



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 235/17/CONS

AGEVOLAZIONI PER LE POPOLAZIONI COLPITE DAGLI EVENTI SISMICI DEL 2016, AI SENSI DEL DECRETO LEGGE 17 OTTOBRE 2016, N. 189, COME CONVERTITO CON MODIFICAZIONI DALLA LEGGE 15 DICEMBRE 2016 N. 229

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 6 giugno 2017;

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 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. 125/17/CONS;

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

VISTO il decreto legge 17 ottobre 2016, n. 189, recante “*Interventi urgenti in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 24 agosto 2016*”, come convertito con modificazioni dalla legge 15 dicembre 2016 n. 229 pubblicata in Gazzetta Ufficiale il 17 dicembre 2016 n. 294, di seguito denominato *decreto legge n. 189*;

CONSIDERATO che, in assenza di specifici obblighi legislativi e regolamentari precedenti l’entrata in vigore del *decreto legge n. 189*, l’Autorità, a tutela delle popolazioni colpite dai terremoti che hanno interessato il Centro Italia in data 24 agosto 2016, 26 ottobre 2016 e 30 ottobre 2016, ha intrapreso una serie di iniziative finalizzate, a censire e a garantire la massima diffusione delle misure adottate, in autonomia e su impulso dell’Autorità, dagli operatori di comunicazione elettronica attivi nei territori interessati dagli eventi sismici;

VISTO che le iniziative intraprese dagli operatori per far fronte all’emergenza causata dai suddetti sismi, sono consistite, da un lato in attività volte al ripristino o all’eventuale potenziamento delle infrastrutture di comunicazione, e dall’altro:

- nella sospensione, proroga o storno di alcuni cicli di fatturazione;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- nella sospensione delle azioni di sollecito pagamento, di recupero del credito e di disattivazione del servizio per morosità;
- nell’attivazione gratuita del servizio di trasferimento di chiamata su rete fissa verso numerazioni di rete fissa o mobile;
- nel trasloco gratuito della linea di rete fissa a richiesta del cliente;
- nel ripristino gratuito delle linee e degli apparati di terminazione d’utente danneggiati;
- nella fornitura gratuita del servizio di accesso, per la propria clientela, alle varie campagne solidali attivate dal Dipartimento di Protezione Civile sul numero 45500;
- nella fornitura per utenze mobili pre-pagate di ricariche gratuite di traffico voce e dati;
- nella fornitura per utenze mobili post-pagate, di traffico voce e dati gratuito;
- nella fornitura di *smartphone* in omaggio, dotati di *sim* gratuite;
- nel blocco delle attività di *marketing* telefonico;
- nell’allestimento di presidi fisici per l’attivazione di linee telefoniche nelle tende e per fornire assistenza (ricariche, cambi carta);
- nell’attivazione di canali di contatto preferenziali tra utenti terremotati ed operatori, attraverso i quali l’utente possa inoltrare con rapidità le proprie richieste;
- nell’avvio di campagne di donazione autonome realizzate attraverso le proprie infrastrutture societarie e di rete;

VISTO il comma 2 dell’articolo 48 del *decreto legge n. 189*, che così recita: “*Con riferimento ai settori dell’energia elettrica, dell’acqua e del gas, ivi inclusi i gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti canalizzate, nonché per i settori delle assicurazioni, della telefonia e della radiotelevisione pubblica la competente autorità di regolazione, con propri provvedimenti, introduce norme per la sospensione temporanea, per un periodo non superiore a 6 mesi a decorrere dal 24 agosto 2016 con riferimento ai Comuni di cui all’allegato 1 ovvero dal 26 ottobre 2016 con riferimento ai Comuni di cui all’allegato 2, dei termini di pagamento delle fatture emesse o da emettere nello stesso periodo, anche in relazione al servizio erogato a clienti forniti sul mercato libero, per le utenze situate nei Comuni di cui agli allegati 1 e 2. Entro centoventi giorni dalla data di entrata in vigore del presente decreto, l’autorità di regolazione, con propri provvedimenti disciplina altresì le modalità di rateizzazione delle fatture i cui pagamenti sono stati sospesi ai sensi del primo periodo ed introduce agevolazioni, anche di natura tariffaria, a favore delle utenze situate nei Comuni di cui agli allegati 1 e 2, individuando anche le modalità per la copertura delle agevolazioni stesse attraverso specifiche componenti tariffarie, facendo ricorso, ove opportuno, a strumenti di tipo perequativo*”;

VISTI gli allegati 1 e 2 al *decreto legge n. 189*, che riportano rispettivamente l’elenco dei comuni colpiti dal sisma del 24 agosto 2016 (62 comuni) e l’elenco degli ulteriori comuni colpiti dal sisma del 26 e del 30 ottobre 2016 (69 comuni);



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTO l'articolo 1, comma 1, del *decreto legge n. 189*, che prevede che nei comuni di Teramo, Rieti, Ascoli Piceno, Macerata, Fabriano e Spoleto le disposizioni di cui all'articolo 48 in materia di sospensione dei termini di pagamento si applicano limitatamente ai singoli soggetti che dichiarino l'inagibilità del fabbricato, casa di abitazione, studio professionale o azienda, ai sensi del testo unico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, con trasmissione agli uffici dell'Agenzia delle entrate e dell'Istituto nazionale per la previdenza sociale territorialmente competenti;

VISTO che l'articolo 1, comma 2, del *decreto legge n. 189*, specifica che le misure previste nel provvedimento possono applicarsi, altresì, in riferimento a immobili distrutti o danneggiati ubicati in altri comuni delle Regioni interessate, diversi da quelli indicati negli allegati 1 e 2, su richiesta degli interessati che dimostrino il nesso di causalità diretto tra i danni ivi verificatisi e gli eventi sismici a far data dal 24 agosto 2016, comprovato da apposita perizia giurata;

VISTO il decreto legge 30 dicembre 2016, n. 244, recante "*Proroga e definizioni di termini*", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della repubblica italiana, Serie Generale n. 304 del 30 dicembre 2016, che all'articolo 14, comma 2, dispone la proroga del termine di cui all'articolo n. 48, comma 2, del *decreto legge n. 189* di ulteriori 6 mesi, limitatamente ai soggetti danneggiati che dichiarino l'inagibilità del fabbricato, casa di abitazione, studio professionale o azienda, ai sensi del testo unico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, con trasmissione agli enti competenti;

VISTA la delibera n. 66/17/CONS del 8 febbraio 2017, recante "*Disposizioni urgenti in materia di interventi per le popolazioni colpite dagli eventi sismici del 2016, ai sensi della legge n. 229/2016*", con la quale l'Autorità ha disposto la sospensione temporanea dei termini di pagamento delle fatture dei contratti di telefonia fissa per gli utenti residenti nei comuni coinvolti dagli eventi sismici del 2016;

CONSIDERATO che il *decreto legge n. 189*, onera l'Autorità di disciplinare le modalità di rateizzazione delle fatture sospese e, al fine di offrire la massima tutela alle popolazioni colpite da eventi sismici titolari di contratto di servizio di telefonia, di introdurre le agevolazioni ritenute più appropriate a raggiungere gli scopi voluti dalla legge;

VISTA la delibera n. 84/17/CONS del 27 febbraio 2017 recante "*Avvio della consultazione pubblica sullo schema di provvedimento recante: 'Agevolazioni per le popolazioni colpite dagli eventi sismici del 2016, ai sensi del decreto legge 17 ottobre 2016, n. 189, come convertito con modificazioni dalla legge 15 dicembre 2016 n. 229'*", con la quale l'Autorità, ai sensi dell'articolo 11 del *Codice*, ha invitato le parti interessate a presentare le proprie osservazioni sugli orientamenti relativi:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- a) alle modalità di rateizzazione delle fatture i cui pagamenti sono stati sospesi;
- b) all'introduzione di agevolazioni, anche di natura tariffaria, a favore delle utenze situate nei comuni danneggiati dagli eventi sismici individuando le modalità per la loro copertura attraverso specifiche componenti tariffarie, facendo ricorso, ove opportuno, a strumenti di tipo perequativo;

VISTI i contributi prodotti nell'ambito della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 84/17/CONS, dagli operatori Telecom Italia S.p.A. (di seguito denominata TIM), Tiscali S.p.A. (di seguito denominata Tiscali), Fastweb S.p.A. (di seguito denominata Fastweb), ASSOTELECOMUNICAZIONI (di seguito denominata ASSTEL), Wind-TRE S.p.A. (di seguito denominata Wind-3), Poste Mobile S.p.A. (di seguito denominata Poste Mobile), Vodafone Italia S.p.A. (di seguito denominata Vodafone), Associazione Italiana Internet Service Provider (di seguito denominata AIIP), BT Italia S.p.A. (di seguito denominata BT), nonché dalle associazioni dei consumatori Cittadinanzattiva onlus (di seguito denominata Cittadinanzattiva) con nota singola e Adiconsum, Adoc, Federconsumatori e Movimento Consumatori, con nota congiunta;

SENTITI in audizione in data 13 aprile 2017 gli operatori Fastweb, Vodafone, TIM e Wind-3;

CONSIDERATO quanto segue:

le Associazioni dei consumatori hanno espresso un generale apprezzamento per le disposizioni sottoposte a consultazione ed in particolare circa la sospensione dei pagamenti di tutte le voci in bolletta e circa la gratuità dei processi di trasloco, trasferimento di chiamata e recesso dal servizio. Le Associazioni auspicano la definizione di processi chiari ed omogenei per la comunicazione agli operatori della dichiarazione di inagibilità/inaccessibilità della sede dell'utenza. In merito ai servizi di telefonia mobile, le Associazioni chiedono di precisare la scadenza dei *bonus* accreditati e la possibilità di mantenere le agevolazioni in caso di migrazione.

ASSTEL non condivide le disposizioni proposte dall'Autorità. A parere dell'Associazione si introdurrebbero misure che esulano dal potere di intervento dell'Autorità, prevedendo agevolazioni tariffarie senza specificarne le modalità di copertura ed estendendo il perimetro di intervento individuato dalla legge alla telefonia mobile ed alle imprese le cui sedi non sono inagibili. ASSTEL ritiene che le agevolazioni debbano invece essere conformi e circoscritte all'ambito della delega di funzioni di cui al *decreto legge n. 189* e che, in assenza di una modalità di finanziamento dei costi, tutte le agevolazioni debbano ricondursi solo a quelle adottate spontaneamente dagli operatori.

A parere di ASSTEL, infatti, l'estensione delle agevolazioni alle imprese indipendentemente dall'inagibilità della sede, sarebbe illegittima in quanto la legge individua il perimetro degli aventi diritto *"nei soggetti che dichiarino l'inagibilità del fabbricato, casa di abitazione, studio professionale o azienda"*. Analogamente le agevolazioni a vantaggio degli utenti di rete mobile non sarebbero riconducibili alle



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

utenze situate nei comuni colpiti dal sisma, a differenza di quelle fisse che sono individuate in base alla loro localizzazione.

Di tenore simile a quelle di ASSTEL sono anche le valutazioni di AIIP, la quale in aggiunta: *i)* lamenta l'assenza nello schema di provvedimento di valutazioni circa l'impatto economico delle misure e, *ii)* segnala la presenza di operatori di TLC le cui attività sono state danneggiate dagli eventi sismici e che risulterebbero ulteriormente danneggiati dalle misure proposte in assenza di idonea copertura. Qualora l'Autorità persegua nell'intento di far ricadere sugli operatori il costo delle agevolazioni, AIIP chiede che la spesa totale sia ripartita su tutti gli operatori in proporzione dei rispettivi ricavi nel settore, esonerando dalla contribuzione gli operatori il cui fatturato risulti pari o inferiore ad una certa soglia.

Per AIIP la previsione normativa su cui si fonda l'intervento dell'Autorità, le affida molto chiaramente il compito di individuare anche le modalità di copertura delle agevolazioni attraverso specifiche componenti tariffarie, facendo ricorso, ove opportuno, a strumenti di tipo perequativo. Un intervento difforme sarebbe contrario alla fonte primaria ed esulerebbe dai poteri dell'Autorità comportando, in aggiunta, l'imposizione di costi ingiustificati in capo ad imprese private che operano in regime di libero mercato.

Tutti gli operatori, non solo attraverso le proprie Associazioni di categoria, ma anche singolarmente, concordano nel ritenere che lo schema di delibera in oggetto contenga misure ultronee rispetto alla norma primaria che prevede rateizzazioni ed agevolazioni per le sole utenze di rete fissa e localizzate in sedi dichiarate inagibili.

RITENUTO quanto segue:

l'Autorità condivide le osservazioni delle Associazioni dei consumatori in merito alla certezza dei processi di comunicazione fra operatori ed utenti ed ha pertanto definito in articolato gli utenti e le imprese oggetto delle agevolazioni, le modalità di ottenimento e la relativa documentazione da presentare all'operatore.

In merito al proprio potere di intervento, l'Autorità rileva che l'articolo 48 del *decreto legge n. 189* le attribuisce ampia discrezionalità nella definizione delle agevolazioni. Il solo elemento che la limita, ossia l'inagibilità delle abitazioni o delle aziende, è condizione posta solo in relazione alla proroga della sospensione delle fatture rispetto ai primi sei mesi. Le altre agevolazioni che l'Autorità introduce (e dalla lettera della norma appare essere obbligata a farlo) sono previste dall'ultima frase del comma 2 del succitato articolo e non prevedono limitazioni a chi ha sede inagibile, ma il solo vincolo di essere ubicate nei comuni di cui agli allegati 1 e 2 del decreto legge, indipendentemente dalla loro agibilità. Ciò proprio perché si tratta non di sospendere fatture, ma di far accedere ad agevolazioni che – nello spirito della legge – aiutino concretamente la ripresa delle comunità colpite dal terremoto rispetto alle esigenze che la calamità ha fatto sorgere.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In tema di agevolazioni rivolte agli utenti dei servizi di rete fissa, l'Autorità ritiene opportuno confermare le agevolazioni consistenti nello storno del canone per i mesi in cui la linea è risultata silente e, per gli utenti la cui abitazione risulta inagibile allo scadere dei 12 mesi di sospensione, la possibilità di scegliere tra trasloco e recesso gratuito.

In tema di agevolazioni rivolte agli utenti dei servizi di rete mobile, l'Autorità ritiene opportuno confermare l'impianto previsto in consultazione. A parere dell'Autorità la norma primaria non esclude la possibilità di prevedere agevolazioni anche per la telefonia mobile, soprattutto in considerazione del fatto che l'inagibilità delle abitazioni e delle strutture presso cui utilizzare i servizi di rete fissa causata dal sisma, determina un incremento dell'uso della telefonia mobile. In queste contingenze la telefonia mobile viene a configurarsi quale servizio sostitutivo della telefonia fissa, assumendo caratteristiche di servizio essenziale ad assicurare alle popolazioni il soddisfacimento delle ragionevoli esigenze di comunicazione. Del resto, le iniziative spontanee di solidarietà degli operatori si sono rivolte anche ai servizi di telefonia mobile per i quali sono state previste sospensioni ed agevolazioni tariffarie. Si ritiene per tali motivi equo e proporzionale agevolare non solo gli utenti di rete fissa, ma anche quelli di rete mobile.

Sempre in tema di agevolazioni rivolte agli utenti dei servizi di rete mobile, ed in particolare di agevolazioni rivolte agli utenti di servizi mobili pre-pagati, l'Autorità ritiene opportuno definire un termine ultimo per il consumo del *bonus* accreditato su *sim* prepagata, al fine di circoscrivere l'ambito temporale di applicazione delle agevolazioni.

In tema di agevolazioni rivolte alle imprese, l'Autorità, anche alla luce delle finalità generali del *decreto legge n. 189*, ritiene opportuno confermare la previsione di agevolare tutte le imprese, indipendentemente dalla fisica inagibilità dei fabbricati al fine di fornire sostegno ad un'intera comunità le cui relazioni, anche di tipo economico sono state fortemente pregiudicate dagli eventi sismici. Ciò considerando che gli effetti negativi degli eventi calamitosi hanno inciso direttamente anche su un elevato numero di imprese operanti nei comuni del cratere, provocando un rallentamento delle attività economiche nel locale contesto di riferimento.

In tema di rateizzazione delle fatture sospese, gli operatori sottolineano la necessità di flessibilità nelle modalità di rateizzazione e nella definizione delle agevolazioni più idonee alle esigenze del cliente anche alla luce delle misure già spontaneamente adottate. Rispetto alle modalità di rateizzazione in consultazione, gli operatori propongono che la rateizzazione degli importi (che devono superare una soglia minima) sia gestita dalle strutture di *customer care* dell'operatore caso per caso, evitando onerose modifiche dei sistemi informativi.

L'Autorità condivide le osservazioni degli operatori circa una maggiore flessibilità nella gestione delle rateizzazioni che permetta a questi ultimi di utilizzare i propri canali interni di *customer care*, alla luce del limitato bacino di utenti interessato, per gestire le richieste di rateizzazione. Si ritiene condivisibile il principio di concordare con l'utente la modalità di rateizzazione più idonea e che questa sia comunque non inferiore a 3 mesi e non superiore a 12 mesi solari. Non si ritiene invece opportuno



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

demandare, come richiesto da alcuni operatori, a società esterne di recupero crediti la riscossione dei ratei dovuti, che, anche in virtù del numero esiguo di clienti interessati, può essere ragionevolmente soddisfatta dai servizi di *customer care* dei singoli operatori.

Tutti gli operatori non condividono la misura proposta dall’Autorità in consultazione circa il mantenimento della sospensione del servizio fino al rientro dell’utente in sede, e circa il mantenimento delle agevolazioni anche per gli utenti che cambiano operatore, in virtù degli eccessivi costi sui sistemi informatici e delle difficoltà tecniche.

L’Autorità condivide le preoccupazioni degli operatori circa il rischio che il mantenimento della sospensione del servizio di rete fissa fino al rientro nella sede dell’utenza possa protrarsi “potenzialmente” fino a data indeterminata costringendo gli operatori a sostenere i costi di una linea inutilizzata, senza poter recuperarne i costi vivi.

L’Autorità, pertanto, ritiene opportuno allo scadere del termine ultimo di sospensione delle fatture consentire all’utente di scegliere se risolvere il contratto senza costi o chiedere il trasloco della linea presso altra sede.

Anche in merito al mantenimento delle agevolazioni in caso di cambio operatore, l’Autorità condivide l’eccezione sollevata dagli operatori per cui non è possibile tener traccia delle informazioni/agevolazioni inerenti ad uno specifico profilo utente qualora l’utente decida di migrare verso altro operatore.

In merito alla copertura economica delle agevolazioni, tutti gli operatori e le loro Associazioni si sono dimostrati contrari a farsi carico delle agevolazioni previste in consultazione, ad eccezione di quelle volontariamente messe in campo. Gli operatori difatti ritengono parte delle misure ultronee rispetto alla norma primaria e ribadiscono la necessità di un criterio di finanziamento dei costi sostenuti qualora venisse confermato l’impianto delle agevolazioni contenuto nel testo in consultazione pubblica. Nessun operatore ha però, come richiesto, proposto misure di copertura dei costi delle agevolazioni.

L’Autorità ritiene pertanto opportuno prevedere che, qualora gli operatori decidano di non farsi carico in parte o *in toto* dei costi delle agevolazioni molte delle quali già spontaneamente da essi offerte, si ricorra all’utilizzo di tariffe perequative.

Ciascun operatore di rete fissa, pertanto, allo scadere del periodo di erogazione delle agevolazioni, suddividerà i costi sostenuti, preventivamente vagliati dall’Autorità, per la rete fissa tra tutta la propria *customer base* di rete fissa ad esclusione dei clienti terremotati, dei disabili e delle fasce a basso reddito attraverso una maggiorazione *una tantum*. Analogamente ciascun operatore di rete mobile ripartirà i costi sostenuti per le agevolazioni, previa analisi del relativo consuntivo da parte dell’Autorità, tra tutti gli utenti afferenti alla propria *customer base* di rete mobile (con le medesime esclusioni previste per la rete fissa), mediante una maggiorazione *una tantum*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'Autorità ritiene che gli operatori dovranno fornire dettagliate informazioni agli utenti circa la maggiorazione *una tantum* prevista, allegando alla fattura di rete fissa e di rete mobile, sia in modalità cartacea, sia in modalità digitale, una breve nota esplicativa, precedentemente concordata con l'Autorità, delle ragioni e della modalità di applicazione della maggiorazione. Analogamente, agli utenti di rete mobile con *sim* pre-pagata, l'operatore invierà, contestualmente all'avvenuto addebito, un *sms*, il cui testo, concordato con l'Autorità, spieghi le ragioni e la modalità di applicazione della maggiorazione.

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'art. 31, comma 1, 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 31 luglio 1997 n. 249;
- b) "Codice": il "Codice delle comunicazioni elettroniche" adottato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
- c) "utente": la persona fisica, e il titolare di impresa, che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico attraverso la sottoscrizione di un contratto per adesione;
- d) "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;
- e) "operatore" un'impresa che è autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica";
- f) "nucleo familiare": il nucleo familiare come definito dall'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- g) “impresa”: unità giuridico-economica che produce beni e servizi destinabili alla vendita e che, in base alle leggi vigenti o a proprie norme statutarie, ha facoltà di distribuire i profitti realizzati ai soggetti proprietari. Sono considerate imprese anche i lavoratori autonomi e i liberi professionisti;
- h) “clienti residenziali”, le persone fisiche residenti in abitazioni private che generalmente acquistano i servizi per finalità diverse da quelle imprenditoriali o professionali e che riportano il proprio codice fiscale sul contratto sottoscritto con l’operatore;
- i) “clienti non residenziali”, le persone giuridiche che acquistano i servizi per finalità di tipo imprenditoriale o professionale e che riportano sul contratto la partita IVA;
- j) “*machine to machine*” (M2M), identifica generalmente il processo di trasferimento delle informazioni da parte dei dispositivi che non richiedono necessariamente l’interazione umana.

Articolo 2

(Ambito di applicazione e finalità)

1. Il presente provvedimento stabilisce le modalità di attuazione delle disposizioni, di cui all’articolo 48, comma 2, del *decreto legge n. 189*, relative alla rateizzazione delle fatture i cui pagamenti sono stati sospesi ai sensi della delibera n. 66/17/CONS ed introduce agevolazioni a favore delle utenze situate nei comuni di cui agli allegati 1 e 2 del suddetto decreto legge, individuando le modalità per la copertura di tali misure.

2. Le disposizioni del presente provvedimento, ai sensi dei commi 1 e 2 dell’articolo 1 del *decreto legge n. 189*, si estendono agli utenti residenti nei comuni di Teramo, Rieti, Ascoli Piceno, Macerata, Fabriano e Spoleto, che abbiano dichiarato l’inagibilità del fabbricato, casa di abitazione, studio professionale o azienda, nonché, su richiesta degli interessati, ai residenti in immobili distrutti o danneggiati ubicati in altri comuni delle Regioni interessate, diversi da quelli indicati negli allegati 1 e 2 del detto decreto, che dimostrino il nesso di causalità diretto tra i danni ivi verificatisi e gli eventi sismici a far data dal 24 agosto 2016 e dal giorno 26 ottobre 2016.

Articolo 3

(Soggetti beneficiari)

1. Le disposizioni di cui all’articolo 5 comma 1 si applicano a tutti gli utenti residenti nei comuni specificati negli allegati 1 e 2 del *decreto legge n. 189*, i cui pagamenti sono stati sospesi ai sensi della delibera n. 66/17/CONS, che non abbiano dichiarato l’inagibilità del fabbricato, casa di abitazione, studio professionale o azienda, ai sensi del testo unico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Le disposizioni di cui all'articolo 5 commi 2 e 3, e all'articolo 6 si applicano a tutti gli utenti residenti nei comuni specificati negli allegati 1 e 2 del *decreto legge n. 189*, che dichiarino l'inagibilità del fabbricato, casa di abitazione, studio professionale o azienda, ai sensi del testo unico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, e a tutti gli utenti residenti in altri comuni, non compresi nei suddetti allegati, che dimostrino il nesso di causalità diretto tra l'inagibilità della propria sede e gli eventi sismici verificatisi a far data dal giorno 24 agosto 2016 e dal giorno 26 ottobre 2016.

3. Le disposizioni di cui all'articolo 7 si applicano a tutti gli utenti titolari di imprese, indipendentemente dalla agibilità del fabbricato, ubicate nei comuni di cui agli allegati 1 e 2 del *decreto legge n. 189*, ad eccezione delle imprese con sedi nei comuni di Teramo, Rieti, Ascoli Piceno, Macerata, Fabriano e Spoleto.

Articolo 4

(Modalità di ottenimento delle agevolazioni)

1. I soggetti di cui all'articolo 3 comma 2, ai fini del riconoscimento delle agevolazioni di cui all'articolo 5, entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla pubblicazione sul sito *web* del presente provvedimento, presentano all'operatore fornitore del servizio di rete fissa, istanza di adesione alle agevolazioni, fornendo i seguenti documenti:

- a) copia dell'atto di certificazione dell'Autorità comunale competente, o di equivalente documentazione, sullo stato di inagibilità della originaria unità immobiliare nella titolarità dell'utente, ovvero dichiarazione sostitutiva di atto notorio, ai sensi del testo unico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, attestante l'inagibilità dell'originaria unità immobiliare;
- b) autocertificazione in cui si dichiara la data di accadimento dell'evento sismico che ha reso inagibile l'abitazione.

2. I soggetti di cui all'articolo 3 comma 2, ai fini del riconoscimento delle agevolazioni di cui all'articolo 6 entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla pubblicazione sul sito *web* del presente provvedimento, presentano all'operatore fornitore del servizio di telefonia mobile, istanza per usufruire delle suddette agevolazioni. Ciascun utente, afferente al medesimo nucleo familiare, in aggiunta ai documenti di cui al comma 1, presenta una autocertificazione in cui dichiara di appartenere al nucleo familiare residente nell'unità immobiliare inagibile, e di non aver richiesto le medesime agevolazioni per altra *sim* di cui è intestatario.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 5

(Modalità di rateizzazione delle fatture sospese e agevolazioni per utenti titolari di un contratto di rete fissa)

1. Gli operatori di rete fissa stornano, laddove tecnicamente possibile in base alle norme sul trattamento del traffico dati di cui all'articolo 123 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, gli importi delle fatture sospese per i mesi in cui, nel corso del periodo di sospensione delle fatture, non si è registrata attività sulla linea agli utenti, i quali, entro lo scadere dei primi 6 mesi di sospensione delle fatture, non abbiano dichiarato l'inagibilità della sede dell'utenza ai sensi del testo unico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.

a) Gli operatori procedono alla riscossione degli importi dovuti a partire dalla prima fattura successiva all'entrata in vigore del presente provvedimento.

b) Gli importi dovuti, solo se superiori alla cifra di 50 (cinquanta) euro, sono rateizzati, senza interessi, secondo le modalità concordate con i singoli utenti, in un numero di rate mensili di eguale importo, compreso tra un minimo di tre ed un massimo di dodici. Sarà onere di ciascun operatore contattare i rispettivi utenti, all'atto di ripresa della fatturazione al fine di concordare le modalità di rateizzazione più idonee.

2. Gli operatori di rete fissa stornano, gli importi delle fatture sospese per l'intero periodo di sospensione, agli utenti i quali, entro lo scadere dei primi sei mesi di sospensione delle fatture, abbiano dichiarato l'inagibilità della sede dell'utenza ai sensi del testo unico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.

3. Gli utenti di cui al comma 2, possono altresì accedere, in qualsiasi momento, ad una delle seguenti misure gratuite:

i. recesso dal servizio;

ii. richiesta di trasloco ad altra sede, con mantenimento della numerazione, ove tecnicamente possibile.

Articolo 6

(Agevolazioni per utenti titolari di un contratto di rete mobile con sedi inagibili)

1. Gli operatori di rete mobile applicano le agevolazioni di cui alle successive lettere a), b) e c) agli utenti, titolari di un contratto di rete mobile, di tipo pre-pagato o post-pagato e che, entro lo scadere dei primi sei mesi di sospensione delle fatture, abbiano dichiarato, ai sensi del testo unico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, l'inagibilità dello studio professionale, dell'azienda o della propria



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

abitazione (in tale ultimo caso le disposizioni riguardano tutti gli utenti appartenenti al medesimo nucleo familiare).

- a) Gli utenti di cui al comma 1, titolari di un contratto post-pagato, hanno diritto, per un periodo di 6 mesi solari a partire dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento, all'applicazione di uno sconto pari al 50% sulle fatture emesse.
- b) Gli utenti di cui al comma 1, titolari di un contratto pre-pagato, hanno diritto, per un periodo di 6 mesi solari a partire dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento, all'erogazione di un *bonus* pari al 50% del totale dei rinnovi di credito effettuati nel corso del mese precedente. Il *bonus* sarà erogato entro il mese successivo a quello di riferimento e dovrà essere speso entro il termine di 2 mesi dalla data di erogazione.
- c) Agli utenti di cui alle lettere a) e b) viene, altresì, erogato un *bonus* di 1 *gigabyte* di dati *extra* soglia, contestualmente ai rinnovi automatici delle soglie d'offerta, nel caso in cui il piano tariffario sottoscritto dall'utente sia tecnicamente compatibile con tale *bonus*, a partire dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento, per un periodo di 6 mesi solari.

Articolo 7

(Agevolazioni per utenti titolari di impresa)

1. Gli operatori di rete fissa e mobile applicano le seguenti agevolazioni agli utenti, titolari di impresa con sede ubicata nei comuni individuati negli allegati 1 e 2 del *decreto legge n. 189*, ad eccezione dei comuni di Teramo, Rieti, Ascoli Piceno, Macerata, Fabriano e Spoleto, i quali, non abbiano dichiarato l'inagibilità della sede ai sensi del testo unico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.
2. Gli utenti di cui al comma 1, entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla pubblicazione sul sito *web* del presente provvedimento, presentano all'operatore istanza di adesione, ad una sola delle agevolazioni di cui alle lettere a, b, e c, dichiarando, altresì, di non aver presentato medesime istanze ad altri operatori.
 - a) Agevolazioni per servizi di rete fissa.
Sconto del 50% sulle fatture emesse a partire dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento, per un periodo di 6 mesi solari;
 - b) Agevolazioni per servizi di rete mobile post pagati.
Sconto del 50% sulle fatture emesse, a partire dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento, per un periodo di 6 mesi solari;
 - c) Agevolazioni per servizi di rete mobile pre pagati.
Bonus pari al 50% del totale dei rinnovi di credito effettuati nel corso del mese precedente, a partire dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento, per un



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

periodo di 6 mesi solari. Il *bonus* sarà erogato entro il mese successivo a quello di riferimento e dovrà essere speso entro il termine di 2 mesi dalla data di erogazione.

d) Agli utenti di cui alle lettere b) e c) viene, altresì, erogato un *bonus* di 1 *gigabyte* di dati extra soglia, contestualmente ai rinnovi automatici delle soglie d'offerta, nel caso in cui il piano tariffario sottoscritto dall'utente sia tecnicamente compatibile con tale *bonus*, a partire dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento, per un periodo di 6 mesi solari.

Articolo 8

(Disposizioni relative alla copertura economica delle agevolazioni)

1. Gli operatori che intendono farsi carico *in toto* delle agevolazioni di cui al presente provvedimento comunicano all'Autorità, entro 60 (sessanta) giorni dal termine del periodo di erogazione delle agevolazioni, il numero delle utenze che ne hanno beneficiato ed i costi sostenuti per erogarle, disaggregati per tipo di rete (fissa o mobile), tipologia contrattuale (residenziale e affari) e, ove opportuno, modalità di pagamento (pre-pagato, post-pagato).

2. Gli operatori che non intendono farsi carico delle agevolazioni di cui al presente provvedimento, o che intendono farlo solo parzialmente – secondo le modalità da essi ritenute opportune – entro 60 (sessanta) giorni dal termine del periodo di erogazione delle agevolazioni, oltre a quanto previsto dal comma 1, comunicano all'Autorità:

a. per le agevolazioni di rete fissa di cui agli articoli 5 e 7 comma 2, lettera a:

i. un consuntivo dei costi delle agevolazioni di cui non intendono farsi carico disaggregati in costi commerciali, di personale e di rete, a loro volta divisi per segmento e per tecnologia di accesso, nonché dei costi dei servizi a traffico disaggregati per tipo (voce/dati);

ii. il numero delle utenze di rete fissa attive disaggregato per tipologia (residenziale e affari);

b. per le agevolazioni di rete mobile di cui agli articoli 6 e 7 comma 2, lett. b, c e d:

i. un consuntivo dei costi delle agevolazioni di cui non intendono farsi carico, disaggregati in costi commerciali, di personale e di rete, a loro volta divisi per segmento e per tecnologia di accesso, nonché dei costi dei servizi a traffico per tipo (voce/sms/dati);

ii. il numero delle utenze di rete mobile attive comprensivo di tutte le *sim* residenziali e affari, di tipo sia pre-pagato, sia post-pagato, ad esclusione delle *sim M2M* e delle *sim* relative al solo traffico dati.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. L'Autorità, esaminati i consuntivi, definisce le modalità per la copertura delle agevolazioni autorizzando, se necessario:

a) l'applicazione di una maggiorazione *una tantum* alla *customer base* di rete fissa dell'operatore, a copertura dei costi relativi alle agevolazioni di rete fissa di cui agli articoli 5 e 7 comma 2, lettera a;

b) l'applicazione di una maggiorazione *una tantum* alla *customer base* di rete mobile dell'operatore, a copertura dei costi relativi alle agevolazioni di rete mobile di cui agli articoli 6 e 7 comma 2, lett. b), c) e d).

Sono esclusi dall'applicazione delle maggiorazioni gli utenti beneficiari delle agevolazioni di cui al presente provvedimento e gli utenti beneficiari di condizioni economiche agevolate di cui alle delibere nn. 314/00/CONS e 46/17/CONS.

4. Qualora l'Autorità autorizzi l'applicazione delle maggiorazioni *una tantum*, l'operatore deve fornire dettagliate informazioni agli utenti, allegando alla fattura di rete fissa e di rete mobile, sia in modalità cartacea, sia in modalità digitale, una breve nota esplicativa, precedentemente concordata con l'Autorità, delle ragioni e delle modalità di applicazione della maggiorazione. Analogamente, agli utenti di rete mobile con *sim* pre-pagata, l'operatore invierà, contestualmente all'avvenuto addebito, un *sms*, il cui testo, precedentemente concordato con l'Autorità, espliciti le ragioni e le modalità di applicazione della maggiorazione.

Articolo 9

(Ulteriori Disposizioni)

1. Entro 90 (novanta) giorni dalla pubblicazione sul sito *web* della presente delibera, gli operatori di rete fissa e mobile rendono disponibili, sulla base delle istanze pervenute dagli utenti, le agevolazioni di cui agli articoli 6 e 7.
2. L'Autorità si riserva, trascorsi sei mesi dall'entrata in vigore delle agevolazioni di cui alla presente delibera, di prorogare le stesse per successivi sei mesi.
3. Gli operatori, per tutto il periodo in cui rimarranno in vigore le agevolazioni, pubblicano sui propri siti *web* dedicati all'utenza residenziale e *business*, una pagina denominata "Agevolazioni per l'utenza colpita dagli eventi sismici del 2016" contenente informazioni dettagliate sulle disposizioni di cui al presente provvedimento, accessibile tramite un *link* in *home page*.
4. Gli operatori informano gli utenti residenti nei comuni di cui agli allegati 1 e 2 del decreto legge n. 189 della possibilità di aderire alle agevolazioni di cui agli articoli 5, 6 e 7 del presente provvedimento, tramite i canali di *customer care* e attraverso l'invio di un *sms* contenente l'invito a prendere visione della pagina dei propri siti relativa alle agevolazioni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Napoli, 6 giugno 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi