

Sintesi delle osservazioni alla consultazione pubblica

Con la delibera n. 604/20/CONS (di seguito, anche, la “delibera”) l’Autorità ha avviato una consultazione pubblica su una proposta di provvedimento volta a rivedere l’attuale regolamentazione in materia di condizioni economiche agevolate per utenti con disabilità attraverso:

1. l’ampliamento della platea degli attuali destinatari delle agevolazioni, al fine di includervi anche gli utenti invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione, in considerazione della straordinaria azione catalizzatrice all’inclusione sociale rappresentata dalle applicazioni Internet a larga banda fissa e mobile;
2. l’aggiornamento delle agevolazioni per i servizi di rete mobile, di cui alla delibera n. 46/17/CONS, alla luce della recente evoluzione delle offerte sempre più spesso caratterizzate da pacchetti di servizi che comprendono chiamate e SMS illimitati e da prezzi sempre più contenuti;
3. la verifica della attualità delle agevolazioni per i servizi di rete fissa di cui alla delibera n. 46/17/CONS;
4. l’introduzione di misure in materia di assistenza clienti, trasparenza delle informazioni dei siti *web* e della fatturazione;
5. l’esclusione dall’obbligo di erogazione delle agevolazioni di microimprese, piccole imprese e medie imprese per le quali l’applicazione di sconti sulle tariffe potrebbe generare un impatto economico non sostenibile.

Le misure proposte sono contenute nell’Allegato B alla delibera, che reca, tra l’altro, l’articolato sottoposto a consultazione pubblica cui hanno partecipato Associazioni di consumatori (Adoc, Adiconsum, Federconsumatori, Altroconsumo, Udicon), Operatori di rete fissa e mobile (Vodafone, TIM, Wind Tre, Iliad, Fastweb, Linkem, Postepay, Sky, Eolo, Tiscali, Sorgania *fiber*), e Associazioni di utenti con disabilità (Federazione italiana superamento Handicap – FISH, Ente nazionale per protezione e l’assistenza dei sordi – ENS, Associazione disabili visivi – ADV, Associazione italiana sclerosi multipla – AISM, ABC Sardegna solidale, Associazione italiana contro l’epilessia – AICE, Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettive e/o Relazionali – ANFASS, ASSOLIGURE Ipoudenti, “Ci sono io con te”, Comitato territoriale *disabled people’s international* della Campania – DPI Campania, Famiglie Italiane Associate per la Difesa dei Diritti degli Audiolesi – FIADDA, PROHANDICAP, Unione italiana dei ciechi e degli ipovedenti – UICI, UNANIMUS).

Al fine di valutare gli effetti delle misure da sottoporre a consultazione, l’Autorità ha svolto un’analisi d’impatto della regolamentazione (AIR- Allegato C alla delibera).

Tutti i soggetti che ne hanno fatto richiesta sono stati convocati in audizione nel periodo intercorrente tra il 4 e il 16 febbraio 2021 e tutti i partecipanti alla consultazione pubblica hanno fornito osservazioni puntuali alle proposte regolamentari. Le Associazioni ABC Sardegna solidale, AICE, ANFASS, ASSOLIGURE Ipoudenti, DPI Campania, FIADDA,

PROHANDICAP, UNANIMUS hanno condiviso *in toto* il contributo della FISH.

1. Considerazioni generali

Le osservazioni dei partecipanti

Tutti i partecipanti hanno apprezzato l'intervento regolamentare proposto dall'Autorità ed hanno formulato osservazioni puntuali che si riportano, nel dettaglio, nei paragrafi che seguono.

Le Associazioni di persone con disabilità hanno accolto con favore le misure poste in consultazione ed in particolare l'estensione della platea degli aventi diritto alle agevolazioni e l'ampliamento delle offerte a cui applicare le agevolazioni. Alcune Associazioni hanno, però, segnalato l'esistenza di categorie di utenti con disabilità, non contemplate tra i destinatari delle agevolazioni, che sono ugualmente meritevoli delle medesime tutele.

La FISH, anche a nome delle proprie organizzazioni aderenti che rappresentano più di 200.000 persone disabili in Italia, premette che la Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dall'Italia nel 2009, introduce un nuovo approccio alla disabilità non fondato sul modello medico (che identifica la persona con la sua patologia), ma sul modello bio-psico-sociale (che considera la disabilità come il risultato dell'interazione negativa tra la persona e l'ambiente). L'Associazione rileva che, in tale ottica, l'accesso ad Internet ed i servizi di telefonia, sono strumenti fondamentali per tutte le persone con disabilità, in quanto consentono loro di superare le barriere alla comunicazione permettendo, ad esempio, il mantenimento di contatti stabili con la propria rete di sostegno, la partecipazione alla vita culturale, la comunicazione in presenza di barriere di tipo verbale, l'accesso agevole all'informazione nonché il miglioramento della propria qualità di vita e l'indipendenza grazie alla domotica. Ciò vale tanto per le persone con disabilità fisica e sensoriale, quanto per quelle con disabilità intellettiva e del neuro-sviluppo, categorie attualmente escluse e che, invece, in virtù dell'importanza che per loro assumono gli strumenti di comunicazione, hanno parimenti diritto a vedersi riconosciute analoghe agevolazioni.

L'AIMS evidenzia che per le persone con sclerosi multipla, anche indipendentemente dalla disabilità motoria, l'accesso a Internet sia uno strumento fondamentale che offre la possibilità di accedere a servizi *online* di ogni genere (sanitari e non), che altrimenti sarebbero preclusi o comunque accessibili con maggiori difficoltà. In particolare, secondo AISM, per le persone che si ritrovano a rischio di isolamento, spesso a causa di limitazioni imposte dalle barriere architettoniche o da un grado elevato di non autosufficienza, la possibilità di accedere a Internet permetterebbe di mantenere attivi contatti e relazioni sociali e di usufruire delle opportunità di informazione, partecipazione sociale e intrattenimento offerte dalla rete.

FIADDA riconosce che la qualità della vita delle persone affette da differenti gradi di disabilità uditiva, negli ultimi anni è notevolmente migliorata grazie ai sofisticati dispositivi di ultima generazione, quali gli apparecchi acustici digitali di potenza e gli impianti cocleari. FIADDA evidenzia che i DTS (Dispositivo Telefonico per Sordomuti) e i servizi ponte, sono oramai strumenti desueti sia per le nuove generazioni sia per chi vive in nuclei familiari composti da persone udenti, poiché attualmente le persone con disabilità uditiva adottano prevalentemente altri sistemi di comunicazione, come *e-mail*, *chat* e *videochiamata*.

Allegato A alla delibera n. 290/21/CONS

L'Associazione "Ci sono io con te", chiede di estendere le agevolazioni anche alle persone con difficoltà cognitive, ed in particolare a quelle affette dalla sindrome dell'X Fragile, condizione genetica ereditaria che provoca problemi di apprendimento e relazionali, spesso uniti a problemi nella mobilità e nello sviluppo del corpo che determinano, dunque, limitazioni delle capacità fisiche, oltre che mentali. Secondo l'Associazione, le terapie universalmente impiegate per l'abilitazione e l'integrazione dei soggetti portatori della sindrome sono essenzialmente fondate sull'uso di strumenti di comunicazione elettronica.

Le Associazioni dei Consumatori concordano sulla necessità di riservare particolare attenzione alle esigenze degli utenti vulnerabili al fine di consentire loro la piena fruizione dei servizi e degli strumenti di comunicazione elettronica e condividono l'aggiornamento delle misure. Le Associazioni, anche in base ai dati riportati nel documento di consultazione, non rilevano un livello di adesione particolarmente ampio alle agevolazioni esistenti e pertanto suggeriscono di darne maggiore visibilità attraverso campagne di comunicazione istituzionale e tramite la creazione di un osservatorio *ad hoc* che possa seguirne e promuovere la diffusione.

Tutti gli operatori hanno evidenziato due principali criticità nell'intervento regolamentare sottoposto a consultazione: la prima è legata agli ingenti costi di gestione per la duplicazione delle offerte di rete mobile, necessaria per consentire lo sconto sulla totalità delle offerte, e la seconda deriva dall'ampliamento della platea dei beneficiari delle agevolazioni. Quanto alla prima, gli operatori chiedono all'Autorità di valutare la sostenibilità dell'intervento nel suo complesso, anche alla luce dell'andamento del mercato ed auspicano che venga lasciata la più ampia flessibilità nelle proposizioni commerciali nei confronti delle persone con disabilità, anche considerando che le nuove misure richiedono costi elevati per essere attuate sui sistemi aziendali. Quanto alla seconda, gli operatori, non ritengono sostenibile farsi carico in proprio dei costi derivanti dall'allargamento della platea dei beneficiari e pertanto chiedono che l'Autorità segnali al Governo la necessità di una norma che preveda forme di finanziamento o detrazioni fiscali a beneficio degli operatori che offrono le agevolazioni.

Infine, gli operatori, rilevando l'esistenza di altri benefici a favore dell'utenza quali i *voucher* connettività,¹ concessi dal governo per le famiglie che detengono un reddito ISEE inferiore a 20.000 euro, chiedono che nella delibera finale sia chiarito se è possibile, e secondo quali modalità, cumulare le agevolazioni. Sul punto, l'Autorità chiarisce che le agevolazioni di rete fissa e mobile non sono riconosciute qualora il richiedente già benefici di misure governative che prevedono un analogo sconto sulle offerte di servizi a banda ultralarga.

2. Disposizioni relative alla revisione delle agevolazioni di rete fissa (articolo 4)

Con riferimento alle agevolazioni per la rete fissa, l'Autorità, nel testo in consultazione, ha proposto di confermare : *i*) l'esenzione dal pagamento del canone di abbonamento al servizio telefonico per gli utenti sordi; *ii*) la riduzione del 50% del canone mensile di tutte le offerte *flat* e *semiflat* voce e dati e solo dati, nonché l'inclusione di almeno 180 ore mensili gratuite di

¹ Sono *voucher* di importo non superiore a 500 euro concessi ai cittadini con ISEE inferiore a euro 20.000 per l'acquisto di servizi di connettività a banda ultralarga e un tablet o pc.

Allegato A alla delibera n. 290/21/CONS

navigazione Internet in tutte le offerte di accesso a Internet a consumo per gli utenti sordi, ciechi totali e ciechi parziali.

L'Autorità ha proposto, inoltre, di estendere l'agevolazione *sub ii)* agli invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione, ossia ai soggetti destinatari dei benefici fiscali di cui all'articolo 30, comma 7, della legge n. 388/2000, così come certificato nei verbali di *handicap* confermando che tali agevolazioni possono essere richieste da tutti gli aventi diritto per una sola connessione di rete fissa.

Per gli utenti ciechi parziali, l'Autorità propone di 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 e di introdurre, in sede di prima applicazione, tale limitazione anche agli utenti con difficoltà della deambulazione.

Le osservazioni dei partecipanti

Le Associazioni dei Consumatori, oltre a FISH, ENS e AISM, non condividono la limitazione dei benefici ad una sola connessione di rete, in quanto tale previsione depotenzierrebbe le finalità inclusive delle misure che, essendo destinate ad una utenza particolarmente vulnerabile, devono poter tutelare il disabile ovunque esso si trovi, anche in una abitazione diversa da quella di residenza o in una seconda casa.

Un operatore (Eolo) ritiene, invece, corretta sia la limitazione dell'agevolazione ad una sola connessione di rete fissa, sia la possibilità di richiedere all'utente, all'interno del modulo di adesione all'offerta, la dichiarazione di impegno al rispetto del limite predetto in quanto tali previsioni operano un corretto bilanciamento tra il vantaggio che la misura apporta agli utenti e l'incremento dei costi che ricadranno sugli operatori di rete fissa.

Un operatore (Linkem) ritiene che la sottoscrizione di una dichiarazione, con la quale l'utente attesti di non aver ottenuto da altri *provider* le medesime agevolazioni tariffarie, non tutela l'operatore presente solo in uno dei due mercati (fisso o mobile), ma avvantaggerebbe solo quelli attivi su entrambi i segmenti, gli unici a poter compiere verifiche sulle dichiarazioni rese.

Un operatore (Fastweb) considera la misura non proporzionata in quanto la garanzia di un accesso equivalente implica che i servizi vengano offerti a parità di condizioni economiche rispetto alla generalità dei clienti finali, per cui la previsione di una scontistica del 50% non è giustificata in alcun modo e, in ogni caso, l'obbligo di offrire le agevolazioni dovrebbe essere posto a carico di specifici fornitori designati. Il medesimo operatore ritiene, inoltre, che i tempi di erogazione di un'eventuale agevolazione non debbano essere inferiori a 30 giorni lavorativi, anche considerando che il beneficio verrebbe riconosciuto con effetto retroattivo a far data dalla presentazione della documentazione.

Un operatore (Postepay) precisa che l'agevolazione per la rete fissa deve essere applicata alle offerte di listino, ad eccezione di quelle promozionali con durata limitata nel tempo. Secondo la società, sarebbe molto oneroso applicare sconti a offerte promozionali temporanee, spesso offerte-lampo di durata limitatissima, a volta anche di una sola settimana, per le evidenti ripercussioni sulla marginalità dei ricavi.

Allegato A alla delibera n. 290/21/CONS

Un operatore (Wind Tre) sostiene che, qualora l'applicazione dello sconto del 50% sul canone del servizio comporti una non remunerazione, anche parziale, del canone del servizio *wholesale*, il beneficio si dovrebbe ridurre proporzionalmente, al fine di evitare erogazioni sottocosto.

Un altro operatore (Tim) ritiene che le agevolazioni di rete fissa debbano riguardare le sole offerte pubblicate nella sezione di trasparenza tariffaria e non anche quelle "riservate" e chiede l'eliminazione delle misure relative alla esenzione del pagamento del canone per i sordi e all'offerta internet a consumo, sia per l'esiguo numero di clienti che ne usufruiscono, sia per le difficoltà di recupero del costo dal servizio universale. La società sostiene, in particolare, che l'agevolazione relativa all'offerta internet a consumo possa considerarsi superata, anche alla luce delle previsioni di cui alla delibera n. 384/20/CONS. Per la società non sarebbe poi congruo il termine di 15 giorni previsto per la concessione dell'agevolazione, reputandone necessari almeno 20.

Secondo un operatore (Tiscali) non è condivisibile la previsione che impone, da un lato, la gestione della richiesta entro 15 giorni e, dall'altro, stabilisce la decorrenza dell'agevolazione dalla data di presentazione della documentazione, poiché il cliente beneficerebbe sempre con effetto retroattivo dell'agevolazione anche nel caso in cui la richiesta venisse lavorata in *back office* oltre il termine di 15 giorni. La società ritiene, pertanto, che non vi siano ragioni per imporre il doppio termine.

Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità, alla luce di quanto emerso in consultazione, non ritiene opportuno confermare, per la rete fissa, le agevolazioni relative alla esenzione dal pagamento del canone per i non udenti e all'offerta internet a consumo, poiché il comprovato esiguo numero di adesioni e l'assenza di un *trend* di crescita della domanda, comprovano che le misure non siano più in grado di soddisfare i bisogni della clientela. Per tal motivo, l'Autorità ritiene opportuno che il fornitore di servizio universale mantenga tali agevolazioni per la sola clientela in essere, mentre per quella nuova (non udente e non vedente), che voglia aderire alle offerte solo voce, offra, su richiesta, il servizio di accesso ADSL gratuitamente e senza alcun costo di attivazione e di disattivazione.

Quanto alle agevolazioni di rete fissa voce e dati *flat* e *semiflat*, l'Autorità ritiene opportuno confermare lo sconto del 50% sul prezzo base per tutte le offerte sottoscrivibili (non promozionali) in quanto la misura risulta ancora attuale, anche nel mutato contesto di mercato, e proporzionata, vista l'assenza di comprovati elementi atti a dimostrare la necessità di variarne la scontistica. Tale agevolazione viene estesa anche agli invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione e cioè ai soggetti destinatari dei benefici fiscali di cui all'articolo 30, comma 7, della legge n. 388/2000, così come certificati nei verbali di *handicap*, nei limiti definiti al paragrafo 4.

L'Autorità ritiene, altresì, opportuno confermare la possibilità per l'utente di richiedere un upgrade del piano tariffario, laddove tecnicamente possibile, senza sostenere alcun costo.

L'Autorità, sempre in un'ottica di proporzionalità e sostenibilità delle misure, anche in considerazione dell'allargamento della platea degli aventi diritto alle agevolazioni, ritiene opportuno confermare che le agevolazioni possano essere richieste esclusivamente per un'unica

Allegato A alla delibera n. 290/21/CONS

connessione di rete fissa. Ciò anche in virtù del fatto che, in aggiunta o in alternativa (a seconda dello specifico *handicap*), le persone con disabilità potranno sempre usufruire di una agevolazione sull'offerta di rete mobile. L'Autorità conferma anche la previsione secondo cui l'utente deve dichiarare di non beneficiare di altre agevolazioni di rete fissa. A differenza di quanto osservato da un operatore, tale previsione non svantaggia gli operatori presenti in un solo segmento di mercato, poiché anche quelli che operano sia sul mercato fisso, sia sul mercato mobile possono verificare la dichiarazione del cliente solo nel caso in cui quest'ultimo abbia richiesto i benefici di rete fissa e mobile al medesimo operatore.

Quanto alla previsione di un doppio termine per la concessione dei benefici (gestione della richiesta entro 15 giorni e decorrenza dell'agevolazione dalla data di presentazione della domanda), ritenuta non coerente da un operatore, si osserva che, sebbene il riconoscimento delle agevolazioni decorra dal momento di presentazione della completa documentazione, è comunque necessario prevedere un termine entro cui gestire la richiesta, che altrimenti sarebbe rimesso discrezionalmente al singolo operatore. Per tali motivi, si conferma la previsione di un doppio termine e, ritenute condivisibili le argomentazioni di gran parte degli operatori, si ritiene opportuno fissare in 30 giorni quello entro cui rendere operativa l'agevolazione.

3. Disposizioni relative alla revisione delle agevolazioni di rete mobile (articolo 5)

Con riferimento alle agevolazioni per i servizi di rete mobile, l'Autorità, nel testo in consultazione, ha proposto che agli utenti sordi, ciechi totali e parziali, e invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione venga riconosciuto 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. Tale sconto deve essere praticato sul prezzo mensile, anche se oggetto di promozione, e va altresì applicato alle offerte che comprendono un terminale di rete mobile, limitatamente alla parte relativa ai servizi di comunicazione elettronica.

Le osservazioni dei partecipanti

Le Associazioni dei Consumatori, in aggiunta agli sconti proposti dall'Autorità, suggeriscono di prevedere offerte sia per la rete fissa, sia per la rete mobile ad un prezzo *standard* con predefinite quantità di traffico voce e dati, al fine di consentire al consumatore di scegliere, in base alle proprie esigenze, l'offerta ritenuta più adeguata.

Le Associazioni rappresentative delle persone con disabilità concordano sulla necessità di ampliare l'elenco delle offerte agevolate e di non ancorarle ad offerte *ad hoc* per gli utenti con disabilità caratterizzate da quantità prestabilite di voce e dati che rischierebbero di essere ben presto superate dall'evoluzione commerciale e tecnologica del mercato.

Tutti gli operatori ritengono che la proposta dell'Autorità comporti, dal punto di vista operativo, la duplicazione di tutti listini, dal momento che per ogni offerta se ne dovrebbe prevedere una a prezzo agevolato, il che richiederebbe ingenti sviluppi *software* vista la numerosità e la continua evoluzione dei profili. Sempre a detta degli operatori, la misura sarebbe

Allegato A alla delibera n. 290/21/CONS

anche onerosa da implementare dato che andrebbe a coinvolgere i canali di vendita, i sistemi di tariffazione e la reportistica. Inoltre, secondo gli operatori, non sarebbe possibile applicare l'agevolazione anche alle offerte temporanee, convergenti e promozionali, dal momento che i propri sistemi gestionali non consentono di applicare automaticamente più benefici. Gli operatori chiedono, pertanto, maggiore flessibilità nell'individuare le offerte più adatte alle diverse tipologie di utenti.

Un operatore (Wind Tre), in aggiunta alle offerte per utenti non vedenti e non udenti attualmente disponibili, propone di individuare due profili di offerta destinati agli utenti con disabilità: uno *unlimited* voce e dati e uno *unlimited* solo dati a cui il beneficiario dell'agevolazione potrà associare un qualsiasi terminale disponibile il cui costo, non rientrando nell'agevolazione, seguirà le comuni modalità di vendita e rateizzazione, mentre un altro (TIM) propone di applicare lo sconto del 50% alle sole offerte più "acquistate" che rappresentano le offerte di punta dell'operatore.

Un operatore (Vodafone) ritiene che l'applicazione *tout court* di uno sconto del 50% su tutte le offerte al pubblico di rete mobile, sia del tutto sproporzionato e tale da comportare criticità sia da un punto di vista tecnico, sia da un punto di vista economico. La società propone, pertanto, di identificare, tra le proprie offerte commerciali, due o più offerte caratterizzate da tagli differenti di *plafond* dati (mantenendo sempre la stessa quantità di SMS e minuti voce), ma con un prezzo scontato, oltre un'offerta solo dati anch'essa a condizioni agevolate, alle quali l'utente potrà abbinare un terminale scelto tra tutti quelli disponibili.

Anche un'altra società (Fastweb) non condivide la proposta di riconoscere uno sconto del 50% su tutte le offerte voce e dati di rete mobile, indipendentemente dalle caratteristiche tecniche e dalle modalità di attivazione. L'operatore rileva, inoltre, che anche nell'analisi di impatto della regolamentazione (AIR) emergerebbe che i benefici attesi dall'adozione di tale misura attengono ad un più corretto funzionamento del mercato e ad una migliore attività di monitoraggio da parte dell'Autorità, finalità di fatto estranee ed ultronee rispetto all'obiettivo della garanzia dell'equivalenza. Secondo la società tale obiettivo deve essere conseguito non attraverso l'imposizione di specifiche condizioni tariffarie, ma riconoscendo agli operatori la possibilità di diversificare l'offerta e quindi consentendo loro di esprimere la propria capacità competitiva e concorrere nel libero mercato.

Un operatore (Iliad), pur comprendendo la *ratio* della misura, ne evidenzia le potenziali distorsioni per gli operatori – sia infrastrutturati che non – le cui offerte già prevedono un elevato *plafond* mensile di gigabyte ad un costo contenuto. A suo dire, per tali operatori, sarebbe estremamente oneroso applicare su tutte le offerte uno sconto del 50% sul canone mensile anche in considerazione dell'aumento della platea dei soggetti destinatari dell'agevolazione. In considerazione di tanto, la società chiede di poter operare in deroga rispetto al principio fissato dal nuovo quadro regolamentare.

