

INFRATEL ITALIA

INVITALIA

Voucher Banda ultralarga per le famiglie meno abbienti

*Disciplinare tecnico - Manuale operativo
- Fase 1 -*

Sommario

1. Premessa	3
2. Descrizione del processo di attuazione della misura	4
2.1. Stipula della Convenzione tra Infratel Italia e gli Operatori	5
2.2. Realizzazione e gestione del portale	6
2.3. Accredimento dell'Operatore	6
2.4. Erogazione del Servizio	7
3. Decadenza dal contributo - Esclusione dell'Operatore	9
4. Trattamento dei dati personali.....	9
5. Allegati.....	10

1. Premessa

Il presente documento, in attuazione del Decreto del Ministro dello sviluppo economico del 7 agosto 2020 - ha lo scopo di definire le procedure operative, cui devono attenersi gli Operatori, di cui all'art. 3, comma 8 del medesimo DM, relative all'attuazione del Piano voucher per l'acquisto di servizi di connettività ad almeno 30 Mbit/s, abbinato alla fornitura di un computer (o tablet), da parte di famiglie meno abbienti (con ISEE inferiore a 20.000 euro). Tale Piano è stato approvato dal Comitato Banda Ultralarga ("**COBUL**") il 5 maggio 2020, in linea con quanto previsto dalla Strategia Italiana per la Banda Ultralarga.

Il Piano prevede l'erogazione, per le famiglie meno abbienti, di un contributo massimo di 500 euro, che comprende la connettività ad almeno 30 Mbit/s (per una somma non inferiore a 200 euro), dei relativi dispositivi elettronici (CPE) e un tablet o un personal computer fornito dall'Operatore (per una somma non inferiore a 100 euro e non superiore a 300 euro).

Il contributo non può essere concesso per l'attribuzione del solo tablet o personal computer, in assenza della sottoscrizione di contratti per la fornitura di servizi di connettività.

Nel caso di recesso dal contratto per il passaggio ad altro Operatore, il beneficiario manterrà il tablet o il personal computer fornito dall'Operatore originario. L'Operatore subentrante fornirà solo il servizio di connettività, per l'ammontare residuo del voucher.

Il suddetto Piano è disciplinato dal citato DM 7 agosto 2020 (di seguito, anche, "DM Voucher-fase 1") e dalla Decisione della Commissione europea C(2020)5269 *final*, del 4 agosto 2020.

Decorsi 15 giorni dalla pubblicazione del presente manuale gli operatori accreditati potranno trasmettere ad Infratel Italia, attraverso il portale, le domande di ammissione al contributo (secondo il modello di cui all'Allegato C) formulate da parte dei beneficiari. Nelle regioni che manifestano, entro tale data, l'esigenza di avvalersi della facoltà di cui all'articolo 3, comma 7 del citato DM, i voucher saranno resi disponibili esclusivamente nei comuni in cui tali regioni hanno inteso limitare l'ambito di applicazione della misura. Non appena comunicati dalle Regioni interessate, gli elenchi con l'indicazione di tali comuni saranno pubblicati sui siti www.infratelitalia.it e bandaultralarga.italia.it.

Le risorse di cui all'art. 2, comma 1 del citato DM sono ripartite a livello regionale, in base alla disponibilità del Fondo sviluppo e coesione (FSC) nelle diverse aree del Paese, come indicato nella tabella che segue.

Tabella 1 – Risorse economiche e famiglie beneficiarie per regione

Regioni	Risorse economiche (euro)	Famiglie beneficiarie (Nr.)
ABRUZZO	8.710.740	17.421
BASILICATA	6.856.239	13.712
CALABRIA	15.119.038	30.238
CAMPANIA	37.259.188	74.518
EMILIA-ROMAGNA	4.337.223	8.674
FRIULI	1.542.527	3.085
LAZIO	5.270.925	10.542
LIGURIA	1.991.674	3.983
LOMBARDIA	8.261.593	16.523
MARCHE	2.350.085	4.700
MOLISE	4.126.700	8.253
PIEMONTE	5.857.065	11.714
PUGLIA	28.202.656	56.405
SARDEGNA	16.078.913	32.158
SICILIA	39.989.365	79.979
TOSCANA	4.995.065	9.990
PROV. Bolzano	1.048.011	2.096
PROV. Trento	703.211	1.406
UMBRIA	1.896.401	3.793
VALLE D'AOSTA	394.705	789
VENETO	5.008.676	10.017
TOTALI	200.000.000	400.000

Ai sensi dell'art. 4 del DM, la misura in esame avrà durata fino ad esaurimento delle risorse economiche e, comunque non oltre un anno dall'avvio dell'intervento. Eventuali risorse residue potranno essere riallocate ad una successiva misura di erogazione di voucher, a seguito di notifica alla Commissione europea.

2. Descrizione del processo di attuazione della misura

Il presente Manuale operativo con i relativi allegati stabilisce, nel dettaglio, il processo di erogazione del voucher, dopo avere illustrato le fasi ad esso propedeutiche, ossia:

- 1)** la stipula della Convenzione tra Infratel Italia e gli Operatori, in base a quanto indicato all'Allegato 1 - Schema di Convenzione tra Operatori e Infratel Italia;
- 2)** la realizzazione e gestione del Portale per l'attuazione del Piano voucher da parte di Infratel Italia;
- 3)** l'accreditamento, secondo la procedura di cui all'Allegato 2, da parte degli Operatori che intendono aderire alla misura.

Successivamente, verranno pubblicate sui siti www.infratelitalia.it e bandaultralarga.italia.it le comunicazioni relative alle seguenti fasi:

- i) disponibilità del portale per l'accreditamento degli Operatori;
- ii) avvio della fase di erogazione dei voucher ai beneficiari.

Ai fini delle comunicazioni relative all'attuazione del Piano voucher, è a disposizione degli Operatori la casella e-mail voucher@infratelitalia.it. Inoltre, tutte le informazioni relative all'attuazione della misura, in particolare l'elenco degli Operatori accreditati e le offerte a cui i beneficiari possono aderire, come pure la disponibilità aggiornata delle risorse economiche, saranno pubblicate sui siti www.infratelitalia.it e bandaultralarga.italia.it.

2.1. Stipula della Convenzione tra Infratel Italia e gli Operatori

Secondo quanto previsto all'art. 6 del DM Voucher-fase 1, per poter aderire alla presente iniziativa, gli Operatori, di cui all'art. 3, comma 8 del medesimo DM dovranno sottoscrivere una Convenzione (schema in Allegato 1) con Infratel Italia, nella quale dovranno dichiarare che i requisiti soggettivi e le caratteristiche del servizio offerto sono conformi a quanto previsto nel citato DM e nella decisione di autorizzazione della Commissione europea C(2020)5269 *final*. Con riferimento al servizio offerto, tali norme prevedono oltre che livelli di connettività minimi (definiti nell'Allegato A – Livelli di Servizio), anche l'obbligo di fornire un tablet o personal computer (le cui caratteristiche minime sono definite nell'Allegato B – Specifiche tecniche minime Tablet e PC) di cui i beneficiari acquisiranno la proprietà dopo 12 mesi dalla stipula del contratto con l'Operatore.

Più in particolare, in base alla suddetta Convenzione, gli Operatori si impegnano, tra l'altro, a:

- i. garantire i livelli di servizio definiti nel Decreto Ministeriale e autorizzati nella Decisione della Commissione europea;
- ii. dichiarare che le offerte commerciali sono, per l'aspetto relativo ai servizi di connessione, le medesime o migliorative - sotto il profilo della durata, dei servizi e dei prezzi offerti - rispetto a quelle rivolte per gli stessi livelli di servizio alla generalità degli utenti, nonché che i dispositivi abbinati all'offerta, tablet o personal computer, soddisfano i requisiti minimi previsti;
- iii. inviare a Infratel Italia l'offerta commerciale per i potenziali beneficiari del voucher e garantire l'aggiornamento sistematico del catalogo delle offerte presentate, tramite portale e/o PEC;
- iv. accedere correttamente al portale messo a disposizione da Infratel Italia; comunicare correttamente le caratteristiche e procedure relative alla presente misura ai potenziali beneficiari, ivi inclusa la componente di prezzo oggetto di contributo pubblico così da garantire l'effettiva conoscenza dell'offerta commerciale proposta, con particolare riferimento allo sconto applicato, impegnandosi, altresì, ad apporre il logo che eventualmente sarà trasmesso dal Ministero, all'interno di ogni comunicazione scritta destinata ai potenziali beneficiari, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nelle informazioni di carattere commerciale, nella modulistica contrattuale e nelle comunicazioni rivolte al beneficiario nella fase di esecuzione del contratto;
- v. acquisire apposita richiesta del beneficiario, conforme al modello previsto dalla Convenzione – Allegato C (Domanda di ammissione al contributo) - corredata dalla copia del documento di identità in corso di validità del beneficiario, copia del codice fiscale e da una dichiarazione sostitutiva, resa da questi ai sensi del d.P.R. 445 del 28 dicembre 2000, attestante che il valore dell'ISEE relativo al

nucleo familiare di cui fa parte non supera i 20.000 euro e che i componenti dello stesso nucleo, per la medesima unità abitativa, non hanno già fruito del contributo;

- vi. inserire nel portale dichiarazione del beneficiario, eventualmente in forma dematerializzata, secondo modalità individuate a cura dell'Operatore (Allegato D - Verbale di consegna e livello di servizio misurato), dalla quale emerga l'avvenuta attivazione del servizio e l'avvenuta consegna del tablet o personal computer, nonché il documento di attestazione del livello di servizio misurato. È fatta salva la facoltà dell'operatore di stipulare accordi con i distributori al dettaglio per una diversa modalità di fornitura di detti apparati. Della consegna degli apparati dovrà comunque darsi conto con apposito verbale.
- vii. inserire la dichiarazione che il contratto sia stato stipulato per servizi di massima velocità di connessione disponibili allo specifico indirizzo civico, a seguito di verifica, effettuata dall'Operatore, al sito Agcom Broadband Map - maps.agcom.it, inserendo il relativo "bollino Agcom".

2.2. Realizzazione e gestione del portale

Infratel Italia mette a disposizione degli Operatori il portale che sarà utilizzato per gestire:

- i. gli accessi degli Operatori interessati (sistema di *identity management*);
- ii. i processi di valutazione ed erogazione dei voucher;
- iii. i controlli a campione da parte del MISE che si avvarrà di Infratel Italia;
- iv. i flussi informativi verso enti di controllo esterni;
- v. la reportistica per il monitoraggio della misura da parte degli stakeholders;
- vi. la produzione di dati per la pubblicazione sui siti www.infratelitalia.it e bandaultralarga.italia.it.

Il portale è costituito da due moduli, il *front-end* e *back-end*, le cui funzioni sono di seguito specificate.

2.3. Accreditoamento dell'Operatore

Gli Operatori che intendano offrire i servizi di connettività nell'ambito del Piano voucher per le famiglie meno abbienti, devono iscriversi in un apposito elenco (art. 6, comma 1 del DM Voucher-fase 1), a seguito della firma della Convenzione, sul portale messo a disposizione da Infratel Italia. La registrazione nell'elenco è subordinata al buon esito delle verifiche effettuate da Infratel Italia rispetto a quanto dichiarato dagli Operatori interessati e alla documentazione fornita dagli stessi.

Nello specifico, l'Operatore interessato dovrà fornire la seguente documentazione:

- i. copia documento di riconoscimento del Rappresentante legale dell'Operatore;
- ii. copia documento di riconoscimento del soggetto che opera sul portale (se diverso dal Rappresentante legale);
- iii. form di accreditoamento (Allegato 3);
- iv. offerte commerciali relative ai servizi di connettività nell'ambito del Piano voucher, corredate da una specifica e corrispondente carta di servizi.

Ai fini dell'iscrizione all'elenco, gli Operatori devono dichiarare di essere in possesso dei titoli necessari per l'erogazione dei servizi di comunicazione, di non versare in nessuna delle situazioni di cui all'art. 80 del d.lgs. n. 50/2016, nonché che le offerte commerciali proposte ai beneficiari del contributo sono conformi ai livelli di servizio richiesti.

Gli Operatori sono tenuti inoltre a dichiarare che le offerte commerciali sono, per l'aspetto relativo ai servizi di connessione, le medesime o migliorative, sotto il profilo della durata, dei servizi e dei prezzi offerti, rispetto

a quelle rivolte per gli stessi livelli di servizio alla generalità degli utenti, nonché che i dispositivi abbinati all'offerta, tablet o personal computer, soddisfano i requisiti minimi previsti.

Gli Operatori sono inoltre tenuti a rispettare tutti gli obblighi previsti nella Convenzione (Allegato 1).

Le offerte commerciali oggetto del voucher devono essere trasmesse ad Infratel Italia tramite portale e/o PEC, che attribuirà, a ciascuna offerta, un codice identificativo. Gli Operatori si impegnano a garantire l'aggiornamento sistematico del catalogo delle offerte presentate, comprese eventuali successive modifiche apportate a dette offerte, tramite portale e/o PEC.

Soggetti coinvolti:

Operatori di TLC / Infratel Italia

Fasi del processo di accreditamento:

Fase 1 – L'Operatore che intende offrire i servizi di connettività nell'ambito del Piano voucher, provvederà a creare la propria utenza sul portale messo a disposizione da Infratel Italia, chiedendo in questo modo l'accesso al sistema.

Fase 2 – L'Operatore accederà autenticandosi al portale, nel quale potrà richiedere l'accesso al servizio voucher, iscrivendosi ad apposito elenco.

Fase 3 – L'Operatore, accedendo la prima volta al servizio voucher, dovrà compilare un form nel quale inserirà i propri dati e provvederà a caricare la documentazione richiesta per poter accedere al servizio stesso (copia documento di riconoscimento, form di accreditamento, offerte commerciali oggetto del voucher, etc.). L'Operatore si impegna inoltre a garantire l'aggiornamento sistematico nel portale delle eventuali successive modifiche apportate alle offerte.

Fase 4 – Infratel Italia, dopo aver preso visione dei dati e documenti inseriti dall'Operatore, accetterà la richiesta di accreditamento, richiederà eventuali integrazioni oppure ne rifiuterà la richiesta. In caso di esito positivo, a seguito della sottoscrizione della Convenzione, l'Operatore sarà accreditato al servizio, e l'utente così profilato sarà riconosciuto dal sistema come "utente master". Gli utenti master potranno a loro volta autorizzare altri utenti ("utenti generici" della medesima società) all'accesso al servizio voucher.

2.4. Erogazione del Servizio

A seguito dell'avvenuto accreditamento dell'Operatore e della stipula della Convenzione, ai fini della fruizione del contributo, il potenziale beneficiario dovrà presentare presso qualsivoglia canale di vendita reso disponibile dagli Operatori registrati nell'elenco di cui al punto 2.3, apposita richiesta corredata da tutta la documentazione necessaria, in base a quanto previsto all'art. 7, comma 1 e 2 del DM Voucher-fase 1.

Soggetti coinvolti:

Beneficiari / Operatori di TLC / Infratel Italia

Nota bene: I beneficiari si interfaceranno direttamente con gli Operatori di TLC e non con Infratel Italia

Fasi del processo di erogazione:

A) CONFIGURAZIONE RISORSE ALLOCATE

Fase 1 – Infratel Italia provvederà a indicare inizialmente sul portale le risorse economiche da rendere disponibili ai beneficiari, aggiornandole con cadenza giornaliera in base alle movimentazioni effettuate. Tali risorse saranno specificate per singola Regione.

B) EROGAZIONE

Fase 2 – Il beneficiario farà richiesta del contributo ad uno degli Operatori accreditati; tale richiesta potrà pervenire attraverso uno qualsiasi dei canali messi a disposizione dall'Operatore (es. on line, *Customer Care* dell'Operatore, etc.).

Fase 3 – L'Operatore, accedendo al servizio voucher *front-end* del portale, potrà verificare la disponibilità delle risorse economiche.

Fase 4 – In caso di disponibilità delle risorse (cfr. Fase 8), l'Operatore dovrà raccogliere e inserire sui propri sistemi tutte le informazioni necessarie all'attivazione del voucher (es. copia del codice fiscale e del documento d'identità del beneficiario, copia del contratto stipulato con il beneficiario, dichiarazione relativa al valore dell'ISEE del nucleo di appartenenza, etc.). Al completamento di questa fase si determina la prenotazione delle risorse economiche, con il passaggio del voucher relativo a quello specifico beneficiario allo stato di "Prenotato".

Fase 5 – Con frequenza giornaliera gli Operatori (attraverso il servizio voucher *front-end*) invieranno ad Infratel Italia le movimentazioni avvenute nella giornata (prenotazioni, disdette di prenotazioni, attivazioni e cessazioni) relative ai voucher. L'invio di tali informazioni avverrà tramite le funzionalità messe a disposizione nel servizio voucher *front-end*.

Fase 6 – L'Operatore ha a disposizione 90 giorni per trasformare il voucher dallo stato di "Prenotato" allo stato di "Attivato". Il passaggio di stato avverrà solo dopo l'avvenuta attivazione del servizio e l'avvenuta consegna del tablet o del personal computer.

Infratel Italia, in maniera automatica (mediante il servizio voucher *back-end* del portale) effettuerà controlli sui dati ricevuti sia di natura formale (corretta composizione/ricezione dei dati) che qualitativa (soggetti richiedenti che non possono, per qualsivoglia motivo, beneficiare dell'offerta).

Tali invii avranno, inoltre, come risultato il riallineamento degli importi delle risorse tra le seguenti categorie ("contenitori"):

- **Impegnabile:** Importo totale delle risorse disponibili, segmentato per regione, considerando anche i criteri territoriali indicati dalle Regioni stesse;
- **Impegnato:** Importo prenotato, non più nella disponibilità, ma che potrebbe rientrare nell'Impegnabile a seguito di controlli o in caso di superamento del termine temporale previsto (90 giorni dalla prenotazione);
- **Attivato:** Importo delle risorse attivate, relative alla consegna del servizio al beneficiario, attestata dal verbale di consegna e dal documento di attestazione del livello di servizio misurato;
- **Erogato:** Importo erogato all'Operatore (potrebbe rientrare nell'Impegnabile anche parte dell'Attivato, ad es. nel caso di operazioni di cessazione).

Fase 7 - Entro 60 giorni dal ricevimento della documentazione relativa ai controlli a campione di cui al punto successivo C) Attività di controllo, in caso di esito positivo dei controlli, Infratel Italia liquiderà, direttamente sul conto dedicato dell'Operatore, l'ammontare totale del contributo per ciascun beneficiario, attraverso l'erogazione in rate mensili di pari importo per tutta la durata del contratto finanziato con il voucher, al netto di una trattenuta del 5%, a garanzia del corretto svolgimento delle attività di erogazione del servizio ai beneficiari. L'importo trattenuto a titolo di garanzia sarà versato all'Operatore alla scadenza dell'offerta.

Fase 8 – Infratel Italia renderà disponibile sul servizio voucher *front-end*, la situazione aggiornata della disponibilità delle risorse, in modo che gli Operatori possano attivare i servizi richiesti.

C) ATTIVITÀ DI CONTROLLO

Fase 9 – Infratel Italia, per conto del MISE, in collaborazione con l’Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS) e con enti di controllo esterni, procederà alla verifica a campione della sussistenza dei requisiti necessari per beneficiare del contributo, nonché della veridicità e correttezza delle offerte commerciali dei fornitori di servizi di connessione a Internet a Banda ultralarga, anche al fine di notificare gli esiti di tali verifiche alle autorità competenti. Saranno effettuati controlli a campione sulle attivazioni di ogni mese, per ogni Operatore. Il sistema, in modo del tutto casuale, estrarrà tramite il portale voucher *back-end* un numero adeguato di contratti da sottoporre a controllo.

Fase 10 - Gli Operatori dovranno fornire, entro il termine di 15 giorni dalla richiesta, tramite il portale voucher *front-end*, la documentazione raccolta in fase di stipula e durante le successive fasi, per ogni singolo contratto oggetto della richiesta.

Fase 11 - Infratel Italia effettuerà controlli anche dopo l’attivazione, durante il periodo coperto dall’offerta, per verificare eventuali disservizi o scostamenti tra la qualità dei servizi sottoscritta rispetto quella effettivamente fruita dal beneficiario, sulla base delle segnalazioni che riceverà dai beneficiari attraverso apposito canale digitale.

3. Decadenza dal contributo - Esclusione dell’Operatore

Il mancato rispetto delle previsioni del presente Manuale operativo da parte degli Operatori che offrono servizi di connessione a Internet a Banda ultralarga ne determina l’esclusione dalla misura voucher per le famiglie meno abbienti, in base a quanto previsto all’art. 9, comma 3 del DM Voucher-fase 1.

4. Trattamento dei dati personali

L’Operatore e Infratel Italia si impegnano reciprocamente ad osservare tutti gli obblighi derivanti dalla normativa in materia di Protezione dei Dati Personali, in particolare il Regolamento UE n. 2016/679 (“GDPR”) nonché ogni ulteriore norma dettata a livello nazionale o sovranazionale in materia di protezione dei dati, in particolare con riferimento ai provvedimenti emanati dall’Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali ovvero dal Comitato Europeo per la Protezione dei Dati (la “Normativa Applicabile”).

Al fine di verificare il rispetto della suddetta normativa, in fase di accreditamento, l’Operatore dovrà sottoscrivere la Dichiarazione di compliance privacy e cybersecurity (Allegato 4) e provvedere a fare l’upload della stessa sul portale unitamente alla restante documentazione.

Tutti i dati personali comunicati dall’Operatore a Infratel Italia saranno trattati esclusivamente per le finalità istituzionali indicate nell’informativa di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE.

L’Interessato può esercitare i diritti previsti dagli art. 15 – 22 del Regolamento 679/2016/UE. Tali diritti potranno essere fatti valere nei confronti del Titolare del trattamento - Infratel Italia S.p.A. con sede legale in via Calabria 46 - 00187 Roma (Italia) e sede operativa in Viale America 201- 00144, Roma (Italia), contattabile al seguente indirizzo e-mail: posta@pec.infratelitalia.it.

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati è l’avv. Achille Molinari e potrà essere contattato all’indirizzo e-mail dataprotectionofficer@infratelitalia.it.

Per le violazioni della vigente disciplina in materia di privacy è possibile rivolgersi, in qualità di Autorità di controllo, al Garante per la protezione dei dati personali - Piazza Venezia n. 11 - 00187 Roma.

INFRATEL ITALIA

I
INVITALIA
I

5. Allegati

Allegato 1: Schema di Convenzione tra Operatori e Infratel Italia (e relativi allegati)

Allegato 2: Procedura di accreditamento

Allegato 3: Form di accreditamento

Allegato 4: Dichiarazione di compliance privacy e cybersecurity