

## **DELIBERA N. 281/24/CONS**

### **MODIFICHE E INTEGRAZIONI ALLA DELIBERA N. 290/21/CONS IN MERITO ALLA CONCLUSIONE DEL PERIODO DI SPERIMENTAZIONE PER LE AGEVOLAZIONI RICONOSCIUTE AI CONSUMATORI INVALIDI CON GRAVI LIMITAZIONI DELLA CAPACITÀ DI DEAMBULAZIONE**

NELLA riunione di Consiglio del 24 luglio 2024;

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*”;

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;

VISTO il Regolamento (UE) 2019/2243 del 17 dicembre 2019 che stabilisce un modello sintetico di contratto che deve essere usato dai fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico a norma della direttiva (UE) 2018/1972;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante, “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante “*Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche*” (nel seguito il Codice);

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*”;

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. 434/22/CONS;



VISTA la delibera n. 9/23/CONS, del 25 gennaio 2023, recante “*Adozione delle linee guida finalizzate all’attuazione dell’articolo 7-bis del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28 in materia di “sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio”*”;

Vista la delibera n. 307/23/CONS, del 05/12/2023, recate “*Conclusioni del procedimento e della consultazione pubblica inerente alla modifica del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”;

CONSIDERATO quanto segue:

il Codice dedica diversi passaggi alla tutela della categoria di utenti con disabilità.

L’articolo 4, recante “*Obiettivi generali della disciplina di reti e servizi di comunicazione elettronica*”, prevede che: “*L’Autorità e il Ministero, ciascuno nell’ambito delle proprie competenze perseguono tra gli obiettivi generali, quello di (comma 1):*

1. *promuovere gli interessi dei cittadini, garantendo la connettività e l’ampia disponibilità e utilizzo delle reti ad altissima capacità, comprese le reti fisse, mobili e senza fili, e dei servizi di comunicazione elettronica, garantendo i massimi vantaggi in termini di scelta, prezzo e qualità sulla base di una concorrenza efficace, preservando la sicurezza delle reti e dei servizi, garantendo un livello di protezione degli utenti finali elevato e uniforme tramite la necessaria normativa settoriale e rispondendo alle esigenze, ad esempio in termini di prezzi accessibili, di gruppi sociali specifici, in particolare utenti finali con disabilità, utenti finali anziani o utenti finali con esigenze sociali particolari, nonché la scelta e l’accesso equivalente degli utenti finali con disabilità.*

In base al comma 2, la disciplina delle reti e servizi di comunicazione elettronica è volta altresì a:

2. *garantire un livello di protezione degli utenti finali elevato e uniforme tramite la necessaria normativa settoriale e rispondere alle esigenze, ad esempio in termini di prezzi accessibili, di gruppi sociali specifici, in particolare utenti finali con disabilità, utenti finali anziani o utenti finali con esigenze sociali particolari e assicurare la scelta e l’accesso equivalente degli utenti finali con disabilità.*

Avuto riguardo alle *informazioni contrattuali*, l’articolo 98-*quater-decies* prevede che: “*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; tra le informazioni contrattuali l’Allegato 8 riporta, al comma 5, della parte B, informazioni dettagliate *su prodotti e servizi destinati a utenti finali con disabilità e su come possono essere ottenuti gli aggiornamenti di tali informazioni.*

Avuto riguardo alla *trasparenza* (articolo 98-*quindecies*) è previsto che le informazioni sui servizi siano 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. L'Allegato 9 (al punto 2.6) prevede l'obbligo di pubblicare informazioni dettagliate su prodotti e servizi, incluse le funzioni, prassi, strategie e procedure nonché le modifiche nel funzionamento del servizio, destinate specificamente agli utenti finali con disabilità in conformità del diritto dell'Unione che armonizza i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi.

In merito alla *qualità dei servizi*, l'articolo 98–*sedecies* prevede che l'Autorità può 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 specifica 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–quarter decies, equivalente a quello di tutti i consumatori;*
- b) beneficino della gamma di imprese e servizi a disposizione della maggior parte dei consumatori.*

VISTA la delibera n. 290/21/CONS del 23 settembre 2021, recante “*Disposizioni in materia di misure riservate a consumatori con disabilità per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile*”;

TENUTO CONTO che il nuovo Codice sostanzialmente conferma ed amplia il contenuto e le finalità delle disposizioni incluse nella precedente versione del Codice in materia di accesso e scelta equivalenti per gli utenti con disabilità;

VISTA la delibera n. 36/23/CONS, del 13 marzo 2022, recante “*Estensione del periodo di sperimentazione di cui alla delibera n. 290/21/CONS inerente alle agevolazioni riconosciute ai consumatori invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione e avvio di una consultazione pubblica in merito alle offerte agevolate per minori aventi diritto*”;

CONSIDERATO che pertanto, tra le altre cose, l'Autorità nella delibera n. 36/23/CONS ha ritenuto che sussistano i presupposti normativi e di necessità per assumere confermate tutte le altre disposizioni previste dalla delibera n. 290/21/CONS relativamente alla pagina dedicata sui siti web degli operatori, alla gestione del contratto da parte di terzi e al canale di assistenza digitale, alle agevolazioni tariffarie sulle offerte di rete fissa e mobile e, nello specifico:



- con riferimento alle misure di rete fissa ha ritenuto di confermare per gli utenti non udenti e non vedenti, lo sconto del 50% sul prezzo base per tutte le offerte voce e dati, estendendolo anche agli invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione per un periodo sperimentale;

- con riferimento alle offerte di rete mobile, per gli utenti non udenti e non vedenti, l'Autorità ha previsto l'applicazione delle agevolazioni a tre fasce di offerta definite sulla base di una soglia di 50 gigabyte, confermando lo sconto del 50% da applicarsi al prezzo base di almeno una offerta per ciascuna delle tre fasce previste, estendendo l'agevolazione anche agli invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione per un periodo sperimentale;

VISTA la delibera n. 251/23/CONS del 11 ottobre 2023, recante "*Modifiche e integrazioni alla delibera n. 290/21/CONS in merito alle offerte agevolate su rete mobile per minori aventi diritto*", con cui l'Autorità ha stabilito, a valle di una analisi di impatto regolamentare, che, alle offerte mobili agevolate di cui alla delibera n. 290/21/CONS, gli operatori aggiungano un'offerta riservata ai minori (ove prevista) conforme ai requisiti di *parental control* e che, in caso di utenti minori con disabilità impossibilitati per ragioni anagrafiche all'intestazione della SIM, la richiesta di agevolazione possa essere presentata da persona esercente la potestà genitoriale;

CONSIDERATO che con delibera n. 290/21/CONS, l'Autorità, tenendo conto delle osservazioni pervenute durante la consultazione pubblica n. 604/20/CONS e dei dati forniti dall'INPS ha:

- ✓ confermato 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;
- ✓ previsto che dette misure venissero 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;
- ✓ stabilito, per l'accesso alla sperimentazione, una finestra temporale di 90 giorni entro cui presentare le domande di adesione;

CONSIDERATO che con successiva delibera n. 36/23/CONS, sulla base dell'esiguo numero di istanze di accesso alla sperimentazione pervenute nella finestra temporale prevista dalla delibera n. 290/21/CONS e ritenuto opportuno provvedere ad una più ampia pubblicità della misura al fine di ottenere un campione statistico maggiormente significativo, l'Autorità prorogava la sperimentazione fino al 30 giugno 2024 e, pertanto, riapriva i termini di adesione prevedendo una nuova finestra temporale entro cui consentire la presentazione delle domande, valida dal 1° aprile 2023 al 30 giugno 2023;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 1, comma 5, della delibera n. 36/23/CONS, l'Autorità ha istituito un tavolo tecnico presieduto dall'Autorità e composto



dagli operatori, dalle Associazioni dei consumatori e da quelle rappresentative dei consumatori con disabilità, avente lo scopo di monitorare l'andamento delle adesioni alla sperimentazione e proporre eventuali correttivi delle misure;

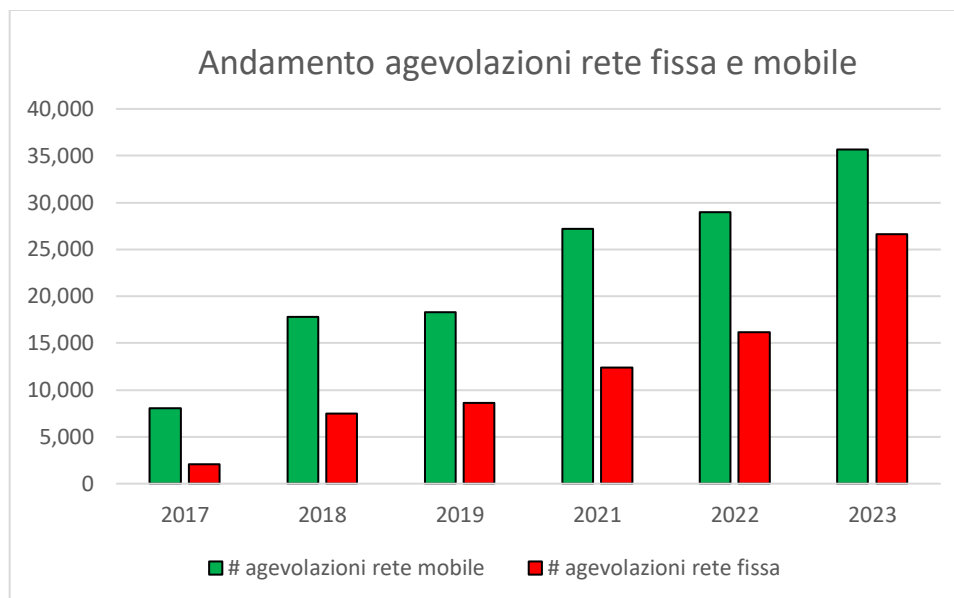
TENUTO CONTO delle risultanze del suddetto tavolo tecnico riunitosi nelle date del 30 gennaio 2024 e 10 maggio 2024 con riferimento a:

- stato di attuazione delle misure sulle nuove offerte di rete mobile dedicate ai minori;
- analisi di reclami/segnalazioni, da parte degli utenti, in merito all'operatività della sperimentazione e in tema di offerte agevolate in generale;
- valutazione di eventuali correttivi o migliorie sui processi vigenti ai fini di una maggiore chiarezza nei confronti degli utenti;
- avvio procedimento di revisione, al termine del periodo di sperimentazione, della disciplina e della misura delle agevolazioni.

CONSIDERATO in particolare, che:

- con riferimento alle offerte agevolate per minori, gli operatori hanno dichiarato di aver implementato la procedura e la modulistica per garantire ai minori, previo supporto da parte del genitore o del tutore, la possibilità di aderire alle offerte agevolate;
- con riferimento alle segnalazioni utenti, le principali doglianze hanno riguardato:
  - l'arco temporale per la presentazione delle istanze afferenti alla sperimentazione, considerato troppo breve anche alla luce della durata dell'*iter* di aggiornamento, presso l'INPS, delle certificazioni sanitarie in possesso degli utenti,
  - la scarsa trasparenza sulle causali di mancata concessione dell'agevolazione e sul prezzo pieno e sulle offerte su cui applicare lo sconto per disabilità;

VISTO l'andamento del numero di utenti con disabilità che hanno aderito, a partire da giugno 2017, alle agevolazioni di cui all'analisi di impatto regolamentare allegata alla delibera n. 251/23/CONS, aggiornato con i dati relativi al numero di agevolazioni attive a fine 2023:



CONSIDERATO che, in vista della conclusione del periodo di sperimentazione previsto per il 30 giugno 2024, l’Autorità ha chiesto agli operatori di inviare dati aggiornati sulle consistenze delle agevolazioni in essere al fine di verificarne il *trend* e valutare le azioni successive;

VISTA le richieste informative inviate ai principali operatori di rete fissa e mobile nelle date del 30 gennaio 2024 e 28 maggio 2024 in cui si richiedeva agli operatori in indirizzo di comunicare il numero delle agevolazioni in essere alle date del 31.12.2023 e del 31.05.2024 distinto per tipologia di servizio – fissa e mobile – e per categoria di disabilità;

TENUTO CONTO che dall’analisi delle risposte pervenute dagli operatori Fastweb, Ho mobile, Iliad Italia, Postepay, Sky Italia, TIM, Kena Mobile, Tiscali, Vodafone, WindTre, Very mobile è emerso un aumento contenuto del numero di agevolazioni nell’ultimo anno, anche con riferimento alla sperimentazione per gli utenti invalidi che non ha mostrato aumenti anomali delle agevolazioni, come di seguito evidenziato:





Telefonia fissa	# AGEVOLAZIONI ATTIVE 31-12-2023			# AGEVOLAZIONI ATTIVE 31-05-2024		
	sordi	ciechi	invalidi	sordi	ciechi	invalidi
Operatore 1	137	138	223	168	167	227
Operatore 2	146	146	24	208	208	44
Operatore 3	3.976	3.976	3.976	4.874	4.885	4.395
Operatore 4	972	910	762	1.097	1.043	746
Operatore 5	1.062	1.062	334	1.068	1.069	325
Operatore 6	1.400	1.400	1.399	1.111	1.110	1.110
Operatore 7	480	479	479	572	572	572
Operatore 8	201	201	298	356	356	320
<b>TOT</b>	<b>8.374,00</b>	<b>8.312,00</b>	<b>7.495,00</b>	<b>9.453,50</b>	<b>9.410,00</b>	<b>7.739,00</b>
<b>TOTALE SEMESTRE</b>		<b>24.181</b>			<b>26.603</b>	
Telefonia mobile	# AGEVOLAZIONI ATTIVE A DICEMBRE 2023			# AGEVOLAZIONI ATTIVE A MAGGIO 2024		
	sordi	ciechi	invalidi	sordi	ciechi	invalidi
Operatore 2	1.768	1.767	101	1.852	1.853	123
Operatore 3	1.400	9.500	3.800	1.200	9.000	3.800
Operatore 4	467	293	114	572	352	131
Operatore 5	2.365	2.365	2.365	2.523	2.523	2.523
Operatore 9	79	79	78	71	72	72
Operatore 6	1.050	1.050	1.050	1.070	1.070	1.070
Operatore 10	240	570	1.170	170	530	1.270
Operatore 11	569	569	1.186	860	860	1.247
Operatore 7	189	612	19	196	626	27
<b>TOT</b>	<b>8.127</b>	<b>16.805</b>	<b>9.883</b>	<b>8.514</b>	<b>16.886</b>	<b>10.263</b>
<b>TOTALE SEMESTRE</b>		<b>34.815</b>			<b>35.663</b>	

VISTA, in conclusione, la complessiva continuità e stabilità del *trend* di crescita del numero di agevolazioni sin dalla data di attuazione della delibera n. 290/21/CONS, come evidenziato nella seguente tabella:



NUMERO AGEVOLAZIONI ATTIVE A FINE SEMESTRE	II sem. 2021	I sem.2022	II sem. 2022	I sem. 2023	II sem. 2023	gen-mag. 2024
	A:Nr.A	A:Nr.A	A:Nr.A	A:Nr.A	A:Nr.A	A:Nr.A
<b>Telefonia fissa</b>						
Operatore 1	90	99	89	87	498	562
Operatore 2	NA	113	172	240	316	460
Operatore 3	6.400	8.100	8.500	9.900	11.928	14.154
Operatore 4	1.386	1.574	2.017	2.726	2.644	2.886
Operatore 5	1.798	2.238	2.238	2.420	2.458	2.462
Operatore 6	1.782	2.018	2.018	3.327	4.199	3.331
Operatore 7	947	1.087	1.139	1.246	1.438	1.716
Operatore 8					700	1.032
<b>TOT</b>	<b>12.403</b>	<b>15.229</b>	<b>16.173</b>	<b>19.946</b>	<b>24.181</b>	<b>26.603</b>
<b>Telefonia mobile</b>						
	A:Nr.A	A:Nr.A	A:Nr.A	A:Nr.A	A:Nr.A	A:Nr.A
Operatore 2	405	500	820	1.052	3.636	3.828
Operatore 3	15.200	15.600	15.600	15.500	14.700	14.000
Operatore 4	331	380	448	715	874	1.055
Operatore 5	2.843	4.174	4.174	5.068	7.095	7.569
Operatore 9	28	38	38	43	236	215
Operatore 6	4.194	3.593	3.300	2.897	3.150	3.210
Operatore 10	1.440	1.560	1.560	1.560	1.980	1.970
Operatore 11	2.151	2.269	2.346	2.402	2.324	2.967
Operatore 7	640	672	717	706	820	849
<b>TOT</b>	<b>27.232</b>	<b>28.786</b>	<b>29.003</b>	<b>29.943</b>	<b>34.815</b>	<b>35.663</b>

CONSIDERATO quanto segue:

- nell'analisi di impatto economico allegata alla delibera n. 251/23/CONS l'Autorità, sulla base dei dati storici acquisiti, aveva stimato un incremento dei mancati ricavi, in 4 semestri, di circa il 60% su rete fissa e di circa il 10% su rete mobile, rilevando che, se si estende tale aumento ai prossimi 4 semestri (cioè, fino al primo semestre 2025), si ottiene il seguente costo complessivo per gli operatori di comunicazioni elettroniche:

- rete fissa: 2.909.278 € (+60% in 24 mesi, a giugno 2025)
- rete mobile: 1.361.960 € (+10% in 24 mesi, a giugno 2025)

per un valore complessivo di 4.271.238 euro su base semestrale, ossia 8.542.476 euro su base annuale nel 2025. A tale dato andava aggiunto un valore, cautelativo, pari a 1.831.219 euro per le agevolazioni per i minori.

- L'analisi di impatto sopra citata aveva evidenziato un mancato ricavo medio del dato storico 2021-2023 pari a 92,9 euro/semestre/utente (pari a 77,4 in 5 mesi) su rete fissa (pari a 77,4 in 5 mesi) e 40,7 euro/semestre/utente (pari a 33,9 in 5 mesi) su rete mobile.

Ciò premesso, sulla base del dato medio sui mancati ricavi, di cui sopra, e del numero di agevolazioni acquisite in questo procedimento, l'Autorità valuta un mancato ricavo su base semestrale (a consuntivo), dopo i primi 5 mesi del 2024 (quindi dopo quasi due semestri dall'analisi di impatto), pari a:

- rete fissa: 2.059.072 € (+13% in 11 mesi)





- rete mobile: 1.208.976€ (-2,3% in 11 mesi)

- Se si estrapola il dato sulle consistenze dichiarato dagli operatori a maggio 2024 fino a giugno 2024, si ottiene il seguente incremento del mancato ricavo, semestrale, dopo due semestri (ossia a giugno 2024):

- rete fissa: 2.471.419 € (+35,6% in 12 mesi, a giugno 2024)
- rete mobile: 1.451.484 € (+17,3% in 12 mesi, a giugno 2024)

- L'Autorità ritiene, pertanto, che, allo stato, possano ritenersi sostanzialmente confermate le previsioni di massimo impatto economico di cui alla delibera n. 251/23/CONS.

Infatti, l'incremento su rete fissa è pari a poco più di quello stimato su 2 semestri (+30%). Il dato del mancato ricavo su rete mobile è aumentato del 17,3% rispetto al +5% ipotizzato per le SIM intestate ai maggiorenni. Tuttavia, se si tiene conto della stima prospettica delle agevolazioni per minori (915.000 € su due semestri su rete mobile), il dato dopo due semestri su rete mobile (1.451.484 €) risulta complessivamente inferiore alla stima fatta nell'analisi di impatto per il giugno 2024: 1.300.000 € (+5%) + 915.000 € (agevolazioni per minori);

**PRESO ATTO** di una sostanziale complessiva stabilità nel numero di istanze di agevolazione pervenute nell'ultimo anno e del dato sui mancati ricavi;

**RITENUTO** di poter confermare che l'onere economico complessivo (che deriva dalla delibera n. 290/21/CONS) sia, ad oggi, ampiamente sostenibile da parte del mercato;

**CONSIDERATO** che durante i lavori del tavolo tecnico le Associazioni dei consumatori e le Associazioni in rappresentanza dei consumatori con disabilità hanno mostrato un generale apprezzamento dell'attuale impianto delle agevolazioni, non ritenendo necessario, al momento, modificarne la disciplina ma suggerendo di estendere le previsioni attualmente dedicate agli utenti non udenti e non vedenti anche agli utenti con disabilità motoria, ritenendo quindi concluso il periodo sperimentale;

**TENUTO CONTO** che la gran parte degli operatori ha comunicato complessità implementative e gestionali nell'apertura di finestre di adesioni a cadenza annuale e molti di essi hanno concesso agevolazioni agli aventi diritto nell'intero periodo di sperimentazione anche oltre la finestra prevista dalla delibera in parola;

**RITENUTO** che i dati acquisiti dalla sperimentazione abbiano confermato, dopo alcuni anni dall'avvio, una situazione stabile dello specifico numero di adesioni degli utenti con le disabilità motorie previste dalla delibera n. 290/21/CONS;

**RILEVATO** che, tuttavia, emerge un generale disagio, sia da parte degli operatori che degli utenti, legato all'apertura e alla chiusura annuale della fase di adesione alla sperimentazione la quale, in esito a quanto emerso dal confronto con il mercato, risulta ormai aver fornito le informazioni attese sul numero di aderenti, sulle procedure di adesione e ammissione alle agevolazioni e sulla sostenibilità economica dell'agevolazione;



RAVVISATA la necessità e l'opportunità, pertanto, di stabilizzare l'impianto regolamentare anche al fine della certezza degli obblighi in capo agli operatori e dei diritti dei consumatori;

CONSIDERATO che ai sensi del comma 4 dell'articolo 11 della delibera 290/21/CONS 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);*

RITENUTO equo e proporzionale, in applicazione del citato comma 4, considerare concluso il periodo di sperimentazione e consentire 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, l'accesso alle agevolazioni di cui agli articoli da 4 a 8, della delibera n. 290/21/CONS senza alcun limite temporale;

RITENUTO comunque necessario al fine di monitorare l'andamento delle adesioni, prevedere l'invio da parte degli operatori dei dati aggiornati sul numero di agevolazioni in essere al 31 dicembre di ogni anno, distinte per rete fissa e rete mobile e tipologia di disabilità, da inviare entro fine gennaio dell'anno successivo;

RITENUTO opportuno, visto gli esiti del tavolo tecnico, che gli operatori, migliorino la chiarezza e la trasparenza delle offerte e delle relative condizioni economiche applicate all'utenza con disabilità, ai sensi della delibera n. 290/21/CONS, sui siti *web*, nella modulistica e presso i punti vendita;

CONSIDERATO che la delibera n. 307/23/CONS in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche prevede agli articoli 5 e 6 dell'allegato A che: *gli operatori forniscano, mediante il modello sintetico di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione, del 17 dicembre 2019, la sintesi contrattuale gratuitamente ai consumatori, prima della stipula del contratto, anche nel caso di contratti a distanza. Qualora sia impossibile in quel momento, per ragioni tecniche oggettive, fornire la sintesi contrattuale, essa è fornita in seguito senza indebito ritardo; il contratto diventa effettivo quando il consumatore ha confermato il proprio accordo in seguito alla ricezione della sintesi contrattuale;*

CONSIDERATO che gli elementi principali della sintesi comprendono almeno:

a) *il nome, l'indirizzo e i recapiti del fornitore e, se diversi, i recapiti per eventuali reclami;*

b) *le principali caratteristiche di ciascun servizio fornito inclusi eventuali meccanismi di indicizzazione;*

c) *i rispettivi prezzi per attivare il servizio di comunicazione elettronica e per i costi ricorrenti o legati al consumo, qualora il servizio sia fornito a fronte di un pagamento diretto in denaro;*



*d) la durata del contratto e le condizioni di rinnovo e risoluzione;*

***e) la misura in cui i prodotti e i servizi sono progettati per gli utenti finali con disabilità;***

*f) con riguardo ai servizi di accesso a internet, una sintesi delle informazioni di cui al comma 3, punto 8).*

*Gli operatori soggetti agli obblighi di cui al comma 2 forniscono, mediante il modello sintetico di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione, del 17 dicembre 2019, la sintesi contrattuale gratuitamente ai consumatori, prima della stipula del contratto, anche nel caso di contratti a distanza.;*

CONSIDERATO che, con riferimento alla lettera *e)* di cui sopra, il Regolamento (UE) 2019/2243 (*che stabilisce un modello sintetico di contratto che deve essere usato dai fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico a norma della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio*) prevede che nella sezione della sintesi contrattuale indicata come "Funzioni per gli utenti finali con disabilità" siano incluse informazioni relative ai prodotti e ai servizi principali per gli utenti finali con disabilità, che possono comprendere, se disponibili, almeno il testo in tempo reale, i servizi di conversazione globale, i servizi di ritrasmissione, le comunicazioni di emergenza accessibili, le apparecchiature specializzate, **le tariffe speciali e le informazioni accessibili**. Se del caso, è possibile indicare che ulteriori dettagli sono disponibili separatamente;

RITENUTO, pertanto, opportuno, al fine di garantire una adeguata trasparenza sulle agevolazioni, richiamare gli operatori affinché aggiornino, ove necessario e non già fatto, i contenuti delle pagine *web* dedicate ai beneficiari tariffari di cui al presente provvedimento e i documenti contrattuali ai sensi di quanto previsto dalla delibera n. 307/23/CONS e dal Regolamento 2019/2243;

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**

**(modifiche alla delibera n. 290/21/CONS in relazione agli utenti invalidi con grave limitazione della capacità di deambulazione)**

1. All'articolo 4, comma 2:
  - a. la frase "di cui all'articolo 1, comma 1, lettere i), j), k)" è sostituita da "di cui all'articolo 1, comma 1, lettere i), j), k) ed l)";



b. dopo le parole “*comprovante la sordità, la cecità totale e parziale*”, si aggiunge “*e la grave limitazione della capacità di deambulazione*”;

2. Il comma 3, dell’articolo 4, recante “*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 corredato 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*” è eliminato.

3. All’articolo 5, comma 2:

a. dopo le parole “*comprovante la sordità, la cecità totale e parziale*”, si aggiunge “*e la grave limitazione della capacità di deambulazione*”;

4. Il comma 3, dell’articolo 5, recante “*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 corredato 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*” è eliminato.

5. All’articolo 6, comma 1, la frase: “*e, per i consumatori di cui all’articolo 1 comma 1, lettera l), chiare indicazioni dei termini per la presentazione delle istanze*” è eliminata.

6. All’articolo 11, il comma 6, recante “*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)*” è eliminato.

## **Articolo 2**

### **(disposizioni finali)**

1. Al fine di monitorare l’andamento delle agevolazioni di cui alla delibera n. 290/21/CONS come modificata, gli operatori comunicano all’Autorità, entro il 30 gennaio di ogni anno, il numero delle agevolazioni in essere alla data del 31 dicembre dell’anno precedente, distinto per tipologia di servizio – fissa e mobile – e per categoria di disabilità.

Il presente provvedimento è pubblicato sul sito web dell’Autorità e può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla sua pubblicazione.

Roma, 24 luglio 2024

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE

Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto  
deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba