



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 46/17/CONS

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

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 26 gennaio 2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità e l’istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”, ed in particolare, l’art. 2, comma 12, lett. c), a norma del quale l’Autorità “*controlla 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*”;

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 direttiva n. 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, *relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica*, come modificata dalla direttiva n. 2009/136/CE, di seguito denominata *Direttiva servizio universale*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*” di seguito denominato *Codice*;

VISTO, in particolare, l’articolo 13, commi 4, lett. a) e 6, lett. e) del Codice, a norma del quale l’Autorità promuove 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, nonché promuove gli interessi dei cittadini prendendo in considerazione le esigenze delle precitate categorie di utenti;

VISTO, inoltre, l’articolo 57, commi 1 e 2, del Codice, a norma del quale “*A meno che alla Sezione III del presente Capo, siano previsti requisiti che conseguono l’effetto*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

equivalente, l'Autorità adotta misure specifiche per garantire che gli utenti finali disabili fruiscano di un accesso, ad un prezzo accessibile, ai servizi individuati all'articolo 54, comma 2-bis, e all'articolo 55 che sia di livello equivalente a quello di cui beneficiano gli altri utenti finali. L'Autorità valuta la necessità generale e i requisiti specifici di tali misure specifiche per gli utenti finali disabili, comprese la loro portata e forma concreta. L'Autorità può adottare misure specifiche per far sì che gli utenti finali disabili possano scegliere tra le imprese ed i fornitori dei servizi che siano a disposizione della maggior parte degli 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.”;*

VISTE le delibere n. 314/00/CONS, del 1° giugno 2000, recante *“Determinazioni di condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela”* e n. 330/01/CONS, del 1° agosto 2001, 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”;*

VISTA la delibera n. 514/07/CONS, del 3 ottobre 2007, recante *“Disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi telefonici accessibili al pubblico”*, come integrata, da ultimo, dalla delibera n. 202/08/CONS;

VISTA la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, del 13 dicembre 2006, ratificata con legge 3 marzo 2009, n. 18;

VISTO il *report* del BEREC del 30 novembre 2015 n. BoR (15) 201, recante *“Update of the report on equivalent access and choice for disabled end-users”;*

VISTO il *report* di Cullen International *“Universal Service Obligation Scope - CTTEEU20150261”* del 30 novembre 2015;

VISTO, in particolare, l'articolo 71, comma 2-bis, lett. f), del Codice in virtù del quale *“Fermo restando le disposizioni di cui al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, l'Autorità può imporre alle imprese che forniscono reti pubbliche di comunicazione elettronica o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di, tra l'altro: comunicare regolarmente ai contraenti disabili le informazioni dettagliate su prodotti e servizi destinati a loro.”;*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”;

VISTA la delibera n. 378/16/CONS, del 28 luglio 2016, recante “*Avvio della consultazione pubblica sullo schema di provvedimento 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*”;

VISTI i contributi pervenuti nell’ambito della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 378/16/CONS, le cui sintesi e le relative valutazioni di dettaglio sono riportate in allegato 1 al presente provvedimento;

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’art. 1, contenente la definizione di soggetto sordo;

VISTA la legge 5 febbraio 1992, n. 104, “*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*”, ed in particolare, gli artt. 2 e 3, recanti le definizioni di soggetti ciechi totali e parziali;

VALUTATE le specifiche esigenze degli utenti sordi, anche a seguito di audizioni con le principali associazioni rappresentative della categoria, che hanno sollecitato un aggiornamento delle attuali misure, non più adatte a soddisfare le esigenze comunicative dei non udenti, documentando la necessità di utilizzare internet, specie in mobilità, con particolare riferimento a video in *real time*, mappe interattive, servizi ponte;

VALUTATE le specifiche esigenze degli utenti ciechi, anche a seguito di audizioni con le principali associazioni rappresentative della categoria, che hanno sollecitato un aggiornamento delle attuali misure non più adatte a soddisfare le esigenze comunicative dei non vedenti, per i quali è attualmente prevista la sola agevolazione sull’accesso ad internet da postazione fissa, e che hanno altresì espresso l’esigenza di poter usufruire di un congruo numero di minuti voce per segnalare la propria localizzazione o inoltrare richieste di aiuto nonché, in merito al traffico dati, hanno documentato l’utilizzo prevalente di applicazioni quali assistente vocale e programmi finalizzati alla deambulazione e al riconoscimento di oggetti e colori;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VALUTATA la necessità di estendere le agevolazioni anche alla categoria dei ciechi parziali ovvero coloro i quali sono dotati di un residuo visivo non superiore ad 1/20, e che soffrono anch'essi di una grave minorazione visiva, tanto da vedersi riconosciuta una speciale indennità al solo titolo della minorazione, a somiglianza di quanto previsto per i ciechi assoluti;

RITENUTO, pertanto, di confermare l'inclusione dei ciechi parziali tra gli aventi diritto alle agevolazioni con la limitazione che essi possano aderire ad una sola delle agevolazioni previste per fisso e mobile, in ragione della minore gravità della specifica disabilità ed in ottemperanza al principio di proporzionalità, che impone all'amministrazione di adottare un provvedimento non eccedente quanto è opportuno e necessario per conseguire lo scopo prefissato;

CONSIDERATO necessario confermare per gli utenti sordi l'esenzione dal pagamento del canone di accesso alla rete telefonica, consistente nel primo abbonamento in abitazione privata ove non si svolga attività di affari o professionale, intestato al soggetto sordo o ad uno dei componenti il suo 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 S.p.A., e devono essere finanziati secondo il sistema previsto per detti obblighi dall'articolo 63 del Codice;

RITENUTO opportuno, anche nel rispetto del principio di proporzionalità, non estendere le agevolazioni in materia di servizio universale ad altre disabilità, diverse dalla sordità, alla luce delle obiezioni poste dall'operatore Telecom Italia S.p.A., secondo cui l'esenzione del canone per i ciechi è carente di motivazione in quanto solo per i sordi si fonda sulla necessità di prevedere una misura compensativa di tipo economico a fronte del ridotto utilizzo del servizio telefonico, e considerato che le associazioni rappresentative degli utenti ciechi hanno confermato l'utilità di una agevolazione inerente alle offerte broadband da rete fissa e mobile piuttosto che l'esigenza dell'esenzione dal canone di accesso alla rete telefonica;

CONSIDERATO che occorre garantire agli utenti sordi e ciechi totali di accedere in modo quanto più equivalente a quello degli altri utenti finali ai servizi di telecomunicazioni, con particolare riferimento alla disponibilità di un efficace accesso ad internet sia da postazione fissa che da postazione mobile, avendo riguardo a più lunghi tempi di navigazione e a maggiori consumi rispetto agli utenti normoabili;

RITENUTO allo scopo necessario prevedere, per le categorie di utenti sopra citate, le seguenti agevolazioni:

- tutti gli operatori di accesso ad internet da postazione fissa offrono una riduzione del 50% del canone mensile nelle offerte *flat* e *semiflat* voce e internet ed un congruo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- numero di ore gratuite di navigazione per le offerte a consumo (prevedendo l'inizio della tariffazione al superamento delle ore gratuite);
- tutti gli operatori di accesso ad internet da postazione mobile presentano offerte che prevedano un congruo volume di traffico dati, in linea con le esigenze di consumo delle suddette specifiche categorie di utenti, ad un prezzo accessibile, applicabile, per ciascun utente disabile, ad una sola numerazione, in particolare, propongono:
 - una specifica offerta esclusivamente per gli utenti sordi che includa l'invio di un determinato numero di sms gratuiti e la fruizione di un congruo volume di traffico dati mensile;
 - una specifica offerta esclusivamente per gli utenti ciechi e ciechi parziali che includa la fruizione di un congruo volume di traffico di voce e dati mensile;

VALUTATA la necessità di confermare i *cap* delle offerte *ad hoc* da postazione mobile per sordi e ciechi pari a 20 GB/mese per sordi e 10 GB/mese per ciechi;

RITENUTO opportuno rivalutare la disciplina, la misura ed il perimetro delle nuove misure trascorsi dodici mesi dalla loro entrata in vigore, alla luce delle reali percentuali di adesione e dei benefici in termini di accesso equivalente derivanti dal loro godimento;

RITENUTO opportuno, in ordine alla possibilità di estensione delle nuove misure ad altre categorie di disabili che soffrono di gravi patologie invalidanti, rinviare a sei mesi dall'entrata in vigore delle misure previste dalla presente delibera ogni valutazione in merito, preso atto della complessità del reperimento dei dati e delle informazioni necessarie a programmare un intervento mirato e proporzionale;

RITENUTO che la peculiare natura degli operatori mobili virtuali, non titolari di una licenza per l'utilizzo dello spettro radio e che pertanto utilizzano le funzioni e gli elementi della rete radio di uno o più operatori mobili, sia tale da giustificare la previsione di misure parzialmente differenti a loro carico, come nel caso di offerte caratterizzate da un *plafond* di traffico dati non presente nel proprio portfolio commerciale;

CONSIDERATO che, come si evince dalle segnalazioni giunte all'Autorità anche dalle associazioni rappresentative delle categorie di utenti sordi e ciechi, molti degli aventi diritto alle agevolazioni hanno avuto difficoltà ad accedere alle informazioni relative alle misure specifiche in termini di accessibilità e chiarezza



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

espositiva dei contenuti pubblicati sui siti istituzionali degli operatori e che, pertanto, occorre semplificare le modalità di accesso ai siti degli operatori, fornendo alternative equivalenti come i contenuti visivo e audio;

RITENUTO opportuno modificare il termine entro cui le nuove agevolazioni devono essere disponibili, prevedendo centoventi giorni in luogo dei sessanta giorni proposti nel testo in consultazione, per consentire agli operatori di rendere operative le nuove offerte;

AUDITI i soggetti interessati: operatori, associazioni di consumatori e utenti, associazioni rappresentative delle categorie interessate dal procedimento;

UDITA la relazione dei Commissari Antonio Nicita e Francesco Posteraro, relatori ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e 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 del 31 luglio 1997;
- b) "Codice": il "Codice delle comunicazioni elettroniche" adottato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
- c) "abbonato": la persona fisica o giuridica che sia parte di un contratto con un fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, per la fornitura di tali servizi;
- d) "utente finale": un utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;
- e) "servizio 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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- f) “servizio telefonico accessibile al pubblico”: un servizio reso accessibile al pubblico che consente di effettuare e ricevere direttamente o indirettamente, chiamate nazionali o nazionali e internazionali tramite uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione dei servizi di comunicazione elettronica nazionale o internazionale;
- g) “operatore mobile *MNO*”: un’impresa autorizzata a fornire servizi di comunicazione elettronica di tipo mobile e personale, titolare di licenza di rete radiomobile che le assegna specifiche bande di frequenza nello spettro radioelettrico;
- h) “operatore mobile virtuale *MVNO*”: operatore non titolare di una licenza per l’utilizzo dello spettro radio e che pertanto utilizza le funzioni e gli elementi della rete radio di uno o più *MNO*;
- i) “operatore di servizi di accesso ad Internet da postazione fissa”: un’impresa autorizzata a fornire servizi di comunicazione elettronica, comunque realizzati, che consentono all’apparecchiatura terminale dell’utente, situata in postazione fissa, di comunicare con i sistemi connessi alla rete Internet e includono tutte le funzioni di accesso che sono necessarie a comunicare in Internet;
- j) “sordi”: i soggetti definiti tali ai sensi dell’art. 1, comma 2, della legge n. 381 del 1970 ;
- k) “ciechi totali”: i soggetti definiti tali ai sensi dell’articolo 2, legge n. 138 del 2001;
- l) “ciechi parziali”: i soggetti definiti tali ai sensi dell’articolo 3, legge n. 138 del 2001;
- m) “nucleo familiare”: il nucleo familiare come definito dall’art. 2, comma 2, del decreto legislativo n. 109 del 1998;

Articolo 2 (Scopo e ambito di applicazione)

1. Il presente provvedimento stabilisce le modalità di attuazione delle disposizioni relative alle misure destinate agli utenti disabili di cui all’articolo 57 del Codice e alla garanzia di accesso e scelta equivalente di cui all’articolo 73-*bis* del Codice.

2. Le disposizioni del presente provvedimento si applicano alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica agli utenti finali disabili di cui all’ articolo 1, comma 1, *lettere j) e k)*, da parte degli operatori di telecomunicazioni.

3. Le disposizioni di cui agli articoli 4 e 5 del presente provvedimento si applicano alternativamente, ed a scelta dell’utente, agli utenti finali disabili di cui all’ articolo 1, comma 1, *lettera l)* da parte degli operatori di telecomunicazioni. L’operatore che fornisce le offerte può pretendere dall’aderente la sottoscrizione di un’apposita dichiarazione contrattuale di impegno al rispetto del limite predetto.

Articolo 3



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

(Agevolazioni servizio voce per sordi)

1. Gli abbonati residenziali sordi ovvero gli abbonati residenziali nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto sordo sono esentati dal pagamento del canone di abbonamento al servizio telefonico.
2. La domanda di esenzione è presentata dall'abbonato alle imprese fornitrici del servizio incaricate ai sensi dell'art. 58 del Codice al momento della richiesta di abbonamento o in qualsiasi momento successivo del rapporto contrattuale. Alla domanda deve essere allegata esclusivamente la certificazione medica comprovante la sordità, rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica, nonché, per il caso in cui la domanda sia presentata da un abbonato convivente con il soggetto sordo, la certificazione relativa alla composizione del nucleo familiare.
3. L'esenzione ha effetto dal giorno di presentazione della domanda completa della documentazione di cui al comma 2 e per tutta la durata del rapporto contrattuale. L'abbonato è tenuto a comunicare immediatamente all'impresa fornitrice del servizio la data in cui il soggetto sordo abbia eventualmente cessato di far parte del nucleo familiare. In ogni caso, a decorrere dalla stessa l'esenzione non è più riconosciuta e l'impresa che fornisce il servizio ha il diritto di chiedere il pagamento dei canoni indebitamente omessi.
4. Le imprese fornitrici del servizio universale incaricate ai sensi dell'art. 58 del Codice forniscono evidenza dei costi derivanti dal sistema delle agevolazioni di cui al presente comma 1 predisponendone una distinta rappresentazione nell'ambito del relativo sistema di calcolo del costo netto, secondo la normativa vigente.
5. Il costo netto derivante dalle agevolazioni di cui al comma 1 è finanziato attraverso l'imputazione al servizio universale, secondo la normativa vigente.

Articolo 4

(Misure specifiche per servizi voce e dati da postazione fissa)

1. Gli operatori che offrono servizi voce e servizi di trasmissione dati da postazione fissa, riconoscono agli utenti sordi, ciechi totali e ciechi parziali, ovvero agli utenti nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto sordo, cieco totale o cieco parziale, a prescindere dalla tecnologia e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente, una riduzione del 50% del canone mensile per tutte le offerte *flat* e *semiflat* voce e dati e per le offerte di sola navigazione ad internet o la fruizione di almeno 180 (centottanta) ore mensili gratuite di navigazione internet per tutte le proprie offerte di accesso ad internet a consumo. Ogni richiesta da parte dell'utente di cambio di piano tariffario, indipendentemente dalla tecnologia di connessione, laddove tecnicamente possibile, deve



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

essere eseguita dall'operatore senza alcun costo per l'utente finale, salvo i casi di reiterate ed immotivate richieste di cambio profilo.

2. La domanda per l'agevolazione di cui al comma 1 è presentata dall'utente all'operatore che fornisce il servizio al momento della sottoscrizione del contratto o in qualsiasi momento successivo del rapporto contrattuale. Alla domanda deve essere allegata esclusivamente la certificazione medica rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica comprovante la sordità, la cecità totale e parziale, nonché, per il caso in cui la domanda sia presentata da un utente convivente con il soggetto avente diritto, anche la certificazione relativa alla composizione del nucleo familiare.

3. L'agevolazione ha effetto dal giorno di presentazione della domanda completa della documentazione di cui al comma 2 e per tutta la durata del rapporto contrattuale. L'utente contraente è tenuto a comunicare immediatamente all'operatore che fornisce il servizio la data in cui il soggetto avente diritto alla agevolazione abbia eventualmente 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 del servizio indebitamente fruito.

Articolo 5

(Misure specifiche per servizi voce e dati da postazione mobile)

1. Gli operatori mobili di cui all'articolo 1, comma 1, *lettera g*), predispongono un'offerta specificamente destinata agli utenti sordi che comprenda un volume di traffico dati di almeno 20 (venti) Giga byte, da consumarsi entro il periodo di riferimento dell'offerta, e l'invio di almeno 50 (cinquanta) SMS gratuiti al giorno e nella quale il prezzo di ciascun altro servizio, fruibile all'interno dell'offerta, non superi il miglior prezzo dello stesso servizio comunque applicato dal medesimo operatore all'utenza.

2. Gli operatori mobili di cui all'articolo 1, comma 1, *lettera g*), predispongono un'offerta specificamente destinata agli utenti ciechi totali e ciechi parziali che comprenda almeno 2000 (duemila) minuti di traffico voce gratuiti ed un volume di traffico dati di almeno 10 (dieci) Giga byte, da consumarsi entro il periodo di riferimento dell'offerta e nella quale il prezzo di ciascun altro servizio, fruibile all'interno dell'offerta, non superi il miglior prezzo dello stesso servizio comunque applicato dal medesimo operatore all'utenza.

3. Il costo totale delle offerte di cui ai commi 1 e 2, non deve superare il 50% del miglior prezzo applicato dal medesimo operatore all'utenza per analoghe offerte vigenti caratterizzate almeno dallo stesso volume di traffico dati.

4. Gli operatori mobili virtuali di cui all'art. 1, comma 1, *lettera h*), riconoscono agli utenti sordi uno sconto del 50% sull'offerta dati caratterizzata dal massimo *plafond* di Giga byte disponibile e l'invio di almeno 50 (cinquanta) SMS gratuiti al giorno e nella



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

quale il prezzo di ciascun altro servizio, fruibile all'interno dell'offerta, non superi il miglior prezzo dello stesso servizio comunque applicato dal medesimo operatore all'utenza.

5. Gli operatori mobili virtuali di cui all'art. 1 lettera h), riconoscono agli utenti ciechi uno sconto del 50% sull'offerta dati caratterizzata dal massimo *plafond* di Giga byte disponibile e che comprenda almeno 2000 (duemila) minuti di traffico voce gratuiti, e nella quale il prezzo di ciascun altro servizio, fruibile all'interno dell'offerta, non superi il miglior prezzo dello stesso servizio comunque applicato dal medesimo operatore all'utenza.

6. L'adesione alle offerte specifiche di cui ai commi 1, 2, 4, e 5, deve essere effettuata presentando all'operatore di telefonia mobile la certificazione medica comprovante la disabilità rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica.

7. Ciascun utente sordo o cieco ha diritto ad accedere all'offerta specifica di cui ai commi 1, 2, 4, e 5, con riferimento ad un solo numero telefonico mobile; l'operatore che fornisce l'offerta può pretendere dall'aderente la sottoscrizione di un'apposita dichiarazione contrattuale di impegno al rispetto del limite predetto.

8. Le modalità di presentazione della certificazione medica di cui al comma 6 e della dichiarazione contrattuale di impegno di cui al comma 7, devono essere semplici e adeguate alla particolare condizione dei soggetti interessati.

Articolo 6 (Requisiti siti web)

1. Gli operatori pubblicano sul proprio sito *web*, una pagina denominata "Agevolazioni per non vedenti e non udenti" contenente informazioni dettagliate sulle offerte specifiche da postazione fissa e mobile, e la relativa modulistica, accessibile tramite un link, presente in *home page*, dedicato alle informazioni utili al consumatore.

2. L'elenco delle offerte pubblicate è formulato in modo chiaro e sintetico affinché possa essere fruito attraverso differenti canali sensoriali. In assenza di soluzioni grafiche adatte a facilitare la comprensione dei contenuti delle pagine ai non udenti, l'offerta dedicata ai clienti sordi deve essere affiancata da un video in lingua dei segni che descriva i dettagli dell'offerta e le modalità di accesso, redatto eventualmente in collaborazione con le associazioni rappresentative dei minorati auditivi. In assenza di alternative testuali adatte a facilitare la comprensione dei contenuti delle pagine ai non vedenti, l'offerta dedicata ai clienti ciechi deve essere affiancata da una audio guida descrittiva dei dettagli dell'offerta e delle modalità di accesso.

3. Le soluzioni grafiche e le alternative testuali adatte a facilitare la comprensione dei contenuti delle pagine a sordi e ciechi, di cui al comma precedente, devono essere



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

concordate dagli operatori con le associazioni rappresentative dei diritti dei sordi o dei ciechi.

Articolo 7 (Sanzioni)

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

Articolo 8 (Disposizioni finali)

1. Entro 120 (centoventi) giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento, gli operatori di servizi di accesso ad internet da postazione fissa e gli operatori mobili pubblicano sui propri siti *web* le offerte specifiche di cui agli articoli 3 4 e 5 con la relativa modulistica, aggiornano i propri siti *web* ai sensi dell'articolo 6, e ne danno comunicazione all'Autorità mediante posta elettronica certificata.

2. Gli operatori di servizi di accesso ad internet da postazione fissa e gli operatori mobili, in collaborazione con le associazioni rappresentative della categoria dei disabili, pubblicizzano le disposizioni del presente articolo con le modalità più idonee ad assicurare la piena conoscenza da parte dei potenziali beneficiari.

3. L'Autorità si riserva di rivedere, trascorsi dodici mesi dall'entrata in vigore delle agevolazioni di cui alla presente delibera, la disciplina e la misura delle agevolazioni contemplate dagli articoli precedenti. L'Autorità si riserva, altresì, trascorsi sei mesi dalla loro entrata in vigore, di valutare l'estensione di misure specifiche ad altri utenti disabili che soffrono di gravi patologie invalidanti.

4. Le delibere n. 514/07/CONS e n. 202/08/CONS sono abrogate e sostituite dal presente provvedimento.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. La presente delibera è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Napoli, 26 gennaio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi