



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 299/17/CONS

**AVVIO DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA PER LA DEFINIZIONE
DELLE “CONDIZIONI ECONOMICHE AGEVOLATE DEI SERVIZI
SOGGETTI AGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO UNIVERSALE”**

L’AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 17 luglio 2017;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

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*”;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito Codice;

VISTI, in particolare, gli articoli 53, comma 2, e 59 del Codice;

VISTA la Direttiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica, come successivamente modificata di seguito Direttiva Servizio Universale;

VISTA la delibera n. 314/00/CONS recante “*Determinazioni di condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela*”;

VISTA la delibera n. 330/01/CONS recante “*Applicazione ed integrazione della delibera n. 314/00/cons “determinazioni di condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela”*”

VISTA la delibera n. 125/16/CONS recante “*Disposizioni in materia di Analisi di Impatto della Regolamentazione (AIR)*”;

VISTA la delibera n. 456/16/CONS recante “*Condizioni economiche dei servizi soggetti agli obblighi di Servizio Universale*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 253/17/CONS recante “*Esiti del procedimento istruttorio di cui alla delibera n. 113/16/CONS concernente il riesame dell’ambito di applicazione degli obblighi di Servizio Universale, in relazione all’accesso a Internet*”;

RILEVATO che l’attuale normativa in materia di condizioni agevolate per i servizi di telefonia soggetti agli obblighi di Servizio Universale, di cui alla delibera n. 314/00/CONS e s.m.i., prevede quale unica forma di agevolazione di carattere economico, una riduzione del 50% del canone mensile di abbonamento al servizio telefonico di categoria B (canone di accesso alla rete). E che ai fini dell’accesso all’agevolazione, deve sussistere sia un requisito qualitativo, consistente nell’appartenenza a categorie sociali particolarmente svantaggiate, sia un requisito quantitativo, consistente in una situazione reddituale – a livello di nucleo familiare – inferiore a Lire 13.000.000 annuo equivalenti a Euro 6.713,93;

CONSIDERATO che, con l’entrata in vigore nel 2003 del Codice delle comunicazioni elettroniche, la normativa primaria ha ridefinito i servizi ritenuti essenziali;

RILEVATO che la normativa vigente in materia di agevolazioni economiche di cui alla delibera n. 314/00/CONS, risale ad un periodo antecedente all’entrata in vigore dell’attuale quadro regolamentare sia nazionale, sia europeo;

RITENUTO che l’Autorità - alla luce del rinnovato contesto normativo, e soprattutto del contesto economico di particolare gravità che ha visto negli ultimi anni, come rilevato dall’ISTAT, una costante crescita della povertà - debba intervenire per assicurare l’inclusione sociale a coloro i quali si trovano in condizioni reddituali svantaggiate, garantendo la fornitura dei servizi inclusi nel Servizio Universale a condizioni economiche agevolate;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

Avvio della consultazione pubblica

1. È indetta la consultazione pubblica relativa alla definizione delle condizioni economiche agevolate dei servizi soggetti agli obblighi di servizio universale atte a garantire l’inclusione sociale degli utenti a basso reddito, le cui proposte di dettaglio sono riportate nell’allegato B al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante e sostanziale.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Le modalità di consultazione sono riportate nell'allegato A alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante e sostanziale.

3. Il responsabile del procedimento è la dott.ssa Valeria Zollo, funzionario della Direzione tutela dei consumatori.

4. Le comunicazioni di risposta alla consultazione pubblica dovranno essere inviate entro il termine di 60 giorni dalla data di pubblicazione della delibera sul sito web dell'Autorità.

5. All'esito della consultazione pubblica, il provvedimento finale sarà adottato entro 150 giorni.

Articolo 2

Avvio della consultazione pubblica per l'analisi dell'impatto della regolamentazione

1. Il procedimento istruttorio di cui alla presente delibera è assoggettato alla sperimentazione dell'analisi di impatto della regolamentazione (AIR) in attuazione dell'articolo 4 della delibera n. 125/16/CONS.

