

# **SINTESI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA**

**AVVIATA CON DELIBERA N. 378/16/CONS**

***“AVVIO DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA SULLO  
SCHEMA DI PROVVEDIMENTO RECANTE “MISURE  
SPECIFICHE E DISPOSIZIONI IN MATERIA DI  
CONDIZIONI ECONOMICHE AGEVOLATE,  
RISERVATE A PARTICOLARI CATEGORIE DI  
CLIENTELA, PER I SERVIZI DI COMUNICAZIONE  
ELETTRONICA DA POSTAZIONE FISSA E MOBILE”***

## SOMMARIO

### Sommario

La consultazione pubblica	1
Sintesi dei contributi. Considerazioni generali.	3

## LA CONSULTAZIONE PUBBLICA

### La consultazione pubblica

Con la delibera n. 378/16/CONS del 28 luglio 2016, questa Autorità ha indetto una consultazione pubblica concernente l'aggiornamento delle misure a tutela degli utenti disabili, affinché essi dispongano di un accesso ai servizi di comunicazione elettronica equivalente a quello della maggior parte degli utenti finali e possano beneficiare della gamma di servizi messi a disposizione della maggior parte degli utenti finali, anche al fine di compensare il *gap* sociale e relazionale causato dalla specifica condizione di disabilità e favorendo l'inclusione sociale.

A circa 9 anni dall'approvazione della delibera n. 514/07/CONS, si ritiene necessario procedere ad una sostanziale modifica delle prescrizioni vigenti in materia di condizioni economiche agevolate per gli utenti disabili, anche alla luce delle modifiche introdotte dalla disciplina comunitaria in materia di equivalenza di accesso e di diritto di scelta per gli utenti disabili con particolare riferimento all'articolo 73-bis, del “Codice delle comunicazioni elettroniche” (di seguito “Codice”).

A seguito della produzione di contributi scritti, in data 11 ottobre 2016, 27 ottobre 2016 e 28 ottobre 2016, si sono tenute le audizioni rispettivamente con l’Ente Nazionale Sordi, l’operatore Telecom Italia S.p.A. e l’operatore Vodafone Omnitel B.V..

#### I SOGGETTI PARTECIPANTI

Alla consultazione hanno partecipato con propri contributi i seguenti soggetti: Ente Nazionale Sordi (di seguito denominata **ENS**), Associazione Disabili Visivi (di seguito denominata **ADV**), Fastweb S.p.A. (di seguito denominata **Fastweb**), H3G S.p.A. (di seguito denominata **H3G**), Poste Mobile S.p.A. (di seguito denominata **Poste Mobile**), Telecom Italia S.p.A. (di seguito denominata **TIM**), Vodafone Omnitel B.V. (di seguito denominata **Vodafone**), Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito denominata **Wind**), Eolo N.G.I. (di seguito denominata **NGI**), **Maximiliano Olivieri** (Presidente Consorzio LoveGiver), **Vincenzo Biancolillo** (Presidente CGDS consorzio genitori diversamente abili), **Pierluigi Migotto**.

Segue una tabella di sintesi dei contributi pervenuti da utenti ed associazioni rappresentative dei disabili.

ASSOCIAZIONE DISABILI/UTENTI	SUNTO CONTRIBUTO UTENTI
<b>Maximiliano Olivieri</b>	Favorevole all'iniziativa, propone di non limitare le agevolazioni agli studenti. L'emarginazione comunicativa è ancor più accentuata per chi

## LA CONSULTAZIONE PUBBLICA

<b>(presidente consorzio Lovegiver)</b>	non può studiare o ha smesso di farlo. Propone di estendere le agevolazioni a tutti coloro che hanno un'invalidità al 100% più accompagnamento.
<b>Vincenzo Biancolillo (Presidente CGDA - consorzio genitori diversamente abili)</b>	Concorda su tutta la linea, suggerisce di non limitare le agevolazioni per universitari ai 29 anni perché spesso la disabilità porta ad una dilatazione dei tempi di conclusione del percorso universitario.
<b>Pierluigi Migotto</b>	Propone di eliminare il limite di età fissato in 19 anni, che escluderebbe dalle agevolazioni i malati di Alzheimer e demenza senile.
<b>ENS (Pres. Giuseppe Petrucci)</b>	Concorda sulle misure internet fisso e siti web. Chiede un volume di traffico dati in mobilità di almeno 30 GB al mese, gratis. <i>Offerta Zero Rating per servizi comunitaens, caps, sos sordi, taxi sordi.</i>
<b>ADV</b>	Concorda in pieno su tutte le misure proposte, ritiene che il tetto di traffico dati in mobilità non debba essere inferiore a 7- 8 GB.

Sono pervenute le adesioni di circa 60 utenti ciechi totali e/o parziali che hanno espresso sinteticamente il loro apprezzamento alla iniziativa, ritenendo altresì che il tetto di traffico dati in mobilità non debba essere inferiore a 7-8 GB/mese e che la previsione di minuti voce illimitati possa essere ragionevolmente sostituita da un congruo numero di minuti voce gratuiti.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

### Sintesi dei contributi. Considerazioni generali.

#### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

In via preliminare, preme sottolineare come l'intervento proposto dall'Autorità inerente all'applicazione della scontistica del 50% sulle tariffe *flat* e *semiflat* di accesso ad internet da postazione fissa abbia riscontrato un generale consenso tra i partecipanti alla consultazione, ad eccezione dell'operatore NGI, favorevole all'applicazione dello sconto solo a fronte di un meccanismo di finanziamento dei mancati guadagni, e dell'operatore TIM, che pur non condividendo appieno la *ratio* dello sconto, si è reso comunque disponibile a collaborare fattivamente con l'Autorità, qualsiasi sia la decisione finale.

Rispetto alla proposta di estensione dell'agevolazione sul Servizio Universale, ovvero l'esenzione del canone di abbonamento al servizio telefonico, ad oggi prevista solo per gli utenti sordi, anche agli utenti ciechi totali e parziali, l'operatore TIM, incaricato della fornitura del servizio, ritiene carente di motivazione e di fondamento normativo oltre che sproporzionata rispetto al fine da perseguire, l'estensione del beneficio a tutti gli utenti ciechi totali e parziali. A parere di TIM la misura adottata nel 2000 nei confronti dei soli utenti sordi, riguardante l'esenzione del canone, si fondava su due argomenti principali: la previsione di una misura compensativa a fronte del ridotto utilizzo del servizio telefonico da parte degli utenti sordi, all'epoca costretti ad utilizzare costosi dispositivi quali il DTS (Dispositivo telefonico per sordi) e l'impossibilità per tale categoria di trovare offerte alternative sul mercato.

Gli operatori Mobili Virtuali, Fastweb e Poste Mobile, pur condividendo la proposta di Agcom secondo cui tutti i fornitori di accesso ad internet da postazione mobile debbano predisporre un'offerta caratterizzata da un congruo volume di traffico dati ad un prezzo accessibile valutato in non più del 50% del miglior prezzo applicato per analoghe offerte di traffico dati, ritengono eccessivamente onerosa per un operatore mobile virtuale, la previsione di una soglia di 20 GB/mese per i sordi e di 10 GB/mese per i ciechi, non essendo presenti nel proprio portfolio commerciale, offerte caratterizzate da volumi così elevati.

Poste mobile si è dichiarato disponibile ad applicare la scontistica proposta da Agcom alla loro migliore offerta sottoscrivibile in termini di *plafond* di giga disponibili.

Relativamente alla previsione di ulteriori misure atte a favorire la trasparenza delle informazioni sui siti web, gli operatori si sono dichiarati favorevoli ad analizzare, congiuntamente alle associazioni in difesa dei diritti degli utenti sordi e ciechi, soluzioni grafiche adatte a facilitare la lettura e la comprensione dei contenuti del sito, non necessariamente limitate ad audio e video guide descrittive, che andrebbero periodicamente

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

aggiornate al variare delle condizioni di offerta via via sottoscrivibili, ma utilizzando svariate tecnologie assistive, a scelta dell'operatore, che persegua lo stesso fine.

In ultimo, rispetto all'estensione delle agevolazioni o di parte di esse ad altre categorie di disabili, gli operatori, pur condividendo tutti i principi della proposta, hanno chiesto maggiori elementi sul numero dei soggetti interessati e sul tipo di agevolazione da fornire, al fine di procedere ad una più precisa analisi di impatto economico, e di valutare tale estensione ad un anno dalla data di entrata in vigore delle misure per sordi e ciechi che saranno adottate con la delibera finale.

Gli operatori concordano nell'indicare un tempo non inferiore ai 4-5 mesi, come necessario per rendere disponibile le offerte sul mercato.

L'Ente Nazionale Sordi, con specifico riferimento alla telefonia mobile, ritiene che per un utente sordo un congruo volume di traffico dati debba essere pari almeno ad un 1 GB al giorno, per un totale di 30 GB da consumarsi nell'arco di un mese. Tale agevolazione, a parere dell'ENS, dovrebbe essere gratuita ed indipendente dalle politiche che le aziende applicano agli utenti normoabili. Inoltre l'ENS propone che i servizi di rilevanza pubblica e di emergenza, quali il volume di traffico dati per accedere a Comunic@ENS, SOS sordi, Taxi sordi siano sottratti al *cap* compreso nel pacchetto mensile sottoscritto.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

L'Autorità ha, tra i suoi poteri, quello di prescrivere alle imprese fornitrice di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico misure per gli utenti finali disabili, affinché dispongano di un accesso ai servizi di comunicazione elettronica equivalente a quello della maggior parte degli utenti finali e possano beneficiare della gamma di servizi messi a disposizione della maggior parte degli utenti finali.

Con la delibera n. 514/07/CONS, l'Autorità introdusse agevolazioni e misure specifiche a favore di utenti sordi e ciechi totali. Per gli utenti sordi le misure riguardavano l'esenzione dal pagamento del canone di abbonamento al servizio telefonico di telefonia fissa (onere a carico dell'impresa fornitrice del Servizio universale) ed una specifica offerta di telefonia mobile con 50 sms gratuiti al giorno. Per gli utenti ciechi totali le misure prevedevano uno sconto del 50% sul canone di navigazione ad internet da telefonia fissa (onere a carico di tutti gli operatori), a prescindere dalla tecnica e dalla velocità di connessione prescelte dall'utente, o, in caso di offerte a consumo, la fruizione di almeno 90 ore di navigazione gratuite.

A circa 9 anni dall'approvazione della citata delibera, si ritiene necessario procedere ad una sostanziale modifica delle prescrizioni vigenti in materia di condizioni economiche agevolate per gli utenti disabili, anche alla luce delle modifiche introdotte dalla disciplina comunitaria

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

in materia di equivalenza di accesso e di diritto di scelta per gli utenti disabili con particolare riferimento all'articolo 73-bis, del Codice.

Entrando nel merito delle misure proposte: rispetto al contesto del Servizio Universale, la prescrizione per i sordi era mutuata dalla del. n. 314/00/CONS che al comma 2, art. 1, prevede che: “*Gli utenti residenziali che utilizzano sistemi di comunicazione denominati DTS (Dispositivo Telefonico per Sordomuti), sono esentati dal pagamento del canone mensile di abbonamento al servizio telefonico di categoria B.*”

A tutt'oggi si ritiene che, in relazione alla sordità, l'oggettiva parziale utilizzabilità del servizio di fonia costituisca un disincentivo alla sua utilizzazione e un potenziale elemento di esclusione sociale, per cui si ritiene necessario confermare l'esenzione dal pagamento del canone per gli utenti sordi.

Relativamente agli utenti ciechi preme sottolineare come nessuna associazione di categoria abbia richiesto finora una tale misura, a differenza della scontistica sulle offerte dati, né lamentato deficit nei servizi forniti e nella possibilità di fruire del servizio voce attraverso operatori alternativi all'*incumbent*.

Si conferma l'inclusione dei ciechi parziali tra gli aventi diritto alle agevolazioni, con la limitazione che essi possano aderire ad una sola delle agevolazioni previste per fisso e mobile. Tale riformulazione è giustificata, in base al principio di proporzionalità che impone all'amministrazione di adottare un provvedimento non eccedente quanto è opportuno e necessario per conseguire lo scopo prefissato dalla minore gravità della disabilità.

Relativamente alle offerte broadband da postazione fissa, si ritiene di confermare, per gli utenti sordi e ciechi totali, quanto previsto nel testo in consultazione pubblica, ovvero prevedere che tutti gli operatori di accesso ad internet, provvedano ad uno sconto del 50% sul canone mensile di tutte le offerte *flat* e *semiflat* voce ed internet o solo internet, fruibili da postazione fissa, in qualunque tecnologia. Gli operatori che offrono ancora offerte a consumo per la navigazione ad internet sono tenuti a fornire 180 ore mensili gratuite. Si conferma altresì che ogni richiesta, da parte dell'utente disabile, di cambio piano tariffario, indipendentemente dalla tecnologia prescelta, deve essere offerta dall'operatore, laddove tecnicamente possibile, senza alcun costo per l'utente finale.

Relativamente ai servizi di comunicazione voce e dati da postazione mobile, si ritiene di confermare per i MNO (*mobile network operator*) ovvero TIM, Vodafone, Wind-H3g, la prescrizione relativa ad un'offerta *ad hoc* per gli utenti sordi che preveda almeno 20 Giga Byte, da consumarsi nel periodo di riferimento, scontati del 50% rispetto ad analoghe offerte

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

dati a parità di *cap* e 50 sms gratuiti al giorno, per gli utenti ciechi un'offerta di almeno 10 Giga Byte e 2000 minuti di traffico voce gratuiti, da consumarsi nel periodo di riferimento.

Per tutti gli operatori mobili virtuali (*mobile virtual network operator*), che non offrono traffico dati in linea con i profili di consumo definiti nelle offerte ad hoc, si prevede che venga applicato agli utenti aventi diritto, uno sconto del 50% sulla migliore offerta sottoscrivibile in termini di Giga Byte, a cui aggiungere al pari degli altri operatori, un congruo numero di minuti voce ed sms mensili gratuiti che siano non inferiore a 2000 minuti per i ciechi e a 50 sms gratuiti al giorno per i sordi.

Rispetto alla richiesta dell'Ente Nazionale Sordi, con specifico riferimento alla telefonia mobile, di almeno 1 GB al giorno gratis, per un totale di 30 GB da consumarsi nell'arco di un mese, si ritiene di confermare in 20 GB la soglia mensile di consumo per i sordi, scontata del 50%. Ciò alla luce del richiamato principio di proporzionalità, dei dati di consumo forniti dalla stessa ENS, pari ad un consumo medio giornaliero di 500-600 MB, nonché in ragione della scarsissima diffusione di offerte a 30 GB.

Rispetto alla ulteriore richiesta di prevedere che il consumo di dati relativo all'accesso ai servizi di emergenza quali: Comunica ENS, CAPS, SOS SORDI e TAXI sordi, alcuni non ancora operativi, altri operativi solo in un limitato numero di regioni, si rileva che il plafond di dati previsto dalle nuove misure consente in ogni caso l'utilizzo di tali servizi e che il numero di accessi ad oggi documentati risulta esiguo. Si rileva, inoltre, la necessità di tenere conto dell'approvazione del documento di linee guida *BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules*.

Si confermano le prescrizioni relative alla trasparenza delle informazioni sui siti web degli operatori, in assenza di valide alternative da concordare con le associazioni di categoria, e si indica il termine di 120 giorni dall'entrata in vigore della delibera finale per consentire agli operatori di predisporre le nuove misure.

Considerato il carattere innovativo delle nuove misure, si ritiene opportuno rivalutare, trascorsi dodici mesi dalla data di entrata in vigore delle agevolazioni previste in delibera, la disciplina e la misura delle stesse, sulla base della diffusione che avranno avuto e dei benefici determinati.

In ordine alla proposta di estensione ad altre categorie di disabili, preso atto della complessità del reperimento dei dati e delle informazioni necessarie a programmare un intervento mirato e proporzionale, l'Autorità si riserva di valutare, trascorsi sei mesi dall'entrata in vigore delle nuove misure, l'estensione di misure specifiche ad altri utenti disabili che soffrono di gravi patologie invalidanti.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

### ART. 1 - DEFINIZIONI

#### OSSERVAZIONI DEI RISONDENTI

Nessuna osservazione è pervenuta in merito all'articolo 1.

All'elenco delle definizioni si aggiungono quelle relative agli operatori mobili virtuali per i quali si ritiene di prevedere una diversa misura relativamente alla scontistica sulle offerte mobili ovvero l'applicazione di uno sconto del 50% sulla migliore offerta sottoscrivibile in termini di *plafond* di giga disponibile a cui aggiungere sms gratuiti per i sordi ed un congruo numero di minuti per i ciechi al pari degli altri operatori.

#### CONCLUSIONI

**L'art. 1, subisce le seguenti modifiche:**

#### Articolo 1 (Definizioni)

1. Ai fini del presente provvedimento si intende per:

- a) "Autorità": l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dalla legge n. 249 del 31 luglio 1997;
- b) "Codice": il "Codice delle comunicazioni elettroniche" adottato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
- c) "abbonato": la persona fisica o giuridica che sia parte di un contratto con un fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, per la fornitura di tali servizi;
- d) "utente finale": un utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;
- e) "servizio di comunicazione elettronica": i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, ad esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;
- f) "servizio telefonico accessibile al pubblico": un servizio reso accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere direttamente o indirettamente, chiamate nazionali o nazionali e internazionali tramite uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione dei servizi di comunicazione elettronica nazionale o internazionale;

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

- g) “operatore mobile MNO”: un’impresa autorizzata a fornire servizi di comunicazione elettronica di tipo mobile e personale, titolare di licenza di rete radiomobile che le assegna specifiche bande di frequenza nello spettro radioelettrico;
- h) “operatore mobile virtuale MVNO” (*Mobile Virtual Network Operator*) operatore non titolare di una licenza per l’utilizzo dello spettro radio e che pertanto utilizza le funzioni e gli elementi della rete radio di uno o più MNO;
- i) “operatore di servizi di accesso ad Internet da postazione fissa”: un’impresa autorizzata a fornire servizi di comunicazione elettronica, comunque realizzati, che consentono all’apparecchiatura terminale dell’utente, situata in postazione fissa, di comunicare con i sistemi connessi alla rete Internet e includono tutte le funzioni di accesso che sono necessarie a comunicare in Internet;
- j) “sordi”: i soggetti definiti tali ai sensi dell’art. 1, comma 2, della legge n. 381 del 1970 ;
- k) “ciechi totali”: i soggetti definiti tali ai sensi dell’articolo 2, legge n. 138 del 2001;
- l) “ciechi parziali”: i soggetti definiti tali ai sensi dell’articolo 3, legge n. 138 del 2001;
- m) “nucleo familiare”: il nucleo familiare come definito dall’art. 2, comma 2, del decreto legislativo n. 109 del 1998;

## ART. 2 – AMBITO DI APPLICAZIONE

### OSSERVAZIONI DEI RISONDENTI

Nessuna osservazione è pervenuta in merito all’articolo 2.

Si aggiunge il comma 3, che limita le agevolazioni previste per i ciechi parziali ad una sola delle agevolazioni definite per internet fisso o per internet mobile e prescrive che l’operatore possa chiedere all’aderente la sottoscrizione di un’apposita dichiarazione contrattuale di impegno al rispetto del limite predetto.

### CONCLUSIONI

#### **Articolo 2 (Scopo e ambito di applicazione)**

1. Il presente provvedimento stabilisce le modalità di attuazione delle disposizioni relative alle misure destinate agli utenti disabili di cui all’articolo 57 del Codice e alla garanzia di accesso e scelta equivalente di cui all’articolo 73-bis del Codice.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

2. Le disposizioni del presente provvedimento si applicano alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica agli utenti finali disabili di cui all' articolo 1, comma 1, *lettere j) e k)* da parte degli operatori di telecomunicazioni.

**3. Le disposizioni di cui agli articoli 4 e 5 del presente provvedimento si applicano alternativamente, ed a scelta dell'utente, agli utenti finali disabili di cui all' articolo 1, comma 1, *lettera l)* da parte degli operatori di telecomunicazioni. L'operatore che fornisce le offerte può pretendere dall'aderente la sottoscrizione di un'apposita dichiarazione contrattuale di impegno al rispetto del limite predetto.**

## ART. 3 – MISURE SPECIFICHE IN AMBITO SERVIZIO UNIVERSALE

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Con riguardo all'articolo 3 comma 1 della del. n. 378/16/CONS, che estende l'esenzione dal pagamento del canone di abbonamento telefonico agli utenti ciechi totali e parziali, è pervenuto il commento di TIM.

TIM, pur ritenendo superati i presupposti che giustificavano l'esenzione per i sordi, ovvero una misura economica a compensazione dell'elevato costo dei dispositivi DTS, ritiene che l'utilizzo del servizio telefonico per i non udenti sia ad oggi ancora poco accessibile. Sotto questo aspetto giustifica il mantenimento di una misura importante per i sordi come l'esenzione del canone.

TIM non ritiene che tale previsione sia estendibile ad altre disabilità per le quali, al contrario, la fruibilità del servizio di telefonia è piena ed addirittura potenziata.

TIM ritiene che tale estensione debba essere valutata nell'ambito di un intervento coordinato su tutte le materie oggetto di servizio universale, ivi inclusa l'individuazione del soggetto incaricato, e comunque non prima di aver aggiornato l'analisi dei contenuti del servizio universale.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Alla luce delle osservazioni ricevute, si ritiene condivisibile l'assunzione di TIM secondo cui l'esenzione del canone per i sordi si fondava sulla necessità di prevedere una misura compensativa, a fronte del ridotto utilizzo del servizio telefonico da parte di utenti con deficit fonico-uditivi. La misura compensativa era di tipo economico poiché gli utenti sordi erano costretti ad utilizzare dispositivi, quali i DTS, con un significativo aggravio dei costi.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

Le associazioni in difesa degli utenti ciechi non hanno espresso l'esigenza di un tale misura in favore dei non vedenti, piuttosto hanno confermato l'utilità di una scontistica sulle offerte *broadband* da rete fissa e hanno espresso concrete esigenze rispetto alla telefonia mobile di poter disporre di un adeguato *plafond* dati e di un congruo numero di minuti voce gratuiti per esempio per segnalare la propria localizzazione, o per inoltrare richieste di aiuto. In merito al traffico dati, l'utilizzo prevalente dei non vedenti riguarda applicazioni quali l'utilizzo di assistente vocale, programmi finalizzati alla deambulazione, riconoscimento di oggetti e colori, utilizzo che sostituisce completamente le funzionalità della voce anzi le potenzia favorendo la mobilità e l'autonomia.

L'Autorità ritiene dunque, anche nel rispetto del principio di proporzionalità, di non estendere le agevolazioni in materia di servizio universale ad altre disabilità diverse dalla sordità.

## CONCLUSIONI

**L'art. 3, è così modificato:**

### **Articolo 3 (Misure specifiche in ambito servizio universale)**

1. Gli abbonati residenziali sordi, ~~ciechi totali e ciechi parziali~~ ovvero gli abbonati residenziali nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto sordo, ~~o uno totale o uno parziale~~ sono esentati dal pagamento del canone di accesso alla rete telefonica.
2. La domanda di esenzione è presentata dall'abbonato alle imprese fornitrici del servizio incaricate ai sensi dell'art. 58 del Codice al momento della richiesta di abbonamento o in qualsiasi momento successivo del rapporto contrattuale. Alla domanda deve essere allegata esclusivamente la certificazione medica comprovante la sordità ~~o l'incapacità~~, rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica, nonché, per il caso in cui la domanda sia presentata da un abbonato convivente con il soggetto sordo ~~o cieco~~, la certificazione relativa alla composizione del nucleo familiare.
3. L'esenzione ha effetto dal giorno di presentazione della domanda completa della documentazione di cui al comma 2 e per tutta la durata del rapporto contrattuale. L'abbonato è tenuto a comunicare immediatamente all'impresa fornitrice del servizio la data in cui il soggetto disabile abbia eventualmente cessato di far parte del nucleo familiare. In ogni caso,

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

a decorrere dalla stessa l'esenzione non è più riconosciuta e l'impresa che fornisce il servizio ha il diritto di chiedere il pagamento dei canoni indebitamente omessi.

4. Le imprese fornitrice del servizio universale incaricate ai sensi dell'art. 58 del Codice forniscono evidenza dei costi derivanti dal sistema delle agevolazioni di cui al presente comma 1 predisponendone una distinta rappresentazione nell'ambito del relativo sistema di calcolo del costo netto, secondo la normativa vigente.

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

## ART. 4 MISURE SPECIFICHE PER SERVIZI VOCE E DATI DA POSTAZIONE FISSA

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

NOME OPERATORE	ART. 4 del. n. 378/16/CONS: ACCESSO RETE FISSA
FASTWEB	Favorevole allo sconto sulle offerte, da approfondire i tempi di realizzazione. Cambi profilo gratuiti saranno gestiti caso per caso su richiesta.
WIND	Favorevole, da approfondire i tempi di realizzazione.
NGI	Favorevole solo a fronte di un finanziamento dei costi sostenuti.
VODAFONE	Favorevole allo sconto relativamente alle offerte Dual Play voce+internet. Ad oggi Vodafone non propone offerte internet a consumo.
TIM	Proposta di una sola offerta broadband che tenga conto dei consumi dei disabili al miglior prezzo sul mercato.

TIM e Vodafone uditi in audizione, hanno precisato quanto segue:

TIM ritiene che le misure per disabili sull'offerta broadband debbano essere orientate a garantire la disponibilità di una offerta a banda larga alle migliori condizioni di mercato proposte dal singolo operatore, prevedendo volumi di consumo adeguati alle esigenze dei disabili. L'individuazione di una sola offerta consente di contenere in modo ragionevole gli impatti sui sistemi informativi delle aziende ed ottenere una semplificazione gestionale.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

Vodafone, pur ritenendo che sarebbe auspicabile lasciare ampia flessibilità agli operatori nelle *proposition* commerciali in un mercato già altamente concorrenziale, ritiene la misura proposta da Agcom, idonea a garantire una maggiore inclusione sociale degli utenti ciechi e sordi, favorendo altresì il nucleo familiare di cui questi fanno parte. Vodafone fa presente che ad oggi non offre alla propria clientela offerte a consumo per la navigazione ad internet. Tuttavia qualora in futuro dovessero rendersi disponibili questo tipo di offerte, Vodafone si conformerà a quanto stabilito da Agcom. Relativamente all'attivazione gratuita per tutti i cambi profilo per le offerte ad internet da postazione fissa, anche al fine di stimolare l'utilizzo di nuove tecnologie, Vodafone si renderà disponibile ad effettuare un *upgrade* gratuito ad una tecnologia superiore, ove possibile e qualora tale *upgrade* dovesse comportare un cambio di piano. Tale misura si ritiene giustificata e proporzionata, in quanto finalizzata a migliorare l'*experience* di navigazione dei già clienti che rientrano nelle categorie particolari individuate dall'Autorità nel provvedimento e che avvertiranno in particolare questa esigenza. Eventuali altri costi (quali ad esempio il contributo di attivazione, eventuali rate residue relative al modem) resteranno a carico del cliente. A tal proposito, Vodafone specifica che qualora il cliente intenda aderire ad un'offerta caratterizzata dalla stessa tecnologia, non verrà addebitato un ulteriore costo di attivazione rispetto a quello che ha già corrisposto (nel caso in cui il cliente abbia scelto di pagare ratealmente il costo di attivazione, gli verrà richiesto il pagamento delle eventuali rate residue). Vodafone, in ultimo, segnala, in caso di cambio piano gratuito, la necessità di prevedere un ribaltamento di tale beneficio anche a livello *wholesale* al fine di evitare che il costo della risorsa a livello *wholesale* ricada sull'OLO.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

In merito alle misure relativa alle connessioni a banda larga da postazione fissa, si conferma quanto previsto nel testo in consultazione pubblica per gli utenti sordi e ciechi totali. Dall'analisi delle principali offerte di accesso ad internet presenti ad oggi sul mercato si è evinto come gran parte degli operatori propongano già un prezzo scontato di circa il 50% per coloro che aderiscono alle offerte da *web*, con inclusi i costi di attivazione anche nel caso di attivazione di una linea in fibra, per i primi 6/12 mesi. Si ritiene quindi che tale agevolazione, che per gli utenti disabili, andrebbe estesa all'intera durata contrattuale e non limitata ai primi mesi, sia sostenibile dagli operatori che offrono tali servizi, come emerso anche dai contributi pervenuti in merito alla consultazione pubblica.

Entrando nel dettaglio delle misure proposte, gli operatori che offrono servizi voce e servizi di trasmissione dati da postazione fissa, sono tenuti a riconoscere agli utenti disabili, una riduzione del 50% del canone mensile per tutte le offerte sottoscrivibili *flat* e *semiflat* voce e dati e per le offerte di sola navigazione ad internet, a prescindere dalla tecnologia e dalla

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

velocità di connessione prescelte dal richiedente, ovvero per connessioni *wired* e *wireless* da postazione fissa, quali per esempio *xDSL*, *FTTx*, *WIMAX*, *HIPERLAN*, e la fruizione di almeno 180 (centottanta) ore mensili gratuite di navigazione per tutte le proprie offerte di accesso ad internet a consumo.

Al fine di agevolare le richieste di cambio profilo, laddove tecnicamente possibile, in favore di più elevati standard di qualità, ogni attivazione richiesta dell'utente, salvo i casi di reiterate ed immotivate richieste di cambio profilo, deve essere fornita dall'operatore senza costi. Cambio piano gratuito anche qualora l'utente chieda un passaggio da tecnologia in rame a tecnologia in fibra ottica, come avviene a tutt'oggi per molte delle offerte in fibra ottica, attivabili da *web* in promozione per i primi mesi e senza costi di attivazione. Non si ritiene equo e proporzionale prevedere, in caso di cambio piano gratuito, che il relativo costo *wholesale* che l'OAO (*other authorized operator*) deve sostenere sia ribaltato sull'*incumbent* in quanto, in tal modo, lo stesso si troverebbe a sostenere il suddetto costo di cambio profilo non solo per la propria *customer base* ma anche per quella degli altri OAO.

## CONCLUSIONI

**L'art. 4 è così modificato:**

### **Articolo 4** **(Misure specifiche per servizi voce e dati da postazione fissa)**

1. Gli operatori che offrono servizi voce e servizi di trasmissione dati da postazione fissa, riconoscono agli utenti sordi, ciechi totali e ciechi parziali, ovvero agli utenti nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto sordo, cieco totale o cieco parziale, a prescindere dalla tecnologia e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente, una riduzione del 50% del canone mensile per tutte le offerte *flat* e *semiflat* voce e dati e per le offerte di sola navigazione ad internet o la fruizione di almeno 180 (centottanta) ore mensili gratuite di navigazione Internet per tutte le proprie offerte di accesso ad internet a consumo. Ogni richiesta da parte dell'utente di cambio di piano tariffario, indipendentemente dalla tecnologia di connessione, **laddove tecnicamente possibile**, deve essere eseguita dall'operatore senza alcun costo **per l'utente finale, salvo i casi di reiterate ed immotivate richieste di cambio profilo.**

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

2. La domanda per l'agevolazione di cui al comma 1 è presentata dall'utente all'operatore che fornisce il servizio al momento della sottoscrizione del contratto o in qualsiasi momento successivo del rapporto contrattuale. Alla domanda deve essere allegata esclusivamente la certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica comprovante la sordità, la cecità totale e parziale, nonché, per il caso in cui la domanda sia presentata da un utente convivente con il soggetto avente diritto, anche la certificazione relativa alla composizione del nucleo familiare.

3. L'agevolazione ha effetto dal giorno di presentazione della domanda completa della documentazione di cui al comma 2 e per tutta la durata del rapporto contrattuale. L'utente contraente è tenuto a comunicare immediatamente all'operatore che fornisce il servizio la data in cui il soggetto avente diritto alla agevolazione abbia eventualmente cessato di far parte del nucleo familiare. In ogni caso, a decorrere dalla stessa data l'agevolazione non è più riconosciuta e l'operatore ha il diritto di chiedere il pagamento del servizio indebitamente fruito.

## ART. 5 – MISURE SPECIFICHE PER SERVIZI VOCE E DATI DA POSTAZIONE MOBILE

### OSSERVAZIONI DEI RISONDENTI

<b>NOME OPERATORE</b>	<b>ART. 5 del. n. 378/16/CONS: ACCESSO RETE MOBILE</b>
<b>FASTWEB</b>	Al momento Fastweb non fa offerte a 10-20 GB. Propone in luogo dei 50 sms gratuiti al giorno, 1500 sms gratuiti al mese.
<b>WIND</b>	Propone una scontistica del 20% anche in base alla possibilità di allargare la platea di beneficiari ad altre disabilità.
<b>POSTEMOBILE</b>	Al momento non dispone di offerte a 10-20 GB. Propone di applicare lo sconto del 50% alla miglior offerta vigente.
<b>VODAFONE</b>	Vodafone propone una offerta <i>ad-hoc</i> valida per entrambe le categorie di sordi e ciechi che rispetta il <i>cap</i> di traffico dati stabilito da Agcom ma ritiene irrealizzabile la previsione di minuti voce illimitati per offerte prepagate.
<b>TIM</b>	Proposta di un'unica offerta mobile che tenga conto dei consumi dei disabili al miglior prezzo di mercato.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

<b>H3G</b>	Libera promozione su prezzo e offerte da parte degli operatori
------------	--

TIM e Vodafone uditi in audizione, hanno precisato quanto segue:

TIM ritiene che le misure per disabili sull'offerta *broadband* mobile debbano essere orientate a garantire la disponibilità di una offerta a banda larga alle migliori condizioni di mercato proposte dal singolo operatore, prevedendo volumi di consumo adeguati alle esigenze dei disabili. L'individuazione di una sola offerta consente di contenere in modo ragionevole gli impatti sui sistemi informativi delle aziende ed ottenere una semplificazione gestionale. L'eguaglianza di accesso dovrebbe comportare la previsione di maggiori volumi di servizio a parità di prezzo, ciò anche per tener conto del criterio di proporzionalità dell'intervento regolamentare.

Vodafone, alla luce di quanto previsto dal Codice, che prevede che Agcom, se necessario, possa stabilire prescrizioni che gli operatori devono rispettare affinché agli utenti disabili sia garantita l'accessibilità ai servizi e la possibilità di usufruire dei servizi messi a disposizione della maggior parte degli utenti, ma che non prevede l'imposizione di specifiche condizioni economiche agevolate, ritiene che in un mercato già altamente concorrenziale debba essere lasciata agli operatori la più ampia flessibilità nelle *proposition* commerciali di ciascuno. Vodafone propone un'offerta *ad-hoc* valida per entrambe le categorie di sordi e ciechi che rispetta il *cap* di traffico dati stabilito da Agcom ma ritiene irrealizzabile la previsione di minuti voce illimitati.

L'Ente Nazionale Sordi sentito in audizione, ritiene che per un utente sordo un congruo volume di traffico dati debba essere pari almeno ad un 1 GB al giorno, per un totale di 30 GB da consumarsi nell'arco di un mese. Tale agevolazione, a parere dell'ENS, dovrebbe essere gratuita ed indipendente dalle politiche che le aziende applicano agli utenti normoabili.

## VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

L'evoluzione tecnologica del mercato ha registrato la crescita esponenziale di servizi e applicazioni internet, la cui fruizione risulta essenziale per garantire agli utenti disabili libertà di comunicazione e circolazione. Ad esempio l'utilizzo delle applicazioni finalizzate alla deambulazione e dei software per la trasmissione di contenuti video in tempo reale anche

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

attraverso la lingua dei segni (LIS), comporta infatti un alto consumo di banda da parte degli utenti sordi e ciechi.

In data 1 aprile 2016, in esito alle consultazione delle associazioni rappresentative dei sordi e ciechi durante le quali è stato richiesto loro di fornire una stima dei consumi di traffico dati degli utenti affetti da tali disabilità, l'ENS inviava un documento per le vie brevi in cui evidenziava un consumo medio compreso tra i 500-600 MB al giorno. In base alle stime documentate si è proceduto a fissare in 20 GB la soglia mensile di consumo per i sordi. Rispetto alla ulteriore richiesta di prevedere che il consumo di dati relativo all'accesso ai servizi di emergenza, (Comunica ENS, CAPS, SOS SORDI e TAXI sordi) alcuni non ancora operativi, altri operativi solo in un limitato numero di regioni, si rileva che dall'esiguo numero di accessi documentati, non si ravvede al momento la necessità di tale previsione, da rivalutarsi anche alla luce dell'approvazione del documento di linee guida *BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules*.

Con riferimento alla scontistica prevista per la telefonia mobile, il tema dell'accessibilità del prezzo è strettamente legato alla realizzazione dell'equivalenza nella scelta e nell'accesso ai servizi da parte degli utenti sordi e ciechi, così come alla disponibilità di servizi accessibili da parte di più *service provider*.

Relativamente alle offerte di telefonia mobile, si ritiene opportuno eliminare l'inciso, “*anche nell'ambito di promozioni*”, in quanto la previsione di praticare agli utenti disabili il miglior prezzo comunque applicato all'utenza finale, già garantisce, un trattamento equo lato utenza e competitivo lato operatori.

Relativamente alle offerte mobili, si conferma la previsione disposta nel testo in consultazione per i soli operatori mobili infrastrutturati, ovvero TIM, Vodafone, WIND-H3G, affinché pubblichino un'offerta specificamente destinata agli utenti sordi e una destinata a quelli ciechi. Per i sordi l'offerta deve prevedere un volume di traffico dati di 20 Giga byte, da consumarsi entro il mese di riferimento e l'invio di almeno 50 SMS gratuiti al giorno, il prezzo totale dell'offerta non deve superare il 50% del miglior prezzo praticato dal medesimo operatore all'utenza per analoghe offerte vigenti caratterizzate almeno dallo stesso volume di traffico dati.

Per gli utenti ciechi parziali e totali gli operatori mobili infrastrutturati predispongono un'offerta che comprende un congruo numero di minuti voce gratuiti, non inferiore a 2000 minuti, ed un volume di traffico dati di 10 Giga byte, da consumarsi entro il periodo di riferimento. Il prezzo totale dell'offerta non deve superare il 50% del miglior prezzo praticato

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

dal medesimo operatore all'utenza per analoghe offerte vigenti caratterizzate almeno dallo stesso volume di traffico dati.

Per gli operatori mobili virtuali, in accoglimento all'istanza di Postemobile, ovvero per tutti quelli che non dispongono di licenze per l'uso delle frequenze ma che pertanto utilizzano le funzioni e gli elementi della rete radio di uno o più MNO, si prevede, in assenza di offerte in linea con i volumi di Giga byte previsti, uno sconto del 50% sulla migliore offerta sottoscrivibile in termini di volume di traffico dati, a cui aggiungere 50 sms gratuiti al giorno per i sordi ed un congruo volume di minuti voce gratuiti, non inferiore ai 2000, per gli utenti ciechi.

### CONCLUSIONI

**In considerazione di quanto sopra rappresentato, il testo dell'art. 5 subisce le seguenti modifiche:**

#### **Articolo 5** **(Misure specifiche per servizi voce e dati da postazione mobile)**

1. Gli operatori mobili **di cui all'articolo 1, comma 1, lettera g)**, predispongono un'offerta specificamente destinata agli utenti sordi che comprenda un volume di traffico dati di almeno 20 (venti) Giga byte, da consumarsi entro il periodo di riferimento dell'offerta, e l'invio di almeno 50 (cinquanta) SMS gratuiti al giorno e nella quale il prezzo di ciascun altro servizio, fruibile all'interno dell'offerta, non superi il miglior prezzo dello stesso servizio comunque applicato dal medesimo operatore all'utenza, ~~anche nell'ambito di promozioni~~.
2. Gli operatori mobili **di cui all'articolo 1, comma 1, lettera g)**, predispongono un'offerta specificamente destinata agli utenti ciechi totali e ciechi parziali che comprenda almeno 2000 minuti di traffico voce gratuiti ed un volume di traffico dati di almeno 10 (dieci) Giga byte, da consumarsi entro il periodo di riferimento dell'offerta e nella quale il prezzo di ciascun altro servizio, fruibile all'interno dell'offerta, non superi il miglior prezzo dello stesso servizio comunque applicato dal medesimo operatore all'utenza, ~~anche nell'ambito di promozioni~~.
3. Il costo totale delle offerte di cui ai commi 1 e 2 non deve superare il 50% del miglior prezzo applicato dal medesimo operatore all'utenza per analoghe offerte vigenti caratterizzate almeno dallo stesso volume di traffico dati.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

4. Gli operatori mobili virtuali di cui all'art. 1, comma 1, *lettera h*), riconoscono agli utenti sordi uno sconto del 50% sull'offerta dati caratterizzata dal massimo plafond di Giga byte disponibile e l'invio di almeno 50 (cinquanta) SMS gratuiti al giorno e nella quale il prezzo di ciascun altro servizio, fruibile all'interno dell'offerta, non superi il miglior prezzo dello stesso servizio comunque applicato dal medesimo operatore all'utenza.
5. Gli operatori mobili virtuali di cui all'art. 1, comma 1, *lettera h*), riconoscono agli utenti ciechi uno sconto del 50% sull'offerta dati caratterizzata dal massimo plafond di Giga byte disponibile e che comprenda almeno 2000 minuti di traffico voce gratuiti, e nella quale il prezzo di ciascun altro servizio, fruibile all'interno dell'offerta, non superi il miglior prezzo dello stesso servizio comunque applicato dal medesimo operatore all'utenza.
6. L'adesione alle offerte specifiche di cui ai commi 1, 2, 4, e 5, deve essere effettuata presentando all'operatore di telefonia mobile la certificazione medica comprovante la disabilità rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica.
7. Ciascun utente sordo o cieco ha diritto ad accedere all'offerta specifica di cui ai commi 1, 2, 4, e 5, con riferimento ad un solo numero telefonico mobile; l'operatore che fornisce l'offerta può pretendere dall'aderente la sottoscrizione di un'apposita dichiarazione contrattuale di impegno al rispetto del limite predetto.
8. Le modalità di presentazione della certificazione medica di cui al comma 6 e della dichiarazione contrattuale di impegno di cui al comma 7 devono essere semplici e adeguate alla particolare condizione dei soggetti interessati.

## ART. 6 – REQUISITI WEB

### OSSERVAZIONI DEI RISONDENTI

<b>NOME OPERATORE</b>	<b>ART. 6 del n. 378/16/CONS: SITI WEB</b>
FASTWEB	Favorevole alla creazione di una pagina dedicata a sordi e ciechi con audio-video guide. Da approfondire i tempi di realizzazione.
WIND	Favorevole.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

<b>POSTEMOBILE</b>	Propone di inserire nel link Trasparenza Tariffaria una pagina dedicata ad agevolazioni per non vedenti e non udenti. Concorda nell'inserimento di audio-video guide descrittive.
<b>NGI</b>	Non favorevole a video e audio. I sordi possono leggere le descrizioni delle offerte, i ciechi sfruttare tecnologie assistive quali sintesi vocali del dispositivo, braille.
<b>VODAFONE</b>	Ritiene che la sezione "Per Il consumatore" sia già chiara e facilmente raggiungibile da Home Page. All'interno sarà pubblicata una pagina "Agevolazioni per non vedenti e non udenti" ed adottate soluzioni grafiche per facilitare la lettura e la comprensione dei contenuti delle stesse.
<b>TIM</b>	Video ed audio andrebbero aggiornati continuamente, si propone che i contenuti delle pagine siano fruibili anche da sordi ed ipovedenti mediante altre tecnologie.
<b>H3G</b>	Disponibile a migliorare i contenuti del sito.

TIM e Vodafone uditi in audizione, hanno precisato quanto segue:

A parere di TIM, in merito ai requisiti *web*, si potrebbe valutare in alternativa all'introduzione di video e audio come elementi di accessibilità obbligatori, un obbligo più generale ed efficace volto a garantire che i contenuti della pagina siano fruibili anche da sordi e non vedenti, anche al fine di evitare problemi di aggiornamento di audio e video.

Relativamente ai requisiti *web*, Vodafone ritiene che non sia necessario prevedere l'inserimento di un apposito link in *home page*, essendo facilmente e chiaramente individuabile sul proprio sito *web* la sezione dedicata alle offerte disponibili per i disabili. L'adozione di soluzioni grafiche, quali ad esempio testi con caratteri di dimensione maggiore e pagine non troppo dense di *link*, possono già di per sé, facilitare la lettura e la comprensione delle offerte ai disabili. Vodafone si dichiara favorevole ad analizzare, congiuntamente alle associazioni in difesa dei diritti degli utenti sordi e ciechi, soluzioni grafiche adatte a facilitare la lettura e la comprensione dei contenuti del sito, non necessariamente audio e video guide descrittive, che andrebbero periodicamente aggiornate al variare delle condizioni di offerta via via sottoscrivibili, ma utilizzando svariate tecnologie assistive, a scelta dell'operatore, che persegano lo stesso fine.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Si ritiene che tutti i siti *web* degli operatori debbano essere aggiornati al fine di migliorare la comprensione dei contenuti delle offerte dedicate ai disabili e delle modalità di adesione. Con

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

riferimento alla presenza di audio e video guide, si ritiene che esse si rendano necessarie qualora gli stessi obiettivi non siano stati efficacemente raggiunti mediante altre modalità.

### CONCLUSIONI

**In considerazione di quanto sopra rappresentato, il testo dell'art. 6 subisce le seguenti modifiche:**

#### Articolo 6

##### (Requisiti siti web)

1. Gli operatori pubblicano sul proprio sito web, ~~con apposito collegamento dalla home page~~, una pagina denominata “Agevolazioni per non vedenti e non udenti” contenente informazioni dettagliate sulle offerte specifiche da postazione fissa e mobile, e la relativa modulistica, accessibile tramite un link, **presente in home page, dedicato alle informazioni utili al Consumatore.**

2. L'elenco delle offerte pubblicate è formulato in modo chiaro e sintetico affinché possa essere fruito attraverso differenti canali sensoriali. **In assenza di soluzioni grafiche adatte a facilitare la comprensione dei contenuti delle pagine ai non udenti**, l'offerta dedicata ai clienti sordi deve essere affiancata da un video in lingua dei segni che descriva i dettagli dell'offerta e le modalità di accesso, redatto eventualmente, in collaborazione con le associazioni rappresentative dei minorati auditivi. **In assenza di alternative testuali adatte a facilitare la comprensione dei contenuti delle pagine ai non vedenti**, l'offerta dedicata ai clienti ciechi deve essere affiancata da una audio guida descrittiva dei dettagli dell'offerta e delle modalità di accesso.

**3. Le soluzioni grafiche e le alternative testuali adatte a facilitare la comprensione dei contenuti delle pagine a sordi e ciechi, di cui al comma precedente, devono essere concordate dagli operatori con le associazioni rappresentative dei diritti dei sordi o dei ciechi.**

## ART. 7 – SANZIONI

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Nessuna osservazione.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

L’art. 7 non subisce modifiche

### CONCLUSIONI

#### **Articolo 7 (Sanzioni)**

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

### ART. 8 – DISPOSIZIONI FINALI

#### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Tutti gli operatori, partecipanti alla Consultazione, hanno evidenziato che i tempi di disponibilità delle agevolazioni, dall’entrata in vigore della delibera, non possono essere inferiori a 4/6 mesi, dati i tempi necessari al rilascio tecnico delle offerte.

Si aggiunge al comma 3 la previsione di rivedere la disciplina ed il perimetro delle nuove misure una volta trascorsi dodici mesi dalla loro entrata in vigore, alla luce delle reali percentuali di adesione e dei benefici in termini di accesso equivalente derivanti dal loro godimento.

Con riferimento all’estensione delle misure specifiche ad altre categorie di disabili, l’Autorità si riserva ogni valutazione trascorsi sei mesi dall’entrata in vigore delle nuove misure.

#### VALUTAZIONI DELL’AUTORITÀ

Si ritiene congruo prevedere un periodo di 120 giorni per il rilascio delle offerte.

#### **Articolo 8 (Disposizioni finali)**

1. Entro ~~60~~ (sessanta) **120 (centoventi)** giorni dall’entrata in vigore del presente provvedimento, gli operatori di servizi di accesso ad Internet da postazione fissa e gli operatori mobili pubblicano sui propri siti web le offerte specifiche di cui agli articoli 3, 4 e

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

5 con la relativa modulistica, aggiornano i propri siti web ai sensi dell'articolo 6, e ne danno comunicazione all'Autorità mediante posta elettronica certificata.

2. Gli operatori di servizi di accesso ad Internet da postazione fissa e gli operatori mobili, in collaborazione con le associazioni rappresentative dei disabili, pubblicizzano le disposizioni del presente articolo con le modalità più idonee ad assicurare la piena conoscenza da parte dei potenziali beneficiari.

**3. L'Autorità si riserva di rivedere, trascorsi dodici mesi dall'entrata in vigore delle agevolazioni di cui alla presente delibera, la disciplina e la misura delle agevolazioni contemplate dagli articoli precedenti. L'Autorità si riserva, altresì, trascorsi sei mesi dalla loro entrata in vigore, di valutare l'estensione di misure specifiche ad altri utenti disabili che soffrono di gravi patologie invalidanti.**

4. Le delibere n. 514/07/CONS e n. 202/08/CONS sono abrogate e sostituite dal presente provvedimento.

5. La presente delibera è pubblicata sul sito web dell'Autorità.