

DELIBERA N. 514/07/CONS

Disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi telefonici accessibili al pubblico

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione di Consiglio del 3 ottobre 2007;

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 legge 28 marzo 1968, n. 406, recante “Norme per la concessione di una indennità di accompagnamento ai ciechi assoluti assistiti dall’Opera nazionale ciechi civili” e successive modifiche;

VISTA la legge 26 maggio 1970, n. 381, recante “Aumento del contributo ordinario dello Stato a favore dell’Ente nazionale per la protezione e l’assistenza ai sordomuti e delle misure dell’assegno di assistenza ai sordomuti” e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge 21 novembre 1988, n. 508, recante “Norme integrative in materia di assistenza economica agli invalidi civili, ai ciechi civili ed ai sordomuti” e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge 5 febbraio 1992, n. 104, “Legge-quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate” e successive modifiche;

VISTO il decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109, recante “Definizioni di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate, a norma dell’articolo 59, comma 51, della legge 27 dicembre 1997, n. 449”, come modificato dal decreto legislativo 3 maggio 2000, n. 138, a sua volta recante “Disposizioni correttive ed integrative del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109, in materia di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate” e successive modifiche;

VISTA la legge 3 aprile 2001, n. 138, recante “Classificazione e quantificazione delle minorazioni visive e norme in materia di accertamenti oculistici”;

VISTO il [decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259](#), recante “Codice delle comunicazioni elettroniche” (di seguito, il Codice) e, in particolare, gli articoli 13, 53, 54, 57 e 59;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “Codice del consumo”;

VISTO il decreto del Ministro delle Poste e Telecomunicazioni del 28 febbraio 1997, recante “Tariffe telefoniche nazionali” pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana* del 7 marzo 1997, n. 55;

VISTA la [delibera n. 85/98/CONS](#), concernente le condizioni economiche di offerta del servizio di telefonia vocale, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana* del 5 gennaio 1999, n. 3;

VISTA la [delibera n. 101/99/CONS](#), concernente le condizioni economiche di offerta del servizio di telefonia vocale alla luce dell’evoluzione dei meccanismi concorrenziali, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana* del 5 luglio 1999, n. 155;

VISTA la [delibera n. 314/00/CONS](#), recante “Determinazioni di condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana* n. 160 dell’11 luglio 2000;

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”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana* n. 199 del 28 agosto 2001;

VISTA la delibera n. 96/07/CONS, recante “Modalità attuative delle disposizioni di cui all’art. 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana* n. 53 del 5 marzo 2007, ed in particolare l’art. 1;

VISTE le Comunicazioni della Commissione Europea al Consiglio, al Parlamento Europeo, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni del 25 aprile 2005 COM(2005)203 e del 7 aprile 2006 COM(2006)163 sul riesame della portata del servizio universale in conformità dell’articolo 15 della direttiva 2002/22/CE;

VISTA la *Convenzione internazionale sulla protezione e promozione dei diritti e della dignità delle persone con disabilità* adottata dall’Assemblea Generale della Organizzazione delle Nazioni Unite ed aperta alla firma degli Stati aderenti a partire dal 30 marzo 2007;

VISTA la delibera 612/06/CONS, pubblicata in estratto in *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana* del 21 dicembre 2006, n. 296, con la quale è stato avviato il procedimento per la revisione delle previsioni in materia di condizioni economiche agevolate al fine di adeguarle al mutato contesto normativo e aggiornarle rispetto agli sviluppi tecnologici, tenendo conto delle esigenze dei consumatori a basso reddito e degli utenti finali disabili;

RITENUTO opportuno, prima di stabilire una nuova disciplina delle agevolazioni per soggetti in particolari condizioni di disagio economico e sociale in attuazione dell’art. 59 del Codice, disporre un supplemento di istruttoria al fine di acquisire le osservazioni delle associazioni sindacali dei lavoratori a cura degli uffici competenti;

CONSIDERATO che il Codice prevede all’articolo 13, comma 6, lettera e), che l’Autorità promuova gli interessi dei cittadini “*prendendo in considerazione le esigenze di gruppi sociali specifici, in particolare degli utenti disabili*”, e all’articolo 53, comma 2, stabilisce che l’Autorità “*determina il metodo più efficace ed adeguato per garantire la fornitura del servizio universale ad un prezzo accessibile, nel rispetto dei principi di obiettività, trasparenza, non discriminazione e proporzionalità*”;

RITENUTO pertanto opportuno, in primo luogo, confermare per gli utenti sordi l'esenzione dal pagamento del canone di abbonamento al servizio telefonico di categoria B, consistente nel primo abbonamento in abitazione privata ove non si svolga attività di affari o professionale, a chiunque intestato delle persone componenti un nucleo familiare anagrafico, e confermare altresì che gli oneri derivanti dal finanziamento di tali agevolazioni si inquadrano nell'ambito degli obblighi di fornitura del servizio universale, dei quali è al momento incaricata la società Telecom Italia, e devono essere finanziati secondo il sistema previsto per detti obblighi dall'articolo 63 del Codice;

CONSIDERATO, inoltre, che le peculiarità della minorazione degli utenti sordi investono anche l'utilizzazione delle reti mobili, data la larga diffusione, grazie agli sviluppi tecnologici degli ultimi anni, della trasmissione di dati in tempo reale su tali reti tramite servizi quali SMS (Short Message Service), MMS (Multimedia Messaging Service), EMS (Enhanced Messaging Service), Video Chiamate, Chat, Messenger e servizi equivalenti, servizi tutti destinati ad essere utilizzati con particolare frequenza dagli utenti sordi per soddisfare le loro peculiari esigenze di comunicazione;

CONSIDERATO che anche per la categoria degli utenti ciechi totali si ravvisano peculiari esigenze di comunicazione derivanti dalla specifica minorazione, in quanto essa comporta, da un lato, che l'accesso ad Internet da postazione fissa costituisca uno strumento essenziale ai fini della garanzia delle loro libertà di comunicazione nonché della loro integrazione socio-lavorativa, e, dall'altro, che l'efficacia di tale accesso necessiti di tempi di collegamento di gran lunga superiori rispetto agli altri;

CONSIDERATO al riguardo che l'art. 2, comma 12, della legge 14 novembre 1995, n. 481, alla lettera c), attribuisce a ciascuna autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità il compito di controllare *“che le condizioni e le modalità di accesso per i soggetti esercenti i servizi, comunque stabilite, siano attuate nel rispetto dei principi della concorrenza e della trasparenza, anche in riferimento alle singole voci di costo, anche al fine di prevedere l'obbligo di prestare il servizio in condizioni di eguaglianza, in modo che tutte le ragionevoli esigenze degli utenti siano soddisfatte, ivi comprese quelle degli anziani e dei disabili, garantendo altresì il rispetto: dell'ambiente, la sicurezza degli impianti e la salute degli addetti”*, e dunque anche il compito di adoperarsi per la concreta realizzazione delle predette finalità;

CONSIDERATO, pertanto, che l'art. 2 della legge 14 novembre 1995, n. 481, consente alle autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità di intervenire sulle condizioni di svolgimento dei servizi ove ciò sia richiesto dalle ragionevoli esigenze degli utenti disabili;

CONSIDERATO che il rispetto dell'obbligo di uguaglianza nella prestazione del servizio richiede necessariamente, per assicurare un'effettiva parità di trattamento, la previsione di condizioni di offerta differenziate in presenza di situazioni obiettivamente peculiari, valutate come tali dallo stesso legislatore, qual è appunto quella degli utenti disabili;

CONSIDERATO quindi che, in attuazione della predetta norma, deve essere soddisfatta l'esigenza di agevolare la fruizione dei servizi di telecomunicazione da parte di entrambe le categorie di utenti disabili sopra ricordate, avendo riguardo: per gli utenti sordi, al servizio di telefonia mobile (sempre più capillarmente diffuso, con una funzione non di rado addirittura sostitutiva delle reti fisse), con particolare riferimento a quelle prestazioni del servizio che consentono loro, in ragione della disabilità, di soddisfare più adeguatamente la fondamentale libertà di comunicare; per gli utenti ciechi totali, alla disponibilità di un efficace accesso ad Internet da postazione fissa, con riferimento alla necessità da parte loro di tempi di

collegamento superiori rispetto agli altri utenti, per assicurarne così le libertà di comunicazione e di circolazione, nonché l'integrazione socio-lavorativa;

RITENUTO allo scopo opportuno, pertanto, prevedere, da un lato, che tutti gli operatori mobili propongano agli utenti sordi un'offerta annuale specifica, applicabile ad una sola numerazione per ciascun utente sordo, che preveda l'invio di un numero determinato di SMS gratuiti al giorno, e contempli altresì per ciascun servizio offerto un prezzo non superiore al miglior prezzo proposto dallo stesso operatore per il corrispondente servizio alla propria utenza; dall'altro, che tutti gli operatori che forniscono servizi Internet da postazione fissa assicurino agli utenti ciechi totali un congruo numero di ore mensili di navigazione gratuita;

RITENUTO, altresì, che tali interventi, perseguendo ragionevoli esigenze di eguaglianza a favore dei suddetti utenti disabili, determinano oneri giustificati in quanto, in particolare, la prescrizione di fornire un plafond minimo di 50 SMS gratuiti al giorno da postazione mobile per i sordi e quella di fornire 90 ore mensili gratuite di navigazione in Internet per i ciechi da postazione fissa risultano essenziali per assicurare a tali soggetti condizioni di comunicazione paritarie rispetto a quelle di cui gode ogni altro consociato;

RILEVATO che l'articolo 1, comma 2, della legge n. 381 del 1970 definisce i soggetti sordi, mentre l'articolo 2 della legge n. 138 del 2001 definisce i soggetti ciechi totali, e sottolineato che entrambe le categorie, al solo titolo della loro minorazione, e quindi indipendentemente da qualsivoglia requisito di reddito, hanno diritto a percepire, rispettivamente, l'indennità di comunicazione di cui alla legge n. 508 del 1988 e l'indennità di accompagnamento di cui alla legge n. 406 del 1968;

RITENUTO pertanto opportuno subordinare la fruizione delle agevolazioni e delle altre misure speciali previste dalla presente delibera, analogamente, alla sola condizione oggettiva dell'essere portatore della disabilità prescindendo dalla condizione soggettiva reddituale, e, conseguentemente, individuare come beneficiari dell'agevolazione i soggetti affetti da cecità totale o sordità totale;

VISTA la delibera del 19 febbraio 2007, n. 12, del Consiglio nazionale degli utenti con la quale è stata segnalata la necessità di introdurre misure di agevolazione che tenessero conto *“dei cambiamenti del contesto sociale ed economico, dei progressi tecnologici e delle esigenze di comunicazione degli utenti non vedenti e non udenti penalizzati dalla normativa attualmente vigente rispetto alle altre categorie di diversamente abili”*;

CONSIDERATO che, come si evince dalle segnalazioni giunte all'Autorità anche dalle associazioni rappresentative delle categorie di utenti contemplate dalle citate delibere 314/00/CONS e 330/01/CONS, molti degli aventi diritto alle agevolazioni hanno avuto difficoltà di accesso alle medesime, sia per la complessità dei relativi moduli di domanda, sia a causa di una carenza generale di informativa al riguardo, tanto che dalle informazioni assunte risulta che il numero dei soggetti che usufruiscono effettivamente delle predette agevolazioni è sensibilmente inferiore rispetto al numero degli aventi diritto;

RITENUTO, pertanto, che debbano essere semplificate le modalità di presentazione delle domande alle imprese fornitrici del servizio per ottenere le agevolazioni stabilite dalla presente delibera, prevedendo a tal fine che gli aventi diritto debbano allegare esclusivamente la documentazione comprovante il possesso dei requisiti stabiliti dalla delibera stessa, escludendosi quindi la possibilità per le imprese di chiedere l'esibizione o il deposito di documentazione ulteriore;

RITENUTO opportuno, allo stesso scopo, prevedere la collaborazione fra le imprese fornitrici dei servizi e le associazioni rappresentative delle categorie di utenti, che sono gli enti più idonei ad individuare, far comprendere e rendere superabili le difficoltà di dialogo e di interazione con le relative fasce di utenza, per l'individuazione di adeguate forme di pubblicità delle agevolazioni disponibili e per la predisposizione di moduli di domanda di semplice e rapida compilazione;

AUDITI i soggetti interessati, operatori ed associazioni di consumatori e utenti e rappresentative delle categorie particolari interessate dal procedimento, in data 6 luglio 2007;

VISTI gli atti del procedimento avviato con delibera 612/06/CONS;

UDITA la relazione dei Commissari Gianluigi Magri e Roberto Napoli, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità adotta il provvedimento recante disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi telefonici accessibili al pubblico.
2. Il testo del regolamento di cui al comma 1 è riportato nell'allegato A alla presente delibera e ne costituisce parte integrante e sostanziale.

La presente delibera è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, sul sito web e nel Bollettino ufficiale dell'Autorità.

Roma, 3 ottobre 2007

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Gianluigi Magri

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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