2. L'AIR sarà svolta congiuntamente dal Servizio Economico-Statistico e dalla Direzione Tutela dei Consumatori.

3. Ai fini dello svolgimento dell'AIR, alla presente delibera è allegata la Relazione AIR preliminare recante "*Le "tariffe sociali" nella fruizione dei servizi telefonici accessibili al pubblico: una valutazione preliminare sul possibile aggiornamento della delibera 314/00/CONS*", riportata nell'Allegato C di cui costituisce parte integrante e sostanziale. Gli interessati possono inviare i propri commenti sulla Relazione AIR preliminare secondo le modalità ed entro i termini fissati nell'allegato A alla presente delibera.

4. All'esito della consultazione pubblica, il provvedimento finale è corredato dai risultati dell'analisi di impatto.

La presente delibera, comprensiva degli allegati A, B e C è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Napoli, 17 luglio 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Allegato A alla Delibera n. 299/17/CONS

**Documento per la consultazione pubblica per la definizione delle
“CONDIZIONI ECONOMICHE AGEVOLATE PER I SERVIZI SOGGETTI
AGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO UNIVERSALE”**

Allegato A

Modalità di consultazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Allegato A alla Delibera n. 299/17/CONS

MODALITÀ DI CONSULTAZIONE

Nell'ambito dell'attività relative al Servizio Universale, l'Autorità intende acquisire, tramite consultazione pubblica, commenti, osservazioni, elementi di informazione e documentazione da parte dei soggetti interessati rispetto al documento di cui agli allegati B e C della presente delibera, inclusi gli elementi utili all'analisi di impatto della regolamentazione e alla valutazione dei tempi e dei costi necessari all'attuazione delle nuove disposizioni ivi proposte.

Conseguentemente l'Autorità

INVITA

ai sensi degli articoli 11 e 83 del Codice delle comunicazioni elettroniche, i fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche, le associazioni dei consumatori e gli altri soggetti interessati a far pervenire le proprie osservazioni in merito ai documenti di cui agli allegati B e C.

Le osservazioni e gli eventuali documenti, recanti la dicitura "Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 299/17/CONS", nonché l'indicazione della denominazione del soggetto rispondente, dovranno essere inviate tramite posta certificata al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: agcom@cert.agcom.it, entro il termine di 60 giorni dalla pubblicazione della citata delibera sul sito *web* dell'Autorità, riportando in oggetto la denominazione del soggetto seguita dalla dicitura sopra riportata.

Si invita, altresì, ad anticipare la suddetta documentazione al funzionario responsabile del procedimento tramite l'indirizzo e-mail v.zollo@agcom.it.

Le comunicazioni devono essere strutturate in modo da contenere le osservazioni del partecipante, in maniera puntuale e sintetica, sui punti di interesse degli Allegati B e C, nel rispetto dell'ordine espositivo proposto.

I soggetti dovranno allegare alla documentazione fornita la dichiarazione di cui all'art. 3 del regolamento in materia di accesso, approvato con delibera n. 217/01/CONS, nel testo coordinato con le disposizioni della delibera n. 335/03/CONS e s.m.i., contenente l'indicazione dei documenti o le parti di documento da sottrarre all'accesso e gli specifici motivi di riservatezza o di segretezza che giustificano la richiesta stessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In considerazione dell'opportunità di pubblicare i documenti forniti, i soggetti rispondenti dovranno altresì allegare alla documentazione inviata uno specifico "*nulla osta alla pubblicazione*", per le parti non sottratte all'accesso.

Le comunicazioni pervenute saranno pubblicate, nella loro sintesi e tenendo conto del grado di accessibilità indicato, sul sito internet dell'Autorità, all'indirizzo www.agcom.it.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Allegato B alla Delibera n. 299/17/CONS

**Documento per la consultazione pubblica per la definizione delle
“CONDIZIONI ECONOMICHE AGEVOLATE PER I SERVIZI SOGGETTI
AGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO UNIVERSALE”**



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Allegato B alla delibera n. 299/17/CONS

SCHEMA DI PROVVEDIMENTO

CONDIZIONI ECONOMICHE AGEVOLATE DEI SERVIZI SOGGETTI AGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO UNIVERSALE

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del _____;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

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”*;

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”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, di seguito Codice;

VISTI, in particolare, gli articoli 53, comma 2, e 59 del Codice;

VISTA la Direttiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica di seguito Direttiva Servizio Universale;

VISTA la delibera n. 314/00/CONS recante *“Determinazioni di condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela”*;

VISTA la delibera n. 330/01/CONS recante *“Applicazione ed integrazione della delibera n. 314/00/cons “determinazioni di condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela””*

VISTA la delibera n. 125/16/CONS recante *“Disposizioni in materia di Analisi di Impatto della Regolamentazione (AIR)”*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 456/16/CONS recante “*Condizioni economiche dei servizi soggetti agli obblighi di Servizio Universale*”;

RILEVATO che la delibera n. 314/00/CONS prevedeva quale unica agevolazione di carattere economico, la riduzione del 50% del canone mensile di abbonamento al servizio telefonico di categoria B (canone di accesso alla rete) per gli utenti in possesso di un requisito qualitativo e quantitativo;

CONSIDERATO che la Direttiva Servizio Universale del 7 marzo 2002, così come modificata dalla Direttiva 2009/136/CE del 25 novembre 2009, prevede che “*Il fatto di assicurare un servizio universale (ossia la fornitura di un insieme minimo definito di servizi a tutti gli utenti finali a prezzo abbordabile) può comportare la prestazione di determinati servizi a determinati utenti finali a prezzi che si discostano da quelli risultanti dalle normali condizioni di mercato*” laddove “*per prezzo abbordabile si intende un prezzo definito a livello nazionale dagli Stati membri in base alle specifiche circostanze nazionali, che può comprendere la definizione di una tariffa comune indipendente dall'ubicazione geografica o formule tariffarie speciali destinate a rispondere alle esigenze degli utenti a basso reddito. Dal punto di vista del consumatore, l'abbordabilità dei prezzi è legata alla possibilità di sorvegliare e controllare le proprie spese*”;

CONSIDERATO che le disposizioni della detta Direttiva sono state recepite nel Codice che ha definito il Servizio Universale (di seguito SU) come “*un insieme minimo di servizi di determinata qualità disponibile a tutti gli utenti sul territorio nazionale, a prescindere dalla loro ubicazione geografica, e, tenuto conto delle condizioni nazionali specifiche, offerti a un prezzo accessibile*” che comprende i seguenti obblighi:

1. la fornitura di una connessione in postazione fissa a una rete di comunicazione pubblica in grado di supportare le comunicazioni vocali, facsimile e dati, a velocità di trasmissione tali da consentire un accesso efficace a Internet, tenendo conto delle tecnologie prevalenti usate dalla maggioranza dei contraenti e della fattibilità tecnologica (articolo 54, commi 1 e 2);
2. la fornitura di un servizio telefonico accessibile al pubblico attraverso la connessione di rete (di cui al punto 1) che consente di effettuare e ricevere chiamate nazionali e internazionali (articolo 54, comma 2-bis);
3. l'accessibilità all'elenco telefonico completo relativo alla rete urbana di appartenenza, aggiornato a scadenze regolari ed almeno una volta l'anno, e servizio completo di consultazione degli elenchi (articolo 55);
4. la disponibilità di telefoni pubblici a pagamento e loro accessibilità per gli utenti disabili (articolo 56);



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. le misure speciali per l'accesso ai servizi telefonici per gli utenti disabili e per i consumatori a basso reddito o con esigenze sociali particolari (articoli 57 e 59);
6. la fornitura di prestazioni e servizi per consentire agli abbonati di sorvegliare e controllare le proprie spese (articolo 60).

