufruirne e le relative modalità implementative, previsto, ai sensi dell'articolo 9 della delibera n. 290/21/CONS, decorsi 180 giorni dalla pubblicazione della delibera;
- *sul periodo di sperimentazione* l'Associazione esorta l'Autorità a considerare conclusa la stessa, deliberando per gli utenti invalidi con gravi problemi di deambulazione direttamente il passaggio in regime definitivo, senza vincoli temporali al pari degli utenti non udenti e non vedenti, e attuando una efficace, prolungata e diffusa campagna informativa;

SINTESI DEI CONTRIBUTI PERVENUTI E VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

- *sugli utenti minori* l'Associazione reputa limitante nonché discriminante, qualora sia effettivamente questo il tenore dell'allegato B alla delibera, la possibilità di riservare ai minori con disabilità un'unica offerta, mentre gli utenti di età superiore ai 18 anni hanno l'opportunità di scegliere tra più offerte.

UDICON accoglie con favore la proposta avanzata dall'Autorità nel testo in consultazione e concorda sia con l'introduzione di una ulteriore offerta agevolata, conforme alle Linee Guida sul *parental control*, dedicata ai minori, sia con la possibilità che sia il genitore a richiedere l'agevolazione a beneficio del minore.

Chiarimenti dell'Autorità

Con riguardo alle osservazioni di Federconsumatori in merito al tavolo tecnico di cui all'articolo 9 della delibera n. 290/21/CONS si precisa che l'Autorità ha, nelle premesse alla delibera n. 36/23/CONS, ritenuto “... *in ottica di efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa che le attività di cui all'articolo 9 della delibera n. 290/21/CONS possano considerarsi assorbite dalle attività di vigilanza, consultive e di predisposizione di eventuali Linee guida previste dal Decreto in parola.*”.

Ciò alla luce del fatto che, in base a quanto riportato nella sezione IV dell'Allegato 1 al decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82 recante “Attuazione della direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi”, in vigore dal 16 luglio 2022 (nel seguito anche il “Decreto”), *la fornitura dei servizi di comunicazione elettronica deve:*

- i) rendere disponibile un testo in tempo reale oltre alla comunicazione vocale;*
- ii) consentire la conversazione globale qualora sia offerto il video in aggiunta alla comunicazione vocale;*

e che sulla *compliance* a tale misura vigila, ai sensi dell'articolo 21, comma 1, *l'Agenzia per l'Italia Digitale, in qualità di Autorità di vigilanza sui servizi, la quale, acquisito il parere di questa Autorità per i servizi di cui all'articolo 1, comma 3, lettere a) e b), dovrà adottare apposite Linee guida per assicurare l'attuazione del presente articolo*”.

A tale proposito si riferisce che l'Autorità partecipa alle attività del gruppo di lavoro istituito presso il Ministro per la disabilità finalizzate al coordinamento delle attività previste dal decreto legislativo del 27/05/2022 n. 82, sull'attuazione della direttiva (UE) 2019/882 sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi.

L'Autorità prende atto della richiesta di considerare conclusa la sperimentazione, deliberando, per gli utenti invalidi con gravi problemi di deambulazione, direttamente il passaggio in regime definitivo. Trattasi tuttavia di una questione su cui è stata già deliberata, per le ragioni illustrate in premessa alla delibera n. 36/23/CONS, la prosecuzione della sperimentazione per un anno. L'Autorità si riserva di rendere la misura sperimentale definitiva non appena chiariti tutti gli aspetti applicativi.

Si ritiene, comunque, opportuno ribadire che l'Autorità ha ritenuto necessario prorogare il periodo di sperimentazione fino al 30 giugno 2024:

SINTESI DEI CONTRIBUTI PERVENUTI E VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

- al fine di continuare a monitorare il *trend* delle istanze e valutare, sulla base di dati più certi, il passaggio in regime definitivo, senza vincoli temporali al pari degli utenti non udenti e non vedenti,
- viste le richieste di chiarimento in merito alle modalità di applicazione dell'esenzione ai soggetti che dichiaravano gravi limitazioni della capacità di deambulazione, avuto riguardo sia all'opportunità di prevedere una riapertura dei termini di presentazione della domanda, sia di stabilire procedure per consentire il mantenimento dell'agevolazione in caso di cambio operatore;
- avendo rilevato, sulla base delle informazioni fornite dagli operatori, l'esiguo numero di istanze di accesso alla sperimentazione pervenute nella finestra temporale prevista dalla delibera n. 290/21/CONS; l'Autorità ha ritenuto pertanto opportuno provvedere ad una più ampia pubblicizzazione della misura al fine di ottenere un campione statistico maggiormente significativo;
- ritenuto opportuno, al fine di monitorare l'andamento delle adesioni alla sperimentazione e proporre eventuali correttivi delle misure adottate, istituire un tavolo tecnico presieduto dall'Autorità e composto dagli operatori, dalle Associazioni dei consumatori e da quelle rappresentative dei consumatori con disabilità che si riunisce con cadenza periodica durante il periodo di sperimentazione.

Riguardo alla asserita limitazione derivante dalla possibilità di riservare ai minori con disabilità un'unica offerta, l'Autorità ritiene opportuno chiarire che la previsione (comma 1 della proposta in Allegato B) riguarda unicamente la richiesta di un'offerta **aggiuntiva a quelle del comma 1 dell'articolo 5 della delibera n. 290/21/CONS di cui possono beneficiare maggiorenni e minorenni**, selezionata tra quelle sottoscrivibili dedicate ai minori, che preveda, in caso di utenti con disabilità, lo sconto del 50% e che sia dotata di un sistema di *Parental Control* attivato ai sensi della delibera n. 9/23/CONS. Tale offerta, pertanto, amplia il novero delle offerte agevolate già previste ai sensi del comma 1 dell'articolo 5 della delibera n. 290/21/CONS.

Si aggiunga che la misura dell'Autorità di cui al secondo comma della proposta in consultazione consente di ulteriormente eliminare le attuali limitazioni delle offerte mobili per i minori con disabilità quando intendono accedere alle offerte che devono essere rese disponibili ai sensi del comma 1 dell'art. 5 della delibera n. 290/21/CONS, facendo sì che, per tali offerte, *in caso di utenti minori con disabilità impossibilitati per ragioni anagrafiche all'intestazione della SIM, la richiesta di agevolazione possa essere presentata da parte di chi esercita la potestà genitoriale fornendo all'operatore comprovata documentazione*.

L'Autorità, ad ogni buon fine, preso atto dei dubbi interpretativi della previsione di cui al comma 1 della proposta in consultazione, effettua, nel provvedimento definitivo, l'integrazione precedentemente illustrata.

4. Le osservazioni del Consiglio Nazionale degli utenti, dell'Autorità garante dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza e della Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap sulla delibera n. 36/23/CONS e osservazioni dell'Autorità

Il CNU propone che, dopo la conclusione del periodo di sperimentazione delle agevolazioni di cui alla delibera n. 290/21/CONS come prorogato dalla delibera n. 36/23/CONS fino al 2024, l'Autorità deliberi, con un nuovo provvedimento, direttamente il passaggio delle agevolazioni in regime definitivo, senza più alcuna limitazione temporale di adesione per le persone che ne hanno diritto o che eventualmente maturino questo diritto negli anni a venire. Al fine di raggiungere tutti coloro che possono essere interessati alle agevolazioni, il CNU auspica l'avvio di una campagna di comunicazione istituzionale integrata che abbia una diffusione ampia e continuativa così da permettere a tutti coloro che ne hanno il diritto di accedere alle misure agevolative.

L'Autorità, nel ritenere ragionevole la richiesta del CNU, si riserva di rendere la misura sperimentale definitiva, a valle del periodo di sperimentazione come prorogato, laddove saranno chiariti tutti gli aspetti implementativi della misura. Si concorda sull'importanza di una campagna di comunicazione istituzionale.

Il CNU ritiene che andrebbe perfezionato il profilo della delibera in parola che prevede, per i servizi di telefonia fissa (di cui all'articolo 4, della delibera n. 290/21/CONS), che l'agevolazione possa essere fruita, in luogo della persona con disabilità, da un convivente del beneficiario allegando anche la certificazione attestante la comune residenza, ma non prevede la stessa possibilità per quelli di comunicazione mobile e personale (telefonia mobile), di cui all'articolo della medesima delibera. Infatti, mentre tale impostazione appare ragionevole per alcuni tipi di utenti con disabilità non minori che possono sottoscrivere di persona un contratto di telefonia mobile recandosi direttamente presso un rivenditore, ciò potrebbe risultare non possibile per alcuni tipi di disabilità (tra coloro con gravi limitazioni della capacità di deambulazione), ai quali le agevolazioni sono state estese proprio a causa della loro mancanza di autonomia e conseguente difficoltà a spostarsi. Il CNU suggerisce, pertanto, di estendere il diritto all'agevolazione per la telefonia mobile, oltre che alla persona con disabilità come titolare del contratto, in alternativa ad un solo contratto di telefonia mobile il cui titolare sia una persona convivente del beneficiario o che appartenga al suo nucleo familiare, allegando alla richiesta la certificazione attestante la comune residenza o lo stato di famiglia.

L'Autorità, preso atto della proposta del CNU, si riserva di analizzare la questione nell'ambito del tavolo tecnico di cui alla delibera n. 36/23/CONS al fine di acquisire ulteriori elementi e osservazioni sulla misura proposta.

Il CNU, inoltre, ritiene opportuno aggiungere un'ulteriore offerta su rete mobile messa a disposizione appositamente per i minorenni, oltre a quelle già esistenti per i maggiorenni a cui i primi hanno comunque possibilità di accesso. Infine, il CNU non ritiene eccessivamente gravoso l'eventuale onere per gli operatori di rendere tali offerte conformi alle linee guida di cui alla delibera n. 9/23/CONS sopra citate.

A tale riguardo l'Autorità, alla luce degli esiti della consultazione pubblica, conferma la previsione di cui al comma 1 sopra richiamato.

Il CNU suggerisce l'avvio di un ulteriore procedimento per l'estensione, compatibilmente con il contenimento dei costi in capo agli operatori di comunicazioni elettroniche, delle misure agevolative ad altre categorie di persone con gravissime disabilità (che sono individuabili nell'elenco di cui al Decreto Ministeriale del Ministero della Sanità del 5 febbraio 1992). Il CNU, consapevole delle difficoltà che ci sono alla base dell'accertamento di tali diverse forme di disabilità, suggerisce l'acquisizione, nell'ambito del procedimento, del parere delle Istituzioni competenti, quali il Ministero per le disabilità, l'INPS, nelle forme che AGCOM riterrà opportune. In tal modo si potrà completare il processo di estensione delle agevolazioni anche ad altre categorie di persone con disabilità che ne limitano fortemente l'autonomia, le quali ne avrebbero egualmente diritto e che potrebbero trarne un concreto beneficio in termini di inclusione sociale. Oggetto del procedimento potrà essere anche lo studio di forme semplificate, per quanto riguarda la documentazione da presentare per avere accesso alle agevolazioni, come ad esempio l'elaborazione di un modello unico di autodichiarazione.

L'AGIA, nel sottolineare che l'inclusione sociale delle persone con disabilità e, tra queste, in particolare, dei minori, rappresenta uno dei principali obiettivi e al contempo una delle sfide più ambiziose della nostra società, suggerisce di includere, tra gli aventi diritto, utenti minori che presentano menomazioni fisiche ulteriori rispetto alla deambulazione, alla sordità e alla cecità, includendo anche le patologie psichiche e neurologiche tali da determinare una condizione di svantaggio sociale ed emarginazione, al fine di garantire il raggiungimento di elevati livelli di autonomia e partecipazione alla vita sociale.

L'Autorità, preso atto della proposta del CNU e dell'AGIA, si riserva di acquisire ulteriori elementi dagli operatori e dalle associazioni nell'ambito del tavolo tecnico di cui alla delibera n. 36/23/CONS, ivi compresi dati e stime sulla potenziale platea dei beneficiari una volta chiarito lo specifico ambito soggettivo di applicazione.

L'AGIA concorda nella necessità di dotare le offerte riservate e in uso ai minorenni dei sistemi di parental control, essendo i minori con disabilità maggiormente esposti ai rischi dell'ambiente digitale rispetto ai loro coetanei. L'AGIA ritiene che, la presenza di almeno una offerta riservata ai minori, a prezzi molto vantaggiosi, può rappresentare un fondamentale strumento per facilitare la partecipazione attiva alla società e superare le barriere comunicative. In aggiunta, la presenza di sistemi di parental control pre-attivati rappresenta un valido ausilio ad identificare e affrontare i rischi connessi all'ambiente digitale a cui i minori con disabilità potrebbero esser maggiormente esposti.

La FISH evidenzia che *le offerte a disposizione dei minori, la cui disabilità rientra tra quelle individuate nella delibera n. 290/21/CONS, dovrebbero essere le medesime (per quantità e qualità) di quelle messe a disposizione dei maggiorenni e in ogni caso conformi alle Linee guida di cui alla delibera n. 9/23/CONS. La possibilità di un'unica offerta riservata ai minori, rispondente ai requisiti di parental control, appare limitante per i minorenni rispetto al resto degli utenti agevolati.*

Nel richiamare quanto sopra chiarito, l'Autorità evidenzia che la previsione (comma 1 della proposta in Allegato B) riguarda unicamente la richiesta di un'offerta aggiuntiva

a quelle del comma 1 dell'articolo 5 della delibera n. 290/21/CONS, selezionata tra quelle sottoscrivibili dedicate ai minori, che preveda, in caso di utenti con disabilità, lo sconto del 50% e che sia dotata di un sistema di Parental Control attivato ai sensi della delibera n. 9/23/CONS. Tale offerta, pertanto, amplia il novero delle offerte già previste ai sensi del comma 1 dell'articolo 5 della delibera n. 290/21/CONS.

Pertanto, le offerte a disposizione dei minori, la cui disabilità rientra tra quelle individuate nella delibera n. 290/21/CONS, solo le medesime (per quantità e qualità) di quelle messe a disposizione dei maggiorenni e in ogni caso conformi alle Linee guida di cui alla delibera n. 9/23/CONS, con l'aggiunta di una offerta tra quelle, ove disponibili, riservate ai minori.

Pertanto, i minori con disabilità hanno accesso alle offerte messe a disposizioni dei maggiorenni, conformi alle Linee guida di cui alla delibera n. 9/03/CONS, e, in aggiunta, ad almeno un'offerta tra quelle, laddove sottoscrivibili, riservate ai minori.

Inoltre, grazie al presente provvedimento, gli utenti minori con disabilità oggi impossibilitati per ragioni anagrafiche all'intestazione della SIM, potranno fruire dello sconto mediante una richiesta di agevolazione presentata da parte di chi esercita la potestà genitoriale fornendo all'operatore comprovata documentazione.

Conclusioni

Alla luce di quanto sopra l'Autorità adotta il presente provvedimento di modifiche e integrazioni dell'articolo 5 della delibera n. 290/21/CONS, in cui:

1. **chiarisce in primo luogo** che gli aventi diritto allo sconto del 50% da applicare alle offerte su rete mobile di cui al comma 1 dell'articolo 5 della delibera n. 290/21/CONS (una offerta individuata in ciascuna delle tre fasce tra 20 Gigabyte e 50 Gigabyte, una superiore a 50 Gigabyte e una con traffico illimitato, tra quelle sottoscrivibili più commercializzate), sono anche i consumatori con disabilità (sordi, ciechi totali o parziali e invalidi nella capacità di deambulazione) **di minore età**.

Non devono, pertanto, sussistere limitazioni in tal senso.

2. Per rendere attuativa la suddetta norma nei confronti dei minori con disabilità aventi diritto, si consente, in ciò modificando la delibera n. 290/21/CONS, ai genitori/tutori, nel caso in cui le suddette offerte agevolate (punto 1 soprastante) fossero intestabili solo ai maggiorenni o comunque vi fossero limiti inferiori di età, **di richiedere l'agevolazione per conto dei minori con disabilità su cui esercitano la potestà genitoriale**. Questa previsione fa sì che, concretamente, i minori con disabilità possano accedere a tutte le offerte agevolate generalizzate previste ai sensi della su citata delibera (comma 1 dell'articolo 5 della delibera n. 290/21/CONS).
3. Si modifica, altresì, la delibera n. 290/21/CONS stabilendo che gli **operatori aggiungano alle offerte mobili con agevolazione per utenti con disabilità** (quindi con lo sconto del 50%), di cui precedente punto 1, **un'offerta, tra quelle riservate ai minori laddove disponibili**, conforme ai requisiti di cui alle *Linee guida* allegate alla delibera n. 9/23/CONS; in tal modo viene ampliato il novero delle offerte su rete mobile per i minori aventi diritto allo sconto.
4. Si chiarisce, proprio in ragione del fatto che in questo provvedimento ci si riferisce a offerte su rete mobile per aventi diritto di minore età, che tali offerte devono rispettare i requisiti stabiliti nella Linee guida sul parental control di cui alla delibera n. 9/23/CONS prevedendo che detto sistema di protezione sia attivato preventivamente.

Quanto sopra si traduce nella seguente modifica regolamentare:

1. *Al comma 1 dell'articolo 5 della delibera n. 290/21/CONS è aggiunto il seguente comma 1-bis:*

*1-bis: Entro i termini di cui al comma 3 dell'articolo unico della delibera n. 9/23/CONS, gli operatori aggiungano alle offerte mobili con agevolazione per utenti con disabilità, **di cui al comma 1 del presente articolo, un'offerta, tra quelle riservate ai minori** conforme ai requisiti di cui alle Linee guida allegate alla delibera in parola;*

CONCLUSIONI

2. Al comma 3 dell'articolo 5 della delibera n. 290/21/CONS è aggiunto il seguente comma 3-bis:

*3-bis: In caso di utenti minori con disabilità impossibilitati per ragioni anagrafiche all'intestazione della SIM, la richiesta di agevolazione, **di cui al comma 1 del presente articolo**, può essere presentata da parte di chi esercita la potestà genitoriale fornendo all'operatore comprovata documentazione. **In tal caso l'offerta agevolata prevede il sistema di parental control attivato ai sensi della delibera n. 9/23/CONS.***