Secondo un operatore (Postepay) sarebbe proporzionato e sostenibile proporre alla clientela due offerte dedicate: una "base" da offrire ad un prezzo minimo, e una "*premium*" che includa traffico voce/SMS illimitati e una quantità di traffico dati analoga a quella della migliore offerta *retail* dell'operatore.

Allegato A alla delibera n. 290/21/CONS

Per un altro operatore (Tiscali), la previsione per la rete mobile è particolarmente gravosa in termini di sviluppo sui sistemi (duplicazione dei listini) e sproporzionata, specie se si considera, come rilevato dalla stessa Autorità, la bassa percentuale di adesione alle offerte dedicate.

Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità, per le medesime considerazioni espresse nel documento di consultazione (ai punti 46 e ss.), ritiene opportuno, per le agevolazioni di rete mobile, innovare rispetto all'attuale previsione basata su di un'offerta *ad hoc* caratterizzata da un predefinito *plafond* di servizi voce e dati al fine di evitare che la misura, vista la rapida evoluzione delle offerte di rete mobile, possa diventare in breve tempo obsoleta.

Tuttavia, alla luce delle osservazioni degli operatori, secondo cui l'estensione dello sconto alla totalità delle offerte di rete mobile comporterebbe ingenti costi di implementazione coinvolgendo i sistemi informatici, quelli di fatturazione e le procedure in uso nei canali di vendita, l'Autorità, analizzando tutte le offerte sottoscrivibili dai principali operatori di rete mobile, ha rilevato che, escludendo quelle con *plafond* dati inferiori a 20 di gigabyte, le offerte effettivamente caratterizzate da quantità di traffico dati adeguate alle esigenze delle persone con disabilità, si concentrano in tre segmenti: quello caratterizzato da disponibilità di dati inferiore a 50 gigabyte, quello caratterizzato da disponibilità di dati superiore a 50 gigabyte (e comunque limitata) e quello caratterizzato da disponibilità di dati illimitata.

Per tali motivi l'Autorità, al fine di consentire agli utenti con disabilità, una reale scelta equivalente tra le diverse offerte dei vari operatori, ritiene opportuno definire una soglia, fissata per il primo anno di applicazione delle misure in 50 gigabyte, in base alla quale identificare tre fasce di offerta: quella con disponibilità di dati inferiore a 50 gigabyte (e comunque superiore a 20 gigabyte), quella con disponibilità di dati maggiore di 50 gigabyte (ma comunque limitata) e quella illimitata.

Pertanto, l'Autorità ritiene opportuno che gli operatori individuino, in ciascuna fascia, almeno una offerta tra quelle sottoscrivibili che risultino anche essere le più commercializzate sui canali di vendita (cosiddette *flagship offers*), a cui l'utente potrà decidere di associare uno qualunque dei terminali disponibili. Il prezzo praticato agli aventi diritto all'agevolazione sarà pari al 50% del prezzo base delle offerte di mercato.

Le offerte dedicate alle persone con disabilità coincideranno così con analoghe offerte di mercato, nel rispetto dei profili individuati dall'Autorità e in caso di più offerte commerciali aventi le medesime caratteristiche in termini di *plafond* dati, l'operatore metterà a disposizione quella con maggiori quantità di voce e sms o, in caso di offerte riservate in base all'operatore di provenienza, quella più favorevole in termini di prezzo.

Con riferimento alla richiesta delle Associazioni dei Consumatori di prevedere ulteriori offerte che, in aggiunta a quelle già oggetto di agevolazione, prevedano prefissate quantità di minuti voce e dati, l'Autorità ritiene che lo sconto del 50% su tre ampi segmenti di offerte di rete mobile, compresa quella con il più alto *plafond* di traffico dati, possa adeguatamente soddisfare le esigenze delle persone con disabilità mentre un'offerta ancorata a quantità e prezzo predefinito,

Allegato A alla delibera n. 290/21/CONS

non seguendo l'evoluzione del mercato, potrebbe risultare obsoleta nel breve termine.

Infine, l'Autorità, con riferimento a quanto sostenuto da un operatore, secondo cui dalla stessa analisi di impatto della regolazione (AIR) emergerebbe che l'aumento del numero delle offerte dedicate non comporterebbe benefici diretti in favore dei destinatari, osserva che tali considerazioni sono basate su di una lettura parziale del documento. Infatti, la relazione AIR, continua precisando che *“Più nello specifico, si possono individuare i seguenti benefici sociali: a) l'aumento della varietà nelle offerte e conseguentemente un miglioramento del benessere dei consumatori. Inoltre, l'aggiornamento prospettato facilita il raggiungimento dell'equivalenza nelle scelte, assicurando, allo stesso tempo, una maggiore competizione tra le imprese; b) l'eliminazione di una regolamentazione asimmetrica che consente di ridurre i vincoli che gli operatori virtuali fronteggiano, in particolare per ciò che concerne il controllo delle variabili sottostanti la predisposizione delle offerte commerciali; c) una maggiore rispondenza alla recente evoluzione delle offerte di mercato che prevedono crescenti quantitativi di traffico dati (in gigabyte) inclusi, così come chiamate vocali e messaggi di testo illimitati; d) un aumento dell'inclusione sociale.*

4. Disposizioni relative all'estensione della platea dei beneficiari

L'Autorità ha proposto di includere nel perimetro degli aventi diritto alle agevolazioni anche gli 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, come riportato nei rispettivi verbali di *handicap*, rilasciati dall'INPS a partire dal 2012, nella sezione relativa all'esame obiettivo. 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 ausili² per comunicazione e informazione di cui al d.P.C.M. del 12 gennaio 2017.

Le osservazioni dei partecipanti

Le Associazioni dei Consumatori ritengono che, oltre alle categorie di utenti con disabilità individuate nel testo sottoposto a consultazione, ve ne siano molte altre con patologie invalidanti che potrebbero trarre particolare beneficio in termini di inclusione sociale aderendo alle agevolazioni previste dall'Autorità. Pertanto, le medesime Associazioni richiedono di estendere i benefici in consultazione anche ad altre disabilità individuate dal Decreto del Ministero della Sanità del 5 febbraio 1992.

L'Associazione “Ci sono io con te”, chiede che le agevolazioni contenute nella proposta in consultazione siano estese a tutte le tipologie di disabilità riconosciute tali a norma di legge e in particolare a tutte le tipologie di disabilità cognitiva.

AIISM ritiene essenziale l'inclusione tra i destinatari delle agevolazioni delle persone affette

² Dispositivi che rendono possibile o facilitano la comunicazione migliorando la comprensibilità dell'eloquio oppure sostituendosi ad esso; si tratta di ausili in grado di comporre i messaggi comunicativi selezionando direttamente o tramite sensori esterni lettere, parole o simboli e di comunicarli all'interlocutore attraverso vari metodi (indicazione visiva su pannelli o display, scritte su carta, frasi in voce registrate o prodotte da sintetizzatore vocale).

Allegato A alla delibera n. 290/21/CONS

da sclerosi multipla. L'Associazione, nel rilevare che la definizione *ex* comma 7, dell'articolo 30 della legge n. 388/00 possa non comprendere tutte le persone con sclerosi multipla, propone di includere tra i beneficiari delle agevolazioni anche gli invalidi con gravi limitazioni di altri domini funzionali e della comunicazione, in possesso di verbale di *handicap* (*ex lege* n. 104/92). In alternativa al verbale di *handicap*, AISM suggerisce di far riferimento al certificato di invalidità civile rilasciato dall'Inps che, in taluni casi, riporta il riferimento al beneficio di cui alla legge n. 388/00.

Anche la FISH propone di aggiungere agli invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione di cui al comma 7, dell'articolo 30 della legge n. 388/00 anche gli invalidi con indennità di accompagnamento per impossibilità a deambulare e gli invalidi con gravi limitazioni di altri domini funzionali e della comunicazione. Secondo l'Associazione, considerando che nei verbali di *handicap* (*ex lege* n. 104/92), rilasciati prima del 2012, non è espressamente indicato il beneficio di cui alla legge n. 388/00, bisognerebbe riconoscere l'agevolazione in tutti i casi in cui dal verbale presentato dall'utente si evinca la presenza di "pluriamputazioni" o di "limitazione della capacità di deambulazione" o, ancora, il ricorrere di una disabilità "intellettiva/psichica - mentale/psichiatrica", unita al riconoscimento dell'indennità di accompagnamento. Anche FISH, come AISM, suggerisce di far riferimento al certificato di invalidità civile rilasciato dall'Inps che, in taluni casi, riporta il riferimento al beneficio di cui alla legge n. 388/00.

Due operatori (Wind Tre e TIM), pur ritenendo condivisibile l'estensione della platea dei beneficiari, in assenza di una precisa stima degli aventi diritto alle agevolazioni, richiedono di introdurre, quale requisito di accesso all'agevolazione, il possesso di un ISEE inferiore ad una soglia stabilita. Un operatore (Wind) propone di fissare tale soglia in 9.360 euro e di prevedere un periodo sperimentale durante il quale gli operatori che vi aderiscono volontariamente mettono a disposizione un numero annuale massimo di agevolazioni tale da consentire all'Autorità di valutarne l'effettiva richiesta da parte dei soggetti interessati. La società, in virtù del principio di minimizzazione dei dati e considerando che si tratta di informazioni sensibili, chiede che venga previsto un sistema di validazione preventivo della istanza dell'utente da parte dell'ente preposto (INPS o altri enti individuati dall'Autorità) che consenta all'operatore di recepire solo l'esito delle verifiche.

La società propone, inoltre, l'istituzione di un tavolo congiunto tra l'Autorità e gli operatori teso a identificare le linee guida per individuare la platea dei beneficiari, le modalità di accesso ai benefici (modulistica e documentazione), le offerte di rete mobile soggette all'agevolazione e a definire i flussi informatizzati di scambio informazioni fra operatori ed istituzioni al fine di limitare al massimo la conservazione dei documenti sensibili dell'utente presso l'operatore. La società ritiene, inoltre, necessario un confronto dell'Autorità con il Garante per la protezione dei dati personali per una corretta modalità di trattamento, conservazione e cancellazione dei dati sensibili. L'operatore richiede quindi all'Autorità di attuare un approccio graduale e di non imporre vincoli che, a suo dire, appaiono non proporzionati e rappresentano un onere iniquo e non gestibile in assenza di una specifica forma di finanziamento.

Un operatore (Fastweb) ritiene che la previsione di sconti sia una misura in grado di garantire una maggiore inclusione sociale dei consumatori con disabilità solo per situazioni di basso reddito

Allegato A alla delibera n. 290/21/CONS

e/o di bassa capacità di spesa. Secondo la società, eventuali agevolazioni di natura economica - in ogni caso finanziate dallo Stato - andrebbero riconosciute indistintamente a tutti i consumatori con comprovate difficoltà economiche, a prescindere da eventuali disabilità.

Un operatore (Sky) ritiene che l'Autorità dovrebbe, anche nell'ambito di un tavolo di confronto aperto sia alle Associazioni di categoria dei consumatori affetti da disabilità che agli operatori di settore, estendere la "platea elegibile" in modo più graduale e scaglionato nel tempo. In aggiunta o in alternativa a quanto sopra, la società ritiene che l'Autorità, al fine di concentrare le risorse degli operatori a beneficio degli utenti maggiormente vulnerabili, potrebbe valutare l'opportunità di indicare limiti di reddito per individuare la platea degli aventi diritto.

Le valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, l'Autorità, come ampiamente argomentato nel documento di consultazione, ritiene che l'accesso equivalente debba essere realizzato attraverso interventi idonei a rimuovere, per quanto possibile, le condizioni di disagio e di difficoltà legate all'interazione delle persone con disabilità con l'ambiente circostante, al fine di consentire loro di accedere ai servizi di comunicazione con le stesse modalità riservate alla generalità degli utenti. Quindi, contrariamente a quanto affermato da alcuni operatori, una agevolazione economica rende in concreto possibile l'accesso equivalente.

Le persone con disabilità necessitano, infatti, non solo di mezzi tecnici *ad hoc*, ma anche di condizioni economiche agevolate – e particolarmente favorevoli – per la propria diffusa propensione ad un uso particolarmente intenso dei servizi di rete, utilizzo di certo non "voluttuario", ma strettamente connesso alle maggiori difficoltà relazionali e di comunicazione dipendenti dalla condizione di disabilità. L'Autorità ritiene, quindi, che uno sconto sul prezzo dei servizi di comunicazione elettronica, oltre a rispondere ad esigenze legate ad un basso livello di reddito, funga da valido incentivo per gli utenti "vulnerabili" all'utilizzo di strumenti in grado di garantire inclusione sociale, vita indipendente, abbattimento delle barriere. Non va dimenticato che le persone con disabilità per comunicare necessitano, rispetto alla generalità degli utenti, di tempi di connessione più lunghi e di un maggiore quantitativo di traffico dati, per cui la connessione ad Internet diventa uno strumento indispensabile per comunicare e per svolgere azioni che un altro utente svolgerebbe senza necessariamente ricorrere al medesimo servizio.

L'Autorità ritiene che tali considerazioni valgano tanto per le persone con disabilità uditiva e visiva, 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. Un esempio è rappresentato dai servizi di domotica, utili a conferire maggiore autonomia, che 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 sia sempre disponibile.

L'estensione delle misure ad altre disabilità comporta, inoltre, come documentato nell'AIR, un aumento del benessere sociale, con un impatto positivo sulla competizione nel mercato con

Allegato A alla delibera n. 290/21/CONS

evidenti effetti di *spillover* in altri ambiti della società, quali, a mero titolo di esempio, lo sviluppo di applicativi ed apparecchiature specifiche per la diminuzione dei costi di assistenza, che ad oggi gravano principalmente su *caregiver* familiari.³

L'Autorità, nella seduta di Consiglio del 27 maggio 2021, visti i contributi dei partecipanti alla consultazione, ha ritenuto necessario approfondire il tema dell'estensione della platea dei beneficiari ed ha prorogato di 120 giorni il termine di conclusione del procedimento.

Alla luce delle risultanze del supplemento istruttorio svolto attraverso la richiesta di ulteriori informazioni all'INPS sulla consistenza numerica delle platee di utenti con disabilità e ai principali operatori sul numero di agevolazioni erogate a giugno 2021, l'Autorità ritiene opportuno confermare quanto sottoposto a consultazione pubblica circa l'ampliamento della platea dei beneficiari delle agevolazioni agli 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, come riportato nei rispettivi verbali di handicap, rilasciati dall'INPS.

Tuttavia, rispetto a quanto originariamente proposto in consultazione, l'Autorità ritiene opportuno prevedere una fase sperimentale di applicazione delle misure alla nuova platea, della durata di dodici mesi prorogabili, e una finestra temporale di 90 giorni entro cui inviare le istanze di adesione. La previsione di un periodo di sperimentazione, coadiuvata dai lavori del tavolo tecnico di cui al paragrafo 9, è finalizzata ad ottenere informazioni sulla nuova platea dei destinatari e sulla efficacia delle misure adottate rispetto alle esigenze dei nuovi beneficiari, anche al fine di valutarne la conferma o la modifica.

Con riferimento alla richiesta di verificare la possibilità, come auspicato dagli operatori, di prevedere forme di finanziamento o detrazioni fiscali a beneficio delle società che erogano tali agevolazioni, l'Autorità ha avviato interlocuzioni con il neo costituitosi Ministero della Disabilità.

Inoltre, l'Autorità ritiene opportuno ampliare le competenze del tavolo di cui all'articolo 9 al fine di monitorare in particolare, il *trend* di adesione alle agevolazioni, nonché la tipologia delle richieste onde valutare eventuali correttivi o modifiche delle misure adottate.

Infine, l'Autorità intende avviare la procedura per diventare membro dell'Osservatorio Nazionale sulla condizione delle persone con disabilità (OND), istituito ai sensi dell'articolo 3 legge n. 18/09, al fine di fornire il proprio contributo per l'elaborazione delle politiche nazionali sul tema della disabilità e promuovere iniziative atte a realizzare una società dell'informazione sempre più inclusiva in cui i servizi di comunicazione elettronica risultino efficacemente

³ La legge n. 205/2017, al comma 255, definisce *caregiver* familiare la persona che assiste e si prende cura del coniuge, dell'altra parte dell'unione civile tra persone dello stesso sesso o del convivente di fatto ai sensi della legge 20 maggio 2016, n. 76, di un familiare o di un affine entro il secondo grado, ovvero, nei soli casi indicati dall'articolo 33, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104, di un familiare entro il terzo grado che, a causa di malattia, infermità o disabilità, anche croniche o degenerative, non sia autosufficiente e in grado di prendersi cura di se', sia riconosciuto invalido in quanto bisognoso di assistenza globale e continua di lunga durata ai sensi dell'articolo 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104, o sia titolare di indennità di accompagnamento ai sensi della legge 11 febbraio 1980, n. 18.

accessibili agli utenti con disabilità.

In merito alla possibilità di individuare una fascia di reddito al di sotto della quale concedere le agevolazioni, come richiesto dagli operatori, si evidenzia che nel decreto legislativo di recepimento del Codice delle Comunicazioni elettroniche è previsto che l’Autorità possa imporre all’intero mercato (o ai soli fornitori designati, nel caso di eccessivo onere amministrativo o finanziario) l’obbligo di rendere disponibili formule tariffarie agevolate per consumatori a basso reddito o con specifiche esigenze sociali. Tali formule riguarderanno agevolazioni sulle tariffe voce e dati di rete fissa che saranno incluse nel nuovo perimetro del servizio universale, che comprenderà oltre alla telefonia vocale anche un accesso broadband ad Internet.

Ne consegue che anche il nuovo codice europeo, di prossima trasposizione, riconosce l’esigenza di prevedere tariffe agevolate sia per la categoria di consumatori a basso reddito, sia per quelle con esigenze sociali specifiche tra cui la presenza di una disabilità. Per tale categoria a differenza della prima, il reddito non è condizione necessaria per l’ottenimento del beneficio.

5. Misure di trasparenza, fatturazione e *caring* (articoli 6, 7 e 8)

L’Autorità ha proposto nel documento di consultazione pubblica, oltre alla conferma delle disposizioni relative alle informazioni da pubblicare sui siti *web* degli operatori di cui alla delibera n. 46/17/CONS, l’adozione di ulteriori misure in tema di trasparenza della fatturazione e di assistenza clienti quali l’invio gratuito, su richiesta del cliente, della bolletta in formato *Braille* o in formato digitale, l’integrazione delle misure di *customer care* con la predisposizione di un canale dedicato ai consumatori con disabilità e la possibilità di indicare un soggetto terzo che possa occuparsi della gestione del contratto.

Le osservazioni dei partecipanti

Le Associazioni dei consumatori ritengono necessario che il *link* alla pagina dedicata alle agevolazioni per i consumatori con disabilità sia ben visibile in *home page*, in modo tale da agevolare l’utente nella ricerca e da rendere le misure destinate ai disabili immediatamente accessibili. Le Associazioni, inoltre, suggeriscono di indicare espressamente nel testo della delibera che gli operatori devono attenersi, quanto più possibile, alle linee guida W3C, ossia le *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)* nella versione 2.1, non solo nella realizzazione delle pagine informative riservate agli utenti disabili, ma anche nella realizzazione dell’intero sito *web* e delle *app* mobili.

Le Associazioni, in aggiunta, chiedono di prevedere che la delega per la gestione del contratto ad un terzo sia revocabile dall’interessato in ogni momento.

A parere delle Associazioni, anche i servizi di assistenza clienti rivolti agli utenti con disabilità dovrebbero essere oggetto di monitoraggio, e pertanto propongono che l’Autorità definisca i tempi di risposta degli operatori a tale servizio. Le Associazioni suggeriscono, inoltre, che i canali di assistenza dedicati ai disabili siano almeno di due tipologie, una basata su comunicazione vocale (indispensabile per le categorie non vedenti) e una di tipo digitale (indispensabile per le categorie con difficoltà fonetiche). Inoltre, per le Associazioni i canali di

Allegato A alla delibera n. 290/21/CONS

assistenza di tipo digitale dovrebbero essere almeno due: un servizio tramite *e-mail* e un servizio tramite assistente virtuale. Secondo le Associazioni il tavolo tecnico di cui all'articolo 9 sarebbe la sede più idonea a definire le caratteristiche dei servizi di assistenza clienti dedicati ai disabili.

L'Associazione "Ci sono io con te", rilevando che le attuali agevolazioni non risultano adeguatamente conosciute da parte dei potenziali destinatari perché scarsamente pubblicizzate, ritiene che sui siti degli operatori debba essere dato maggior risalto alle informazioni per gli utenti disabili utilizzando il carattere maiuscolo o maiuscoletto e che gli operatori inseriscano in tutte le comunicazioni commerciali un avviso con il quale si informa a che l'offerta è disponibile a condizioni agevolate per gli utenti con disabilità.

Riguardo alla previsione di affidare la gestione del contratto ad un soggetto un terzo, AISM e FISH suggeriscono di estendere tale possibilità a tutte le persone con disabilità e chiedono che il personale dei *call center* loro dedicato riceva una opportuna formazione sulle tecnologie assistive perché spesso non in grado di offrire una assistenza mirata. Le Associazioni auspicano che, non solo i siti *web*, ma anche le applicazioni mobili degli operatori siano, accessibili e conformi alle ultime linee guida emanate dal W3C alle quali sono state aggiunte delle regole tecniche per le *app* mobili.

Due operatori (Fastweb ed Eolo) ritengono condivisibile la proposta dell'Autorità di integrare la pagina *web* dedicata agli utenti con disabilità con un *form online* che consenta a questi ultimi di compilare ed inviare la richiesta di agevolazione e la documentazione medica prevista, direttamente dal sito.

Gran parte degli operatori (Tim, Vodafone, Wind Tre, Sky, Fastweb, Eolo, Iliad) chiedono di non includere fra i formati della fattura telefonica da mettere a disposizione degli utenti non vedenti quello in *braille* in considerazione dell'esistenza di formati alternativi in grado di assicurare lo stesso obiettivo informativo. Tali operatori rilevano, a riguardo, che per sviluppare e implementare sistemi di traduzione/conversione di documenti per la riscrittura in *Braille* e adeguare tutti i processi di gestione, sono necessari tempi di attuazione maggiori di quelli previsti nello schema di delibera.

Secondo un operatore (Sky) la distinzione tra il delegato che si occupa solo del pagamento del conto telefonico e quello che si occupa dell'intera gestione del contratto, oltre che complessa ed onerosa da implementare, non sarebbe di particolare utilità soprattutto in un contesto in cui sono sempre più diffusi i pagamenti elettronici, per cui suggerisce di prevedere solo la figura del delegato all'intera gestione del contratto.

Alcuni operatori (Vodafone, Tim e Fastweb), ravvisando nella previsione di delega a un terzo, potenziali criticità in relazione agli aspetti inerenti alla *privacy*, chiedono che siano definite le modalità con le quali il cliente esprima tale volontà (procura scritta o delega) al momento della conclusione del rapporto contrattuale, mentre un operatore (Sorgenia) ritiene condivisibile la previsione, ma chiede di poter continuare a rendere la fattura disponibile nell'area clienti del sito *web*, evitando l'invio ad un recapito alternativo a quello fornito in fase di sottoscrizione.

Un operatore (Vodafone) ritiene condivisibile prevedere – a scelta dell'operatore – una forma di gestione dedicata e prioritaria per l'assistenza, ma rileva che i sistemi, non essendo allo stato

Allegato A alla delibera n. 290/21/CONS

predisposti per riconoscere la clientela disabile, richiedono un'attività di progettazione e di sviluppo. Quanto alle forme di assistenza basate su moderne tecnologie digitali, l'operatore precisa di prevedere già un canale totalmente digitale di assistenza tramite *app* o area "fai da te" del sito *web* che potrà ulteriormente evolvere verso un sistema in grado di riconoscere i clienti disabili. Per quanto riguarda la possibilità di garantire priorità alle richieste di riparazione dei guasti provenienti dai clienti disabili, la società ritiene necessario un coordinamento con l'operatore *wholesale* e solo a valle di ciò poter riflettere tale misura a livello *retail*.

Un operatore (Tim) ritiene che le misure proposte in consultazione siano di grande impatto in quanto necessitano del riconoscimento degli utenti disabili sui diversi canali di assistenza per i servizi di linea fissa e di linea mobile nonché il prolungamento dell'orario. L'operatore propone una modalità alternativa di gestione prioritaria attraverso comunicazioni da inviare a caselle *mail* dedicate opportunamente presidiate.

Un operatore (Sorgenia) ritiene che la scelta dei servizi di assistenza dovrebbe essere rimessa alle società e che ben potrebbero assolvere allo scopo sia appositi servizi di *chat*, sia servizi in audio accessibili dal canale di assistenza principale tramite percorsi dedicati, sia, ancora, soluzioni quali la conversazione attraverso piattaforme di videoconferenza, come ad esempio Teams o Zoom, che consentono l'uso di un canale audio per i soggetti ipovedenti e di un canale di conversazione testuale per i non udenti.

Anche un altro operatore (Iliad) ritiene che, laddove si dovesse imporre la creazione di un canale dedicato di assistenza telefonica, gratuita e attiva ventiquattrore su ventiquattro, la previsione comporterebbe ingenti investimenti per gli operatori in termini di personale e strutture, sproporzionati rispetto ai relativi benefici per i consumatori.

Un altro operatore (Fastweb) non condivide l'introduzione di un canale di assistenza dedicato ai disabili, sostenendo che la propria clientela già si avvale di un servizio di assistenza tecnica disponibile 24 ore al giorno da canale telefonico (e fino alle ore 24:00 dai canali digitali), mentre per le altre tipologie di disservizi e problemi l'assistenza è comunque attiva ogni giorno dalle 8:00 alle 24:00 ed accessibile anche tramite altri canali. L'operatore non ritiene neppure condivisibile la previsione di una gestione prioritaria delle richieste di riparazione dei guasti degli utenti con disabilità.

Un altro operatore (Eolo), pur condividendo che l'erogazione dei servizi di comunicazione elettronica sia prioritaria ed essenziale per gli utenti disabili, ritiene che la proposta, così come formulata, non sia condivisibile in quanto, a fronte di un numero esiguo di chiamate nelle ore notturne, gli operatori si troverebbero a dover gestire una riorganizzazione del personale che richiede maggiori risorse economiche ed un maggior *effort* aziendale. L'operatore, pertanto, ritiene che si debba limitare l'assistenza notturna alle sole richieste di riparazione dei guasti, escludendo dunque altre tipologie di richieste (informazioni, assistenza tecnica, reclami) che continuerebbero ad essere gestite nelle ore diurne.

Anche altri due operatori (Sky e Linkem) ritengono che la previsione di un servizio di assistenza gratuito disponibile anche nella fascia oraria notturna rappresenti un costo rilevante per le imprese che appare di dubbia utilità, dal momento che la segnalazione di un guasto in fascia

Allegato A alla delibera n. 290/21/CONS

notturna può al più comportare la presa in carico della richiesta di riparazione, ma la relativa gestione sarebbe comunque necessariamente rimandata alle ore diurne. Tali operatori suggeriscono, quindi, di prevedere la creazione nella fascia serale/notturna di un servizio automatico di registrazione delle segnalazioni da prendere in carico al mattino successivo.

Le valutazioni dell'Autorità

Con riferimento ai siti *web* degli operatori, l'Autorità ritiene opportuno confermare l'obbligo di predisporre una pagina dedicata, accessibile dalla *home page*, denominata "Agevolazioni per utenti con disabilità", contenente informazioni sulle offerte di rete fissa e mobile nonché sulla modalità di ottenimento delle agevolazioni e sui termini di adesione per la nuova platea. Il modulo di richiesta deve essere compilabile anche dal sito *web*, deve essere disponibile in formato PDF o in altri formati editabili predisposti dall'operatore e deve poter essere trasmesso, unitamente alla documentazione necessaria, anche attraverso uno o più canali digitali che l'operatore renderà operativi.

L'Autorità ritiene opportuno modificare il comma 2 dell'articolo 6, al fine di prevedere che i contenuti delle pagine dedicate, da sito *web* o da applicazioni digitali, debbano essere redatti in conformità ai requisiti di accessibilità di cui alle linee guida WCAG 2.1 e successive evoluzioni, in ottemperanza alle disposizioni della Legge Stanca, come modificata dalla legge 11 settembre 2020 n. 120, che stabilisce i requisiti di accessibilità di alcuni servizi erogati da soggetti privati tra cui quello di rendere accessibili i siti *web*, comprese le applicazioni *online* e i servizi per dispositivi mobili correlati.

Con riferimento alla trasparenza della fatturazione, l'Autorità ritiene necessario confermare l'obbligo di inviare, su richiesta dei non vedenti e gratuitamente, il documento di fatturazione in un formato accessibile, scelto tra il formato PDF compatibile con le tecnologie assistive e altri che consentano di raggiungere lo stesso risultato (tra cui il formato XML). L'Autorità non ritiene necessario imporre, invece, la redazione della fattura in linguaggio *Braille*, dal momento che ciò comporterebbe ulteriori costi di sviluppo per gli operatori, a fronte di un risultato raggiungibile anche utilizzando soluzioni già disponibili lato operatore.

L'Autorità ritiene opportuno eliminare la distinzione tra il terzo che si occupa solo del pagamento del conto telefonico e quello che si occupa del contratto e prevedere che la persona indicata dall'utente con disabilità curi la gestione di tutti gli aspetti contrattuali. Tale facoltà deve essere pubblicizzata nella pagina dedicata alle agevolazioni, congiuntamente alle modalità di esercizio stabilite da ciascun operatore. L'indicazione del terzo, revocabile in qualsiasi momento, potrà essere effettuata al momento della richiesta del beneficio o tramite apposito documento di delega in un qualsiasi momento successivo. Inoltre, con riferimento alla richiesta delle Associazioni di estendere la facoltà di delega a qualsiasi altro utente che, per ragioni di età o salute, sia impossibilitato ad occuparsi della gestione del contratto, l'Autorità ritiene opportuno valutare tale possibilità del procedimento avviato con delibera n. 225/19/CONS.

Con riferimento alle disposizioni in tema di servizi di assistenza clienti, l'Autorità ritiene opportuno prevedere l'obbligo per gli operatori di predisporre almeno un canale dedicato ai soli utenti con disabilità di tipo digitale disponibile nella fascia oraria 8-24. L'Autorità, sulla base di

Allegato A alla delibera n. 290/21/CONS

quanto emerso in consultazione, ritiene che la previsione di un servizio di assistenza attivo in fascia notturna consentirebbe esclusivamente la presa in carico della segnalazione di guasto, furto o assistenza, ma non la sua risoluzione, e pertanto ritiene opportuno che almeno le richieste di riparazione guasti siano gestite nelle prime ore lavorative e con priorità rispetto a contemporanee richieste pervenute da parte degli altri utenti, nel rispetto dei termini stabiliti nella Carta dei Servizi.

6. Servizi di conversazione globale (articolo 9)

L’Autorità ha proposto che gli operatori forniscano ai consumatori disabili, e soprattutto 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 conversazione telefonica 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. Per tale servizio, sottoposto all’approvazione e alla vigilanza dell’Autorità, è stato proposto l’avvio di un tavolo tecnico alla cui partecipazione saranno invitate le 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.

Le osservazioni dei partecipanti

Le Associazioni dei Consumatori concordano sull’istituzione di un tavolo tecnico per la definizione dei servizi di conversazione globale a cui dichiarano di voler aderire.

L’Associazione “Ci sono io con te” auspica che sia formato un tavolo permanente consultivo e di confronto in cui siano rappresentati tutti gli utenti con disabilità, volto a fornire un contributo concreto nei processi decisionali che riguardano le misure in loro favore.

Un operatore (Vodafone) ritiene che dovrebbe essere consentita la possibilità di utilizzare forme di assistenza digitali alternative, che prevedano altresì il supporto di un operatore, atte a soddisfare il medesimo obiettivo finale.

Un operatore (Fastweb) condivide la previsione, ritenendo che tale misura possa contribuire significativamente a garantire alle persone con disabilità una reale ed effettiva equivalenza nell’accesso ai servizi e si riserva di formulare le proprie valutazioni nell’ambito del tavolo tecnico. L’operatore precisa che tali tipologie di servizi sono già previsti e disciplinati dal nuovo Codice Europeo delle comunicazioni elettroniche e dunque dovrà essere il legislatore, in fase di recepimento, a stabilirne le condizioni soggettive ed oggettive, delegando eventualmente all’Autorità le funzioni esecutive.

Due operatori (Sky e Tiscali) ritengono che il servizio di conversazione globale debba essere messo a disposizione, nel rispetto della libertà imprenditoriale di ciascuna impresa, su base meramente volontaria. Un altro operatore (Iliad) ritiene di non poter compiutamente valutare, in termini di rapporto costi-benefici, l’incidenza che detto servizio avrebbe sul mercato e sul proprio

Allegato A alla delibera n. 290/21/CONS

modello di *business*, poiché non dispone dei dettagli sulle soluzioni tecnico-implementative che l'Autorità si propone di adottare. L'operatore ritiene, dunque, necessario che tale misura sia introdotta come obbligatoria solo a valle di un apposito tavolo tecnico con gli operatori, volto a valutarne la fattibilità tecnico-economica, anche in considerazione della prospettata adozione delle altre misure proposte. Anche per altri due operatori (Eolo e Tim) prima di rendere il servizio obbligatorio sarebbe necessario svolgere un'analisi puntuale del servizio in parola inclusi gli impatti, sia di natura tecnica-operativa, che economica che avrebbe sugli operatori.

Per un operatore (Sorgenia), l'obbligo di fornire il servizio di conversazione globale dovrebbe essere a carico dei soli operatori di rete fissa che forniscono il servizio di telefonia, mentre un altro operatore (Linkem) ritiene che i maggiori costi sostenuti dall'operatore per la gestione del servizio di conversazione globale non potranno essere compensati neanche attraverso una specifica modulazione del prezzo che, ai sensi dell'articolo 9, dovrà essere adeguato a quello di una chiamata normale.

Valutazioni dell'Autorità

L'Autorità nel ribadire che i servizi di conversazione globale sono previsti dalla direttiva che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche che gli Stati membri sono tenuti a recepire nei codici nazionali, conferma la necessità di istituire un tavolo tecnico per la definizione del servizio, i cui lavori saranno avviati non prima di 180 giorni dalla pubblicazione della delibera finale.

L'Autorità ritiene altresì opportuno che il tavolo tecnico, composto in forma ristretta dagli operatori, dalle Associazioni dei consumatori e da quelle rappresentative dei consumatori con disabilità, si riunisca durante il periodo di sperimentazione con cadenza periodica, al fine di monitorare, per la nuova platea di beneficiari, l'andamento delle adesioni e proporre eventuali correttivi delle misure adottate.

7. Sulle disposizioni finali

Le osservazioni dei partecipanti

Un operatore (Wind Tre) chiede di procrastinare gli interventi con decorrenza marzo 2022.

Un operatore (Tim) ritiene equo prevedere un periodo di 240 giorni, in luogo dei 180, per la realizzazione del canale dedicato per l'assistenza clienti. Un altro operatore (Vodafone), ritenendo necessari non meno di sei mesi dall'entrata in vigore della delibera per l'introduzione dei nuovi profili di offerta di rete mobile, chiede di estendere a tutte le misure il medesimo termine.

Un operatore (Sky) ritiene necessario un periodo di implementazione maggiore rispetto a quello previsto nello schema di provvedimento soprattutto per le misure relative alla fatturazione, alla nomina del delegato e al servizio di assistenza dedicato. Tale operatore ritiene che le misure di cui agli articoli 3, 4, 5, 6 non possano essere implementate prima di 180 giorni, mentre le misure di cui agli articoli 7 e 8 non prima di 270 giorni, mentre un altro operatore (PostePay), chiede che il termine di 120 giorni, indicato dal comma 2 dell'articolo 11, sia portato a non meno di 180 giorni.

Allegato A alla delibera n. 290/21/CONS

Un operatore (Eolo) ritiene ragionevoli i termini proposti dall’Autorità, ma evidenzia che il mantenimento in attività del servizio di assistenza clienti ventiquattro ore su ventiquattro comporterebbe delle criticità.

Valutazioni dell’Autorità

L’Autorità, ritiene opportuno prorogare il termine entro cui gli operatori rendono disponibili le agevolazioni di ulteriori 60 giorni. Il nuovo termine appare congruo sia in considerazione dei minori obblighi previsti in capo agli operatori con riferimento alle nuove agevolazioni di rete mobile, sia del periodo emergenziale ancora in corso che ha comportato il trasferimento in remoto di tutti i processi aziendali che necessitano, pertanto, di tempi più lunghi per l’attuazione delle misure richieste. Al contempo si ritiene equo stabilire un periodo di 45 giorni entro cui gli operatori pubblicizzano e aggiornano i contenuti delle pagine *web* dedicate alle agevolazioni, dando evidenza della finestra di adesione per la nuova platea, delle nuove offerte di rete mobile, delle novità introdotte in tema di trasparenza e *caring*, della possibilità di indicare un terzo per la gestione del contratto, e di tutte le nuove misure che saranno operative entro 180 giorni dalla pubblicazione.