CONSIDERATO che agli esiti del procedimento istruttorio avviato con delibera n. 113/16/CONS l'Autorità ha concluso che i requisiti comunitari previsti per l'inclusione della banda larga negli obblighi di servizio universale sono verificati con riferimento ad una velocità di accesso a Internet pari a 2Mbps;

CONSIDERATO che ai sensi dell'articolo 59, comma 1 e 2, del Codice l'Autorità *“vigila sull'evoluzione e il livello delle tariffe al dettaglio dei servizi che, in base agli articoli da 54 a 57, sono soggetti agli obblighi di servizio universale e forniti dalle imprese designate oppure sono disponibili sul mercato, qualora non sia designata alcuna impresa per la fornitura di tali servizi, con particolare riguardo ai prezzi al consumo e al reddito dei consumatori” e “può prescrivere che le imprese designate ai sensi dell'articolo 58 propongano ai consumatori opzioni o formule tariffarie diverse da quelle proposte in normali condizioni commerciali, in particolare per garantire che i consumatori a basso reddito o con esigenze sociali particolari non siano esclusi dall'accesso alla rete di cui all'articolo 54, comma 1, o dall'uso dei servizi individuati all'articolo 54, comma 2-bis, e agli articoli 55, 56 e 57, soggetti agli obblighi di servizio universale e forniti dalle imprese designate.”;*

RILEVATO che la normativa vigente in materia di agevolazioni economiche di cui alla delibera n. 314/00/CONS risale ad un periodo antecedente all'entrata in vigore dell'attuale quadro regolamentare sia nazionale, sia europeo;

RITENUTO che l'Autorità, alla luce del rinnovato quadro normativo, e soprattutto del contesto economico di particolare gravità che ha visto negli ultimi anni, come rilevato dall'ISTAT, una costante crescita della povertà, debba intervenire per assicurare l'inclusione sociale a coloro i quali si trovano in condizioni reddituali svantaggiate;

CONSIDERATO quanto segue:

l'Autorità ha, tra i propri compiti, quello di assicurare che i consumatori a basso reddito o con esigenze sociali particolari non siano esclusi dall'accesso alla rete di cui all'articolo 54, comma 1, o dall'uso dei servizi individuati ai successivi commi del medesimo articolo 54 del Codice, la cui fornitura rientra pertanto fra gli obblighi di SU dell'impresa designata, attualmente Telecom Italia S.p.A..

Dal punto di vista della garanzia di inclusione sociale così come prescritta dall'intero capo IV del Codice e, dunque, allo scopo di risolvere il concetto di accessibilità dei servizi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

minimi garantiti, come già annunciato nelle premesse alla delibera n. 456/16/CONS, l'intervento regolamentare deve essere volto alla disciplina delle tutele previste per le fasce sociali deboli.

La normativa in materia di condizioni agevolate per i servizi di telefonia soggetti agli obblighi di SU, di cui alla delibera n. 314/00/CONS e s.m.i., prevede un'unica forma di agevolazione di carattere economico, consistente in una riduzione del 50% del canone mensile di abbonamento al servizio telefonico di categoria B (canone di accesso alla rete). E che ai fini dell'accesso all'agevolazione, deve sussistere sia un requisito qualitativo, sia un requisito quantitativo.

Il primo requisito identifica le quattro categorie sociali che possono accedere alle agevolazioni:

1. i nuclei familiari al cui interno vi sia un percettore di pensione di invalidità civile;
2. i nuclei familiari al cui interno vi sia un percettore di pensione sociale;
3. i nuclei familiari al cui interno vi sia un anziano al di sopra dei 75 anni di età;
4. i nuclei familiari in cui il capofamiglia risulti disoccupato.

Il secondo requisito individua il livello di reddito familiare massimo, misurato utilizzando l'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), per poter accedere alle agevolazioni. Tale livello di reddito è stato posto dall'Autorità pari a Lire 13.000.000 annue equivalenti a Euro 6.713,93.

In merito alle procedure di accesso alle agevolazioni tariffarie, gli utenti che soddisfino contemporaneamente le condizioni di cui sopra, devono presentare a Telecom Italia con cadenza annuale, a pena di perdita dell'agevolazione:

- a) una attestazione rilasciata dall'INPS, dal Centro di Assistenza fiscale o dal Comune presso il quale si è consegnata la dichiarazione sostitutiva, di cui al decreto legislativo n. 130/2000, contenente tutte le informazioni necessarie per il calcolo dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE);
- b) una certificazione attestante, secondo la normativa vigente, la condizione di appartenenza ad una delle quattro categorie sociali indicate.

Nonostante il contesto economico sfavorevole che ormai da diversi anni caratterizza l'Italia con un *trend* della povertà assoluta in crescita anche nel 2016 – così come riportato dall'ISTAT nel suo ultimo report recante “La povertà in Italia” –, l'Autorità ha registrato una consistente diminuzione del numero di utenti beneficiari delle agevolazioni economiche previste (cfr. relazione AIR preliminare in Allegato C) e pertanto ritiene sia necessario aggiornare con urgenza la regolamentazione in materia di tariffe sociali allo scopo di garantire l'utilizzo dei servizi di comunicazione elettronica laddove si identifichino problemi economici nell'accesso ai servizi offerti ai prezzi di mercato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'Autorità ritiene che l'intervento regolamentare debba investire prevalentemente tre aspetti: 1) l'aggiornamento dei requisiti di accesso alle agevolazioni alla luce del contesto economico nazionale, 2) l'aggiornamento dei servizi per i quali prevedere le agevolazioni economiche alla luce del mutato contesto tecnologico e delle mutate abitudini di consumo degli utenti e 3) l'aggiornamento delle procedure di accesso alle agevolazioni.

1) In merito all'aggiornamento dei requisiti di accesso alle agevolazioni, l'Autorità ritiene necessario concentrarsi sull'elemento che – nell'ambito dei requisiti di accesso – più è mutato nel corso degli ultimi anni, ossia il reddito, fissando quale unico parametro utile quello reddituale. In questa maniera è possibile anche operare una semplificazione delle procedure di accesso alle agevolazioni. In sostanza l'accesso alle agevolazioni deve essere garantito a tutti coloro i quali abbiano un reddito annuo pari o inferiore alle soglie di povertà relativa, così come individuate dall'ISTAT nel succitato report sulla povertà in Italia del 2017.

La misura di povertà relativa dell'ISTAT, definita rispetto allo standard medio della popolazione, fornisce una valutazione della disuguaglianza nella distribuzione della spesa per consumi e individua le famiglie povere tra quelle che presentano una condizione di svantaggio (più marcata) rispetto alle altre. In termini pratici, viene definita povera una famiglia di due componenti che abbia una spesa per consumi inferiore o pari alla spesa media per consumi pro-capite, che nel 2016 era pari a €1.061,35. Secondo le stime dell'ISTAT, nel 2016 le famiglie in povertà relativa risultavano pari a 2,734 milioni.

Utilizzando i coefficienti di correzione individuati dall'ISTAT è possibile determinare le soglie di povertà per i nuclei familiari che hanno un numero di componenti differente da due. Tali soglie sono riportate nella tabella sottostante.

Tabella 1 – Soglie di povertà relativa per numero di componenti della famiglia

numero di componenti della famiglia	Linea di povertà / reddito mensile (€)	Reddito annuo massimo (€)
1	636,81	7.641,72
2	1.061,35	12.736,20
3	1.411,60	16.939,20
4	1.730,00	20.760,00
5	2.016,57	24.198,84
6	2.292,52	27.510,24
7 o più	2.547,24	30.566,88

L'Autorità, in continuità con la regolamentazione introdotta dalla delibera n. 314/00/CONS, ritiene opportuno utilizzare quale certificazione reddituale l'ISEE. Tale indicatore, infatti, oltre ad essere la misura utilizzata da enti ed istituzioni locali e nazionali per l'accesso alle prestazioni sociali agevolate e/o la compartecipazione ai costi,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

risponde a criteri di equità orizzontale definiti univocamente su tutto il territorio nazionale e garantisce una maggiore veridicità delle informazioni che il cittadino dichiara (limitando l'utilizzo di informazioni autocertificate).

