

Ordinanza sui servizi di telecomunicazione (OST)

del 9 marzo 2007 (Stato 1° gennaio 2010)

Il Consiglio federale svizzero,

visti gli articoli 4 capoversi 2 e 3, 11 capoverso 3, 12a capoversi 1 e 2, 12b, 12c capoverso 4, 12d capoverso 2, 13a capoverso 3, 14 capoverso 3, 16 capoversi 1 lettera d, 2 e 3, 17, 19 capoverso 3, 21a capoversi 2 e 3, 35 capoverso 3, 38 capoversi 3 e 4, 41 capoverso 1, 45a capoverso 2, 46, 47 capoverso 1, 48 capoverso 1, 48a, 59 capoverso 3, 62, 64 capoverso 2 e 69 della legge del 30 aprile 1997¹ sulle telecomunicazioni (LTC),

ordina:

Capitolo 1: Definizioni

Art. 1

Nella presente ordinanza, s'intende per:

- a. *utente*: chi utilizza i servizi di un fornitore di servizi di telecomunicazione;
- b. *cliente*: chi ha concluso con un fornitore di servizi di telecomunicazione un contratto sulla fruizione di tali servizi;
- c. *servizio a valore aggiunto*: ogni prestazione fornita mediante un servizio di telecomunicazione e fatturata dal fornitore in sovrappiù.

Capitolo 2: Disposizioni comuni sui servizi di telecomunicazione

Art. 2 Portata dei servizi di telecomunicazione

Non fornisce servizi di telecomunicazione chi trasmette informazioni:

- a. all'interno di un edificio;
- b. nei limiti di un immobile, di due immobili contigui oppure di due immobili dirimpettati separati da una strada, un vicolo, una linea ferroviaria o un corso d'acqua;
- c. all'interno di una stessa azienda, tra società madre e filiali o all'interno di un gruppo;
- d. all'interno delle corporazioni di diritto pubblico e tra di esse.

RU 2007 945

¹ RS 784.10

Art. 3 Eccezioni all'obbligo di notifica

¹ Non sottostanno all'obbligo di notifica:

- a. i fornitori stranieri di servizi di telecomunicazione internazionali, che delegano la terminazione dei loro collegamenti in Svizzera ad altri fornitori regolarmente annunciati;
- b. i fornitori che offrono servizi di telecomunicazione unicamente nei limiti di una concessione per le radiocomunicazioni, di durata inferiore a un mese;
- c.² i fornitori i cui servizi di telecomunicazione si limitano alla diffusione di programmi su linea ai sensi degli articoli 2 lettera g e 59–62 della legge federale del 24 marzo 2006³ sulla radiotelevisione (LRTV), a condizione che abbiano meno di 5 000 clienti.

² L'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) può esonerare dall'obbligo di notifica i fornitori che offrono servizi di telecomunicazione di scarsa rilevanza economica e tecnica, destinati esclusivamente ad applicazioni scientifiche.

Art. 4 Lista dei fornitori annunciati

¹ L'UFCOM tiene una lista dei fornitori di servizi di telecomunicazione notificati.

² Stralcia dalla lista i fornitori di servizi di telecomunicazione che hanno cessato la loro attività o che rientrano in una delle eccezioni di cui all'articolo 3. Al riguardo si fonda segnatamente sui dati che i fornitori gli hanno presentato a scopi statistici.⁴

Art. 5 Indirizzo postale in Svizzera

I fornitori di servizi di telecomunicazione sottoposti all'obbligo di notifica e con sede all'estero devono indicare un indirizzo postale in Svizzera, che faccia legalmente stato per il recapito di comunicazioni, ordini di comparizione e decisioni.

Art. 6 Diritto di collegamento di un impianto terminale di telecomunicazione

¹ Il fornitore di servizi di telecomunicazione non può rifiutare per motivi tecnici il collegamento di impianti terminali di telecomunicazione alle relative interfacce, se tali impianti soddisfano le esigenze di cui all'articolo 7 dell'ordinanza del 14 giugno 2002⁵ sugli impianti di telecomunicazione (OIT).

² L'UFCOM può autorizzare un fornitore di servizi di telecomunicazione a rifiutare o sopprimere il collegamento di un impianto terminale di telecomunicazione che soddisfa le esigenze di cui all'articolo 7 OIT oppure a non fornire più alcun servizio a tale impianto, qualora vi sia il pericolo che quest'ultimo provochi interferenze

² Introdotta dal n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU **2009** 5821).

³ RS **784.40**

⁴ Nuovo testo giusta il n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010

(RU **2009** 5821).

⁵ RS **784.101.2**

radiotecniche o danni alla rete o al suo funzionamento. L'UFCOM può inoltre adottare altre misure appropriate.

³ In caso di emergenza, un fornitore di servizi di telecomunicazione può escludere immediatamente dalla rete un impianto terminale di telecomunicazione, se necessario per proteggere la rete e se all'utente può essere fornita gratuitamente e rapidamente un'alternativa. Il fornitore informa senza indugio l'UFCOM.

Art. 7 Interfacce delle reti di telecomunicazione

¹ Il fornitore di servizi di telecomunicazione deve segnalare all'UFCOM i tipi di interfacce che mette a disposizione per accedere alle reti.

² Prima di mettere a disposizione del pubblico i servizi offerti mediante tali interfacce, deve rendere noti i dati tecnici che le concernono, in modo preciso e adeguato. Gli aggiornamenti di questi dati tecnici devono essere resi noti senza indugio.

³ I dati tecnici devono essere sufficientemente dettagliati, così da consentire la fabbricazione di impianti terminali in grado di utilizzare tutti i servizi di telecomunicazione offerti mediante l'interfaccia corrispondente.

⁴ L'UFCOM emana le necessarie prescrizioni tecniche e amministrative.

Art. 8 Utilizzazione dello spettro delle radiofrequenze

L'ordinanza del 9 marzo 2007⁶ sulla gestione delle frequenze e sulle concessioni di radiocomunicazione (OGC) è applicabile a tutti i fornitori di servizi di telecomunicazione che utilizzano lo spettro delle radiofrequenze.

Art. 9 Posti di tirocinio

¹ I fornitori di servizi di telecomunicazione sono tenuti a offrire, al più tardi 18 mesi dopo la registrazione della notifica, almeno il tre per cento dei posti di lavoro sotto forma di posti di tirocinio. I posti a tempo parziale sono calcolati secondo il grado di attività.

² I fornitori possono adempiere quest'obbligo anche in collaborazione con terzi attivi nel settore delle telecomunicazioni.

Art. 10 Trasparenza dei prezzi

¹ Se per una chiamata tra clienti di fornitori di servizi di telecomunicazione mobile diversi vengono fatturate tasse più elevate rispetto alle chiamate a clienti dello stesso fornitore, chi chiama deve esserne informato al momento in cui viene stabilito il collegamento, in modo gratuito, semplice e senza fare uso di pubblicità. Questo vale anche per le chiamate tra gruppi di clienti diversi dello stesso fornitore. I fornitori devono permettere ai loro clienti di rinunciare gratuitamente a ricevere tale informazione.

⁶ RS 784.102.1

² Se offre una quota limitata di servizi di telecomunicazione gratuitamente o a prezzo ridotto, il fornitore deve permettere al cliente di informarsi gratuitamente sulle quote già utilizzate oppure ancora disponibili.

³ I capoversi 1 e 2 non si applicano alle chiamate ai servizi a valore aggiunto, alle chiamate all'estero e all'utilizzo di reti di telefonia mobile estere (roaming internazionale).⁷

Art. 10a⁸ Tariffe del roaming internazionale

¹ Al momento della conclusione del contratto, i fornitori di servizi di telecomunicazione mobile indicano per scritto e in modo chiaro ai loro clienti come e dove informarsi sulle tariffe praticate per il roaming internazionale, comprese le opzioni tariffarie più vantaggiose.

² Se un loro cliente entra in una rete di telefonia mobile estera, sono tenuti a informarlo senza indugio, gratuitamente e in forma chiara riguardo ai seguenti costi massimi dei servizi di roaming internazionale:

- a. chiamate verso la Svizzera;
- b. chiamate in entrata;
- c. chiamate locali;
- d. invio di SMS;
- e. trasmissione di dati, compreso l'invio di MMS.

³ Devono permettere ai loro clienti di disattivare e riattivare facilmente e gratuitamente tale servizio di informazione. Sono tenuti a informarli in merito a questa possibilità al momento della conclusione del contratto e, in seguito, almeno una volta all'anno.

Art. 11 Iscrizione negli elenchi

L'iscrizione di un cliente in elenchi di servizi di telecomunicazione si compone almeno di:

- a. l'elemento d'indirizzo attraverso il quale il cliente del servizio di telecomunicazione in questione può essere contattato;
- b. il cognome e il nome oppure la ragione sociale del cliente;
- c. eventualmente la rubrica sotto la quale il cliente vuole figurare;
- d. l'indirizzo completo del cliente;
- e. eventualmente il simbolo grazie al quale il cliente può segnalare che non desidera ricevere messaggi pubblicitari e che i dati che lo concernono non possono essere comunicati ai fini della pubblicità diretta (art. 88 cpv. 1);

⁷ Nuovo testo giusta il n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU **2009** 5821).

⁸ Introdotto dal n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU **2009** 5821). I cpv. 2 e 3 entrano in vigore il 1° lug. 2010.

- f. nel caso di un elemento d'indirizzo di un servizio a valore aggiunto a pagamento: l'indicazione dei prezzi conformemente all'articolo 13 capoverso 1^{bis} dell'ordinanza dell'11 dicembre 1978⁹ sull'indicazione dei prezzi (OIP).

Capitolo 3: Servizio universale

Sezione 1: Concessione per il servizio universale

Art. 12 Rilascio della concessione

¹ La concessione per il servizio universale è rilasciata sulla base di determinati criteri.

² Il richiedente di una concessione per il servizio universale deve allegare al suo progetto la pianificazione aziendale per l'intera durata della concessione, le tariffe e gli investimenti previsti.

³ La concessione per il servizio universale è rilasciata al candidato che soddisfa le condizioni poste e non chiede un'indennità finanziaria. Se più candidati soddisfano le condizioni e non chiedono un'indennità finanziaria, la concessione è rilasciata a quello che meglio soddisfa i criteri applicati per la valutazione qualitativa.

⁴ Se tutti i candidati che soddisfano le condizioni poste chiedono un'indennità finanziaria, la concessione è rilasciata al candidato che propone il migliore rapporto tra i risultati della valutazione qualitativa e l'indennità richiesta.

⁵ La Commissione federale delle comunicazioni (ComCom) ricorre a uno o più fornitori di servizi di telecomunicazione per garantire il servizio universale se:

- a. risulta subito chiaro che la pubblica gara non potrà svolgersi in condizioni concorrenziali;
- b. non è stata inoltrata alcuna candidatura alla pubblica gara;
- c. la pubblica gara si è svolta in condizioni non concorrenziali, in particolare se è pervenuta una sola candidatura;
- d. alla conclusione della pubblica gara, nessun candidato soddisfa le condizioni poste.

⁶ Il concessionario designato in virtù del capoverso 5 può far valere il suo diritto a un'indennità finanziaria.

⁷ La nuova concessione per il servizio universale è rilasciata al più tardi sei mesi prima dello scadere della concessione in vigore.

Art. 13 Indennità finanziaria

¹ L'indennità finanziaria serve esclusivamente a coprire i costi non coperti del servizio universale.

⁹ RS 942.211

² I costi non coperti corrispondono al costo totale netto del servizio universale. Il costo totale netto equivale alla differenza tra le spese sostenute dall'azienda che fornisce il servizio universale e quelle che dovrebbe sostenere se non lo fornisce.

Art. 14 Calcolo del costo totale netto

¹ Il costo netto del servizio universale corrisponde alle spese sostenute da un fornitore efficace per garantire le prestazioni del servizio universale. Il calcolo del costo netto, effettuato separatamente per ogni singola prestazione, rispetta i seguenti principi:

- a. il calcolo si fonda su basi attuali;
- b. i costi della rete sono calcolati in base ai dati contabili;
- c. il reddito del capitale utilizzato per gli investimenti è il reddito abituale nel settore, che deve essere calcolato in funzione del rischio intrinseco alla fornitura del servizio universale;
- d. il metodo d'ammortamento tiene conto della durata di vita degli investimenti, che deve corrispondere alla loro durata di vita economica;
- e. i proventi diretti e indiretti sono dedotti dai costi.

² Il costo totale netto del servizio universale corrisponde alla somma dei costi netti calcolati separatamente per ogni prestazione, dedotti i benefici immateriali.

³ I dati utilizzati per il calcolo devono avere un fondamento, ossia essere trasparenti e provenire da fonti sicure. A tale scopo, vanno applicate le Raccomandazioni per la prestazione dei conti (RPC), la Norma contabile internazionale (*International Accounting Standards*, IAS) o le prescrizioni analoghe riconosciute sul piano internazionale nel settore contabile.

Sezione 2 Obblighi del concessionario del servizio universale

Art. 15 Prestazioni del servizio universale

¹ Le prestazioni del servizio universale sono definite come segue:

- a. servizio telefonico pubblico: servizio grazie al quale i clienti possono effettuare e ricevere, in tempo reale, chiamate telefoniche nazionali e internazionali e comunicazioni via fax;
- b. servizio supplementare: blocco delle comunicazioni uscenti;
- c. chiamate d'emergenza: accesso ai servizi d'emergenza (n. 112, 117, 118, 143, 144, 147);
- d. servizio di trasmissione dati;
- e. telefoni pubblici: messa a disposizione, 24 ore su 24, di un numero sufficiente di telefoni pubblici che consentano di effettuare e ricevere, in tempo reale, chiamate telefoniche nazionali, di effettuare, in tempo reale, chiamate telefoniche internazionali, e di accedere ai servizi d'emergenza e alle iscrizioni

degli elenchi dei clienti di tutti i fornitori di prestazioni del servizio universale in Svizzera, nelle tre lingue ufficiali;

- f. servizio per audiolesi: messa a disposizione, 24 ore su 24, di un servizio di trascrizione, che tratta anche le chiamate d'emergenza, e di un servizio di intermediazione di messaggi brevi (SMS);
- g.¹⁰ elenco e servizio di commutazione per ipovedenti e persone con difficoltà motorie: accesso, sotto forma di servizio informazioni nelle tre lingue ufficiali, ai dati degli elenchi dei clienti di tutti i fornitori di prestazioni del servizio universale in Svizzera, compresi i dati di cui all'articolo 31 capoverso 2^{bis}, e messa a disposizione, 24 ore su 24, di un servizio di commutazione (numero 1145).

² Il concessionario del servizio universale è tenuto a fornire queste prestazioni durante tutta la durata della concessione.

³ L'UFCOM determina i dati tecnici applicabili alle prestazioni del servizio universale. Essi si fondano sulle norme internazionali armonizzate.

Art. 16 Collegamento

¹ Le prestazioni di cui all'articolo 15 capoverso 1 devono essere fornite mediante un collegamento fino al punto terminale di rete.

² All'interno dei locali abitativi o commerciali del cliente, il concessionario del servizio universale è tenuto a fornire uno dei seguenti collegamenti, scelti dal cliente stesso:

- a. un punto terminale di rete fisso che permette la trasmissione di dati su banda stretta, compresi un canale vocale, un numero telefonico e un'iscrizione nell'elenco del servizio telefonico pubblico;
- b. un punto terminale di rete fisso che permette la trasmissione di dati su banda stretta, compresi due canali vocali, tre numeri telefonici e un'iscrizione nell'elenco del servizio telefonico pubblico;
- c. un punto terminale di rete fisso, compresi un canale vocale, un numero telefonico, un'iscrizione nell'elenco del servizio telefonico pubblico e la connessione a Internet a banda larga che garantisca una velocità di trasmissione di 600/100 kbit/s; se, per motivi tecnici o economici, il collegamento non permette di fornire una connessione a Internet a banda larga di questo tipo oppure se il mercato non offre un'alternativa a condizioni paragonabili, la portata delle prestazioni può eccezionalmente essere ridotta.

³ L'UFCOM determina i dati tecnici applicabili al punto terminale di rete. Essi si fondano sulle norme internazionali armonizzate.

¹⁰ Nuovo testo giusta il n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU 2009 5821).

Art. 17 Punto d'entrata nell'edificio

¹ Il concessionario del servizio universale deve mettere a disposizione gli impianti di telecomunicazione necessari a fornire le relative prestazioni fino al punto d'entrata nell'edificio. Non è tenuto a fornire gli impianti domestici.

² Se il concessionario del servizio universale introduce una nuova tecnologia che richiede l'adattamento degli impianti domestici, assume i costi di tale adattamento.

³ Se gli impianti sono messi a disposizione per la prima volta, il proprietario può scegliere dove situare il punto d'entrata nell'edificio.

⁴ Se gli impianti sono già a disposizione, il concessionario non può esigere il cambiamento del punto d'entrata nell'edificio.

⁵ L'UFCOM può emanare prescrizioni tecniche relative al punto d'entrata nell'edificio.

Art. 18 Collegamenti al di fuori dei centri abitati

¹ Se l'allestimento o la manutenzione di un collegamento al di fuori dei centri abitati provoca costi particolarmente elevati o se è particolarmente dispendioso garantire il servizio universale, la persona che chiede il collegamento può essere obbligata ad assumere una parte dei costi oppure può essere ridotta la gamma delle prestazioni.

² Il Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC) disciplina i particolari.

Art. 19 Blocco delle comunicazioni uscenti

¹ Il concessionario del servizio universale è tenuto a offrire la possibilità di bloccare in modo permanente tutte le comunicazioni uscenti; può chiedere il pagamento di un importo unico e ragionevole, destinato esclusivamente a coprire le spese di attivazione del blocco. Non può esigere questo importo se il blocco è richiesto alla conclusione del contratto.

² Per il ripristino di tutte le comunicazioni uscenti, il concessionario del servizio universale può chiedere il pagamento di un importo unico e ragionevole, destinato esclusivamente a coprire le spese di disattivazione del blocco.

Art. 20 Ubicazione dei telefoni pubblici

¹ La ComCom definisce periodicamente per ciascun comune il numero di luoghi in cui deve essere installato almeno un telefono pubblico. Per determinare il numero di luoghi obbligatori per comune, tiene conto in particolare del numero di abitanti, della superficie e delle particolarità dei comuni politici. Garantisce l'installazione di almeno un telefono pubblico per comune politico, sempre che quest'ultimo non vi rinunci.¹¹

¹¹ Nuovo testo giusta il n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU 2009 5821).

² La ComCom designa, su proposta congiunta del concessionario del servizio universale e dell'autorità comunale, i luoghi esatti cui il comune ha diritto.

³ Se l'autorità comunale e il concessionario del servizio universale non giungono a un accordo sui luoghi, la ComCom decide in ultima istanza.

Art. 21 Criteri qualitativi

¹ Il concessionario del servizio universale valuta, in media annuale, le prestazioni che fornisce (art. 15 cpv. 1 e art. 16) sulla base dei seguenti criteri qualitativi:

- a. per i collegamenti:
 1. il termine per la messa in servizio di un collegamento,
 2. la disponibilità del collegamento,
 3. la frequenza annuale, per collegamento, dei tentativi infruttuosi,
 4. la durata delle riparazioni;
- b. per il servizio telefonico pubblico:
 1. la qualità della trasmissione vocale,
 2. la disponibilità del servizio,
 3. il tempo necessario a stabilire la comunicazione,
 4. la frequenza dei tentativi infruttuosi di stabilire la comunicazione causati dal sovraccarico o da errori della rete,
 5. l'esattezza della fatturazione;
- c. per il servizio di trasmissione dati e le comunicazioni via fax:
 1. la qualità della trasmissione dei dati,
 2. la disponibilità del servizio,
 3. l'esattezza della fatturazione;
- d. per gli altri obblighi:
 1. il tempo di reazione dei servizi commutati,
 2. la quota di telefoni pubblici funzionanti.

² L'UFCOM disciplina i dettagli tecnici e stabilisce i valori di riferimento per i criteri qualitativi. Esso tiene conto dell'evoluzione della qualità e dei progressi tecnologici.

³ Il concessionario del servizio universale è tenuto a garantire alla ComCom l'accesso agli impianti affinché essa possa controllare che i valori di riferimento per i criteri qualitativi siano stati effettivamente raggiunti.

⁴ Per controllare che i criteri qualitativi abbiano raggiunto i valori di riferimento, la ComCom può avvalersi della collaborazione di un perito indipendente. I risultati di questa perizia possono essere resi pubblici.

Art. 22 Limiti massimi dei prezzi

¹ Dal 1° gennaio 2008 i prezzi dovranno essere contenuti entro i seguenti limiti massimi (IVA esclusa):

- a. collegamento (art. 16):
 1. tariffa unica di 40 franchi per la messa in servizio,
 2. 23,45 franchi al mese per il collegamento di cui all'articolo 16 capoverso 2 lettera a,
 3. 40 franchi al mese per il collegamento di cui all'articolo 16 capoverso 2 lettera b,
 4. 69 franchi al mese per il collegamento di cui all'articolo 16 capoverso 2 lettera c;
- b. comunicazioni nazionali verso collegamenti fissi, fatturate al secondo e arrotondate ai successivi 10 centesimi: 7,5 centesimi al minuto;
- c. supplemento per l'utilizzazione di un telefono pubblico: 19 centesimi per minuto iniziato, eccetto per le chiamate al numero 143 e al servizio di trascrizione, per le quali è esigibile un supplemento unico di 50 centesimi (IVA inclusa) per chiamata;
- d. utilizzazione del servizio di trascrizione fatturato al secondo e arrotondato ai successivi 10 centesimi (art. 15 cpv. 1 lett. f): 3,4 centesimi al minuto.

² Se per l'utilizzazione del telefono pubblico non è tecnicamente possibile introdurre a costi ragionevoli un supplemento proporzionale alla durata della comunicazione, si può esigere un supplemento unico di 50 centesimi (IVA inclusa) per chiamata.

³ Il concessionario del servizio universale notifica all'UFCOM tutti i cambiamenti delle sue tariffe almeno 30 giorni prima della loro introduzione.

Art. 23 Fatture non pagate e cauzione

¹ Se il cliente non paga entro il termine stabilito la fattura emessa per prestazioni del servizio universale, il concessionario è tenuto a inviargli un richiamo indicando le misure cui il cliente si espone.

² In caso di contestazione fondata della fattura o se la fattura non riguarda prestazioni del servizio universale, il concessionario non è autorizzato a bloccare il collegamento o a rescindere il contratto prima che la controversia sia stata composta.

³ Se la solvibilità del cliente è dubbia, il concessionario del servizio universale può esigere una cauzione, remunerata al tasso d'interesse applicato ai conti di risparmio. L'importo della cauzione non può tuttavia eccedere la copertura del rischio verosimilmente corso dal concessionario.

Sezione 3: Finanziamento del servizio universale

Art. 24 Calcolo dell'indennità finanziaria

¹ Il costo totale netto è calcolato annualmente in base ai principi di cui all'articolo 14.

² Il costo previsionale deve essere presentato all'UFCOM entro il 31 luglio dell'anno che precede quello per il quale viene compilato il bilancio preventivo. Per i primi due anni della concessione, il costo previsionale è precisato direttamente nella pubblica gara.¹²

³ Il costo effettivo deve essere presentato all'UFCOM al più tardi due mesi dopo la fine dell'anno. Il concessionario del servizio universale è tenuto a fornire all'UFCOM tutti i dati necessari al relativo controllo.¹³

⁴ La ComCom determina l'indennità finanziaria sulla base del costo effettivo. Per poter essere indennizzate, le differenze tra il costo previsionale e il costo effettivo devono essere giustificate con argomentazioni valide.

⁵ Il concessionario anticipa l'importo dell'indennità finanziaria annua. L'anticipo è remunerato al tasso d'interesse applicato, al momento dell'indennizzo, alle obbligazioni federali concernenti un periodo identico o equivalente.

⁶ L'UFCOM può chiedere un audit sui dati contabili e sul calcolo del costo.¹⁴

⁷ Se il concessionario non ha fornito le informazioni richieste entro dodici mesi dalla fine dell'anno, cessa il diritto a un'indennità finanziaria.

Art. 25 Tassa destinata a finanziare il servizio universale

¹ La cifra d'affari determinante per il calcolo della tassa risulta dai servizi di telecomunicazione offerti sul territorio nazionale, dedotto il costo dei servizi di telecomunicazione acquistati sul mercato all'ingrosso a fornitori terzi e dei servizi di telecomunicazione fatturati per conto di terzi.

² I fornitori di servizi di telecomunicazione presentano all'UFCOM le indicazioni relative alla cifra d'affari dell'anno precedente al più tardi entro il 30 aprile, la prima volta nel 2009.

³ Se un fornitore di servizi di telecomunicazione non presenta i dati necessari al calcolo della tassa, l'UFCOM stabilisce l'importo basandosi sulla cifra d'affari totale determinante per l'imposizione della tassa sul valore aggiunto.

⁴ L'UFCOM può prevedere un sistema di controllo esterno allo scopo di verificare l'esattezza dei dati presentati dai fornitori di servizi di telecomunicazione.

⁵ Se le somme dovute da un fornitore di servizi di telecomunicazione moroso non sono versate entro un anno a partire dal termine fissato nella messa in mora, sono stornate sul costo totale netto dell'esercizio seguente. L'obbligo di pagamento non si estingue al momento in cui le somme in questione sono stornate. Le somme infine pagate vengono versate all'organo che gestisce il meccanismo di finanziamento e sono dedotte dal costo totale netto dell'esercizio che segue il pagamento.

¹² Nuovo testo giusta il n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU **2009** 5821).

¹³ Nuovo testo giusta il n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU **2009** 5821).

¹⁴ Nuovo testo giusta il n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU **2009** 5821).

⁶ I fornitori di servizi di telecomunicazione la cui cifra d'affari determinante (cpv. 1) è inferiore a 5 milioni di franchi all'anno sono esonerati dal pagamento della tassa.

⁷ L'UFCOM emana prescrizioni amministrative relative al calcolo della cifra d'affari e alla presentazione delle informazioni necessarie alla ripartizione del costo.

Art. 26 Gestione del meccanismo di finanziamento

¹ L'UFCOM gestisce il meccanismo di finanziamento. A tal fine può emanare prescrizioni tecniche e amministrative.

² L'UFCOM pubblica periodicamente un rapporto sul finanziamento del servizio universale.

³ I costi imputabili alla gestione del meccanismo di finanziamento sono coperti dalle tasse destinate al finanziamento del servizio universale.

Capitolo 4:¹⁵ Obblighi derivanti dalla fornitura di servizi specifici

Art. 26a¹⁶ Indicazione del numero chiamante

¹ I fornitori del servizio telefonico pubblico che stabiliscono collegamenti devono assicurarsi che almeno un numero chiamante del piano svizzero di numerazione E.164 sia trasmesso come numero di chiamata del collegamento chiamante.

² Devono indicare il numero telefonico assegnato al cliente per il servizio abbinato al collegamento attivato. Gli altri fornitori di servizi di telecomunicazione che contribuiscono al collegamento non sono autorizzati a modificare i numeri telefonici indicati.

³ I fornitori del servizio telefonico pubblico possono permettere ai loro clienti di indicare altri numeri telefonici al momento di stabilire il collegamento a condizione che detti clienti possano dimostrare di avere un diritto d'utilizzazione. Se sono a conoscenza del fatto che i loro clienti trasmettono numeri di chiamata senza possedere un diritto d'utilizzazione, i fornitori devono prendere le misure necessarie per impedire la trasmissione di tali numeri.

⁴ I numeri telefonici indicati devono essere provvisti di una segnalazione che riveli se si basano sui dati indicati dal cliente chiamante o sulle informazioni del fornitore del collegamento e se quest'ultimo ha verificato i dati forniti dal cliente.

⁵ I numeri telefonici dei gruppi 0900, 0901 e 0906 non possono essere trasmessi quali numeri chiamanti.

¹⁵ Originario avanti art. 27.

¹⁶ Introdotta dal n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU 2009 5821).

Art. 27 Accesso ai servizi di chiamata d'emergenza

¹ L'accesso ai servizi d'emergenza (n. 112, 117, 118, 143, 144 e 147) va garantito da ogni collegamento telefonico, compresi i telefoni pubblici. L'accesso ai numeri 112, 117, 118, 144 e 147 deve essere gratuito e possibile senza l'uso di mezzi di pagamento (monete o carte). Per il numero 143 è possibile riscuotere una tassa forfettaria di 20 centesimi e il supplemento di cui all'articolo 22 capoverso 1 lettera c.

² I fornitori di servizi di telecomunicazione mobile via satellite che dipendono dal servizio universale e ai quali l'Unione internazionale delle telecomunicazioni ha attribuito elementi d'indirizzo devono solo garantire l'accesso gratuito al numero 112.

Art. 28 Istradamento delle chiamate d'emergenza

I fornitori di servizi telefonici pubblici devono garantire l'istradamento delle chiamate d'emergenza verso le centrali d'allarme responsabili (n. 112, 117, 118, 143, 144 e 147).

Art. 29 Localizzazione delle chiamate d'emergenza

¹ Purché la tecnica scelta lo consenta, deve essere garantita online la possibilità di localizzare le chiamate verso i numeri 112, 117, 118 e 144. Questo vale anche per i clienti che hanno rinunciato all'iscrizione negli elenchi pubblici. Su richiesta, l'UFCOM può designare altri numeri destinati esclusivamente a servizi di chiamata d'emergenza alla polizia, ai pompieri, ai servizi medici e ai servizi di salvataggio, per i quali va garantita la localizzazione della chiamata. Ne pubblica una lista.

² Per le centrali d'allarme, il concessionario del servizio universale gestisce, in collaborazione con gli altri fornitori del servizio telefonico pubblico, un servizio di localizzazione di tutti i clienti delle prestazioni del servizio universale. Questo servizio deve essere accessibile anche alle centrali d'allarme che non sono collegate alla rete del concessionario del servizio universale. Nel caso in cui il servizio universale sia ripartito tra più fornitori, la ComCom può obbligare uno di loro a gestire il servizio di localizzazione.

³ La collaborazione tra il concessionario del servizio universale e gli altri fornitori del servizio telefonico pubblico si fonda sui principi della formazione dei prezzi di cui all'articolo 54. I fornitori del servizio telefonico pubblico assumono i costi di investimento e d'esercizio del servizio di localizzazione delle chiamate d'emergenza. Non possono stornare tali costi sulle centrali d'allarme.

Art. 30 Disposizioni particolari sulle chiamate d'emergenza

¹ Finché non sarà tecnicamente possibile istradare correttamente per tutte le ubicazioni la trasmissione vocale mediante il protocollo Internet, questo servizio va garantito solo per le chiamate d'emergenza provenienti dall'ubicazione principale indicata nel contratto d'abbonamento. Lo stesso vale per la localizzazione delle

chiamate d'emergenza, qualora il numero telefonico del cliente sia indicato ai sensi dell'articolo 26a.¹⁷

^{1bis} I fornitori si assicurano che i clienti siano a conoscenza di queste restrizioni e che abbiano espressamente confermato di averne preso atto. Li informano che per le chiamate d'emergenza devono impiegare, per quanto possibile, un mezzo di comunicazione più adatto.¹⁸

² Purché la tecnica scelta lo consenta, le chiamate d'emergenza in situazioni straordinarie non possono essere interrotte dall'istadamento prioritario del traffico civile delle telecomunicazioni di clienti che, in tali situazioni, sono chiamati ad assumere compiti importanti.

³ L'UFCOM può emanare prescrizioni tecniche e amministrative relative all'istadamento e alla localizzazione delle chiamate d'emergenza.

Art. 31 Raccolta e messa a disposizione di dati contenuti nell'elenco del servizio universale

¹ I fornitori di prestazioni del servizio universale sono responsabili della raccolta di dati dell'elenco presso i loro clienti; sono gli unici a essere autorizzati a modificare i dati su richiesta di questi ultimi. Non sono tenuti a verificarne l'esattezza, ma devono garantire che siano conformi alle indicazioni ricevute dai clienti. Possono rifiutare o cancellare dall'elenco le informazioni palesemente inesatte o impiegate a scopi illeciti.

² Sono tenuti a mettere a disposizione degli aventi diritto secondo l'articolo 21 capoversi 2 e 3 LTC tanto l'accesso online ai dati dell'elenco dei loro clienti, quanto la trasmissione dei dati in blocco, con l'opzione di aggiornamenti almeno quotidiani. Possono essere fatturati solo i costi derivati dalla messa a disposizione dei dati, nel rispetto dei termini di cui all'articolo 54.

^{2bis} Alle stesse condizioni previste dal capoverso 2, danno ai fornitori che offrono un servizio di collegamento ai clienti non iscritti nell'elenco, ma disponibili a essere raggiunti nell'ambito di tale servizio, la possibilità di accedere ai dati seguenti:

- a. il cognome e il nome o la ragione sociale del cliente;
- b. il suo indirizzo completo;
- c. l'elemento d'indirizzo attraverso il quale è possibile contattarlo.¹⁹

^{2ter} Informano in modo chiaro e univoco i loro clienti che se essi acconsentono ad essere raggiunti nell'ambito di un servizio di collegamento, i dati menzionati nel capoverso ^{2bis} devono essere trasmessi a ogni fornitore di tale servizio che lo richiede.²⁰

¹⁷ Nuovo testo giusta il n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU **2009** 5821).

¹⁸ Introdotto dal n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU **2009** 5821).

¹⁹ Introdotto dal n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU **2009** 5821).

²⁰ Introdotto dal n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU **2009** 5821).

³ Per adempiere i loro obblighi secondo i capoversi 1, 2 e 2^{bis} possono avvalersi della collaborazione di terzi, sulla base di un contratto.²¹

⁴ Chi ha ottenuto dati dell'elenco conformemente ai capoversi 2 e 2^{bis} deve garantirne l'integrità; non può in alcun caso modificarne il contenuto.²²

^{4bis} I fornitori che hanno accesso ai dati di cui al capoverso 2^{bis} possono trattare questi dati unicamente per fornire un servizio di collegamento. Segnatamente, non possono pubblicare questi dati, né utilizzarli a fini pubblicitari né comunicarli a terzi.²³

⁵ L'UFCOM emana le necessarie prescrizioni tecniche e amministrative.

Art. 32 Interoperabilità

¹ Il fornitore di una delle prestazioni del servizio universale di cui all'articolo 15 deve garantirne la capacità di comunicazione (art. 21a cpv. 1 LTC). A tale scopo, i fornitori devono garantire, direttamente o indirettamente, l'interconnessione. Devono in particolare applicare le disposizioni in materia di:

- a. trasparenza dell'offerta di base (art. 53 cpv. 1, 2 e 4);
- b. indicazione delle condizioni tecniche e commerciali ai fornitori che chiedono un'interconnessione (art. 61);
- c. interfacce (art. 55 cpv. 1–3).

² La procedura per la composizione di controversie in materia di interoperabilità è disciplinata per analogia dagli articoli 70–74.

³ La ComCom stabilisce le condizioni d'interconnessione secondo i principi usuali del mercato e del settore in questione.

Art. 33 Servizi per audiolesi, ipovedenti e persone con difficoltà motorie

¹ I servizi per audiolesi, ipovedenti e persone con difficoltà motorie devono essere gratuiti, sia che il fornitore di prestazioni del servizio universale li offra direttamente, sia che dia l'accesso a servizi di terzi.

² Le tariffe di collegamento fatturate ad audiolesi, ipovedenti e persone con difficoltà motorie per questi servizi non devono essere discriminatorie rispetto alle altre tariffe.

Art. 34 Linee affittate

¹ Se, nonostante l'esistenza di una domanda corrispondente, in una determinata zona le linee affittate conformi alle norme internazionali non sono disponibili, o lo sono solo in parte, la ComCom può obbligare i fornitori di servizi di telecomunicazione a

²¹ Nuovo testo giusta il n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU 2009 5821).

²² Nuovo testo giusta il n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU 2009 5821).

²³ Introdotto dal n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU 2009 5821).

porre rimedio a questa situazione nelle loro zone. A tale scopo, essa tiene conto dell'infrastruttura disponibile nella zona e affida il compito al fornitore più adatto.²⁴

² Se una determinata zona non è coperta da nessun fornitore di servizi di telecomunicazione, la ComCom affida il compito al fornitore più adatto che gestisce l'infrastruttura più vicina.

³ I fornitori di servizi di telecomunicazione che sono tenuti a mettere a disposizione linee affittate le fatturano separatamente dagli altri settori di attività. Il modello di calcolo dei costi si fonda, per analogia, sui principi relativi alle prestazioni in materia di accesso.

⁴ Le tariffe e le condizioni di fornitura devono essere comunicate all'UFCOM. Quest'ultimo può renderle pubbliche.

⁵ L'UFCOM stabilisce le prescrizioni tecniche sulle interfacce e la qualità dei servizi.

Capitolo 5: Servizi a valore aggiunto

Art. 35 Eccezioni

¹ Le disposizioni del presente capitolo non si applicano ai servizi a valore aggiunto forniti mediante numeri del piano di numerazione E.164 del tipo 0800 (numeri gratuiti), 084x (numeri a costi suddivisi), 0878 (numeri personali).

² Per i servizi a valore aggiunto che non sono forniti né mediante elementi d'indirizzo del piano di numerazione E.164 né mediante SMS o MMS, nell'ambito del presente capitolo si applicano soltanto gli articoli 36 capoversi 4 e 5, 38 capoverso 4, 40 e 41.²⁵

Art. 36 Identificazione dei servizi a valore aggiunto

¹ Agli utenti va data la possibilità di riconoscere in modo chiaro i servizi a valore aggiunto.

² I servizi a valore aggiunto offerti mediante elementi d'indirizzo del piano di numerazione E.164 possono essere forniti solo con i numeri di chiamata attribuiti individualmente ai sensi degli articoli 24*b*–24*i* dell'ordinanza del 6 ottobre 1997²⁶ concernente gli elementi d'indirizzo nel settore delle telecomunicazioni (ORAT) e con i numeri brevi ai sensi degli articoli 29–32 e articolo 54 capoverso 7 ORAT.

³ I servizi a valore aggiunto offerti mediante SMS o MMS possono essere forniti solo con i numeri brevi di cui agli articoli 15*a* – 15*f* ORAT.

²⁴ Nuovo testo giusta il n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU 2009 5821).

²⁵ Nuovo testo giusta il n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU 2009 5821).

²⁶ RS 784.104

⁴ I servizi a valore aggiunto che non sono forniti né mediante elementi d'indirizzo del piano di numerazione E.164, né mediante SMS o MMS, vanno designati chiaramente ed esplicitamente come tali.

⁵ I servizi a valore aggiunto a carattere erotico o pornografico devono essere compresi in una categoria separata, chiaramente identificabile dal cliente.

Art. 37 Fornitori di servizi a valore aggiunto

¹ Sono considerati fornitori di servizi a valore aggiunto i titolari di numeri utilizzati per la fornitura di servizi a valore aggiunto ai sensi dell'articolo 36 capoversi 2 e 3.

² I fornitori di servizi a valore aggiunto devono fornire i loro servizi da una sede o una stabile organizzazione in uno Stato contraente della Convenzione del 16 settembre 1988²⁷ concernente la competenza giurisdizionale e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale.

Art. 38 Fatturazione dei servizi a valore aggiunto

¹ Finché sussiste la possibilità di contestare la fattura, i clienti possono chiedere al loro fornitore di servizi di telecomunicazione che comunichi loro gratuitamente, su singola richiesta o regolarmente a ogni fattura, i seguenti dati, a condizione che siano utilizzati per l'allestimento della fattura:

- a. se disponibile, l'elemento d'indirizzo mediante il quale il servizio a valore aggiunto è stato fornito;
- b. la data e l'ora della fornitura del servizio a valore aggiunto;
- c. se del caso, la durata della comunicazione;
- d. la tariffa del servizio a valore aggiunto.

² Per le comunicazioni prepagate, il fornitore di servizi di telecomunicazione presenta, su richiesta, le indicazioni di cui al capoverso 1. La comunicazione orale deve essere gratuita. Per una comunicazione scritta può essere fatturato solo un importo esiguo.

³ Nella fattura, il fornitore di servizi di telecomunicazione è tenuto a indicare in modo chiaro come risalire all'identità e all'indirizzo del fornitore del servizio a valore aggiunto.

⁴ Se un cliente contesta una fattura che concerne i servizi a valore aggiunto, il fornitore di servizi di telecomunicazione non può bloccare il collegamento o rescindere il contratto per tale motivo, prima che la controversia sia stata composta. Questo vale anche se il servizio a valore aggiunto non è fornito, ma solo offerto attraverso un servizio di telecomunicazione. Il fornitore di servizi di telecomunicazione può però bloccare l'accesso ai servizi a valore aggiunto.

²⁷ RS 0.275.11

Art. 39 Limiti massimi dei prezzi di servizi a valore aggiunto

¹ Le tariffe di base e le tariffe fisse per servizi a valore aggiunto non possono superare i 100 franchi.

² La tariffa al minuto di servizi a valore aggiunto non può mai superare i 10 franchi.

³ Nel caso di servizi a valore aggiunto che richiedono la preventiva iscrizione del cliente e possono implicare la trasmissione di diverse singole informazioni, la tariffa per informazione singola e la somma delle tariffe delle informazioni singole fornite nel lasso di un minuto non possono superare i 5 franchi.²⁸

⁴ Per i servizi a valore aggiunto, la somma di tutte le tariffe (tariffa di base, tariffa fissa e tariffa determinata dal tempo) non può superare i 400 franchi per collegamento o abbonamento.

Art. 40 Blocco dell'accesso ai servizi a valore aggiunto

¹ I fornitori di servizi di telecomunicazione devono garantire ai loro clienti la possibilità di bloccare l'accesso a tutti i numeri di servizi a valore aggiunto del tipo 090x, o solo ai numeri di servizi a valore aggiunto a carattere erotico o pornografico (n. 0906).

² I fornitori di servizi di telecomunicazione che sono autorizzati a gestire e attribuire numeri brevi per servizi SMS e MMS ai sensi degli articoli 15a e seguenti ORAT riservano ai loro clienti la possibilità di bloccare l'accesso ai numeri brevi attribuiti per tutti i servizi SMS e MMS a pagamento o solo per i servizi SMS e MMS a carattere erotico o pornografico. Questa possibilità deve comprendere il blocco della ricezione dei relativi servizi SMS e MMS.

³ I fornitori di servizi di telecomunicazione riservano ai loro clienti la possibilità di bloccare l'accesso a tutti i servizi a valore aggiunto di cui all'articolo 35 capoverso 2 o solo a quelli a carattere erotico o pornografico.

⁴ Ai clienti va data la possibilità di attivare e disattivare i servizi bloccati, in qualsiasi momento in modo semplice e gratuito. Questo non vale per i clienti di cui all'articolo 38 capoverso 4 terzo periodo e all'articolo 41.

⁵ I fornitori di servizi di telecomunicazione di cui ai capoversi 1, 2 e 3 segnalano ai loro clienti la possibilità di bloccare i servizi a valore aggiunto al momento in cui concludono il contratto e, in seguito, almeno una volta all'anno.

Art. 41 Tutela dei minorenni

Se è a conoscenza del fatto che un cliente o utente non ha ancora compiuto 16 anni, il fornitore di servizi di telecomunicazione gli blocca automaticamente l'accesso a:

- a. numeri di servizi a valore aggiunto a carattere erotico o pornografico (n. 0906);
- b. numeri brevi per servizi SMS e MMS a carattere erotico o pornografico;

²⁸ Nuovo testo giusta il n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU 2009 5821).

- c. servizi a valore aggiunto a carattere erotico o pornografico offerti conformemente all'articolo 35 capoverso 2.

Capitolo 6: Organo di conciliazione

Art. 42 Istituzione

¹ L'UFCOM istituisce un organo di conciliazione o incarica un terzo (delegato) di farlo entro 15 mesi dall'entrata in vigore delle presenti disposizioni.

² Può incaricare un delegato di esercitare il compito che spetta all'organo di conciliazione, a condizione che il delegato:

- a. garantisca di rispettare il diritto applicabile;
- b. dimostri di poter finanziare a lungo termine l'attività di conciliazione;
- c. si impegni a esercitare il suo compito in modo indipendente, imparziale, trasparente ed efficace; in particolare garantisce che le persone a cui affida la composizione delle controversie dispongano delle necessarie competenze professionali;
- d. garantisca la trasparenza della sua attività di fronte all'UFCOM e a tutta la collettività; in particolare si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sul suo operato.

³ L'UFCOM designa il delegato per una durata determinata. A tale scopo può indire una pubblica gara che non soggiace agli articoli 32 e seguenti dell'ordinanza dell'11 dicembre 1995²⁹ sugli acquisti pubblici.

⁴ La delega deve essere fatta sotto forma di contratto di diritto amministrativo.

⁵ L'UFCOM approva la nomina della persona fisica designata quale responsabile dell'organo di conciliazione.

Art. 43 Compito

¹ L'organo di conciliazione si occupa di ogni controversia di diritto civile che sorga tra un cliente e il suo fornitore di servizi di telecomunicazione o il suo fornitore di servizi a valore aggiunto.

² Esercita il suo compito in modo indipendente, imparziale, trasparente ed efficace. Non può essere vincolato ad alcuna direttiva generale o particolare concernente la composizione di una controversia.

Art. 44 Regolamento di procedura

¹ L'organo di conciliazione emana un regolamento di procedura.

² Il delegato sottopone all'UFCOM, per approvazione, il suo regolamento di procedura e il suo regolamento sulle tasse, come pure ogni loro ulteriore modifica.

²⁹ RS 172.056.11

Art. 45 Principi procedurali

¹ La procedura di conciliazione deve essere equa, rapida e comportare costi contenuti per i clienti.

² Una richiesta di conciliazione può essere accolta solo se:

- a. la parte richiedente ha dapprima cercato di risolvere la controversia prendendo direttamente contatto con l'altra parte;
- b. è presentata nel rispetto delle condizioni previste dal regolamento di procedura dell'organo di conciliazione;
- c. non è palesemente abusiva;
- d. non è stato adito alcun tribunale o tribunale arbitrale.

³ La procedura di conciliazione si svolge, su scelta del cliente, in una delle lingue ufficiali della Confederazione.

⁴ L'organo di conciliazione può adottare tutte le misure necessarie a comporre la controversia per la quale è stato adito. Se le parti non giungono a un accordo su una soluzione negoziata, formula una proposta di conciliazione equa. Redige un rapporto in cui espone lo svolgimento della procedura di conciliazione che è consegnato, su domanda, alle parti.

⁵ La procedura di conciliazione si conclude con il ritiro della richiesta, l'ottenimento di un accordo tra le parti, la proposta dell'organo di conciliazione o il rigetto della richiesta poiché palesemente abusiva.

Art. 46 Rapporti con altre procedure

¹ La presentazione di una richiesta di composizione o di qualsiasi altro atto legato alla procedura di conciliazione non preclude la possibilità di adire un tribunale civile.

² L'organo di conciliazione pone termine alla procedura non appena un tribunale o un tribunale arbitrale è adito per decidere della controversia.

Art. 47 Obblighi dei fornitori

¹ I fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto coinvolti in una richiesta di conciliazione sono tenuti a partecipare alla procedura di conciliazione. Ottemperano alle richieste di informazione dell'organo di conciliazione.

² Su richiesta, i fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto trasmettono all'organo di conciliazione i dati relativi al traffico delle telecomunicazioni e gli altri dati personali dei loro clienti necessari per comporre la controversia, purché ne siano in possesso.

³ I fornitori di servizi di telecomunicazione informano i loro clienti dell'esistenza dell'organo di conciliazione su ogni fattura. Nel caso delle comunicazioni prepagate, sono tenuti a farlo ad ogni ricarica effettuata dal cliente titolare del collegamento.

Devono sempre segnalare che l'organo di conciliazione è competente anche per controversie in materia di servizi a valore aggiunto.³⁰

Art. 48 Protezione dei dati

¹ L'organo di conciliazione può trattare i dati personali concernenti le parti della controversia purché sia necessario all'adempimento dei compiti affidatigli e all'ottenimento del pagamento dovuto dalle parti. Può conservare i dati in questione al massimo per cinque anni dopo la conclusione della procedura di conciliazione.³¹

² Le persone incaricate dall'organo di conciliazione di svolgere un compito sono tenute a rispettare il segreto d'ufficio ai sensi dell'articolo 320 del Codice penale svizzero³². La ComCom è l'autorità superiore autorizzata a sciogliere una persona dal segreto d'ufficio.

³ L'organo di conciliazione può chiedere all'UFCOM di trasmettergli le informazioni personali necessarie per comporre la controversia. Può in particolare chiedergli informazioni riguardanti l'apertura di una procedura amministrativa e le sanzioni o misure amministrative decise nei confronti di un fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto.

⁴ L'organo di conciliazione può pubblicare le sue proposte di conciliazione su Internet, integralmente o in parte, ad eccezione del nome e di altre indicazioni sull'identità delle parti. Pubblica un compendio delle sue principali proposte.

⁵ Esso è tenuto a comunicare gratuitamente a un nuovo delegato o all'UFCOM i dati personali in suo possesso al momento in cui cessa le sue attività di conciliazione.³³

Art. 49 Finanziamento

¹ Il DATEC o il delegato determina le tasse di procedura e le altre fonti di reddito volte a garantire il finanziamento dell'organo di conciliazione.

² Le tasse di procedura chieste al cliente devono essere modiche, salvo che egli abbia aperto la procedura di conciliazione in modo palesemente abusivo.

³ I fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto versano una tassa per ogni procedura alla quale prendono o dovrebbero prendere parte. L'organo di conciliazione può rinunciare a esigere una tassa per le procedure di conciliazione aperte da un cliente in modo palesemente abusivo.

⁴ L'organo di conciliazione può, mediante una decisione, riscuotere tasse procedurali dalle parti.

³⁰ Nuovo testo giusta il n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU 2009 5821).

³¹ Nuovo testo giusta il n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU 2009 5821).

³² RS 311.0

³³ Introdotto dal n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU 2009 5821).

Art. 50 Vigilanza in caso di delega

¹ L'UFCOM vigila affinché il delegato rispetti il diritto applicabile in materia, in particolare il presente capitolo e il contratto di diritto amministrativo.

² Se vi è il sospetto che il delegato non rispetta i suoi obblighi, l'UFCOM procede a una verifica. Il delegato deve fornire tutte le informazioni utili. Se la verifica consente di stabilire che gli obblighi non sono rispettati, o non lo sono più, il delegato ne assume le spese.

³ Se accerta che il delegato non rispetta i suoi obblighi, l'UFCOM può:

- a. esigere che il delegato ponga rimedio o prenda i provvedimenti necessari per evitare il ripetersi della violazione; in tal caso il delegato comunica all'UFCOM le disposizioni prese;
- b. obbligarlo a versare alla Confederazione i proventi conseguiti illecitamente;
- c. stipulare, nel contratto di diritto amministrativo, degli oneri;
- d. limitare o sospendere il contratto di diritto amministrativo, oppure rescinderlo senza versare un'indennità.

⁴ Se il delegato cessa qualsiasi attività o fa fallimento, l'UFCOM rescinde il contratto senza versare un'indennità.

⁵ Se necessario per tutelare interessi pubblici preponderanti oppure se sono cambiate le condizioni di diritto o di fatto, può rescindere il contratto senza versare un'indennità.

Capitolo 7: Accesso alle risorse e ai servizi dei fornitori che detengono una posizione dominante sul mercato

Sezione 1: Disposizioni generali

Art. 51 Aventi diritto

Hanno diritto di accedere alle risorse e ai servizi del fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato tutti i fornitori di servizi di telecomunicazione notificati (art. 4 LTC).

Art. 52 Non discriminazione

¹ Il fornitore di servizi di telecomunicazione che detiene una posizione dominante sul mercato garantisce ad altri fornitori, senza discriminazioni, un accesso ai suoi impianti e servizi e alle relative informazioni.

² In particolare, ogni fornitore deve beneficiare delle medesime condizioni riservate alle unità aziendali, filiali e agli altri partner del fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato.

³ Il fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato può costituire solo le riserve tecniche necessarie alla gestione, alla manutenzione corrente e alla sostituzione dei suoi impianti. Se gli altri fornitori lo richiedono, deve consentire loro di visitare i suoi impianti e, se del caso, deve giustificare per iscritto l'insufficienza di capacità.

⁴ Esso tratta sollecitamente le ordinazioni degli altri fornitori nell'ordine di arrivo. Può rifiutare un'ordinazione se vi sono dubbi fondati che non corrisponde all'effettivo bisogno del fornitore richiedente.

Art. 53 Trasparenza

¹ Il fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato pubblica almeno una volta all'anno un'offerta di base aggiornata concernente l'accesso alle sue risorse e servizi. Presenta in modo comprensibile e distinto nelle loro componenti le basi di calcolo dei singoli prezzi.

² È tenuto ad annunciare i cambiamenti dell'offerta di base almeno con tre mesi d'anticipo.

³ Fornisce online agli altri fornitori le informazioni aggiornate necessarie alle diverse forme di accesso e alla loro collocazione e consente di ordinare, gestire, esercitare e rescindere le prestazioni di accesso e di collocazione online e in un formato standard.

⁴ Il fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato è tenuto ad annunciare con un termine adeguato se, una volta ricevuta l'ordinazione, effettua modifiche tecniche o d'esercizio alle prestazioni d'accesso e di collocazione che comportano svantaggi per l'altro fornitore. I cambiamenti che comportano oneri considerevoli per l'altro fornitore sono annunciati almeno 24 mesi prima. Con l'accordo dell'altro fornitore le modifiche possono essere effettuate in qualunque momento.

⁵ Il fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato pubblica periodicamente una statistica sulle prestazioni di accesso e di collocazione che comprende informazioni rilevanti in merito alla domanda, alle effettive disponibilità e ai termini di messa a disposizione. Per le prestazioni simili, paragona le informazioni sui propri clienti con quelle valide per altri fornitori.

Art. 54 Formazione dei prezzi in funzione dei costi

¹ I prezzi delle prestazioni di accesso sono stabiliti sulla base degli elementi seguenti:

- a. i costi causati dalla prestazione (costi pertinenti);
- b. i costi supplementari a lungo termine delle componenti di rete utilizzati e quelli che derivano esclusivamente dalla fornitura di una prestazione di accesso (*long run incremental costs*, LRIC);

- c. un supplemento costante (*constant mark up*), basato su una quota proporzionale dei costi congiunti e dei costi comuni rilevanti (*joint and common costs*);
- d. un reddito del capitale, usuale nel settore, per gli investimenti effettuati.

² I costi corrispondono alle spese e agli investimenti di un fornitore efficace. Il computo dei costi si fonda su basi attuali (*forward looking*). I costi della rete corrispondono ai costi di riacquisto (*modern equivalent assets*).

³ Le prestazioni di accesso sono calcolate e fatturate separatamente dagli altri servizi.

Art. 55 Interfacce

¹ L'UFCOM pubblica il catalogo delle interfacce raccomandate per l'accesso e i relativi dati tecnici.

² Altri fornitori possono domandare al fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato interfacce che non figurano nel catalogo, a condizione che esse:

- a. rispettino le norme armonizzate a livello internazionale;
- b. siano tecnicamente realizzabili; e
- c. presentino considerevoli vantaggi economici per i servizi che si intende introdurre.

³ Le interfacce armonizzate sul piano internazionale hanno la precedenza.

⁴ Il fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato offre agli altri fornitori almeno le interfacce che utilizza per i propri servizi.

Art. 56 Principi relativi alla collocazione

¹ Il fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato offre senza discriminazione agli altri fornitori la possibilità di utilizzare tutti i suoi spazi necessari all'accesso e di installarvi ed esercitarvi degli impianti.

² È in particolare tenuto a consentire agli altri fornitori di:

- a. accedere agli spazi alle sue stesse condizioni, in particolare per quanto riguarda le vie d'accesso, gli orari e l'accompagnamento;
- b. riunire varie forme d'accesso negli spazi di collocazione;
- c. collegare, negli spazi, i loro impianti alle loro reti mediante gli stessi tipi di istradamento di cui dispone, ma in ogni caso in ponte radio;
- d. collegare, negli spazi, i loro impianti con quelli di fornitori terzi;
- e. ricevere prestazioni di accesso per fornitori terzi.

³ L'offerta di base contiene almeno l'utilizzo di uno spazio senza separazioni di tipo edile.

⁴ In caso di mancanza di spazio, le superfici di collocazione non utilizzate per almeno tre mesi devono essere immediatamente liberate.

Art. 57 Collocazione in caso di spazio limitato

¹ Se la superficie di collocazione non è sufficiente nonostante un utilizzo ottimale dello spazio esistente, il fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato mette a disposizione uno spazio supplementare nello stesso luogo.

² Se non può garantire la collocazione in questo modo a condizioni accettabili, il fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato esercita gli impianti di altri fornitori alle stesse condizioni tecniche e d'esercizio con le quali esercita i suoi impianti, oppure permette agli altri fornitori di installare ed esercitare impianti in locali o edifici adiacenti o vicini ai suoi spazi e di collegare tali impianti alla sua rete.

³ Gli altri fornitori decidono, nell'ambito delle possibilità tecniche, quale variante applicare in base al capoverso 2.

Sezione 2: Disposizioni particolari**Art. 58** Accesso completamente disaggregato alla rete locale

¹ Il fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato pubblica nella sua offerta di base le condizioni tecniche e commerciali concernenti l'accesso completamente disaggregato alla rete locale, in particolare:

- a. le modalità per l'utilizzazione dell'accesso completamente disaggregato alla rete locale o a una sottorete locale (senza impianti di trasmissione o commutazione);
- b. i dati tecnici delle interfacce importanti;
- c. i dati tecnici dell'accesso fisico ai ripartitori;
- d. i dati tecnici concernenti la compatibilità della rete.

² Verifica costantemente la compatibilità della rete alle tecnologie standardizzate a livello internazionale, che corrispondono all'attuale stato della tecnica. Mette a disposizione in modo neutro dal punto di vista tecnologico e senza discriminazioni lo spettro disponibile nel doppino in rame, in modo tale da garantire un esercizio privo di interferenze.

³ Il prezzo dell'accesso completamente disaggregato alla rete locale è fissato indipendentemente dal limite massimo del prezzo per il collegamento previsto all'articolo 22 capoverso 1 lettera a.

⁴ In caso di accesso a una parte della rete locale, il fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato può riservare nei suoi ripartitori di quartiere il posto di cui ha bisogno per soddisfare la domanda dei propri clienti, prevista in un prossimo futuro, in materia di servizi forniti mediante tali ripartitori. Su richiesta fornisce le informazioni sulla domanda e sulle riserve previste e le relative giustificazioni.

Art. 59 Accesso a flusso di bit ad alta velocità

¹ Il fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato pubblica nella sua offerta di base le condizioni tecniche e commerciali concernenti la connessione d'accesso a flusso di bit ad alta velocità, in particolare:

- a. le modalità per l'utilizzazione della connessione ad alta velocità;
- b. i dati tecnici delle interfacce importanti;
- c. i dati tecnici concernenti l'Access Multiplexer e i punti d'accesso;
- d. i dati tecnici concernenti la compatibilità della rete.

² Il fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato deve offrire al cliente l'accesso a flusso di bit ad alta velocità indipendentemente dal servizio telefonico. Se il cliente rescinde solo il collegamento vocale, l'accesso a flusso di bit ad alta velocità non può essere interrotto.

³ Il termine di quattro anni previsto all'articolo 11 capoverso 1 lettera b LTC inizia al momento dell'effettiva disponibilità a livello nazionale di un'offerta conforme alle esigenze legali.

Art. 60 Fatturazione del collegamento

¹ Il fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato pubblica nella sua offerta di base le condizioni tecniche e commerciali concernenti la fatturazione dei collegamenti della rete fissa.

² Il prezzo stabilito in funzione dei costi ai sensi dell'articolo 11 capoverso 1 LTC è calcolato partendo dal prezzo del collegamento effettivamente chiesto dal fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato:

- a. deducendo i costi da lui sostenuti per la fatturazione del collegamento a tutti i suoi clienti; e
- b. aggiungendo i costi da lui sostenuti per la fatturazione del collegamento agli altri fornitori.

³ La fatturazione dell'accesso può essere effettuata solo dal fornitore di servizi di telecomunicazione preliminarmente scelto dal cliente come fornitore per le chiamate nazionali e internazionali.

Art. 61 Interconnessione

¹ Il fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato pubblica nella sua offerta di base le condizioni tecniche e commerciali concernenti i servizi d'interconnessione, in particolare:

- a. la descrizione di tutti i punti standard d'interconnessione e delle condizioni d'accesso, sia che l'altro fornitore intenda assicurare direttamente la connessione d'interconnessione, sia che egli voglia incaricare il fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato;
- b. i dati tecnici delle interfacce d'interconnessione e dei protocolli di segnalazione utilizzati.

² Il fornitore del servizio telefonico pubblico che detiene una posizione dominante sul mercato offre almeno i servizi d'interconnessione seguenti:

- a. lo stabilimento, la terminazione e il transito di comunicazioni;
- b. l'indicazione del numero chiamante e del numero chiamato ovvero la soppressione di questa indicazione;
- c. accesso ai servizi a valore aggiunto 08xx e 09xx;
- d. connessione fisica tra gli impianti di telecomunicazione di diversi fornitori indispensabile alla connessione dei servizi.

³ ...³⁴

Art. 62 Linee affittate

Il fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato pubblica nella sua offerta di base le condizioni tecniche e commerciali concernenti le linee affittate, in particolare:

- a. i dati tecnici delle linee affittate;
- b. i dati tecnici concernenti i punti d'accesso e i punti terminali;
- c. i dati tecnici delle interfacce.

Art. 63 Accesso alle canalizzazioni di cavi

¹ Il fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato pubblica nella sua offerta di base le condizioni tecniche e commerciali concernenti l'accesso alle canalizzazioni di cavi, in particolare:

- a. le modalità di accesso alle canalizzazioni di cavi, come pure la posa, la manutenzione e l'eliminazione dei cavi;
- b. i dati tecnici concernenti i sistemi di trasmissione utilizzati.

² Il sistema online del fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato mette a disposizione dell'altro fornitore le informazioni seguenti:

- a. i tracciati delle canalizzazioni di cavi che collegano determinati punti geografici;
- b. nella misura in cui sono conosciute, le capacità utilizzate e quelle ancora a disposizione;
- c. le ubicazioni delle camere di accesso.

³⁴ Abrogato dal n. I dell'O del 4 nov. 2009, con effetto dal 1° gen. 2010 (RU **2009** 5821).

Sezione 3: Accordi in materia d'accesso e procedure

Art. 64 Accordi in materia d'accesso

Gli accordi concernenti l'accesso devono essere conclusi per scritto e comprendere almeno i punti seguenti:

- a. le condizioni generali di commercio;
- b. la descrizione dei servizi d'accesso;
- c. i dati tecnici sui servizi d'accesso;
- d. le modalità della messa in servizio, dell'esercizio e della messa fuori servizio dell'accesso.

Art. 65 Confidenzialità delle informazioni

¹ Le informazioni relative alle trattative concernenti l'accesso sono confidenziali. Non possono essere trasmesse ad altre unità aziendali, a filiali, a partner commerciali o a terzi.

² Le informazioni sui clienti ricevute dai fornitori nel quadro della realizzazione di un rapporto concernente l'accesso possono essere utilizzate solo nell'ambito dell'accesso e per allestire la fattura.

³ L'indicazione che un cliente ha scelto liberamente un fornitore per le sue comunicazioni nazionali e internazionali, che ha soppresso questa scelta o che ha portato il numero presso un altro fornitore può essere utilizzata a condizione che:

- a. questa informazione sia a disposizione in ugual misura di tutti i fornitori in questione;
- b. questa informazione venga utilizzata soltanto dal fornitore che cede o riprende il numero;
- c. il cliente abbia approvato l'utilizzazione di questa informazione.

⁴ L'obbligo di confidenzialità di cui ai capoversi 1 e 2 non si applica né alla Com-Com né all'UFCOM.

Art. 66 Notifica dell'apertura delle trattative

¹ Il fornitore che desidera stipulare un accordo concernente l'accesso può notificare per scritto all'UFCOM, quale prova, l'apertura o la ripresa di trattative in merito.

² In caso di modifiche contrattuali, si presume che le trattative siano iniziate mediante la presentazione della relativa offerta.

Art. 67 Obbligo di notifica

¹ Gli accordi concernenti l'accesso devono essere inoltrati all'UFCOM al più tardi due settimane dopo la loro conclusione. Lo stesso vale per la loro modifica o la loro rescissione.

² I segreti commerciali possono essere omessi in caso di lettura da parte di terzi, a condizione di offrirne un compendio altrove. Se esso è incompleto, l'UFCOM può esigere informazioni più dettagliate.

Art. 68 Diritto di consultazione

Su richiesta, l'UFCOM consente la consultazione di accordi e decisioni in materia di accesso.

Art. 69 Campo d'applicazione esteso

Gli articoli 64–68 sono applicabili indipendentemente dalla posizione dominante occupata da un fornitore sul mercato.

Art. 70 Richiesta di decisione in materia di accesso

¹ Le domande di decisione in materia di accesso devono comprendere i dati seguenti:

- a. le conclusioni;
- b. i fatti essenziali;
- c.³⁵ il formulario dell'UFCOM, se la domanda è motivata dalla posizione dominante della controparte e se quest'ultima contesta il fatto di occupare una posizione dominante;
- d. ...³⁶

² ...³⁷

³ L'UFCOM è incaricato dell'istruzione. Se ritiene che la richiesta presentata sia incompleta o poco chiara, concede al richiedente un breve termine supplementare per regolarizzarla, avvisandolo che se le lacune non saranno debitamente colmate entro tale termine, proporrà alla ComCom di dichiarare la richiesta irricevibile.

Art. 71 Misure cautelari

Dopo il ricevimento della richiesta, la ComCom può prendere misure cautelari, d'ufficio o su richiesta di una delle parti, allo scopo di garantire l'accesso durante la procedura.

Art. 72 Commissione della concorrenza

Se consultata, la Commissione della concorrenza prende posizione entro quattro settimane.

³⁵ Nuovo testo giusta il n. I dell'O del 4 nov. 2009, in vigore dal 1° gen. 2010 (RU **2009** 5821).

³⁶ Abrogata dal n. I dell'O del 4 nov. 2009, con effetto dal 1° gen. 2010 (RU **2009** 5821).

³⁷ Abrogato dal n. I dell'O del 4 nov. 2009, con effetto dal 1° gen. 2010 (RU **2009** 5821).

Art. 73 Procedura di conciliazione

Nel quadro dell'istruzione, l'UFCOM può aprire un'udienza di conciliazione.

Art. 74 Decisione in materia di accesso

¹ Una volta conclusa l'istruzione, l'UFCOM sottopone alla ComCom una proposta di decisione.

² La ComCom decide sulle condizioni dell'accesso in base a principi usuali nel mercato o nel settore in questione.

³ Se il fornitore che detiene una posizione dominante sul mercato non è in grado di provare che rispetta il principio di formazione dei prezzi in funzione dei costi, la ComCom decide sulla base dei valori paragonabili usuali nel mercato o nel settore in questione. Può anche fissare i prezzi ricorrendo a modellizzazioni di prezzi e costi, o sulla base di altri metodi appropriati, in particolare se non sono disponibili valori paragonabili.

Capitolo 8: Utilizzazione di fondi di uso comune e contenza**Art. 75** Coordinamento con altri progetti di costruzione

¹ Concedendo a un fornitore di servizi di telecomunicazione il permesso di utilizzare un fondo di uso comune, il proprietario di tale fondo può porre la condizione che il fornitore coordini il proprio con un altro progetto, purché il primo possa venir realizzato entro tre mesi e che tale coordinamento non ostacoli oltre misura la destinazione e l'utilizzazione previste per il fondo in questione.

² Il proprietario di un fondo di uso comune può esigere dal fornitore di informarsi presso altre aziende sui progetti che esse intendono realizzare su tale fondo. Gli indica le aziende alle quali può rivolgersi a tale scopo. Il fornitore può chiedere questo tipo di informazioni anche ad altre aziende. Esse sono tenute a rispondere entro quattro settimane.

Art. 76 Spostamento di linee e telefoni pubblici

¹ Il proprietario di un fondo di uso comune notifica per scritto al fornitore di servizi di telecomunicazione lo spostamento di linee o di telefoni pubblici, indicandone i motivi. Il fornitore è tenuto a pronunciarsi sulle modalità dello spostamento, sui costi e sulla loro copertura. Se non viene raggiunto alcun accordo in merito allo spostamento e alle sue modalità, il proprietario ordina lo spostamento tenendo conto delle indicazioni del fornitore.

² Di norma, i costi dello spostamento sono assunti dal fornitore. Tuttavia, il proprietario di un fondo di uso comune vi partecipa in misura adeguata, purché:

- a. l'ubicazione attuale della linea o del telefono pubblico corrisponda a un suo esplicito desiderio;
- b. utilizzi in comune la linea per bisogni propri;

- c. lo spostamento della linea o del telefono pubblico sia richiesto entro un anno dalla sua installazione;
- d. i costi di altri interventi accettabili siano inferiori rispetto a quelli dello spostamento.

³ Se lo spostamento è effettuato a favore di terzi, questi devono essere inclusi nella procedura e partecipare in misura adeguata ai costi dello spostamento.

Art. 77 Fondi appartenenti alle ferrovie

¹ L'articolo 35 LTC è applicato per analogia nei casi in cui le linee di telecomunicazione attraversano, seppur brevemente, fondi appartenenti alle ferrovie.

² Il fornitore di servizi di telecomunicazione sostiene i costi cagionati alle ferrovie dalla costruzione o dalla manutenzione delle linee.

Art. 78 Utilizzazione di strade

¹ I proprietari di strade, ad eccezione delle strade di accesso, decidono il luogo in cui i fornitori di servizi di telecomunicazione posano le loro linee all'interno del perimetro stradale.

² Purché sia accettabile per i fornitori, i proprietari di cui al capoverso 1 possono esigere che questi utilizzino le loro infrastrutture, se disponibili, contro adeguato indennizzo. L'indennizzo non deve superare i costi che il fornitore avrebbe assunto per posare altrimenti le sue linee.

³ Sono fatti salvi accordi contrari conclusi tra le parti sull'utilizzazione dei fondi.

⁴ L'articolo 76 capoverso 2 lettera a non si applica alle strade, ad eccezione delle strade di accesso.

Art. 79 Coutenza

È considerato un rimborso adeguato per l'utilizzo di impianti di altri fornitori la parte corrispondente dei costi totali.

Capitolo 9: Segreto delle telecomunicazioni e protezione dei dati

Art. 80 Trattamento dei dati relativi al traffico e alla fattura

I fornitori di servizi di telecomunicazione possono elaborare i dati personali dei clienti, se e fino a quando sia necessario per stabilire le comunicazioni, per rilasciare informazioni sulla corrispondenza postale e sul traffico delle telecomunicazioni conformemente all'articolo 5 capoverso 2 della legge federale del 6 ottobre 2000³⁸ sulla sorveglianza della corrispondenza postale e del traffico delle telecomunicazioni (LSCPT), nonché per ottenere il rimborso dovuto per le loro prestazioni.

³⁸ RS 780.1

Art. 81 Comunicazione dei dati relativi al traffico e alla fattura

¹ Finché sussiste la possibilità di contestare la fattura, i clienti possono chiedere al loro fornitore di servizi di telecomunicazione che comunichi loro, su singola richiesta o regolarmente a ogni fattura, i seguenti dati, a condizione che siano utilizzati per l'allestimento della fattura:

- a. gli elementi d'indirizzo completi dei collegamenti chiamati o i numeri di chiamata dei collegamenti entranti, senza le ultime quattro cifre;
- b. data, ora e durata delle comunicazioni;
- c. costo delle singole comunicazioni.

² I dati di cui al capoverso 1 non possono essere comunicati per le chiamate verso il numero 147.

³ Per le comunicazioni prepagate, i dati devono essere forniti, su richiesta, durante un mese dopo l'addebito del rimborso.

⁴ Se un cliente contesta la fattura di un servizio a valore aggiunto oppure non la paga entro i termini stabiliti, il fornitore di servizi di telecomunicazione può comunicare al fornitore del servizio in questione i dati personali del cliente che ha a disposizione e che sono necessari a far valere il credito.

Art. 82 Comunicazione dei dati in caso di chiamate abusive e di pubblicità di massa sleale

¹ Se il cliente rende verosimile, per scritto, che il suo collegamento è stato chiamato abusivamente oppure che ha ricevuto pubblicità di massa sleale, il fornitore di servizi di telecomunicazione è tenuto a trasmettergli i dati seguenti, purché siano in suo possesso:

- a. data, ora e durata delle comunicazioni, oppure data e ora dei messaggi;
- b. gli elementi d'indirizzo così come i nomi e l'indirizzo dei titolari dei collegamenti dai quali sono provenute le comunicazioni, oppure la pubblicità di massa sleale.

² Se i dati non possono essere forniti retroattivamente e con ogni probabilità le chiamate abusive o la pubblicità di massa sleale proseguiranno, il fornitore di servizi di telecomunicazione è tenuto a raccogliere i dati necessari e a trasmettere ai clienti quelli cui essi hanno diritto.

³ Se le chiamate abusive o la pubblicità di massa sleale provengono da collegamenti di clienti di un altro fornitore di servizi di telecomunicazione, questi è tenuto a indicare i dati al fornitore di servizi di telecomunicazione dei clienti che hanno presentato domanda in merito.

Art. 83 Pubblicità di massa sleale

¹ Purché la tecnica lo consenta, i fornitori di servizi di telecomunicazione devono proteggere i loro clienti dalla pubblicità di massa sleale.

² Possono impedire la diffusione della pubblicità di massa sleale.

³ Se un fornitore è a conoscenza del fatto che un suo cliente invia o inoltra pubblicità di massa sleale mediante la sua rete di telecomunicazione, deve bloccare senza indugio l'invio di questi messaggi oppure impedire l'allestimento delle relative comunicazioni. Può disconnettere dalla rete di telecomunicazione i clienti che inviano o inoltrano pubblicità di massa sleale.

⁴ Il fornitore di servizi di telecomunicazione deve istituire un servizio al quale sia possibile segnalare pubblicità di massa sleale che proviene dalla sua rete di telecomunicazione, o che vi circola.

⁵ L'UFCOM può emanare prescrizioni tecniche e amministrative per tutelare i clienti dalla pubblicità di massa sleale.

⁶ In caso di violazione dell'articolo 3 lettera o della legge federale del 19 dicembre 1986³⁹ contro la concorrenza sleale (LCSI) o di disposizioni estere simili, l'autorità federale competente può chiedere al fornitore di servizi di telecomunicazione le informazioni e la documentazione necessarie per esercitare il suo diritto d'intervento e garantire la collaborazione amministrativa ai sensi della LCSI.

Art. 84 Indicazione del numero chiamante

¹ Se è tecnicamente possibile a costi ragionevoli, i fornitori di servizi di telecomunicazione devono offrire ai loro clienti, in modo semplice e gratuito, la possibilità di sopprimere, per singola chiamata o in permanenza, l'indicazione del loro numero sull'apparecchio chiamato.

² Al momento di concludere il contratto di abbonamento, i fornitori di servizi di telecomunicazione devono indicare esplicitamente ai loro clienti tale possibilità.

³ In ogni caso, essi devono garantire l'indicazione del numero chiamante per le chiamate di cui va garantita la localizzazione ai sensi degli articoli 29 capoverso 1 e 90 capoverso 4, e per le chiamate al servizio di trascrizione per audiodesi conformemente all'articolo 15 capoverso 1 lettera f. Eccezion fatta per il proprio servizio guasti, i fornitori non devono consentire a nessun altro cliente di conoscere il numero chiamante dei clienti che hanno scelto il servizio di soppressione dell'indicazione.

Art. 85 Indicazione del numero chiamato

¹ Se tecnicamente possibile a costi ragionevoli, i fornitori di servizi di telecomunicazione devono offrire ai loro clienti, in modo semplice e gratuito, la possibilità di sopprimere l'indicazione del numero sull'apparecchio chiamato.

² Al momento di concludere il contratto di abbonamento, i fornitori di servizi di telecomunicazione devono indicare esplicitamente ai loro clienti tale possibilità.

Art. 86 Deviazione automatica delle chiamate

Se tecnicamente possibile a costi ragionevoli, i fornitori di servizi di telecomunicazione devono offrire ai loro clienti, in modo semplice e gratuito, la possibilità di sopprimere la deviazione automatica delle chiamate da parte di terzi verso il loro apparecchio.

Art. 87 Sicurezza dei servizi di telecomunicazione

¹ I fornitori di servizi di telecomunicazione devono avvertire i loro clienti del rischio di ascolto abusivo e di ingerenze legato all'utilizzazione dei loro servizi.

² Devono offrire o indicare loro strumenti in grado di eliminare tali rischi.

Art. 88 Elenchi telefonici

¹ I clienti che figurano in un elenco hanno il diritto di far indicare chiaramente che non desiderano ricevere messaggi pubblicitari da parte di terzi e che i loro dati non possono essere comunicati ai fini della pubblicità diretta.

² Il fornitore di un servizio di elenco elettronico può:

- a. mettere a disposizione dei clienti meccanismi per la ricerca di informazioni che permettano in particolare di ottenere liste di professionisti ordinate per rubriche;
- b. permettere al cliente di consultare l'intero elenco alla ricerca di informazioni.

³ Le copie di elenchi online devono rispettare le norme internazionali e le prescrizioni dell'UFCOM; il fornitore dell'elenco deve adottare i provvedimenti necessari per impedire che ne pervengano copie in Paesi in cui il livello di protezione dei dati personali non è paragonabile a quello svizzero.

⁴ Il fornitore di un elenco online deve adottare i provvedimenti tecnici e organizzativi adeguati per impedire che il contenuto di un'iscrizione o di una parte dell'elenco sia modificato o soppresso da una persona non autorizzata.

Art. 89 Legislazione sulla protezione dei dati

Per quanto la presente ordinanza non disponga altrimenti, è applicabile la legge federale del 19 giugno 1992⁴⁰ sulla protezione dei dati.

⁴⁰ RS 235.1

Capitolo 10: Interessi nazionali preponderanti

Sezione 1: Prestazioni in situazioni straordinarie

Art. 90 Prestazioni

¹ I fornitori di servizi di telecomunicazione possono essere chiamati a garantire agli organi incaricati di affrontare situazioni straordinarie, indicati all'articolo 91, le seguenti prestazioni:

- a. prestazioni del servizio universale;
- b. trasmissione di dati ad elevata capacità;
- c. messa a disposizione di linee affittate;
- d. servizi di radiochiamata (pager).

² I fornitori di servizi di telecomunicazione sottoposti alle condizioni di cui all'articolo 92 devono adottare gli opportuni provvedimenti preparatori e garantire che la necessaria infrastruttura possa essere gestita in modo indipendente all'interno del Paese.

³ In caso di bisogno essi devono permettere la cointerconnessione dei loro locali e dei loro impianti nonché lo svolgimento di esercitazioni, nella misura in cui la gestione ordinaria dei loro servizi non ne risulti pregiudicata.

⁴ Su richiesta degli organi di cui all'articolo 91, l'UFCOM designa i numeri per i quali deve essere garantito il servizio di localizzazione delle chiamate. Per tali numeri gli organi hanno accesso al servizio di cui all'articolo 29 capoverso 2.

Art. 91 Organi autorizzati

I seguenti organi sono autorizzati a beneficiare delle prestazioni di cui all'articolo 90:

- a. esercito, protezione civile, istituzioni che si occupano dell'approvvigionamento economico del Paese e stati maggiori di comando civili;
- b. polizia, pompieri e organi cui gli enti pubblici affidano compiti di salvataggio e di assistenza medica;
- c. organi cui può essere affidato il compito di assistere le autorità civili conformemente all'articolo 67 della legge federale del 3 febbraio 1995⁴¹ sull'esercito e sull'amministrazione militare.

Art. 92 Designazione dei fornitori

¹ In linea di principio, l'organo incaricato di preparare le trasmissioni in situazioni straordinarie ordina le prestazioni necessarie presso un fornitore di servizi di telecomunicazione di sua scelta, sulla base di un contratto.

⁴¹ RS 510.10

² Se la pubblica gara è stata infruttuosa, può chiedere all'UFCOM di obbligare un fornitore a mettere a disposizione i servizi necessari.

³ Il Consiglio federale può obbligare i fornitori di servizi di telecomunicazione i cui impianti o servizi sono importanti in situazioni straordinarie ad organizzarsi in previsione di simili situazioni.

Art. 93 Indennità

¹ L'indennità spettante ai fornitori di servizi di telecomunicazione per le loro prestazioni è stipulata in un contratto con gli organi incaricati di preparare le trasmissioni in situazioni straordinarie. Sono presi in considerazione i seguenti elementi di costo:

- a. le tariffe ordinarie per l'utilizzazione dei servizi pubblici;
- b. le tariffe ordinarie per le reti della polizia, delle organizzazioni di salvataggio e dei servizi medici;
- c. i prezzi di costo per la preparazione di impianti di telecomunicazione e di locali;
- d. i prezzi di costo per le reti utilizzate in esercizio permanente; se tali reti sono utilizzate ad altri fini, si applicano le tariffe ordinarie;
- e. nell'ambito di esercitazioni:
 1. le tariffe ordinarie per l'utilizzazione di servizi pubblici,
 2. i prezzi di costo per la preparazione e lo smantellamento degli impianti di telecomunicazione utilizzati,
 3. i prezzi di costo per l'utilizzazione degli impianti in base alla durata effettiva dell'impiego.

² Se un fornitore è obbligato a mettere a disposizione i servizi necessari, l'UFCOM stabilisce la relativa indennità sulla base degli elementi di costo di cui al capoverso 1.

Sezione 2: Limitazione del traffico delle telecomunicazioni

Art. 94 Provvedimenti

¹ Purché la tecnica impiegata lo consenta, il DATEC può ordinare che il traffico civile delle telecomunicazioni sia limitato ai clienti che, in situazioni straordinarie, sono chiamati ad assumere compiti importanti. Può parimenti stabilire che il traffico delle telecomunicazioni di questi clienti abbia la priorità rispetto al restante traffico civile delle telecomunicazioni.

² Il trattamento prioritario di altri clienti non deve nuocere a quello dei clienti che, in situazioni straordinarie, sono chiamati ad assumere compiti importanti. Purché il metodo di trattamento prioritario delle comunicazioni lo consenta, in situazioni straordinarie la Centrale nazionale d'allarme può far limitare il traffico delle telecomunicazioni, conformemente al capoverso 1, per 36 ore al massimo. Ne informa senza indugio l'UFCOM.

³ Se constatata un sovraccarico della sua rete, un fornitore di servizi di telecomunicazione può limitare, in parte e per 36 ore al massimo, il traffico delle telecomunicazioni. Ne informa senza indugio l'UFCOM.

⁴ L'UFCOM può emanare prescrizioni tecniche e amministrative relative alla limitazione del traffico civile delle telecomunicazioni in situazioni straordinarie.

Art. 95 Provvedimenti preparatori

¹ Gli organi per il coordinamento della telematica designati dal Consiglio federale preparano i provvedimenti di cui all'articolo 94 capoversi 1 e 2.

² Nella misura in cui il trattamento prioritario di cui all'articolo 94 non viene utilizzato a fini commerciali, la Confederazione si assume i costi dei provvedimenti preparatori.

Sezione 3: Sicurezza e disponibilità

Art. 96

¹ I fornitori di servizi di telecomunicazione sono tenuti a segnalare senza indugio all'UFCOM le interferenze nell'esercizio della loro rete che toccano un numero rilevante di clienti.

² L'UFCOM emana le prescrizioni tecniche e amministrative relative alla gestione della sicurezza dell'informazione e a ogni altra misura atta a contribuire alla sicurezza e alla disponibilità delle infrastrutture e dei servizi di telecomunicazione. Può dichiarare applicabili norme tecniche armonizzate a livello internazionale concernenti la sicurezza e la disponibilità delle infrastrutture e dei servizi di telecomunicazione.

Capitolo 11: Statistica ufficiale sulle telecomunicazioni

Art. 97 Competenze dell'UFCOM

¹ L'UFCOM allestisce la statistica ufficiale sulle telecomunicazioni, in particolare allo scopo di valutare la legislazione in vigore nel settore, prendere le necessarie decisioni regolatrici e garantire la continuità del servizio universale.

² Garantisce la raccolta e il trattamento dei dati, nonché tutti i lavori statistici nell'ambito del capoverso 1.

³ Collabora e coordina questi lavori con l'Ufficio federale di statistica conformemente all'ordinanza del 30 giugno 1993⁴² sull'organizzazione della statistica federale.

⁴² RS 431.011

Art. 98 Dati raccolti dall'UFCOM

¹ L'UFCOM raccoglie presso i fornitori di servizi di telecomunicazione i dati necessari all'elaborazione della statistica ufficiale sulle telecomunicazioni. Può inoltre ricorrere ai dati raccolti in applicazione della legislazione sulle telecomunicazioni e a quelli raccolti da altre autorità in applicazione del diritto federale.

² Raccoglie, con l'ausilio di questionari annuali sulle reti e sui servizi dei fornitori, dati riguardanti in particolare:

- a. le aziende stesse (segnatamente nome o ragione sociale, indirizzo e altre coordinate, campo d'attività);
- b. le caratteristiche delle reti (segnatamente tipo, caratteristiche tecniche, numero e tipo di collegamenti, tasso di copertura della popolazione e del territorio, numero di ordini di preselezione eseguiti);
- c. i diversi tipi di servizi offerti sulle reti, le loro caratteristiche e l'utilizzazione che ne viene fatta (segnatamente prezzo, numero di clienti, cifra d'affari per servizio, durata e numero di comunicazioni, volume di comunicazioni per servizio, numero di rivenditori, servizi offerti a terzi mediante numeri di servizio a carattere non geografico, tipo e volume dell'infrastruttura affittata a terzi).

³ Raccoglie, con l'ausilio di un questionario annuale sulla situazione finanziaria dei fornitori di servizi di telecomunicazione, dati riguardanti in particolare:

- a. le aziende stesse (segnatamente nome o ragione sociale, indirizzo e altre coordinate, campo d'attività);
- b. i ricavi d'esercizio suddivisi per tipo di servizi;
- c. i costi d'esercizio, segnatamente gli acquisti di beni, gli acquisti di servizi (servizi acquistati presso altri operatori per tipo di rete e altri servizi), i costi del personale e gli ammortamenti;
- d. i risultati, segnatamente il risultato d'esercizio, il risultato fuori esercizio, il risultato prima dell'imposta, il risultato netto;
- e. gli investimenti, tanto materiali, quali quelli per gli impianti d'esercizio necessari ai servizi di telecomunicazione per tipo di rete, quanto immateriali e finanziari;
- f. gli effettivi di personale.

⁴ Può raccogliere dati avvalendosi di altri mezzi, segnatamente mediante questionari unici.

Art. 99 Obblighi dei fornitori di servizi di telecomunicazione

¹ I fornitori di servizi di telecomunicazione sono tenuti a trasmettere gratuitamente all'UFCOM le informazioni necessarie all'elaborazione della statistica ufficiale sulle telecomunicazioni.

² In particolare, sono tenuti a compilare i questionari elaborati dall'UFCOM in modo esaustivo, veritiero ed entro il termine fissato.

Art. 100 Utilizzazione dei dati

I dati personali raccolti a scopi statistici possono essere messi a disposizione di servizi pubblici o privati oppure di servizi statistici di organizzazioni internazionali che ne hanno bisogno per effettuare lavori nel settore della statistica, a condizione che:

- a. siano resi anonimi non appena lo scopo del trattamento lo permette;
- b. il loro destinatario s'impegni a non comunicarli a terzi e a restituirli all'UFCOM oppure a distruggerli una volta conclusi i lavori;
- c. la forma scelta dal destinatario per pubblicare i risultati non permetta di identificare le persone in questione;
- d. tutto lasci pensare che il destinatario rispetterà il segreto statistico e la normativa federale in materia di protezione dei dati; e
- e. non vi si opponga alcun interesse pubblico o privato preponderante.

Art. 101 Provvedimenti per la protezione dei dati all'interno dell'UFCOM

L'UFCOM adotta i provvedimenti tecnici e organizzativi necessari a proteggere i dati raccolti da qualsiasi trattamento abusivo. In particolare, esso affida i lavori di statistica a un'unità organizzativa indipendente che non abbia funzioni di gestione o di controllo.

Art. 102 Segreto d'ufficio

Le persone incaricate dei lavori statistici sono tenute a mantenere il segreto sui dati relativi a persone fisiche o giuridiche di cui sono venute a conoscenza nell'esercizio della loro funzione.

Art. 103 Diffusione dei risultati statistici

¹ L'UFCOM pubblica o rende accessibili mediante una procedura di richiamo i risultati statistici d'interesse pubblico. Esso può fornire, su richiesta e a pagamento, i risultati non pubblicati o non accessibili mediante una procedura di richiamo, se nessun interesse pubblico o privato vi si oppone.

² I risultati devono essere presentati in forma tale da impedire di risalire alla situazione di una persona fisica o giuridica, a meno che i dati siano stati resi pubblici dalla persona in questione oppure che essa vi abbia consentito.

³ L'utilizzazione o la riproduzione dei risultati è libera a condizione di indicarne la fonte. L'UFCOM può prevedere eccezioni.

Capitolo 12: Partecipazione alle attività dell'Unione internazionale delle telecomunicazioni

Art. 104

¹ I fornitori di servizi internazionali di telecomunicazione o i fornitori i cui servizi potrebbero provocare interferenze dannose sono considerati «gestioni riconosciute» secondo l'articolo 19 della Convenzione del 22 dicembre 1992⁴³ dell'Unione internazionale delle telecomunicazioni (Convenzione dell'UIT).

² L'UFCOM può riconoscere la qualità di «membro dei Settori» (art. 19 della Convenzione dell'UIT) agli altri fornitori di servizi di telecomunicazione nonché a organizzazioni o enti che hanno la loro sede o la loro attività commerciale in Svizzera, se questi garantiscono di rispettare le esigenze dell'Unione internazionale delle telecomunicazioni.

Capitolo 13: Disposizioni finali

Sezione 1: Esecuzione

Art. 105

¹ L'UFCOM emana le prescrizioni tecniche e amministrative.

² Può concludere accordi internazionali dal contenuto tecnico o amministrativo che rientrano nel campo d'applicazione della presente ordinanza.

Sezione 2: Abrogazione e modifica del diritto vigente

Art. 106 Diritto previgente: abrogazione

L'ordinanza del 31 ottobre 2001⁴⁴ sui servizi di telecomunicazione è abrogata.

Art. 107 Modifica del diritto vigente

L'ordinanza dell'11 dicembre 1978⁴⁵ sull'indicazione dei prezzi è modificata come segue:

Ingresso

...

Art. 10 cpv. 1 lett. q

...

⁴³ RS 0.784.02

⁴⁴ [RU 2001 2759 3170, 2002 158 271, 2003 544 4767, 2005 669 3555, 2006 3939]

⁴⁵ RS 942.211. Le modifiche qui appresso sono inserite nell'O menzionata.

Art. 11a cpv. 1, 2 frase introduttiva, 4 e 5

...

Art. 11b cpv. 1 frase introduttiva, lett. d e cpv. 2

...

Art. 13 cpv. 1^{bis} primo periodo

...

Sezione 3: Disposizioni transitorie

Art. 108 Sede o stabile organizzazione in Svizzera

I fornitori di servizi a valore aggiunto che, all'entrata in vigore della presente ordinanza, hanno la loro sede all'estero, devono fissare entro sei mesi una sede o una stabile organizzazione in uno Stato contraente della Convenzione del 16 settembre 1988⁴⁶ concernente la competenza giurisdizionale e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale, conformemente all'articolo 37 capoverso 2.

Sezione 4: Entrata in vigore

Art. 109

¹ Fatti salvi i capoversi 2 e 3, la presente ordinanza entra in vigore il 1° aprile 2007.

² Gli articoli 15, 16, 17 capoverso 2, 21 capoverso 1 e 22 capoversi 1 e 2 entrano in vigore il 1° gennaio 2008.

³ L'articolo 9 entra in vigore il 1° ottobre 2008.

⁴⁶ RS 0.275.11

