FAQ

Per i cittadini

1. In cosa consiste la misura voucher di fase I?
Il Voucher di fase I è dedicato alle famiglie con ISEE inferiore a euro 20.000 e consiste in uno sconto sul canone di abbonamento a servizi di connettività Internet a banda ultralarga in caso di nuove attivazioni di utenze di rete fissa e nella fornitura di un personal computer o tablet. Il contributo per l'acquisto di personal computer o tablet è erogato solo nel caso di contestuale attivazione del servizio di connettività.

2. Il mio ISEE è superiore a 20.000 euro, posso beneficiare del voucher?
No. Tuttavia è in preparazione una misura (Voucher di fase II) per famiglie con ISEE superiore a 20.000 euro.

3. Sono titolare di un'impresa, la mia impresa può beneficiare del Voucher?
No. Tuttavia è in preparazione una misura (Voucher di fase II) per le imprese.

4. Chi può beneficiare dei Voucher?
Le famiglie con ISEE inferiore a euro 20.000 possono accedere a un Voucher del valore massimo di euro 500, utilizzabile come sconto sul canone Internet e per la fornitura di personal computer o tablet (Voucher di fase I).

5. Il Voucher può essere attivato in tutte le regioni?
La misura intende incentivare la fruizione di servizi a banda ultralarga su tutto il territorio nazionale. Nelle sole regioni Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Toscana, e su esplicita richiesta di queste regioni, la misura sarà applicabile solo ad utenze localizzate in alcuni comuni. L'elenco dei comuni sarà reso noto non appena comunicato ad Infratel Italia dalle regioni interessate.

6. Come si accede ai voucher?
Il beneficiario dovrà interfacciarsi direttamente con l'operatore di telecomunicazioni, che partecipa all'iniziativa Voucher, utilizzando gli ordinari canali di vendita.
È necessario sottoscrivere un contratto di durata minima di 1 anno con un operatore accreditato presso Infratel Italia. Il beneficiario dovrà anche certificare di avere un reddito ISEE inferiore a euro 20.000 (Voucher fase I).
I beneficiari, dunque, non hanno alcun rapporto diretto con Infratel Italia.

7. Come faccio a sapere a quale operatore posso rivolgermi e quali sono le

offerte coperte dal voucher?
Le informazioni sugli operatori accreditati e sulle offerte disponibili sono pubblicate sui siti www.infratelitalia.it e bandaultralarga.italia.it. Questi elenchi saranno costantemente aggiornati.

8. Quando saranno disponibili i voucher?
Sarà possibile rivolgersi agli operatori non appena questi si saranno accreditati sul portale gestito da Infratel Italia e che sarà disponibile nella prima settimana di ottobre. Ogni aggiornamento sarà pubblicato sui siti www.infratelitalia.it e bandaultralarga.italia.it.

9. Per beneficiare del voucher, è necessario registrarsi sul portale di Infratel Italia?
No, il beneficiario non deve effettuare alcuna registrazione sui siti gestiti da Infratel Italia per ottenere il voucher. Il portale di Infratel Italia è dedicato ai soli operatori.

10. Per beneficiare del voucher, è necessario inviare una comunicazione alle caselle e-mail voucher@infratelitalia.it e consultazione@infratelitalia.it?
No, le caselle e-mail voucher@infratelitalia.it e consultazione@infratelitalia.it sono riservate agli operatori. Non sono in alcun modo utilizzabili dai beneficiari per la richiesta dei voucher.

11. Il voucher può essere utilizzato per la sola fornitura di personal computer e tablet?
La fornitura di personal computer e tablet è sempre associata all'attivazione di una nuova utenza di rete fissa. Il beneficiario dovrà certificare di avere ISEE inferiore a euro 20.000 e stipulare un contratto per l'attivazione di servizi di connettività con un operatore accreditato.

12. È possibile acquistare personal computer e tablet anche dalla grande distribuzione o presso negozi specializzati?
Il voucher è sempre associato alla sottoscrizione di un contratto per la fornitura di servizi di connettività con un operatore accreditato. Ciascun operatore sceglierà liberamente il canale commerciale da utilizzare per la fornitura al beneficiario del personal computer o tablet.

13. È possibile riscattare il voucher dopo aver acquistato il personal computer o tablet?

FAQ

La fornitura del personal computer o tablet deve essere contestuale e direttamente collegata al contratto per l'attivazione del servizio di connettività. Non è possibile acquistare direttamente personal computer o tablet e poi chiedere che il relativo prezzo sia rimborsato tramite Voucher.

14. Esiste una ripartizione fissa del valore del voucher tra sconto per connettività e sconto per la fornitura di personal computer o tablet?
Il voucher ha un valore massimo di 500 euro. Tale somma può essere impiegata secondo l'offerta liberamente formulata dall'operatore entro questi limiti:
a) allo sconto sui servizi di connettività per una durata non inferiore a 12 mesi, può essere destinata una somma compresa tra 200 e 400 euro.
b) allo sconto sulla fornitura di un personal computer o tablet può essere destinata una somma compresa tra 100 e 300 euro.

15. Come posso tenermi aggiornato sull'iniziativa del Voucher, anche per le fasi successive alla fase 1?
Gli aggiornamenti saranno pubblicati sul sito www.infratelitalia.it e su bandaultralarga.italia.it.

Per gli operatori

1. In cosa consiste la misura voucher (fase I)?
Il voucher di fase I è dedicato alle famiglie con ISEE inferiore a euro 20.000 e consiste in uno sconto sul canone di abbonamento a servizi di connettività Internet a banda ultralarga in caso di nuove attivazioni di utenze di rete fissa e nella fornitura di un personal computer o tablet. Il contributo per l'acquisto di personal computer o tablet è erogato solo nel caso di contestuale attivazione del servizio di connettività.
Il beneficiario dovrà interfacciarsi direttamente con l'operatore di telecomunicazioni, che partecipa all'iniziativa Voucher, utilizzando gli ordinari canali di vendita.

2. Dove reperire le informazioni aggiornate?
Sui siti www.infratelitalia.it e su bandaultralarga.italia.it. È importante prendere visione del Manuale per gli operatori.

3. Il voucher può essere attivato in tutte le regioni?
La misura intende incentivare la fruizione di servizi a banda ultralarga su tutto il territorio nazionale. Nelle sole regioni Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio,

Liguria, Toscana, e su esplicita richiesta di queste regioni la misura sarà applicabile solo ad utenze localizzate in alcuni comuni. L'elenco dei comuni sarà reso noto non appena comunicato ad Infratel Italia dalle regioni interessate.

4. Quali soggetti possono partecipare all'iniziativa in qualità di operatore?
Possono partecipare all'iniziativa voucher tutti gli operatori che forniscono servizi Internet su reti a banda ultralarga ad almeno 30 Mbit/s in download. L'operatore interessato deve essere in possesso dei titoli necessari per l'erogazione dei servizi di comunicazione e non versare in nessuna delle situazioni di cui all'art. 80 del d.lgs. n. 50/2016. Per partecipare all'iniziativa, l'operatore deve accreditarsi sul portale Infratel Italia.

6. Come si articola la procedura di accreditamento presso Infratel Italia?
La procedura si svolge completamente online sul portale di Infratel Italia. L'operatore interessato dovrà compilare il form di accreditamento, allegando i documenti di riconoscimento del legale rappresentante e del soggetto che opera sul portale, e la descrizione delle offerte commerciali proposte in abbinamento al Voucher. Dopo aver preso visione dei dati e dei documenti inseriti dall'operatore, Infratel Italia valuterà la richiesta di accreditamento e, in questa fase, potranno essere richieste integrazioni documentali. In caso di accettazione della richiesta, Infratel Italia e l'operatore sottoscriveranno un'apposita convenzione. In seguito alla sottoscrizione della convenzione, l'operatore sarà accreditato.

7. È possibile verificare quante risorse stanziate sono disponibili per l'attivazione dei voucher?
Infratel Italia pubblica sul portale l'ammontare delle risorse disponibili per l'attivazione dei voucher, su base regionale, con aggiornamenti quotidiani.

8. Come si attivano i voucher?
L'operatore dovrà verificare la disponibilità delle risorse economiche prima di dar seguito alla richiesta di attivazione da parte del potenziale beneficiario. In caso di disponibilità delle risorse, l'operatore dovrà raccogliere e inserire sul portale tutte le informazioni necessarie all'attivazione del voucher, riportate in dettaglio nel Manuale per gli operatori. Al completamento di questa fase, il voucher sarà registrato come "Prenotato". L'operatore dovrà attivare il servizio e consegnare il personal computer o tablet entro i successivi 90 giorni, determinando così il passaggio del voucher dallo stato di "Prenotato" allo stato di "Attivato".

FAQ

9. Con quali modalità l'operatore potrà riscattare il valore del voucher?
Infratel Italia liquiderà, direttamente sul conto dedicato dell'operatore, l'ammontare totale del contributo per ciascun beneficiario, 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 di voucher ai beneficiari. L'importo trattenuto a titolo di garanzia sarà versato all'operatore alla scadenza dell'offerta.

10. Con quale frequenza gli operatori devono aggiornare i dati caricati sui voucher e le offerte commerciali disponibili?
Con frequenza giornaliera, gli operatori dovranno inviare a Infratel Italia le movimentazioni avvenute durante la giornata e relative ai voucher (prenotazioni, disdette di prenotazioni, attivazioni e cessazioni). Dovranno inoltre, senza ritardo, aggiornare il catalogo delle offerte commerciali abbinate ai voucher.

11. I voucher attivati o in fase di attivazione saranno oggetto di controlli?
Infratel Italia procederà alla verifica a campione della sussistenza dei requisiti necessari per attivare i voucher, nonché della veridicità e correttezza delle offerte commerciali degli operatori accreditati. Saranno effettuati controlli a campione sulle attivazioni di ogni mese, per ogni operatore. 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 garantita nell'offerta commerciale, a cui il beneficiario ha aderito, rispetto quella effettivamente fruita, sulla base delle segnalazioni che riceverà dai beneficiari attraverso apposito canale digitale.

12. In che modo gli operatori possono contattare Infratel Italia?
I punti di contatto riservati agli operatori sono:
• Numero verde 800-938890;
• Casella e-mail: voucher@infratelitalia.it.