

**DELIBERA N. 604/20/CONS**

**AVVIO DEL PROCEDIMENTO E DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA IN  
MATERIA DI MISURE RISERVATE A CONSUMATORI DISABILI PER I  
SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA DA POSTAZIONE FISSA E  
MOBILE**

NELLA riunione di Consiglio del 19 novembre 2020;

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”;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la delibera n. 46/17/CONS del 26 gennaio 2017, 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*”;

VISTO l’articolo 13 del Codice, a norma del quale l’Autorità promuove: *i)* la concorrenza nella fornitura delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica assicurando che gli utenti, compresi quelli disabili, anziani e che hanno esigenze sociali particolari, ne traggano il massimo beneficio in termini di scelta, prezzi e qualità; *ii)* gli interessi dei cittadini prendendo in considerazione le esigenze delle precitate categorie di utenti;

VISTO, inoltre, l'articolo 57 del Codice, a norma del quale l'Autorità adotta misure per garantire che gli utenti finali disabili fruiscano, ad un prezzo accessibile, di un accesso ai servizi inclusi nel perimetro del servizio universale di livello equivalente a quello di cui beneficiano gli altri utenti finali;

VISTO, in particolare, l'articolo 73-bis, comma 1, del Codice in virtù del quale *“L'Autorità, ove opportuno, può specificare le prescrizioni che le imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico devono rispettare affinché gli utenti finali disabili: a) possano avere un accesso ai servizi di comunicazione elettronica equivalente a quello della maggior parte degli utenti finali; e; b) beneficiare della gamma di imprese e servizi a disposizione della maggior parte degli utenti finali.”*;

VISTA la direttiva 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018 che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, ed in particolare gli articoli 3 e 111 in forza dei quali le Autorità nazionali di regolamentazione perseguono l'obiettivo di promuovere gli interessi dei cittadini, garantendo un'ampia disponibilità dei servizi di comunicazione elettronica e massimi vantaggi in termini di scelta, prezzo e qualità, rispondendo alle esigenze – in termini di prezzi accessibili – di utenti finali con disabilità, utenti finali anziani o utenti finali con esigenze sociali particolari, garantendo loro un accesso ai servizi equivalente a quello offerto agli altri utenti;

VISTA la direttiva 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 aprile 2019, ed in particolare l'allegato 1, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi inclusi quelli di comunicazione elettronica (*section 1*) e i requisiti addizionali sull'accessibilità a specifici servizi tra i quali *real time text* e *total conversation* (*section IV*);

VISTA la Raccomandazione della Commissione Europea del 6 maggio 2003, relativa alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese;

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”*, ed in particolare l'articolo 1, contenente la definizione di soggetto sordo;

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

VISTO il decreto ministeriale 5 febbraio 1992, recante “*Approvazione della nuova tabella indicativa delle percentuali d’invalidità per le minorazioni e malattie invalidanti*”;

VISTA la legge 3 aprile 2001, n. 138, recante “*Classificazione e quantificazione delle minorazioni visive e norme in materia di accertamenti oculistici*” e, in particolare, gli articoli 2 e 3, contenenti le definizioni di soggetti ciechi totali e parziali;

VISTA la legge 23 dicembre 2000, n. 388, che all’articolo 30, comma 7, estende le agevolazioni di cui all’articolo 8 della legge n. 449/1997, agli invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione, come certificato nei rispettivi verbali di *handicap*;

RITENUTO opportuno avviare una consultazione pubblica al fine di modificare la disciplina ed il perimetro delle misure di cui alla delibera n. 46/17/CONS, con particolare riferimento alle agevolazioni di rete mobile, all’estensione della platea degli aventi diritto ad altre forme di disabilità e all’introduzione dei servizi di conversazione globale;

RITENUTO opportuno estendere ed ampliare le attuali previsioni in materia di assistenza clienti e di trasparenza delle informazioni e della fatturazione per i servizi offerti ai consumatori disabili;

RITENUTO opportuno, al fine di evitare che gli oneri derivanti dall’applicazione delle agevolazioni tariffarie incidano in maniera eccessiva sulle imprese di dimensioni minori, individuare delle soglie dimensionali – in termini di risorse e di fatturato – al di sotto delle quali le imprese sono esentate dall’applicazione delle misure agevolative;

RITENUTO che il Codice europeo sostanzialmente conferma il contenuto e le finalità delle disposizioni dell’attuale Codice in materia di accesso e scelta equivalenti per i disabili;

RITENUTO, altresì, che qualora per effetto della trasposizione del Codice europeo nell’ordinamento italiano, le misure poste in consultazione dovessero necessitare di integrazioni o modifiche, sarà consentito alle parti di formulare osservazioni sulle novità introdotte;

VISTA l’analisi di impatto della regolamentazione (AIR), svolta in attuazione dell’articolo 4 della delibera n. 125/16/CONS, contenuta nell’allegato C alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante e sostanziale;

VISTA la delibera n. 375/19/CONS del 23 luglio 2019, recante “*Consultazione pubblica concernente la revisione della disciplina dei servizi di contatto tramite operatore nel settore delle comunicazioni elettroniche*”;

RITENUTO opportuno, ai sensi dell’articolo 83 del Codice, consentire ai consumatori disabili, alle associazioni dei consumatori, agli operatori, alle associazioni che rappresentano i diritti dei disabili e a tutte le parti interessate, di esprimere le proprie osservazioni sullo schema di provvedimento recante “*Misure riservate a consumatori disabili per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile*”, di cui all’allegato B alla presente delibera;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 107/19/CONS del 5 aprile 2019, recante “*Adozione del regolamento concernente le procedure di consultazione nei procedimenti di competenza dell’Autorità*”;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo unico**

1. Sono avviati il procedimento in materia di “*Misure riservate a consumatori disabili per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile*” e la consultazione pubblica sullo schema di provvedimento riportato nell’allegato B alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante e sostanziale.
2. Il responsabile del procedimento è l’ing. Dora Di Napoli, funzionario della Direzione tutela dei consumatori.
3. I partecipanti alla consultazione dovranno attenersi a quanto indicato nelle modalità di consultazione contenute nell’allegato A alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante e sostanziale.

4. Le comunicazioni di risposta alla consultazione pubblica dovranno essere inviate entro il termine perentorio di 60 giorni dalla data di pubblicazione della delibera sul sito *web* dell'Autorità.
5. Il provvedimento finale sarà adottato entro 120 giorni dalla scadenza del termine perentorio di cui al comma 4.

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

Roma, 19 novembre 2020

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Nicola Sansalone