

DELIBERA N. 202/08/CONS

Interpretazione e integrazione dell'art. 4 (misure specifiche per ciechi totali) del regolamento allegato alla delibera n. 514/07/CONS recante disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate e a particolari categorie di clientela, per i servizi telefonici accessibili al pubblico pubblicata in G.U.R.I. n. 235 del 9.10.2007

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 23 aprile 2008;

VISTA la [legge 14 novembre 1995, n. 481](#), recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità” e, in particolare, l'art. 2, comma 12, lettera c);

VISTA la [legge 31 luglio 1997, n. 249](#), recante “Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTA la delibera 514/07/CONS recante “Disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi telefonici accessibili al pubblico” pubblicata in *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana* del 9 ottobre 2007, n. 235;

CONSIDERATO che l'art. 4, comma 1, del regolamento allegato alla delibera 514/07/CONS prevede che “*Ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera c, della legge 14 novembre 1995, n. 481, gli operatori di servizi di accesso ad Internet da postazione fissa riconoscono agli utenti ciechi totali, nonché agli utenti nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto cieco totale, la fruizione di almeno 90 (novanta) ore mensili gratuite di navigazione Internet*”.

CONSIDERATO che il riconoscimento di un congruo numero di ore mensili di navigazione gratuita agli utenti ciechi totali è lo strumento per attuare la prestazione dei servizi in condizioni di eguaglianza, in modo che tutte le ragionevoli esigenze degli utenti, anche disabili, siano soddisfatte, posto che per tali utenti l'accesso ad Internet da postazione fissa costituisce uno strumento essenziale ai fini della garanzia della libertà di comunicazione e della integrazione socio-lavorativa e necessita di tempi di collegamento di gran lunga superiori rispetto agli altri utenti;

OSSERVATO che, alla luce delle predette finalità, esplicitate anche nelle premesse della delibera, la norma riportata, se interpretata secondo la necessaria buona fede, implica chiaramente che gli operatori devono riconoscere la fornitura delle ore mensili di navigazione Internet gratuita perlomeno tramite la tecnica di connessione più evoluta dagli stessi offerta sul mercato per tutti gli altri utenti (ad oggi, la banda larga) ed a prescindere dalla velocità di trasmissione prescelta dall'utente; una diversa interpretazione, infatti, non solo limiterebbe irragionevolmente il diritto di scelta degli utenti ciechi totali, ma sarebbe anche iniqua rispetto alle finalità perseguite, ove si consideri che la tecnica di connessione meno evoluta ancora disponibile sul mercato (dial-up) offre prestazioni in termini di velocità di trasmissione che possono ritenersi superate in relazione alla quantità di informazioni e dati normalmente reperibili sul web;

RITENUTO, d'altro canto, che la predetta lettura della disposizione è l'unica risultante dal suo dato testuale, in applicazione dei principi di interpretazione normativa, in quanto la stessa non prescrive la formulazione di un'offerta specifica per gli utenti ciechi totali, bensì dispone il più generale riconoscimento della fruizione delle ore gratuite di navigazione Internet; ciò implica l'obbligo di riconoscere l'agevolazione assicurando al contempo agli utenti ciechi totali la stessa libertà di scelta tra offerte di servizi Internet rispetto agli altri utenti, anche in considerazione del fatto che l'accesso ad Internet da postazione fissa è normalmente utilizzato da più utenti all'interno di una stessa famiglia o comunità;

OSSERVATO conseguentemente che, ancora al fine di non limitare il diritto di scelta degli utenti ciechi totali, la medesima norma deve anche essere interpretata nel senso che le ore mensili di navigazione Internet gratuita sono riconosciute con riferimento a tutte le forme di fatturazione che ciascun operatore applica nei propri piani tariffari, dunque – ove sottoscrivibili – sia nelle offerte a consumo (prevedendo l'inizio della tariffazione al superamento delle ore gratuite) sia nelle offerte flat (prevedendo una riduzione del relativo canone mensile applicato agli altri utenti);

RITENUTO congruo, al riguardo, prevedere che detta riduzione sia pari al 50% del canone mensile nelle offerte flat di sola navigazione in Internet ovvero al 50% della parte di canone mensile relativa alla navigazione Internet ove nel canone flat siano compresi altri servizi, tenuto conto dei dati forniti dall'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti (UIC) nel corso dell'audizione del 22 aprile 2008, secondo cui la media di ore giornaliere di navigazione Internet per una linea fissa utilizzata da un utente cieco è pari a circa 6 ore;

RILEVATO che ad oggi, nell'attuazione della norma, taluni operatori hanno limitato il riconoscimento delle ore gratuite di navigazione Internet alla sola connessione tramite dial-up ovvero alle sole offerte a consumo, richiedendo all'occorrenza il cambiamento di piano tariffario agli utenti ciechi aventi diritto all'agevolazione;

VISTE le numerose segnalazioni ricevute al riguardo dalla predetta Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti (UIC);

RAVVISATA pertanto la necessità di intervenire esplicitando l'interpretazione che precede al fine di evitare il perdurare di interpretazioni non conformi al dato normativo da parte degli operatori fornitori di servizi di accesso ad Internet da postazione fissa che sono tenuti all'adempimento degli obblighi ricordati;

RITENUTA la congruità di un termine di 60 giorni dalla pubblicazione della presente delibera per l'attuazione delle misure in questione, alla luce delle operazioni tecniche già compiute dagli operatori e di quelle che dovranno essere implementate;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Gianluigi Magri e Roberto Napoli, relatori ai sensi dell'articolo 29 del regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

ART. 1

1. L'art. 4, comma 1, del regolamento allegato A) alla delibera 514/07/CONS è così riformulato: *“Ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera c, della legge 14 novembre 1995, n. 481, gli operatori di servizi di accesso ad Internet da postazione fissa riconoscono agli utenti ciechi totali, nonché agli utenti nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto cieco totale, la fruizione di almeno 90 (novanta) ore mensili gratuite di navigazione Internet, a prescindere dalla tecnica e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente, sia in tutte le proprie offerte a consumo sia tramite una riduzione del 50% del canone mensile nelle offerte flat di sola navigazione in Internet o della parte di canone relativa alla navigazione in Internet qualora nell'offerta siano compresi altri servizi. In ogni caso il primo cambio di piano tariffario richiesto dall'utente è gratuito”*.

2. La norma di cui al comma 1 ha effetto decorsi 60 giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, termine entro il quale gli operatori di servizi di accesso ad Internet da postazione fissa sono tenuti ad adeguare la propria offerta e ad approntare gli strumenti per l'attuazione pratica della predetta disposizione.

La presente delibera è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è disponibile nel sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Napoli, 23 aprile 2008

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Gianluigi Magri

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola