



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Offerte agevolate per utenti con disabilità

Delibera n. 251/23/CONS

Dora Di Napoli

Funzionario

Direzione Tutela dei Consumatori



Normativa europea

Direttiva UE 1972/2018

che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche

Articolo 3 – Articolo 111 → 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;

Direttiva UE 882/2019

sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi

Si applica ai servizi/prodotti immessi sul mercato dopo il 28 giugno 2025:

- sistemi hardware e sistemi operativi informatici generici per consumatori, terminali self-service per l'emissione di biglietti; per il check-in, fornitura di informazioni, apparecchiature informatiche interattive per consumatori utilizzate per i servizi di comunicazione elettronica e servizi di media audiovisivi; lettori di libri elettronici (e-reader).
- servizi di trasporto passeggeri aerei, con autobus, ferroviari e per vie navigabili, i relativi siti web, servizi per dispositivi mobili, biglietti elettronici e servizi di biglietteria elettronica;



Normativa nazionale



Codice comunicazioni elettroniche:

98-quater-decies: “Le informazioni sono fornite in un formato accessibile per gli utenti finali con disabilità conformemente al diritto dell’Unione che armonizza i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi.” La sintesi contrattuale deve riportare la misura in cui i prodotti e i servizi sono progettati per gli utenti finali con disabilità.

98-quindecies: le informazioni sui servizi devono essere pubblicate da tutti i fornitori in questione o dalla stessa Autorità, in forma chiara, esaustiva, idonea alla lettura automatica e in un formato accessibile per i consumatori con disabilità, conformemente al diritto dell’Unione che armonizza i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi.

98-sedecies: prevede che l’Autorità possa prescrivere ai fornitori di servizi di accesso a Internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni complete, comparabili, attendibili, di facile consultazione e aggiornate sulla qualità dei servizi offerti e sulle misure adottate per assicurare un accesso equivalente per i consumatori con disabilità.

L’articolo **98-vicies quater** (*Accesso e scelta equivalenti per i consumatori con disabilità*) prevede che l’Autorità specifichi le prescrizioni che i fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico devono rispettare affinché i consumatori con disabilità:

a) abbiano un accesso ai servizi di comunicazione elettronica, incluse le relative informazioni contrattuali fornite a norma dell’articolo **98-quater decies**, equivalente a quello di tutti i consumatori;

b) beneficino della gamma di imprese e servizi a disposizione della maggior parte dei consumatori.



Normativa nazionale



Decreto Accessibilità 82/2022:

Sezioni I e II dell' Allegato 1 descrivono i requisiti di accessibilità dei prodotti ed i relativi obblighi per fabbricanti, importatori e distributori. Il **MIMIT** è l'istituzione competente per stilare le relative linee guida, su parere dell'Autorità per i trasporti

Sezioni III e IV dell' Allegato 1 descrivono i requisiti di accessibilità dei servizi ed i relativi obblighi per i fornitori. L' **AGID** è l'istituzione competente per stilare le relative linee guida, su parere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Le microimprese che forniscono servizi sono esentate dall'osservanza dei requisiti di accessibilità sui servizi.

Il MIMIT definisce apposite linee guida per facilitare l'applicazione delle misure nazionali in materia di accessibilità dei prodotti e dei servizi da parte delle microimprese, previa consultazione delle stesse.

Servizi di conversazione globale

Per servizio di **conversazione globale** si intende **un servizio multimediale che consente il trasferimento bidirezionale simmetrico in tempo reale di immagini video in movimento, nonché comunicazioni testuali (*real time text*) e vocali in tempo reale tra gli utenti in due o più località.**

Nel Decreto 82 con riferimento ai servizi di comunicazione elettronica, viene richiesto ai fornitori di tali servizi di:

- *i) rendere disponibile un testo in tempo reale oltre alla comunicazione vocale;*
- *ii) consentire la conversazione globale qualora sia offerto il video in aggiunta alla comunicazione vocale.*



Evoluzione Normativa dal 2007 al 2023

Delibera n. 514/07/CONS

- ✓ 50 SMS/giorno per utenti sordi
- ✓ 90 h navigazione mensile o sconto 50 % (sola componente voce) per utenti ciechi

Delibera n. 46/17/CONS

- ✓ FISSO (sconto 50% tutte offerte voce + dati)
- ✓ MOBILE
 - Offerta dedicata sordi (20 Giga byte, da +50 SMS giorno)
 - Offerta dedicata ciechi (2000 minuti voce + 10 Giga byte)

Delibera n. 290/21/CONS

- ✓ FISSO (sconto 50% tutte offerte voce + dati)
- ✓ MOBILE sconto sul prezzo di almeno 3 offerte mass market, scelte tra quelle di punta dell'operatore.
- ✓ AVVIO SPERIMENTAZIONE Disabilità motorie

