

Ordinanza sui servizi di telecomunicazione (OST)

Modifica del 4 novembre 2009

*Il Consiglio federale svizzero
ordina:*

I

L'ordinanza del 9 marzo 2007¹ sui servizi di telecomunicazione è modificata come segue:

Art. 3 cpv. 1 lett. c

¹ Non sottostanno all'obbligo di notifica:

- c. 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 2006² sulla radiotelevisione (LRTV), a condizione che abbiano meno di 5 000 clienti.

Art. 4 cpv. 2

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.

Art. 10 cpv. 3

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).

Art. 10a 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.

¹ RS 784.101.1
² RS 784.40

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. 15 cpv. 1 lett. g

¹ Le prestazioni del servizio universale sono definite come segue:

- g. 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).

Art. 20 cpv. 1

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.

Art. 24 cpv. 2, 3 e 6

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.

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.

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

*Titolo prima dell'art. 26a***Capitolo 4:
Obblighi derivanti dalla fornitura di servizi specifici***Art. 26a* 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.

Art. 30 cpv. 1 e 1^{bis}

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.

^{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.

Art. 31 cpv. 2^{bis}, 2^{ter}, 3, 4 e 4^{bis}

^{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.

^{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.

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

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

^{4bis} I fornitori che hanno accesso ai dati di cui al capoverso ^{2bis} 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.

Art. 34 cpv. 1

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 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.

Art. 35 cpv. 2

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.

Art. 39 cpv. 3

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.

Art. 47 cpv. 3

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.

Art. 48 cpv. 1 e 5

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.

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.

*Art. 61 cpv. 3**Abrogato**Art. 70 cpv. 1 lett. c e d nonché cpv. 2*

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

- c. 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. *Abrogata*

² *Abrogato*

II

L'ordinanza dell'11 dicembre 1978³ sull'indicazione dei prezzi è modificata come segue:

Art. 10 cpv. 1 lett. p e q

¹ Il prezzo effettivamente pagabile per le prestazioni offerte nei campi elencati qui di seguito è indicato in franchi svizzeri:

- p. servizi di telecomunicazione secondo la legge del 30 aprile 1997 sulle telecomunicazioni;
- q. prestazioni quali i servizi d'informazione, di consulenza, di commercializzazione, di ripartizione delle spese di comunicazione, fornite o offerte mediante servizi di telecomunicazione, fatturate o no da un fornitore di servizi di telecomunicazione;

Art. 11a cpv. 1

¹ Nessuna prestazione ai sensi dell'articolo 10 capoverso 1 lettera q, la cui tassa di base o il cui prezzo al minuto supera i due franchi, può essere fatturata al consumatore senza che questi sia stato preventivamente informato in modo chiaro e gratuito

³ RS 942.211

sul prezzo, almeno nella lingua dell'offerta. Le tasse fisse che diventano effettive nel corso della chiamata nonché i costi d'attesa per i numeri 090x o i numeri brevi devono essere indicati indipendentemente dal loro importo; occorre inoltre menzionare che il prezzo indicato per i numeri 090x vale per le chiamate a partire dalla rete fissa.

Art. 11b cpv. 1, frase introduttiva, 2 e 3

¹ Per le prestazioni ai sensi dell'articolo 10 capoverso 1 lettera q che richiedono la preventiva iscrizione del consumatore e possono implicare la trasmissione di diverse unità d'informazione (quali testi, immagini, sequenze audio o video, i cosiddetti push services), i consumatori devono essere informati gratuitamente e chiaramente sul loro apparecchio terminale mobile prima di attivare il servizio:

² Le relative tasse possono essere riscosse solo dopo che il consumatore ha ricevuto i dati di cui al capoverso 1 e ha confermato espressamente, tramite il proprio apparecchio terminale mobile, di avere accettato l'offerta.

³ In seguito all'accettazione dell'offerta ai sensi del capoverso 2, il consumatore deve essere informato gratuitamente, ad ogni unità d'informazione sulla procedura per disattivare il servizio. Deve avere la possibilità di rinunciare gratuitamente a questa informazione.

Art. 13 rubrica e cpv. 1^{bis}

Indicazione dei prezzi nella pubblicità in generale

^{1bis} *Abrogato*

Art. 13a Indicazione dei prezzi nella pubblicità per i servizi a valore aggiunto nel settore delle telecomunicazioni

¹ Se una pubblicità menziona il numero telefonico o altre serie di segni o lettere di una prestazione a pagamento secondo l'articolo 10 capoverso 1 lettera q, deve anche indicare al consumatore la tassa di base e il prezzo al minuto.

² Se è applicato un altro modello tariffario, quest'ultimo deve essere chiaramente indicato.

³ La pubblicità per un numero 090x deve indicare chiaramente che il prezzo vale per le chiamate a partire dalla rete fissa.

⁴ L'indicazione del prezzo secondo il presente articolo è pubblicata utilizzando caratteri di grandezza almeno equivalente a quella dei caratteri usati nella pubblicità per indicare il numero del servizio a valore aggiunto.

III

¹ Fatto salvo il capoverso 2, la presente modifica entra in vigore il 1° gennaio 2010.

² L'articoli 10a capoversi 2 e 3 nonché gli articoli 11a capoverso 1, 11b capoverso 3, 13, rubrica e capoverso 1^{bis} e 13a dell'ordinanza sull'indicazione dei prezzi di cui alla cifra II entrano in vigore il 1° luglio 2010.

4 novembre 2009

In nome del Consiglio federale svizzero:

Il presidente della Confederazione, Hans-Rudolf Merz
La cancelliera della Confederazione, Corina Casanova

