



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**Allegato B alla Delibera n. 378/16/CONS**

**Documento per la 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”**

---

**Allegato B**

*documento in consultazione*



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Allegato B**

**Proposta di 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”.**

### **Scopo della consultazione**

L’Autorità ha, tra i suoi poteri, quello di prescrivere alle imprese fornitrici 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.

A circa 9 anni dall’approvazione della delibera n. 514/07/CONS<sup>1</sup>, alla luce delle modifiche introdotte dalla disciplina comunitaria delle comunicazioni elettroniche 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”), si ritiene necessario procedere ad una sostanziale modifica delle prescrizioni vigenti in materia di condizioni economiche agevolate per gli utenti disabili, che tenga conto della esponenziale crescita di servizi e applicazioni internet, comprensive anche di programmi di navigazione finalizzati alla deambulazione e di software per la trasmissione di contenuti video in tempo reale, la cui fruizione risulta essenziale per garantire agli utenti disabili libertà di comunicazione e circolazione.

### **Contenuti e motivazioni del provvedimento**

Nell’ottica di soddisfare l’esigenza di agevolare la fruizione dei servizi di comunicazioni elettroniche da parte degli utenti disabili, con particolare riferimento alla disponibilità di un efficace accesso ad internet sia da postazione fissa che da postazione mobile, si propone che :

- tutti i fornitori del servizio di accesso ad internet da postazione fissa, in qualunque tecnologia, prevedano una riduzione del 50% del canone mensile nelle offerte flat e semiflat voce ed internet o solo di accesso ad internet ed un congruo numero di ore gratuite di navigazione per le offerte a consumo (prevedendo l’inizio della tariffazione al superamento delle ore gratuite). Tale misura, già prevista in del. n. 514/07/CONS per i soli utenti ciechi, viene estesa anche ai non udenti;

---

<sup>1</sup> La delibera n. 514/07/CONS prevede agevolazioni e misure specifiche a favore di utenti sordi e ciechi totali. Per gli utenti sordi le misure riguardano l’esenzione dal pagamento del canone di abbonamento al servizio telefonico ed una specifica offerta di telefonia mobile con 50 sms gratuiti al giorno. Per gli utenti ciechi totali le misure prevedono uno sconto del 50% sul canone di navigazione ad internet, a prescindere dalla tecnica e dalla velocità di connessione prescelte dall’utente, o, in caso di offerte a consumo, la fruizione di almeno 90 ore di navigazione gratuite.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- attivazione gratuita per tutti i cambi di profilo per le offerte ad internet da postazione fissa;
- tutti i fornitori del servizio di accesso ad internet da postazione mobile prevedano un'offerta specifica caratterizzata da un congruo volume di traffico dati ad un prezzo abbordabile, valutato in non più del 50% del miglior prezzo praticato dall'operatore per tutte le offerte vigenti caratterizzate dallo stesso volume di traffico dati.

Tali interventi, perseguendo ragionevoli esigenze di tutela dei suddetti utenti disabili, determinano oneri giustificati in quanto, in particolare, la prescrizione di fornire un plafond dati mensile ad un prezzo abbordabile da terminale mobile e quella di applicare uno sconto sul prezzo delle offerte voce e dati da postazione fissa, risultano essenziali per assicurare a tali soggetti, attraverso condizioni di comunicazione elettronica più economiche rispetto a quelle di cui gode ogni altro utente, una maggiore inclusione sociale, nonostante la propria disabilità.

Il mondo e le tecnologie internet infatti rappresentano un efficace strumento per assicurare la valorizzazione delle capacità dei disabili e per sopperire a deficit, che sono diretta conseguenza dello stato di disabilità.

Un confronto preliminare sulle tematiche di tutela dei disabili è stato avviato con i soggetti interessati (operatori, associazioni di consumatori e utenti rappresentative delle categorie particolari interessate dal procedimento), attraverso incontri ed audizioni.

Le Associazioni rappresentative dei disabili hanno sollecitato un aggiornamento delle attuali misure, non più adatte a soddisfare le esigenze comunicative dei disabili.

Sul mobile, la sola previsione di 50 sms al giorno è stata ritenuta inefficace dalle associazioni rappresentative dei sordi, che hanno dichiarato di utilizzare soprattutto internet in mobilità con particolare riferimento a video in real time (anche per comunicare in LIS con gli altri sordi), mappe, servizi ponte. L'esigenza mensile indicata per i sordi è stata di 30 Giga al mese per la telefonia mobile.

Analogamente le associazioni rappresentative dei ciechi, per cui è attualmente prevista la sola agevolazione sull'accesso ad internet da postazione fissa, hanno espresso concrete esigenze rispetto alla telefonia mobile di poter disporre di minuti voce illimitati, 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 oggetti e colori. L'esigenza mensile indicata per i ciechi è stata tra i 10 e i 20 Giga al mese per la telefonia mobile.

Si propone pertanto una bozza di provvedimento che delinea i nuovi interventi regolamentari ritenuti necessari al fine di consentire una più soddisfacente attuazione dei diritti degli utenti disabili.

**Si chiede di fornire valutazioni in merito  
alla bozza di provvedimento**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **Ipotesi di estensione delle agevolazioni ad altre categorie di disabili**

Nell'ambito delle competenze conferite all'Autorità dal Codice, tenendo conto della esponenziale importanza che stanno assumendo, a livello sociale e nella cultura digitale, le applicazioni internet, soprattutto quando utilizzate su infrastrutture di accesso, fisso o mobile, a banda ultra larga come quelle su cui si stanno focalizzando gli investimenti del settore delle comunicazioni elettroniche, si ritiene auspicabile l'allargamento delle agevolazioni qui proposte a soggetti diversamente abili, oltre alle categorie di ciechi, ciechi parziali, sordi e sordomuti, a cui sono specificamente indirizzate le norme proposte.

Nella definizione del perimetro degli aventi diritto alle agevolazioni, nel complesso e variegato quadro nazionale delle condizioni di invalidità civile, occorre mediare tra due opposte esigenze: quella volta ad estendere l'ambito soggettivo per motivazioni di natura sociale, nonché la necessità di non generare impatti economici non sostenibili dai fornitori di servizi.

Un'ipotesi percorribile è quella di includere nelle agevolazioni tutti soggetti a cui è riconosciuta l'indennità di accompagnamento o l'indennità mensile di frequenza che siano di età non superiore ai 19 anni, ovvero in età scolastica, al fine di agevolarli nel loro percorso di studio. L'accesso ad internet infatti, assurge, a valido strumento riabilitativo e di compensazione delle abilità residue che permette ai disabili di eliminare il gap differenziale vantato dai normo-abili e di svolgere, così, una vita normale anche dal punto di vista scolastico/universitario.

Questi costituiscono, a livello di invalidi totali beneficiari dell'indennità di accompagnamento, circa il 3,3% del totale (pertanto in numero di 62.942 circa), mentre sono praticamente il 100% degli invalidi parziali che usufruiscono dell'indennità mensile di frequenza<sup>2</sup> (122.000) per un totale di 220.000 circa.

Sempre nell'ottica di un criterio di selezione dei beneficiari volto ad agevolare il percorso di studio, si ritiene congrua una possibile estensione delle agevolazioni anche ai disabili di età compresa tra 20 e 29 anni (che sono in numero di 45.372 circa), che siano studenti universitari (la cui percentuale dovrebbe essere inferiore alla media nazionale che è circa del 30%), con un conseguente aumento del totale dei beneficiari a circa 230.000<sup>3</sup>.

Sono stati, altresì, prese in considerazione altre ipotesi di criteri di selezione della platea dei soggetti disabili a cui estendere le predette agevolazioni.

---

<sup>2</sup> L'indennità di frequenza è una prestazione economica, erogata a domanda, a sostegno dell'inserimento scolastico e sociale dei ragazzi con disabilità (ipoacusici o con difficoltà persistenti a svolgere i compiti e le funzioni proprie dell'età) fino al compimento del 18° anno di età.

<sup>3</sup> I disabili di età compresa nella fascia tra 20 e 29 anni sono circa 45.372 e di questi si stima che non più del 30% segua studi universitari, atteso che 30% è la percentuale, a livello nazionale, degli studenti universitari rapportata al numero di cittadini di età tra 20 e 29 anni.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Un primo criterio è considerare i soggetti in possesso d'invalidità per le minorazioni e malattie invalidanti ai sensi del Decreto Ministeriale - Ministero della Sanità - 5 febbraio 1992, con una percentuale di invalidità maggiore o uguale del 70%, con l'eccezione di patologie non compatibili con l'utilizzo di sistemi di comunicazioni elettroniche (quali malattie invalidanti infantili, morbo di Alzheimer, forme di demenza e/o di insufficienza mentale disturbi psichici gravi, ecc.). Tale scelta consentirebbe l'accesso alle agevolazioni anche a soggetti considerati non invalidi al 100% ma comunque affetti da patologie per le quali la possibilità di comunicare ed avere relazioni sociali con internet è particolarmente calzante (si pensi alle patologie dell'apparato cardiocircolatorio, o locomotore, o fonatorio o a patologie neoplastiche invalidanti).

Il numero di soggetti che ricadono in tale criterio di selezione non è direttamente reperibile nelle statistiche pubblicate ufficialmente dall'INPS, ma si stima che esso sia superiore ai 3 milioni.

Un secondo criterio potrebbe essere quello di considerare i soggetti riconosciuti come portatore di handicap grave ai sensi dell'art. 3, comma 3 della Legge 104/92, il cui numero rientra in un ordine di grandezza non molto dissimile da quello dell'opzione precedente.

Un terzo criterio potrebbe essere quello di riservare le agevolazioni, nell'ambito dei soggetti riconosciuti come portatore di handicap grave ai sensi dell'art. 3, comma 3 della Legge 104/92, esclusivamente a quelli a cui è riconosciuta l'indennità di accompagnamento, che viene accordata quando il portatore di handicap necessita di assistenza continua non essendo in grado di compiere gli atti quotidiani della vita (ed è dunque un invalido civile totale). Il numero di soggetti dotati di questo requisito è disponibile tra i dati statistici pubblicati sul sito istituzionale dell'INPS, ed è pari a circa 1.705.000.

Tali ipotesi sono al momento ritenute non percorribili in quanto la platea dei soggetti aventi diritto alle agevolazioni avrebbe una estensione tale da non essere sostenibile economicamente.

**Si chiede di fornire valutazioni in merito alla proposta di estensione del perimetro delle agevolazioni ai disabili a cui è riconosciuta l'indennità di accompagnamento o l'indennità mensile di frequenza, di età inferiore ai 19 anni e a tutti i giovani disabili, di età compresa tra i 20 ed i 29 anni, che siano studenti universitari.**



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Testo del provvedimento in consultazione**

### **DELIBERA**

#### **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;
- g) “operatore mobile”: un’impresa autorizzata a fornire servizi di comunicazione elettronica di tipo mobile e personale, ivi inclusi gli operatori MVNO (Mobile Virtual Network Operator) e quelli ESP (Enhanced Service Provider);
- h) “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;
- i) “sordi”: i soggetti definiti tali ai sensi dell’art. 1, comma 2, della legge n. 381 del 1970 ;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- j) “ciechi totali”: i soggetti definiti tali ai sensi dell’articolo 2, legge n. 138 del 2001;
- k) “ciechi parziali”: i soggetti definiti tali ai sensi dell’articolo 3, legge n. 138 del 2001;
- l) “nucleo familiare”: il nucleo familiare come definito dall’art. 2, comma 2, del decreto legislativo n. 109 del 1998;

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

### **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, cieco totale o cieco parziale sono esentati dal pagamento del canone di abbonamento al servizio telefonico.
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 cecità, 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, 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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

4. Le imprese fornitrici 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.

### **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, deve essere ottemperata dall'operatore senza alcun costo.

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 omesso.

### **Articolo 5**

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

1. Gli operatori mobili, 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 mese di riferimento, 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, predispongono un'offerta specificamente destinata agli utenti ciechi totali e ciechi parziali che comprenda minuti voce illimitati ed un volume di traffico dati di almeno 10 (dieci) Giga byte, da consumarsi entro il mese di riferimento 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.
4. L'adesione alle offerte specifiche di cui ai commi 1 e 2 deve essere effettuata presentando all'operatore di telefonia mobile la certificazione medica comprovante la disabilità rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica.
5. Ciascun utente sordo o cieco ha diritto ad accedere all'offerta specifica di cui ai commi 1 e 2, 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.
6. Le modalità di presentazione della certificazione medica di cui al comma 4 e della dichiarazione contrattuale di impegno di cui al comma 5 devono essere semplici e adeguate alla particolare condizione dei soggetti interessati.

### **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.
2. L'elenco delle offerte pubblicate è formulato in modo chiaro e sintetico affinché possa essere fruito attraverso differenti canali sensoriali. L'offerta dedicata ai clienti sordi deve essere affiancata da un video in lingua dei segni che descriva i dettagli



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

dell'offerta e le modalità di accesso, redatto eventualmente, in collaborazione con le associazioni rappresentative dei minorati auditivi. L'offerta dedicata ai clienti ciechi deve essere affiancata da una audio guida descrittiva dei dettagli dell'offerta e delle modalità di accesso.

### **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.

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

1. Entro 60 (sessanta) 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 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 della categoria dei minorati uditivi e visivi, 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, entro un anno dalla data di pubblicazione della presente delibera, la disciplina e la misura delle agevolazioni contemplate dagli articoli precedenti, tenendo conto anche delle segnalazioni ricevute.

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