2) Con riguardo alla tipologia di agevolazione, lo sconto del 50% sul canone mensile per il servizio di accesso alla rete previsto dalla delibera n. 314/00/CONS appare ancora congruo a ridurre la componente di maggior costo dei servizi di comunicazione a carico dell'utente finale. Per quanto riguarda invece, il servizio di telefonia vocale, incluso nel SU ai sensi dell'articolo 54 del Codice, l'Autorità ritiene opportuno prevedere la gratuità dei primi 30 minuti di telefonate effettuate verso tutte le direttrici nazionali. Tanto in considerazione del fatto che, sebbene il profilo di consumo medio mensile del servizio di telefonia fissa vocale nel 2016 si sia attestato intorno ai 150 minuti, 30 minuti di telefonate verso le direttrici nazionali, corrispondenti – con le dovute approssimazioni – al profilo di consumo tipico di un'utenza basso spendente, appaiono sufficienti a garantire l'inclusione sociale per chi versa in condizioni socio-economiche disagiate.

Inoltre, in considerazione del fatto che l'accesso ad Internet – ad una velocità adeguata e che tenga conto delle tecnologie prevalenti utilizzate dalla maggioranza degli utenti – è necessario all'inclusione sociale (cfr. articolo 54, comma 2, del Codice), l'Autorità ritiene opportuno prevedere che l'operatore incaricato di offrire il SU metta a disposizione degli utenti titolari di condizioni economiche agevolate anche un servizio di accesso ad Internet a banda larga. L'Autorità è ben conscia che tali servizi, pur necessari, come sopra richiamato, ad assicurare l'inclusione sociale di particolari categorie di utenza, ad oggi non sono puntualmente ricompresi nel SU. L'Autorità pertanto ritiene opportuno che l'operatore incaricato del SU metta a disposizione, ove tecnicamente disponibili, delle offerte *flat* per la connessione ad Internet a banda larga a prezzo di mercato. Tali offerte saranno separate dal servizio di accesso alla rete e dal servizio di telefonia inclusi nel perimetro del SU (per ulteriori considerazioni cfr. l'Allegato C), ma la sottoscrizione di tali servizi separati non dovrà comportare la perdita del diritto di accesso alle agevolazioni economiche.

Inoltre, l'Autorità auspica che anche altri operatori, differenti da quello incaricato di offrire il SU, formulino – in un contesto di mercato libero – ai titolari di condizioni economiche agevolate per i servizi inclusi nel SU, offerte ad hoc per il servizio di accesso ad Internet a banda larga.

3) L'Autorità, al fine di favorire la diffusione delle agevolazioni previste dal presente provvedimento, ritiene opportuno incoraggiare l'utilizzo di moduli precompilati per formulare le istanze di accesso alle agevolazioni e prevedere, una volta accolta la prima istanza, un meccanismo semplificato di rinnovo che, in presenza di un immutato reddito e/o condizione familiare, richieda la sola autocertificazione da parte dell'utente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Infine, al fine di permettere il monitoraggio dell'efficacia del provvedimento, l'Autorità ravvisa la necessità di prevedere l'obbligo per l'operatore incaricato di fornire informazioni con cadenza almeno annuale, circa:

- a. il numero di utenti a cui è stata riconosciuta l'agevolazione;
- b. il numero di richieste pervenute;
- c. il numero di istanze rigettate;
- d. i principali motivi per cui sono state negate le agevolazioni.

UDITA la relazione del Commissario _____, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

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) "nucleo familiare": il nucleo familiare come definito dall'art. 2, comma 2, del decreto legislativo n. 109 del 31 marzo 1998;
- d) "indicatore ISEE": certificato dell'indicatore della situazione economica equivalente, così come rilasciato dall'INPS ovvero altro ente pubblico deputato.

Articolo 2 (Ambito di applicazione e finalità)

1. Il presente provvedimento stabilisce le modalità di attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 53, comma 2, e 59 del Codice, in favore degli utenti a basso reddito o con esigenze sociali particolari e atte a garantire l'accessibilità ai servizi inclusi nel SU.

Articolo 3 (Condizioni economiche agevolate dei servizi soggetti agli obblighi di SU)

1. Gli utenti che versano in una condizione di disagio economico-sociale hanno diritto ad un'agevolazione economica pari al 50% di sconto sul canone del servizio di accesso alla



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

rete e alla gratuità dei primi 30 minuti di telefonate effettuate verso tutte le direttrici nazionali.

2. Gli sconti e gli abbuoni di cui al comma precedente vengono applicati alle condizioni economiche dei servizi inclusi nel SU riportate nell'Allegato 1 alla delibera n. 456/16/CONS. Per l'uso dei servizi di telefonia successivo ai primi 30 minuti si applicano i costi previsti nel medesimo Allegato.

3. Per usufruire dell'agevolazione di cui al comma 1, il soggetto richiedente deve appartenere ad una delle seguenti categorie:

- a) nucleo familiare composto da un'unica persona e con indicatore ISEE minore o uguale ad euro 7.641,72;
- b) nucleo familiare con un numero di componenti pari a due persone e con indicatore ISEE minore o uguale ad euro 12.736,20;
- c) nucleo familiare con un numero di componenti pari a tre persone e indicatore ISEE minore o uguale ad euro 16.939,20;
- d) nucleo familiare con un numero di componenti pari a quattro persone e con indicatore ISEE minore o uguale ad euro 20.760,00;
- e) nucleo familiare con un numero di componenti pari a cinque persone e con indicatore ISEE minore o uguale ad euro 24.198,84;
- f) nucleo familiare con un numero di componenti pari a sei persone e con indicatore ISEE minore o uguale ad euro 27.510,24;
- g) nucleo familiare con un numero di componenti pari a sette o più persone e con indicatore ISEE minore o uguale ad euro 30.566,88.

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

4. Il soggetto incaricato di fornire il SU, ai sensi dell'articolo 58 del Codice, fornisce evidenza dei costi derivanti dal sistema delle agevolazioni di cui al comma 1, predisponendone una distinta rappresentazione nell'ambito del sistema di calcolo del costo netto, secondo la normativa vigente.

5. Gli utenti che versano in condizioni di disagio economico-sociale ai sensi del comma 2, e nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto disabile cumulano le agevolazioni previste dal presente provvedimento e quelle previste dalla delibera n. 46/17/CONS. Nel caso in cui le misure previste dai citati provvedimenti siano anche parzialmente sovrapponibili, si applica la misura più favorevole per l'utenza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 4 (La garanzia dell'accesso efficace ad Internet)

1. Al fine di garantire un efficace accesso ad Internet agli utenti che versano in condizioni economico-sociale, il soggetto incaricato della fornitura del SU, ove tecnicamente disponibile e ai prezzi di mercato, mette a disposizione degli utenti di cui all'articolo 3 almeno un'offerta per la sola connessione ad Internet a banda larga, sotto forma di contratto separato, in considerazione della tecnologia disponibile e della velocità di connessione prescelte dal richiedente.
2. Allo scopo di garantire la massima tutela dell'utenza, tutti gli operatori di comunicazione elettronica, che offrano servizi di trasmissione dati da postazione fissa, hanno la possibilità di offrire ai titolari delle agevolazioni economiche di cui all'articolo 3 offerte dedicate e ai prezzi di mercato per la sola connessione ad Internet a banda larga.
4. La sottoscrizione da parte dell'utente di contratti per l'accesso ad Internet, di cui al comma 1 e 2, ovvero di altri servizi non inclusi nel SU, non comporta, in nessun caso, la perdita del diritto alle agevolazioni economiche di cui all'articolo 3.

Articolo 5 (Modalità di presentazione della domanda per l'accesso ovvero rinnovo delle agevolazioni)

1. L'utente richiedente l'agevolazione di cui all'articolo 3, comma 1, è tenuto a presentare al soggetto incaricato di fornire il Servizio Universale, attualmente la Società Telecom Italia S.p.A., idonea istanza corredata dall'indicatore ISEE e dalla documentazione comprovante la numerosità del proprio nucleo familiare.
2. L'agevolazione potrà essere richiesta per una sola utenza, che può identificarsi in un nuovo contratto o in uno già in essere: in quest'ultimo caso, la richiesta a Telecom Italia dovrà essere effettuata dall'intestatario del contratto telefonico.
3. L'agevolazione decorre dalla data in cui è stata effettuata la presentazione dei documenti di cui al comma 1 e termina con la scadenza della validità dell'indicatore ISEE.
4. Nel caso di richiesta di rinnovo dell'agevolazione, questa si effettua tramite la sola autocertificazione da parte dell'utente in relazione ad un immutato reddito e/o condizione familiare, di cui ai requisiti previsti al comma 2 dell'articolo 3.
5. Al fine di non interrompere l'erogazione dell'agevolazione alla scadenza della stessa, ed in attesa della richiesta di rinnovo, effettuata secondo quanto indicato al precedente comma, Telecom Italia prorogherà automaticamente l'agevolazione di almeno un ciclo di fatturazione successivo al termine della stessa, con eventuale addebito delle somme a



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

saldo in caso di mancato rinnovo o, a seguito dello stesso, successivamente alla verifica della mancanza dei requisiti richiesti.

6. Telecom Italia provvede a rammentare al beneficiario dell'agevolazione la scadenza della stessa, tramite apposita comunicazione scritta da inserire nelle fatture precedenti la scadenza dell'agevolazione con un preavviso di almeno due cicli di fatturazione.

Articolo 6 (Obblighi di trasparenza e pubblicazione delle informazioni)

1. Telecom Italia S.p.A., in attuazione di quanto previsto dall'articolo 59 del Codice, dedica una specifica sezione del proprio sito Internet istituzionale ai servizi soggetti agli obblighi di SU, ivi comprese le condizioni economiche agevolate di cui al presente provvedimento e una spiegazione chiara e facilmente comprensibile delle garanzie per gli utenti previste dalla normativa vigente in materia di SU.

2. Telecom Italia S.p.A. provvede a pubblicare nella sezione del proprio sito internet di cui al comma precedente moduli precompilati e di facile comprensione per l'utente, utili ai fini della presentazione dell'istanza di cui all'articolo 5, comma 1 e 4.

3. La pagina web di cui al comma 1 è direttamente e facilmente raggiungibile tramite un *link* dedicato presente sulla home page del sito istituzionale dell'operatore designato.

4. Telecom Italia S.p.A. garantisce una fatturazione distinta tra i servizi inclusi nel SU e gli altri servizi commercializzati dall'operatore e fruiti dall'utente, in modo tale che quest'ultimo non sia costretto a pagare prestazioni o servizi che non sono necessari o indispensabili per il servizio richiesto e possa sorvegliare e controllare le proprie spese evitando una cessazione ingiustificata del servizio.

5. Allo scopo di monitorare l'efficacia del presente provvedimento e di vigilare sulla corretta attuazione dello stesso, l'operatore incaricato ha l'obbligo di inviare all'Autorità, con cadenza almeno annuale, le seguenti informazioni:

- a. il numero di utenti a cui è stata riconosciuta l'agevolazione;
- b. il numero di richieste pervenute;
- c. il numero di istanze rigettate;
- d. i principali motivi per cui è stata negata l'agevolazione.

Articolo 7 (Norme transitorie e finali)

1. Il presente provvedimento sostituisce le delibere n. 314/00/CONS e 330/01/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Agli utenti a cui sono già riconosciute agevolazioni ai sensi della delibera n. 314/00/CONS e s.m.i., sono automaticamente estese le ulteriori agevolazioni di cui al presente provvedimento

3. Telecom Italia S.p.A. provvede, contestualmente alla prima fattura utile successiva alla notifica del presente provvedimento e successivamente con cadenza annuale, a dare comunicazione all'utenza di quanto ivi disposto con particolare riferimento agli utenti del Servizio Universale, sottoscrittori dell'offerta "Voce" di cui alla delibera n. 456/16/CONS.

Articolo 8 (Sanzioni)

1. In caso di violazione delle disposizioni della presente delibera si applicano le sanzioni previste dall'articolo 98, comma 11, del Codice.

La presente delibera è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità e notificata all'operatore incaricato.