Ordinanza sui servizi di telecomunicazione

(OST)

Modifica del ...

Progetto dell'08.04.2009

*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. Si fonda in particolare 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 I fornitori di servizi di telecomunicazione mobile devono informare per scritto i loro clienti, al momento della conclusione del contratto, sulle tariffe praticate per il roaming internazionale, comprese le opzioni tariffarie più vantaggiose.

² Qualora un loro cliente entri in una rete di telefonia mobile estera, sono tenuti a informarlo senza indugio, gratuitamente e in forma chiara riguardo all'utilizzo dei servizi di roaming internazionale e ai relativi costi massimi.

³ Devono consentire ai loro clienti di disattivare e riattivare facilmente e gratuitamente tale servizio di informazione. Sono tenuti a informarli in merito a questa pos-

¹ RS 784.101.1

² RS 784.40

sibilità al momento della conclusione del contratto e, in seguito, almeno una volta all'anno.

Art. 10b Informazioni sulla qualità dei servizi

¹ I fornitori di servizi di telecomunicazione con oltre 100 000 clienti valutano, in media annua, le prestazioni del servizio universale da loro offerte in funzione dei seguenti criteri qualitativi:

- a. termine per la messa in servizio;
- b. tasso annuo di difetti tecnici;
- c. tempi di riparazione;
- d. disponibilità dei servizi;
- e. esattezza della fatturazione;
- f. tempi di risposta del servizio di assistenza telefonica alla clientela.

² Pubblicano online i risultati della loro valutazione, in forma facilmente accessibile e nella lingua dell'offerta.

³ L'UFCOM disciplina i dettagli tecnici e fissa i differenti criteri qualitativi in modo tale che siano facilmente comparabili.

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. Deve garantire 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 devono garantire che il numero chiamante indicato ad ogni collegamento sia un numero valido.

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 sui quali vantano un diritto d'utilizzazione. Devono verificare tale diritto d'utilizzazione almeno ogni sei mesi.

⁴ I numeri telefonici indicati devono essere provvisti di una segnalazione che riveli se il numero è stato indicato dal fornitore del collegamento o dal cliente chiamante.

⁵ I fornitori del servizio telefonico pubblico non sono autorizzati a indicare, quali numeri chiamanti, i numeri telefonici dei gruppi 0900, 0901 e 0906.

Art. 30 cpv. 1 e 1bis

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}, 3, 4 e 4^{bis}

^{2bis} Alle stesse condizioni di prezzo 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 online 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.

³ Allo scopo di adempiere agli obblighi di cui ai 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 di un servizio di collegamento non possono né pubblicare i dati di cui al capoverso ^{2bis} né fornire a terzi l'elemento d'indirizzo attraverso il quale è possibile contattare, nell'ambito di tale servizio, un cliente non iscritto nell'elenco.

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 obbliga i fornitori 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. 47 cpv. 3

³ I fornitori di servizi di telecomunicazione informano i loro clienti, su ogni fattura, dell'esistenza dell'organo di conciliazione. 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

¹ L'organo di conciliazione può elaborare i dati personali concernenti le parti della controversia, purché ciò sia necessario allo svolgimento 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. 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 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 parte citata in giudizio e se è impugnata da quest'ultima.
- 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. 11b cpv. 2

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

III

La presente modifica entra in vigore il 1° gennaio 2010.

....

In nome del Consiglio federale svizzero:

³ RS 942.211

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