Delibera n. 251/23/CONS

- ✓ Conferma delle misure di rete fissa e mobile previste dalla 290/21/CONS.
- ✓ Proroga della sperimentazione
- ✓ Ulteriori misure per minori con disabilità



Utenti destinatari

“sordi”: i soggetti definiti tali dall’articolo 1, comma 2, della legge n. 381/1970;

“ciechi totali”: i soggetti definiti tali dall’articolo 2 della legge n. 138/2001;

“ciechi parziali”: i soggetti definiti tali dall’articolo 3 della legge n. 138/2001;

“invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione”: i soggetti destinatari di benefici fiscali di cui all’articolo 30, comma 7, della legge n. 388/2000.



Misure attuali

Gli utenti sordi e ciechi possono usufruire di sconti del 50% su tutte le offerte di rete fissa e su una offerta dedicata di rete mobile. Fino al mese di giugno 2024, anche gli utenti con gravi disabilità motorie, che ne hanno fatto richiesta, potranno beneficiare del medesimo sconto su tutte le offerte voce e dati di rete fissa o su 3 offerte di rete mobile scelte tra quelle sottoscrivibili per tutta la clientela con le seguenti caratteristiche:

- un'offerta compresa tra 20 e 50 gigabyte;**
- un'offerta superiore a 50 gigabyte ma limitata in termini di plafond dati;**
- un'offerta unlimited.**

Ulteriori misure di trasparenza delle informazioni e della fatturazione

SITI WEB: pagina dedicata «Agevolazioni per utenti con disabilità» con informazioni dettagliate sulle offerte di rete fissa e mobile nonché i moduli da compilare per ottenere le agevolazioni e chiare indicazioni dei termini per la presentazione delle istanze. La pagina deve essere accessibile tramite un link presente in home page, dedicato alle informazioni utili al consumatore

FATTURAZIONE: su richiesta dei consumatori non vedenti l'operatore invia il documento di fatturazione gratuitamente in formato PDF o in altri formati compatibili con le tecnologie assistive di lettura dei documenti informatici, all'indirizzo e-mail indicato dal consumatore.

CONTO TERZI: possibilità di indicare un soggetto terzo, sia nel modulo di adesione al momento della richiesta sia successivamente, anche mediante canali digitali, che possa occuparsi del pagamento del conto telefonico e dell'intera gestione del rapporto contrattuale.

CANALE DI ASSISTENZA DIGITALE DEDICATO Gli operatori rendono disponibile, dalle ore 8 alle ore 24, un canale digitale dedicato gratuito per l'assistenza ai consumatori con disabilità che, consenta loro, previa identificazione, di segnalare un guasto o il furto del terminale mobile, richiedere assistenza tecnica, inoltrare un reclamo e ricevere informazioni. Tale canale deve garantire tempi di risposta non superiori a quelli previsti per i canali di assistenza telefonici che saranno monitorati nel tavolo tecnico.



La sperimentazione

Gli utenti invalidi con gravi limitazioni della deambulazione o pluriamputati, in possesso di specifica certificazione, che hanno presentato istanza di agevolazione nelle 2 finestre temporali gennaio-marzo 2022 e aprile-giugno 2023 manterranno l'agevolazione in fase sperimentale fino a giugno 2024.

L'Autorità, si riserva di rivedere, al termine del periodo di sperimentazione, prorogabile, la disciplina e la misura delle agevolazioni riconosciute ai consumatori.

Al fine di monitorare l'andamento delle adesioni alla sperimentazione e proporre eventuali correttivi delle misure adottate è istituito un tavolo tecnico presieduto dall'Autorità e composto dagli operatori, dalle Associazioni dei consumatori e da quelle rappresentative dei consumatori con disabilità che si riunisce con cadenza periodica durante il periodo sperimentale.

A febbraio si è tenuto un primo incontro del TT con gli operatori a cui sono stati chiesti informazioni e dati aggiornati relativi alle agevolazioni. In esito all'analisi delle informazioni ricevute dagli operatori sarà convocato il tavolo con le associazioni.

Trend Agevolazioni utenti sordi e ciechi

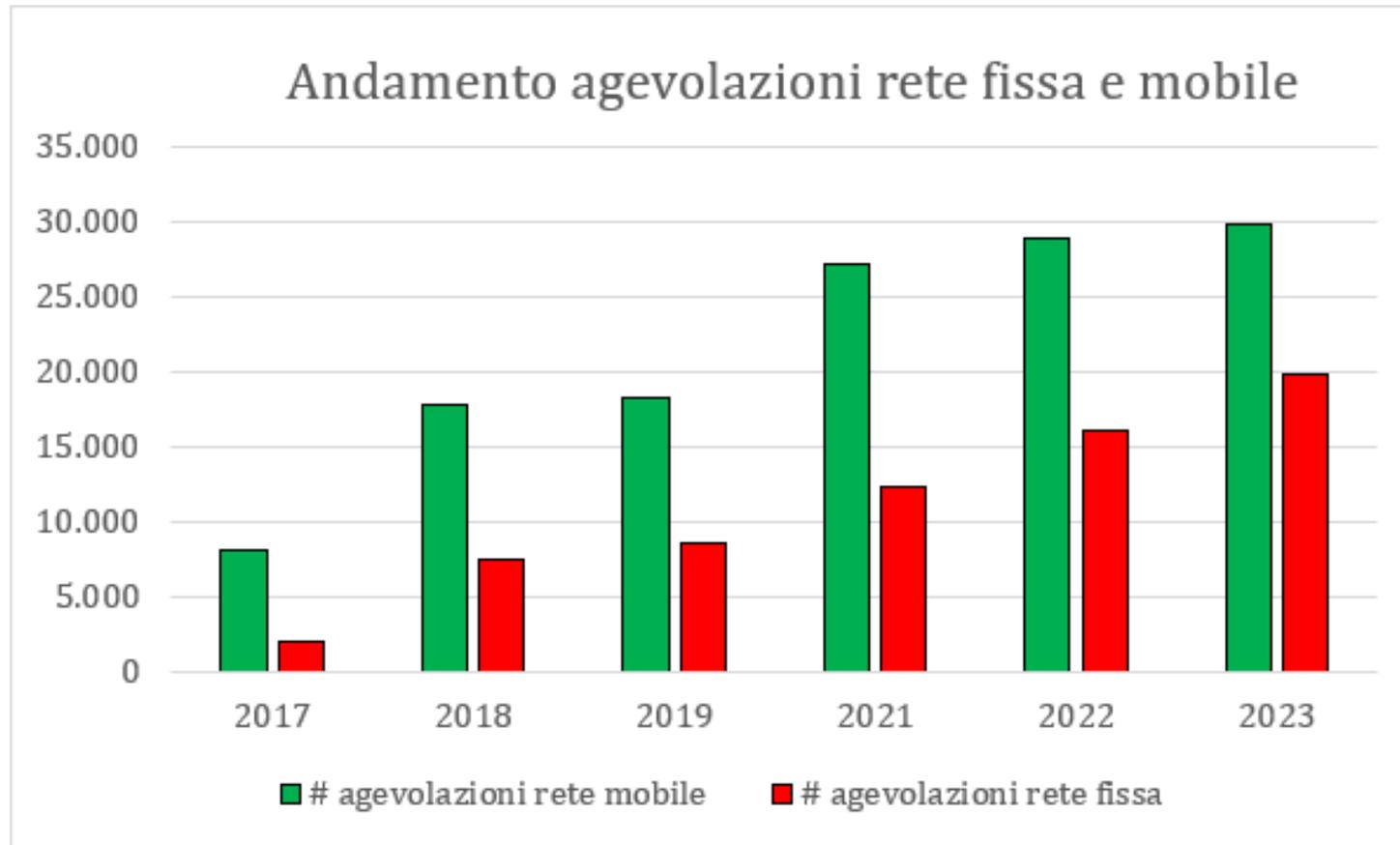


Figura 1: trend agevolazioni rete fissa e mobile per utenti sordi e ciechi (2017-2023)

Misure per utenti minori con disabilità

Con la delibera n. 251/23/CONS gli operatori hanno aggiunto alle 3 offerte mobili con agevolazione per utenti con disabilità, un'offerta, tra quelle riservate ai minori conforme ai requisiti di cui alle Linee guida sul parental control.

In caso di utenti minori con disabilità, impossibilitati per ragioni anagrafiche all'intestazione della SIM, la richiesta di agevolazione, può essere presentata da parte di chi esercita la potestà genitoriale fornendo all'operatore comprovata documentazione. In tal caso l'offerta agevolata prevede il sistema di parental control attivato ai sensi della delibera n. 9/23/CONS.

Step futuri

- i. Convocazione tavolo sulla sperimentazione;**
- ii. Avvio procedimento di revisione della normativa a fine sperimentazione.**

The background features two large, overlapping, brushstroke-like shapes. The upper shape is a light pink color, and the lower shape is a light green color. Both shapes are elongated and have a soft, feathered edge, giving them a hand-drawn appearance. They are positioned horizontally across the top half of the slide.

Grazie per l'attenzione

Dora Di Napoli