



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

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

NELLA riunione di Consiglio del 23 settembre 2021;

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”*;

VISTA la delibera n. 384/20/CONS del 6 agosto 2020, recante *“Approvazione dell’iniziativa di TIM per estendere l’utilizzo dei servizi broadband, funzionali ad abilitare il lavoro agile e la didattica a distanza”*;

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 con disabilità, 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 con disabilità 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 i servizi di *real time text* e di *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, così come certificato nei rispettivi verbali di *handicap*;

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 gli utenti con disabilità;

VISTA l’analisi di impatto della regolamentazione (AIR), svolta in attuazione dell’articolo 4 della delibera n. 125/16/CONS;

VISTA la delibera n. 604/20/CONS del 3 dicembre 2020, recante “*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*”;

VISTI i contributi delle Associazioni dei consumatori (Adoc, Adiconsum, Federconsumatori, Altroconsumo, Udicon), delle Associazioni di utenti con disabilità (Federazione italiana superamento Handicap (FISH), Ente nazionale per protezione e l’assistenza dei sordi (ENS), Associazione disabili visivi (ADV), Associazione italiana sclerosi multipla (AISM), ABC Sardegna solidale, Associazione italiana contro l’epilessia (AICE), Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettive e/o Relazionali (ANFASS), ASSOLIGURE Ipoudenti, Ci sono io con te, Comitato territoriale *disabled people’s international* della Campania (DPI Campania), Famiglie Italiane Associate per la Difesa dei Diritti degli Audiolesi (FIADDA), PROHANDICAP, Unione italiana dei ciechi e degli ipovedenti (UICI), UNANIMUS) e

degli Operatori di rete fissa e mobile (Vodafone, TIM, Wind Tre, Iliad, Fastweb, Linkem, Postepay, Sky, Eolo, Tiscali, Sorgenia *fiber*);

SENTITE in audizione le Associazioni dei consumatori, le Associazioni FISH e AISM e gli operatori Vodafone, TIM, Wind Tre, Fastweb e Sky;

RILEVATA l'esigenza di approfondire alcuni temi posti in consultazione, ed in particolare quelli relativi all'estensione della platea dei beneficiari;

VISTA la delibera n. 181/21/CONS del 27 maggio 2021 recante "*Proroga dei termini del procedimento avviato con delibera n. 604/20/CONS*";

VISTA la richiesta di informazioni inviata in data 24 maggio 2021 all'INPS sulla consistenza numerica delle platee di utenti con disabilità e la relativa risposta;

VISTE la richiesta di informazioni inviata in data 30 luglio 2021 ai principali operatori di rete fissa e mobile sul numero di agevolazioni erogate ai sensi della delibera n. 46/17/CONS aggiornato a giugno 2021 e le relative risposte;

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

RITENUTO opportuno, con riferimento alle misure di rete fissa:

- i. confermare per i soli clienti sordi e ciechi che attualmente ne beneficiano, le agevolazioni relative alla esenzione dal pagamento del canone e all'offerta internet a consumo;
- ii. prevedere per i nuovi clienti sordi e ciechi, che aderiscono alle offerte solo voce, la possibilità di richiedere al fornitore di servizio universale il servizio di accesso ADSL gratuitamente;
- iii. confermare lo sconto del 50% sul prezzo base per tutte le offerte sottoscrivibili voce e dati *flat* e *semiflat*, estendendolo anche agli invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione;
- iv. confermare la decorrenza dell'agevolazione dalla data di presentazione della domanda;



TENUTO conto che gli operatori hanno rilevato che l'estensione dello sconto alla totalità delle offerte di rete mobile comporterebbe ingenti costi di implementazione e di aggiornamento dei sistemi informatici e che tra le offerte di rete mobile sottoscrivibili, quelle effettivamente caratterizzate da dotazioni di dati adeguate alle esigenze delle persone con disabilità si concentrano in non più di tre segmenti di offerta;

RITENUTO opportuno, pertanto, per le misure di rete mobile:

- i. limitare l'applicazione delle agevolazioni a tre fasce di offerta definite sulla base di una soglia che, per il primo anno di validità delle nuove misure, è fissata in 50 gigabyte;
- ii. confermare lo sconto del 50% da applicarsi al prezzo base di almeno una offerta per ciascuna delle tre fasce di offerte caratterizzate da dotazione di dati: minore della soglia stabilita (e comunque superiore a 20 gigabyte), maggiore della soglia ed illimitata, a cui l'utente potrà decidere di associare uno qualunque dei terminali disponibili;

RITENUTO opportuno, con riferimento all'estensione della platea dei destinatari, tenuto conto delle osservazioni pervenute in consultazione, degli approfondimenti svolti e dei dati forniti dall'INPS e dagli operatori:

- i. confermare l'estensione delle agevolazioni alle persone invalide con gravi limitazioni della capacità di deambulazione in possesso di verbale di *handicap* con esplicito riferimento all' articolo 30, comma 7, legge n. 388/2000;
- ii. prevedere che dette misure siano applicate in via sperimentale e per la durata di 12 mesi alla nuova platea di beneficiari al fine di verificare, tra l'altro, il reale numero di adesioni, l'età e il profilo dei richiedenti nonché l'efficacia delle misure adottate;
- iii. stabilire, per l'accesso alla sperimentazione, una finestra temporale di 90 giorni entro cui presentare le domande di adesione;

RITENUTO opportuno confermare l'obbligo di predisporre una pagina dedicata, accessibile dalla *home page*, denominata "Agevolazioni per utenti con disabilità", contenente informazioni sulle offerte di rete fissa e mobile e sui requisiti per l'ottenimento delle agevolazioni, il cui modulo di richiesta deve poter essere compilabile anche dal sito *web* e deve poter essere trasmesso anche attraverso il canale di assistenza digitale che l'operatore renderà operativo;

RITENUTO necessario confermare l'obbligo di inviare, su richiesta dei non vedenti e gratuitamente, il documento di fatturazione in un formato accessibile, scelto tra il formato PDF compatibile con le tecnologie assistive e altri formati che presentino i medesimi requisiti di accessibilità;

RITENUTO opportuno confermare la facoltà per gli utenti con disabilità di indicare una persona che possa provvedere alla intera gestione del contratto, sostituendosi all'intestatario;

RITENUTO opportuno confermare l'obbligo per gli operatori di predisporre un servizio di assistenza attraverso almeno un canale di comunicazione di tipo digitale dedicato ai soli utenti con disabilità disponibile nella fascia oraria 8-24 e che eventuali segnalazioni di guasti da parte di utenti con disabilità debbano essere gestite prioritariamente rispetto a contemporanee richieste pervenute da altri utenti, nel rispetto dei termini stabiliti nella Carta dei Servizi;

RITENUTO opportuno confermare l'istituzione di un tavolo tecnico per la definizione dei servizi di conversazione globale, ampliandone le competenze al fine di consentire all'Autorità di monitorare anche l'andamento delle adesioni alle agevolazioni, nonché la tipologia delle richieste onde valutare eventuali correttivi o modifiche delle misure adottate;

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, dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/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 della Commissaria Elisa Giomi, relatrice 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. 249/1997;

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*) 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. 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.

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.

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. 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 *l*), 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.

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. 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 *l*).

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