

DELIBERA N.182/08/CONS

Ordine agli operatori di telefonia mobile ad adempiere agli obblighi di cui all'art. 3 del regolamento allegato alla delibera 514/07/CONS in tema di misure specifiche per sordi

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 16 aprile 2008;

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" e, in particolare, l'art. 2, comma 12, lettera c);

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 514/07/CONS recante "Disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi telefonici accessibili al pubblico" pubblicata in *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana* del 9 ottobre 2007, n. 235;

CONSIDERATO che l'art. 3, comma 1, del regolamento allegato alla delibera 514/07/CONS prevede che *"Ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera c, della legge 14 novembre 1995, n. 481, gli operatori di telefonia mobile predispongono un'offerta specificamente destinata agli utenti sordi che comprenda **l'invio di almeno 50 (cinquanta) SMS gratuiti al giorno**, e nella quale il prezzo di ciascun servizio fruibile da tali utenti non superi il miglior prezzo dello stesso servizio comunque applicato dal medesimo operatore all'utenza, anche nell'ambito di promozioni"* (enfasi aggiunta);

CONSIDERATO che la norma sopra riportata non opera alcuna distinzione rispetto alla proprietà della rete di terminazione dei 50 SMS gratuiti al giorno che devono essere compresi nell'offerta specificamente dedicata agli utenti sordi, con ciò sancendo l'obbligo a carico di ciascun operatore mobile, anche virtuale, di predisporre tale offerta a prescindere dal fatto che il relativo traffico sia indirizzato a utenti del medesimo operatore (on-net) o di altro operatore (off-net);

OSSERVATO che la predetta lettura della norma è imposta in primo luogo dalla sua *ratio*, che – come illustrato nelle premesse della delibera 514/07/CONS – è quella di

attuare, ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera c, della legge 14 novembre 1995, n. 481, la prestazione dei servizi in condizioni di eguaglianza, in modo che tutte le ragionevoli esigenze degli utenti, anche disabili, siano soddisfatte. In quest'ottica, l'attuazione delle condizioni di uguaglianza per gli utenti sordi, tramite lo strumento dell'offerta di un plafond minimo di 50 SMS gratuiti al giorno da parte degli operatori mobili, implica che detti SMS siano gratuiti verso tutti gli altri utenti, a prescindere dalla rete di terminazione utilizzata, poiché così soltanto lo strumento prescelto per attuare l'uguaglianza esplica la sua efficacia, senza irragionevolmente limitare il diritto di scelta degli utenti sordi;

OSSERVATO, in secondo luogo, che la predetta lettura della norma è, in ogni caso, l'unica risultante dal suo dato testuale, in applicazione dei principi di interpretazione normativa, in quanto l'obbligo di gratuità si riferisce alla generale categoria degli SMS compresi nel plafond e non è prevista alcuna limitazione per il traffico *off net*;

CONSIDERATO, ancora, che il medesimo art. 3 del regolamento allegato alla delibera 514/07/CONS, al successivo comma 4, prevede che "*L'adesione all'offerta specifica di cui al comma 1 può essere effettuata, senza oneri, al momento della conclusione del contratto o in qualsiasi momento successivo del rapporto*" (enfasi aggiunta), con ciò sancendo che gli operatori mobili non possono applicare per l'adesione all'offerta destinata agli utenti sordi alcun costo di attivazione, obbligo di ricarica o costo di rinnovo, comunque denominati o richiesti;

CONSIDERATO inoltre che l'offerta in questione, come descritta dal medesimo art. 3, al comma 1, deve comprendere un contenuto minimo totalmente gratuito per gli utenti sordi (coincidente con il plafond di 50 SMS al giorno), e che ciò implica che gli operatori mobili non possono ad essa applicare neanche alcun canone mensile, obbligo di ricarica o costo fisso comunque denominati o richiesti, che, anche indirettamente, comportino un onere economico fisso a carico degli utenti sordi per la fruizione dell'offerta stessa nel suo complesso, a prescindere dal prezzo dei singoli servizi, poiché altrimenti verrebbe meno la gratuità del suo contenuto minimo;

RILEVATO tuttavia che le prime offerte diffuse sul mercato dagli operatori di telefonia mobile a seguito dell'entrata in vigore della delibera 514/07/CONS si limitavano a prevedere un plafond giornaliero di SMS gratuiti per il solo traffico *on net* (sebbene gli operatori H3G S.p.A. e Coop Italia Soc. Coop. avessero inizialmente comunicato di voler includere il traffico *off net*) e prevedevano costi di attivazione, obblighi di ricarica o canoni mensili (con eccezione dell'offerta dell'operatore Poste Mobile);

VISTO il conseguente invito ad adempiere agli obblighi di cui all'art. 3 del regolamento allegato alla delibera 514/07/CONS che la Direzione Tutela dei Consumatori ha rivolto agli operatori di telefonia mobile con nota Prot. 4729 del 29.01.2008, richiedendo di predisporre l'offerta specificamente destinata agli utenti sordi nel rispetto dei principi di cui alla medesima delibera;

PRESO ATTO che l'operatore H3G S.p.A., aderendo al suddetto invito, ha comunicato di aver diffuso sul mercato a partire dal 20.03.2008 una nuova offerta per utenti sordi, che include il traffico *off net* nel plafond minimo di SMS gratuiti giornalieri, e che pertanto sotto questo profilo si è adeguato ai principi espressi dalla delibera 514/07/CONS;

ACQUISITE, nel corso dell'audizione tenutasi il 27.03.2008, le posizioni di tutti gli operatori di telefonia mobile, vale a dire sia quelli dotati di propria rete (MNO) sia quelli virtuali (MVNO) attivi a tale data;

PRESO ATTO della volontà manifestata in tale audizione dagli operatori MNO Telecom Italia S.p.A., Vodafone Omnitel N.V. e Wind Telecomunicazioni S.p.A. di riformulare le proprie offerte per utenti sordi, procedendo a loro volta ad includere nel plafond giornaliero di SMS anche il traffico *off net* "orientativamente a partire dal mese di luglio, in ogni caso entro l'estate";

RITENUTO che il programma di adempimento che i suddetti tre operatori MNO hanno presentato con riferimento ad uno dei vincoli su di essi gravanti ai sensi della delibera 514/07/CONS merita di essere recepito dall'Autorità, e posto quindi a base di un intervento prescrittivo diretto a renderne obbligatorio il rispetto entro un termine certo, che appare congruo fissare al 1.06.2008, viste le attività già compiute da parte dei medesimi operatori, l'effettiva entità degli apprestamenti ancora necessari ed il tempo trascorso dall'entrata in vigore delle norme;

PRESO ATTO, per contro, che gli operatori MVNO Coop Italia Soc. Coop., Carrefour Italia S.p.A. e Poste Mobile S.p.A., come già espresso nelle note a firma congiunta Prot. 3623 del 24.01.2008 e Prot. 11178 del 27.02.2008, ove era definita "impregiudicata" la volontà di fare tutto quanto possibile al fine di soddisfare lo spirito ultimo della delibera 514/07/CONS, ne hanno comunque richiesto la sospensione nei loro confronti o l'applicazione graduale, in quanto implicante oneri intollerabili, dovuti all'asimmetria di rapporti e di costi tra operatori virtuali e operatori mobili MNO;

CONSIDERATO al riguardo che la richiesta sospensione della delibera 514/07/CONS – stante l’assetto dei rapporti tra gli operatori MVNO e gli operatori MNO – non potrebbe contribuire ad equilibrare la descritta diversità di posizione e che, peraltro, la gradualità nell’applicazione delle norme per i primi (con il conseguente graduale onere economico) deriva già dall’attuale minore numerosità della clientela, ivi compresi quindi gli utenti sordi;

RITENUTO, tuttavia, equo riconoscere agli operatori MVNO un lasso di tempo più ampio per adeguare le proprie offerte per utenti sordi ai principi della delibera 514/07/CONS, in quanto la predisposizione di queste ultime dipende anche da integrazioni agli accordi contrattuali tra MVNO e MNO e necessita di operazioni tecniche da compiersi a cura degli operatori MNO cui fanno capo i singoli operatori MVNO, valutando a tal fine congruo un periodo di tre mesi oltre il termine del 1 giugno 2008 fissato per gli operatori MNO;

VISTA la segnalazione dell’Ente Nazionale Sordi (ENS) Prot. 11664 del 3.03.2008;

CONSIDERATO che l’art. 6, comma 2, del regolamento allegato A) alla delibera 514/07/CONS sancisce che *“La violazione delle disposizioni di cui agli articoli 3 e 4 del presente provvedimento determina l’applicazione delle sanzioni di cui all’art. 2, comma 20, lettera c), della legge n.481 del 1995”*.

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Gianluigi Magri e Roberto Napoli, relatori ai sensi dell’articolo 29 del regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità;

ORDINA

ART. 1

Agli operatori di telefonia mobile MNO

1. Telecom Italia S.p.A. con sede legale in Milano, Piazza Affari n. 2, e sede secondaria in Roma, Corso d’Italia n. 41;
2. Vodafone Omnitel N.V., con sede legale in Ivrea (Torino), Via Jervis n. 13 e sede operativa in Roma, Via della Grande Muraglia n. 75;
3. Wind Telecomunicazioni S.p.A., con sede legale in Roma, Via C.G. Viola n. 48;

4. H3G S.p.A., con sede legale in Trezzano sul Naviglio (Milano), in Via Leonardo da Vinci n. 1, e sede secondaria in Roma, Via Alessandro Severo n. 246;

ed agli operatori virtuali di telefonia mobile MVNO

1. Coop Italia Soc. Coop. con sede in Casalecchio di Reno (Bologna), Via del Lavoro n. 8;
2. Carrefour Italia Mobile, con sede legale in Milano, Via Caldera n. 21;
3. Poste Mobile S.p.A., con sede legale in Roma, Viale Europa n. 175;

di adempiere agli obblighi di cui all'art. 3 del regolamento allegato alla delibera 514/07/CONS, predisponendo tutte le attività tecniche e gestionali necessarie, e comunque in particolare di:

- a) includere anche il traffico *off net* nel plafond minimo di 50 SMS gratuiti al giorno di cui all'offerta specificamente dedicata agli utenti sordi; (l'ordine di cui alla presente lettera non è rivolto all'operatore H3G S.p.A. che ha già provveduto ad adempiere al relativo obbligo);
- b) eliminare qualsiasi costo di attivazione/canone mensile/obbligo di ricarica, comunque denominati, che - anche indirettamente - comportino un onere economico a carico degli utenti sordi per l'adesione all'offerta specificamente dedicata ovvero un onere economico fisso per la fruizione di tale offerta nel suo complesso, a prescindere dal prezzo dei singoli servizi (l'ordine di cui alla presente lettera non è rivolto all'operatore Poste Mobile la cui attuale offerta per utenti sordi non prevede costi di attivazione o costi fissi, sempre che detta offerta non sia modificata sotto questo profilo);
- c) fare ricorso ai più efficaci mezzi di comunicazione pubblicitaria allo scopo di rendere edotti gli utenti sordi sull'attuazione degli adempimenti di cui al presente ordine, anche ai sensi del predetto art. 3, commi 3 e 6;
- d) adeguare il proprio sito web, le proprie condizioni contrattuali e la carta dei servizi alle indicazioni contenute nel presente ordine;
- e) dare comunicazione all'Autorità entro i termini previsti di quanto effettuato per l'adempimento del presente ordine, anche ai sensi del predetto art. 3, commi 2 e 3, ultimo capoverso.

In caso di inosservanza del presente ordine entro il termine del 1.06.2008 per gli operatori MNO e del 1.09.2008 per gli operatori MVNO, l'Autorità avvierà un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481 del 14 novembre 1995.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 28, della legge n. 249 del 31 luglio 1997, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del giudice Amministrativo e la competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio. Ai sensi dell'articolo 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971, n. 1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

La presente delibera è notificata alle società interessate e pubblicata sul Bollettino ufficiale dell'Autorità e sul sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 16 aprile 2008

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Gianluigi Magri

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola