

**DELIBERA N. 290/21/CONS
DISPOSIZIONI IN MATERIA DI MISURE RISERVATE A CONSUMATORI CON
DISABILITA' PER I SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA DA
POSTAZIONE FISSA E MOBILE DELIBERA**

Aggiornata con le modifiche introdotte dalle delibere 251/2023 e 281/2024 (in rosso nel testo).

**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. 249/1997;
- b) “Codice”: il codice delle comunicazioni elettroniche adottato con decreto legislativo n. 259/2003;
- c) “consumatore”: la persona fisica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all’attività lavorativa, commerciale, artigianale o professionale svolta;
- d) “servizi di comunicazione elettronica”: i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, ad esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell’informazione di cui all’articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;
- e) “operatore di rete fissa”: l’operatore che offre servizi di telefonia vocale e trasmissione dati da postazione fissa;
- f) “operatore mobile – *Mobile Network Operator* (MNO)”: l’operatore di rete mobile titolare di licenza individuale per l’utilizzo dello spettro radio;
- g) “operatore mobile virtuale – *Mobile Virtual Network Operator* (MVNO)”: l’operatore mobile non titolare di licenza individuale per l’utilizzo dello spettro radio che si avvale, per l’accesso alla rete, di un opportuno accordo commerciale con uno o più MNO;
- h) “servizio di conversazione globale”: un servizio di conversazione multimediale che consente il trasferimento bidirezionale simmetrico in tempo reale di immagini video in movimento (c.d. *video relay*), nonché comunicazioni testuali e vocali in tempo reale, tra utenti in due o più località (c.d. *text relay*);

- i) “sordi”: i soggetti definiti tali dall’articolo 1, comma 2, della legge n. 381/1970;
- j) “ciechi totali”: i soggetti definiti tali dall’articolo 2 della legge n. 138/2001;
- k) “ciechi parziali”: i soggetti definiti tali dall’articolo 3 della legge n. 138/2001;
- l) “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, certificati nei verbali di *handicap*;
- m) “nucleo familiare”: l’insieme di soggetti residenti nell’abitazione presso cui si richiede l’agevolazione;
- n) “microimpresa”: un’impresa che occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro;
- o) “piccola impresa”: un’impresa che occupa meno di 50 persone e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 10 milioni di euro;
- p) “media impresa”: un’impresa che occupa meno di 250 persone, il cui fatturato annuo non supera i 50 milioni di euro oppure il cui totale di bilancio annuo non supera i 43 milioni di euro.

Articolo 2

(Scopo e ambito di applicazione)

1. Il presente provvedimento stabilisce le modalità di attuazione delle disposizioni di cui agli articoli 57 e 73-*bis* del Codice in materia di agevolazioni per i consumatori con disabilità.
2. Le disposizioni del presente provvedimento si applicano ai consumatori di cui all’articolo 1, comma 1, lettere *i*), *j*), *k*) ed *l*).
3. I consumatori di cui all’articolo 1, comma 1, lettere *k*) e *l*), possono richiedere solo una delle agevolazioni di cui agli articoli 4 e 5 del presente provvedimento. L’operatore può richiedere al consumatore la sottoscrizione di un’apposita dichiarazione di impegno al rispetto del limite predetto.
4. Nel rispetto del principio di proporzionalità, le imprese di cui all’articolo 1, comma 1, lettere *n*), *o*) e *p*), non sono tenute ad applicare le disposizioni del presente provvedimento. Nel caso in cui tali imprese offrano spontaneamente agevolazioni, le pubblicizzano secondo le modalità indicate ai commi 1 e 2, dell’articolo 6.
5. Le agevolazioni di cui agli articoli 4 e 5 non sono riconosciute qualora il richiedente già benefici di misure governative che prevedono un analogo sconto sulle offerte di servizi a banda ultralarga.

Articolo 3 (Misure per servizi di telefonia vocale)

1. I consumatori di cui all'articolo 1, comma 1, lettera *i*), che, alla data di pubblicazione del presente provvedimento, beneficiano dell'esenzione dal pagamento del canone di abbonamento al servizio telefonico e quelli di cui alle lettere *i*), *j*), *k*) che, avendo in essere un'offerta di servizi di accesso ad Internet a consumo, beneficiano delle 180 ore di navigazione gratuita, continuano ad avvalersi delle agevolazioni per tutta la durata del rapporto contrattuale.
2. Le imprese fornitrici del servizio universale riconoscono alla nuova clientela di cui all'articolo 1, comma 1, lettere *i*), *j*) e *k*), la possibilità di usufruire del servizio di accesso ADSL gratuitamente e senza costi di attivazione e disattivazione.

Articolo 4 (Misure per servizi di rete fissa)

1. Gli operatori di rete fissa riconoscono ai consumatori di cui all'articolo 2, comma 2, una riduzione del 50% del canone mensile da applicarsi al prezzo base di tutte le offerte *flat* e *semiflat* voce e dati e delle offerte di sola navigazione ad Internet, a prescindere dalla tecnologia e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente. Ogni richiesta da parte del consumatore di *upgrade* del piano tariffario, laddove tecnicamente possibile, deve essere eseguita dall'operatore gratuitamente.

2. La richiesta per accedere all'agevolazione di cui al comma 1 è presentata dai consumatori di cui all'articolo 1, comma 1, lettere *i*), *j*), *k*) **ed l**) al momento della sottoscrizione del contratto o in qualsiasi momento successivo del rapporto contrattuale, compilando il modulo di adesione predisposto dall'operatore. La richiesta deve essere corredata dalla certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica comprovante la sordità, la cecità totale e parziale **e la grave limitazione della capacità di deambulazione**. L'agevolazione decorre, qualora ne sussistano i presupposti, dalla data di ricezione dell'istanza da parte dell'operatore. Gli operatori gestiscono le richieste di adesione tempestivamente e comunque non oltre 30 giorni dalla ricezione della documentazione prevista.

~~3. La richiesta per accedere all'agevolazione di cui al comma 1 è presentata dai consumatori di cui all'articolo 1, comma 1, lettera *l*), compilando il modulo di adesione predisposto dall'operatore corredata dal relativo verbale di *handicap*, entro e non oltre il periodo compreso tra il 1° gennaio 2022 e il 1° aprile 2022. L'agevolazione decorre per tutti i richiedenti dal 30 aprile 2022.~~

~~Comma eliminato~~

4. Nel caso in cui la richiesta sia presentata da un convivente del beneficiario, è necessario allegare anche la certificazione attestante la comune residenza.

5. Il convivente è tenuto a comunicare immediatamente all'operatore la data in cui il beneficiario abbia cessato di far parte del nucleo familiare. In ogni caso, a decorrere dalla stessa data l'agevolazione non è più riconosciuta e l'operatore ha il diritto di chiedere il

pagamento per intero del servizio fruito.

6. I consumatori di cui all'articolo 2, comma 2, hanno diritto all'offerta di cui al comma 1, per una sola connessione di rete fissa e l'operatore può richiedere, all'interno del modulo di adesione all'offerta, un'apposita dichiarazione di impegno al rispetto del limite predetto.

Articolo 5 (Misure per servizi di rete mobile)

1. Gli operatori di rete mobile di cui all'articolo 1, comma 1, lettere f) e g), riconoscono ai consumatori di cui all'articolo 2, comma 2, uno sconto del 50% da applicarsi al prezzo base di almeno una offerta individuata, in base ad una soglia che in fase di prima applicazione è fissata in 50 Gigabyte, in ciascuna delle tre fasce caratterizzate dalle seguenti disponibilità di dati: minore della soglia stabilita (e comunque superiore a 20 Gigabyte), maggiore della soglia ed illimitata. Tali offerte devono essere selezionate tra quelle sottoscrivibili che risultino anche essere le più commercializzate sui canali di vendita, a cui l'utente può decidere di associare uno qualunque dei terminali disponibili.

1-bis: Entro i termini di cui al comma 3 dell'articolo unico della delibera n. 9/23/CONS, gli operatori aggiungano alle offerte mobili con agevolazione per utenti con disabilità, di cui al comma 1 del presente articolo, un'offerta, tra quelle riservate ai minori conforme ai requisiti di cui alle Linee guida allegate alla delibera in parola;

2. La richiesta per accedere all'agevolazione di cui al comma 1 deve essere corredata dalla certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica comprovante la sordità, la cecità totale e parziale **e la grave limitazione della capacità di deambulazione**. L'agevolazione decorre, qualora ne sussistano i presupposti, dalla data di ricezione dell'istanza da parte dell'operatore. Gli operatori gestiscono le richieste di adesione tempestivamente e comunque non oltre 30 giorni dalla ricezione della documentazione di cui al comma 2.

~~3. La richiesta per accedere all'agevolazione di cui al comma 1 è presentata dai consumatori di cui all'articolo 1, comma 1, lettera f), corredata dal relativo verbale di *handicap*, entro e non oltre il periodo compreso tra il 1° gennaio 2022 e il 1° aprile 2022. L'agevolazione decorre per tutti i richiedenti dal 30 aprile 2022.~~

Comma eliminato.

3-bis: In caso di utenti minori con disabilità impossibilitati per ragioni anagrafiche all'intestazione della SIM, la richiesta di agevolazione, di cui al comma 1 del presente articolo, 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.

4. I consumatori di cui all'articolo 2, comma 2, hanno diritto all'offerta di cui al comma 1, con riferimento ad una sola numerazione di telefonia mobile e l'operatore può inserire, all'interno della richiesta di adesione all'offerta, un'apposita dichiarazione di impegno al rispetto del limite predetto.

Articolo 6 **(Requisiti dei siti web)**

1. Gli operatori pubblicano sul proprio sito *web* una pagina denominata “Agevolazioni per utenti con disabilità”, contenente informazioni dettagliate sulle offerte di rete fissa e mobile nonché i moduli da compilare per ottenere le agevolazioni ~~e, per i consumatori di cui all’articolo 1 comma 1, lettera l), chiare indicazioni dei termini per la presentazione delle istanze [frase eliminata]~~. La pagina deve essere accessibile tramite un *link* presente in *home page*, dedicato alle informazioni utili al consumatore. Il modulo di adesione all’agevolazione, compilabile anche direttamente sul sito *web* dell’operatore, può essere trasmesso, unitamente alla documentazione necessaria, anche attraverso i canali digitali che l’operatore è tenuto a rendere disponibili.

2. Il modulo di adesione alle agevolazioni prevede che i consumatori di cui all’articolo 2, comma 2, possano indicare una persona che si occupi della gestione del contratto. Tale facoltà deve essere pubblicizzata nella pagina dedicata alle agevolazioni di cui all’articolo 6, comma 1, congiuntamente alle modalità di esercizio previste dagli operatori, ed indicata nel documento di fatturazione. La scelta del terzo, revocabile in qualsiasi momento, può essere effettuata al momento della richiesta del beneficio o in un qualsiasi momento successivo.

3. I contenuti della pagina di cui al comma 1 devono essere redatti in conformità alle linee guida WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*), in ottemperanza alle disposizioni di cui alla legge n. 4/2004, come modificata dalla legge n. 120/2020 che stabilisce i requisiti di accessibilità dei siti *web*, ivi comprese le applicazioni *online* e i servizi per dispositivi mobili correlati.

Articolo 7 **(Trasparenza della fatturazione)**

1. Gli operatori, su richiesta dei consumatori di cui all’articolo 1, comma 1, lettere *j*) e *k*), inviano 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.

Articolo 8 **(Servizi di assistenza)**

1. Gli operatori rendono disponibile, dalle ore 8 alle ore 24, un canale digitale dedicato gratuito per l’assistenza ai consumatori di cui all’articolo 2, comma 2, 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 volti alla massima efficienza del servizio.

2. Gli operatori assicurano priorità alle richieste di riparazione dei guasti inoltrate dai consumatori di cui all’articolo 2, comma 2, rispetto a contemporanee richieste degli altri utenti, nel rispetto dei termini stabiliti nella Carta dei Servizi.

3. Fatte salve le disposizioni di cui al comma 1, gli operatori promuovono, nell'ambito delle proprie ed autonome politiche di assistenza, ulteriori servizi evoluti di supporto alle persone con disabilità, basati su moderne tecnologie digitali e ne danno comunicazione all'Autorità.

Articolo 9

(Servizio di conversazione globale)

1. Gli operatori di rete fissa, per garantire la possibilità ai consumatori con disabilità di accedere ad un servizio di telefonia equivalente, forniscono un servizio di conversazione globale alle seguenti condizioni:

a) il prezzo del servizio non deve eccedere il prezzo della tariffa base di una chiamata nazionale e la tariffa deve essere modulata in modo da compensare la maggiore durata della chiamata dovuta all'esigenza di convertire il testo in parole e viceversa;

b) deve essere garantita la confidenzialità delle informazioni scambiate durante la chiamata;

c) deve essere disponibile nelle ore diurne.

2. Al fine di individuare le caratteristiche del servizio di conversazione globale, inclusi i necessari requisiti minimi di qualità, i dispositivi necessari per usufruirne e le relative modalità implementative, è istituito un apposito tavolo tecnico, i cui lavori sono avviati, previo avviso sul sito *web* dell'Autorità, decorsi 180 giorni dalla pubblicazione della presente delibera.

3. Il tavolo tecnico di cui al comma 2, composto dagli operatori, dalle Associazioni dei consumatori e da quelle rappresentative dei consumatori con disabilità, dai produttori di apparati telefonici e da ogni altro soggetto interessato, è presieduto e coordinato dall'Autorità che, al termine dei lavori del tavolo, adotta una delibera in merito alle caratteristiche e alle modalità attuative del servizio.

4. Il tavolo tecnico composto in forma ristretta dagli operatori, dalle Associazioni dei consumatori e da quelle rappresentative dei consumatori con disabilità è presieduto dall'Autorità e si riunisce con cadenza periodica, durante un periodo sperimentale della durata di dodici mesi prorogabili, al fine di monitorare l'andamento delle adesioni e proporre eventuali correttivi delle misure adottate.

Articolo 10

(Sanzioni)

1. La violazione delle disposizioni del presente provvedimento determina l'applicazione delle sanzioni di cui all'articolo 98, comma 11, del Codice.

Articolo 11

(Disposizioni finali)

1. Entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera sul sito *web* dell'Autorità, gli operatori aggiornano i contenuti delle pagine *web* dedicate alle

agevolazioni di cui agli articoli 3, 4 e 5, in conformità a quanto stabilito dagli articoli 6 e 7.

2. Entro 180 (centottanta) giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera sul sito *web* dell'Autorità, gli operatori rendono disponibili le agevolazioni di cui agli articoli 3, 4 e 5 e il servizio di assistenza di cui all'articolo 8.

3. Gli operatori pubblicizzano tempestivamente le disposizioni del presente provvedimento con le modalità più idonee ad assicurarne la piena conoscenza a tutti i potenziali beneficiari.

~~4. L'Autorità si riserva di rivedere, al termine del periodo di sperimentazione della durata di dodici mesi prorogabili, la disciplina e la misura delle agevolazioni riconosciute ai consumatori di cui all'articolo 1, comma 1, lettera f).~~

Comma eliminato

5. Il presente provvedimento sostituisce la delibera n. 46/17/CONS in conformità alle previsioni di cui al comma 2.

La presente delibera, nonché il documento di sintesi e valutazione dei contributi alla consultazione pubblica riportato all'allegato A, che ne costituisce parte integrante e sostanziale, sono pubblicati sul sito *web* dell'Autorità.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla sua pubblicazione.

Roma, 23 settembre 2021

IL PRESIDENTE

Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE

Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba