



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e  
delle comunicazioni DATEC

## **Rapporto sulla modifica dell'OST cirscritta al servizio universale**

Berna, 22 febbraio 2006

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>SERVIZIO UNIVERSALE NELLE TELECOMUNICAZIONI.....</b>	<b>3</b>
2.1	LA LIBERALIZZAZIONE: CAMBIAMENTO DI PARADIGMA.....	3
2.2	SENSO E SCOPO DELL'OBBLIGO DI FORNIRE IL SERVIZIO UNIVERSALE .....	4
2.3	ADATTAMENTO PERIODICO DELL'OBBLIGO DI FORNIRE IL SERVIZIO UNIVERSALE .....	5
2.4	FINANZIAMENTO.....	5
<b>3</b>	<b>PORTATA DEL FUTURO OBBLIGO DI FORNIRE IL SERVIZIO UNIVERSALE.....</b>	<b>6</b>
3.1	INTRODUZIONE .....	6
3.2	SOPPRESSIONE DI PRESTAZIONI DALL'OBBLIGO DI FORNIRE IL SERVIZIO UNIVERSALE.....	6
3.2.1	<i>Procedimento</i> .....	6
3.2.2	<i>Servizi supplementari del servizio telefonico</i> .....	8
3.2.3	<i>Accesso ai servizi d'elenco</i> .....	9
3.3	ISCRIZIONE DI NUOVI SERVIZI NELL'OBBLIGO DI FORNIRE IL SERVIZIO UNIVERSALE .....	10
3.3.1	<i>Procedimento</i> .....	10
3.3.2	<i>Collegamento a banda larga</i> .....	12
3.3.3	<i>Servizio di intermediazione di SMS per audiolesi</i> .....	14
3.3.4	<i>Servizio d'informazione e di commutazione per persone disabili</i> .....	15
<b>4</b>	<b>ALTRI SERVIZI DI PARTICOLARE IMPORTANZA POLITICA .....</b>	<b>16</b>
4.1	INTRODUZIONE .....	16
4.2	TELEFONI PUBBLICI .....	16
4.3	COMUNICAZIONI VIA FAX .....	17
4.4	COLLEGAMENTO MOBILE A BANDA STRETTA .....	18
4.5	SERVIZIO VIDEO PER AUDIOLESI (LINGUAGGIO DEI SEGNI).....	21
<b>5</b>	<b>NUOVA PORTATA DEL SERVIZIO UNIVERSALE .....</b>	<b>21</b>
<b>6</b>	<b>IL SERVIZIO UNIVERSALE NELL'UNIONE EUROPEA .....</b>	<b>22</b>
<b>7</b>	<b>EVOLUZIONE DELLA DOMANDA .....</b>	<b>23</b>
7.1	TIPDI COLLEGAMENTO UTILIZZATI PER TELEFONARE .....	23
7.2	COLLEGAMENTI A INTERNET .....	24
7.3	GRADO DI SODDISFAZIONE DEL RAPPORTO QUALITÀ / PREZZO.....	24
7.4	IMPRESA TITOLARE DELLA CONCESSIONE PER IL SERVIZIO UNIVERSALE.....	25
7.5	TELEFONI PUBBLICI .....	26
<b>8</b>	<b>SINTESI DELLE PRINCIPALI MODIFICHE DELL'ORDINANZA .....</b>	<b>26</b>

# **1 Introduzione**

Il presente rapporto esamina il contenuto del servizio universale nel settore delle telecomunicazioni in vista del rilascio della prossima concessione per il servizio universale. Il rapporto è strutturato nel seguente modo.

Senso e scopo del servizio universale sul mercato liberalizzato delle telecomunicazioni saranno trattati nel capitolo 2.

Il capitolo 3 illustra le modifiche proposte in merito alla portata del servizio universale. Vengono dapprima presentati i servizi che potrebbero essere soppressi, in seguito ci si concentra su quelli nuovi che vanno inclusi nel servizio universale (servizio a banda larga, servizio di intermediazione per audiodisabili).

La messa a disposizione di telefoni pubblici (Publifone), le comunicazioni via fax e il collegamento mobile a banda stretta necessitano una discussione approfondita. Il capitolo 4 si sofferma sui motivi principali per cui in questi due settori non s'impone una modifica della portata del servizio universale.

Il capitolo 5 riporta in una tabella la nuova portata del servizio universale.

Il servizio universale è un tema d'attualità non solo in Svizzera ma anche in Europa. Il capitolo 6 presenta dunque il servizio universale nell'Unione europea e la recente consultazione pubblica lanciata dalla Commissione europea sulla portata di tale servizio.

Poiché la portata del servizio universale deve orientarsi ai bisogni reali della popolazione, il capitolo 7 presenta i risultati più importanti scaturiti dallo studio commissionato dall'UFCOM sulle abitudini al consumo delle famiglie. I risultati della ricerca si basano su un sondaggio effettuato nel giugno 2005 dall'istituto MIS Trend.

In conclusione, il capitolo 8 illustra le principali modifiche proposte per l'ordinanza sui servizi di telecomunicazione (OST).

Ricordiamo che tutte le riflessioni e le modifiche di contenuto proposte per il servizio universale si basano sulla legge sulle telecomunicazioni attualmente in vigore. L'avamprogetto di modifica di questa legge, ora discusso in Parlamento, non avrà ripercussioni sul contenuto del servizio universale. Queste modifiche toccano invece la procedura di pubblica gara, il concessionamento e le questioni in merito alla compensazione dei costi complessivi netti scoperti

## **2 Servizio universale nelle telecomunicazioni**

Da tempo le telecomunicazioni sono un elemento fondamentale nella catena di creazione di valore dell'economia pubblica svizzera. I servizi di telecomunicazione non sono importanti solo per l'economia, ma anche per i privati. Pertanto è da tempo intenzione del Consiglio federale mettere a disposizione di tutte le cerchie della popolazione questi servizi garantendone una buona qualità.

### **2.1 La liberalizzazione: cambiamento di paradigma**

Fino alla sua scissione l'ex PTT assicurava questi servizi tramite un monopolio statale. Con le ondate di privatizzazione e di liberalizzazione avvenute verso la fine degli anni '90 è stata privata della sua posizione di monopolio nel settore delle telecomunicazioni. I servizi di telecomunicazione sono stati separati dalle PTT e trasferiti alla neo-costituita società anonima

“Swisscom”. Con la concomitante liberalizzazione dei mercati delle telecomunicazioni, il legislatore ha voluto sostituire il monopolio statale con la concorrenza quale strumento in grado di garantire la disponibilità dei servizi di telecomunicazione. Ciò equivale a un cambiamento di paradigma ed evidenzia la fiducia nelle forze di mercato. Con la liberalizzazione non sono cambiati gli obiettivi ma semplicemente gli strumenti utilizzati a tal fine. Secondo l’art. 1 cpv. 1, la legge del 30 aprile 1997 sulle telecomunicazioni (LTC)<sup>1</sup> ha “lo scopo di offrire alla popolazione e all’economia una vasta gamma di servizi di telecomunicazione di qualità, competitivi su scala nazionale e internazionale, a prezzi convenienti.” Al capoverso 2 sono precisati i seguenti obiettivi:

- a. “garantire a tutte le cerchie della popolazione in tutte le parti del Paese un servizio universale di telecomunicazione affidabile e a prezzi accessibili;
- b. assicurare un traffico delle telecomunicazioni esente da interferenze e rispettoso dei diritti della personalità e della proprietà immateriale;
- c. rendere possibile una concorrenza efficace nella fornitura dei servizi di telecomunicazione”.

Per quanto possibile, i mercati possono svilupparsi liberamente. Secondo il legislatore, la concorrenza dovrebbe garantire il raggiungimento degli obiettivi elencati all’art. 1 cpv. 1 della LTC.

In molti segmenti di mercato la liberalizzazione ha effettivamente prodotto esiti positivi. Una maggiore concorrenza ha portato a un netto calo dei prezzi<sup>2</sup>. Inoltre, il gioco delle forze di mercato ha favorito l’offerta di prestazioni nuove o migliori.

## **2.2 Senso e scopo dell’obbligo di fornire il servizio universale**

Per motivi di politica sociale l’art. 1 cpv. 2 lett. a LTC sancisce che determinate prestazioni debbano essere messe a disposizione di tutte le cerchie della popolazione. Un ambiente concorrenziale non è sempre in grado di garantire questa esigenza. In determinate circostanze può succedere che non tutti i consumatori (ad es. nelle zone periferiche) possano beneficiare del livello di prestazioni voluto dal legislatore. Al fine di evitare tali situazioni, il servizio universale è visto come una sorta di rete di sicurezza complementare alla concorrenza, volta a garantire alla popolazione un’offerta di servizi di telecomunicazione di base. Queste prestazioni vanno fornite con un determinato livello di qualità e ad un prezzo accessibile. L’art. 26 OST stabilisce il limite superiore dei prezzi<sup>3</sup>. Conformemente all’art. 16 cpv. 3 LTC, il Consiglio federale adegua periodicamente le prestazioni del servizio universale. Nel suo rapporto “Il servizio universale nelle infrastrutture (servizio pubblico)” il Consiglio federale ha confermato nel 2004 l’approccio adottato in materia di servizio universale nel campo delle telecomunicazioni.

La regolamentazione del servizio universale persegue l’obiettivo di politica sociale di garantire a tutta la popolazione un’offerta minima di servizi di telecomunicazione, non può dunque essere suo compito dar seguito a tutti i desideri e assicurare tutte le possibilità tecniche. Il messaggio relativo alla revisione della legge sulle telecomunicazioni del 10 giugno 1996 enuncia quanto segue: “La definizione della portata del servizio universale è volutamente limitata alle prestazioni di base che sono ampiamente conosciute e diffuse al giorno d’oggi. Nel caso di un’estensione terremmo conto dello sviluppo tecnico ed economico.

---

<sup>1</sup> RS 784.10.

<sup>2</sup> Tra febbraio 1998 e 2005 il costo di una chiamata nazionale di tre minuti si è ridotto di circa due terzi, vedi UFCOM: Sviluppo/Evoluzione fino al 31.12.2004 per determinati indicatori, maggio 2005, p. 13.

<sup>3</sup> Nei collegamenti nazionali, la concorrenza vigente ha portato ad esempio ad un abbassamento dei prezzi di mercato al di sotto dei valori limite stabiliti. Questa condizione sottolinea chiaramente l’idea di fondo dei prezzi limite in quanto „rete di sicurezza“ da applicare solo in casi estremi.

Per esempio quanto un corrispondente bisogno è dimostrato, cioè quando siffatti servizi hanno una vasta diffusione e sono importanti per la partecipazione alla vita sociale ed economica.”<sup>4</sup>

### **2.3 Adattamento periodico dell’obbligo di fornire il servizio universale**

Il servizio universale non è una struttura rigida. Come già menzionato, ai sensi dell’art. 16 cpv. 3 LTC, il Consiglio federale adegua periodicamente le prestazioni del servizio universale alle esigenze sociali ed economiche e allo stato della tecnica.

In vista della pubblica gara per il rilascio della concessione valida dal 1° gennaio 2008, occorre verificare ed eventualmente adeguare la portata attuale del servizio universale. Questo avviene mediante la proposta di modifica dell’OST.

La verifica periodica non implica obbligatoriamente un ampliamento della portata. Non è necessario includere nel servizio universale le prestazioni offerte a tutta la popolazione a prezzi ragionevoli nell’ambito del regime di concorrenza radicato. Può essere soppressa dal servizio universale anche una prestazione che non corrisponde più a una necessità molto diffusa

### **2.4 Finanziamento**

La concessione per il servizio universale è rilasciata dopo una pubblica gara che va indetta periodicamente. Di norma ottiene la concessione il candidato che soddisfa al meglio i criteri precedentemente fissati e che non chiede nessun contributo finanziario. Se più di un candidato chiede un contributo finanziario, la Commissione federale delle comunicazioni (ComCom) sceglie colui che propone il miglior rapporto tra le prestazioni offerte e l’importo del contributo, approfittando dunque della concorrenza tra i vari postulanti. Rileviamo che l’impresa Swisscom Fixnet SA, titolare dell’attuale concessione per il servizio universale, non ha chiesto alcun contributo finanziario in occasione della sua candidatura nell’inverno del 2002.

Se un concessionario del servizio universale chiede un contributo, questo viene finanziato mediante un fondo. Quest’ultimo, amministrato dall’Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM), è alimentato dai canoni di concessione pagati dai fornitori di servizi di telecomunicazione (FST) titolari di una concessione di servizi di telecomunicazione. Il ricavato del canone serve esclusivamente al finanziamento dei costi scoperti del servizio universale. L’ammontare addossato ai concessionari di servizi di telecomunicazione equivale dunque al totale di questi costi ripartito tra gli operatori al pro-rata della cifra d’affari realizzata sui servizi oggetto della concessione.

I costi scoperti del servizio universale sono compresi nella nozione di costo totale netto del servizio universale, ossia la differenza tra il costo netto sostenuto dall’impresa che fornisce il servizio universale e quello che dovrebbe assumere se non lo fornisse. Il calcolo del costo totale netto deve soddisfare un certo numero di principi legali. Vanno tra l’altro presi in considerazione gli introiti persi se non sussistesse l’obbligo di fornire il servizio universale e il valore dei beni immateriali provenienti dallo statuto di concessionario del servizio universale. La nozione di costo totale netto del servizio universale è definita all’art. 17 OST e i principi che regolano il suo calcolo figurano all’art. 18. Ricordiamo inoltre che questo approccio, adottato in Svizzera nell’ottobre 2001, è pienamente compatibile con quello dei Paesi membri dell’Unione europea.

---

<sup>4</sup> Messaggio concernente la revisione della legge sulle telecomunicazioni (LTC) del 10 giugno 1996: FF 1996 III, 1297.

Da un punto di vista economico, uno dei principali inconvenienti del sistema di finanziamento previsto sta nell'assenza di corrispondenza tra colui che ordina le prestazioni del servizio universale e definisce le condizioni dell'offerta, ossia il Consiglio federale, e coloro che infine ne assumono il finanziamento, all'occorrenza i fornitori di servizi e in ultima istanza, i consumatori. In effetti, i fornitori di servizi di telecomunicazione non esiteranno a ripercuotere i loro oneri sugli utenti e in particolare su quelli che presentano la domanda meno elastica. Precisiamo ancora che questo problema è aggravato dal fatto che, al momento della decisione, l'autorità che stabilisce il contenuto del servizio universale non dispone di tutte le informazioni necessarie a valutarne le conseguenze finanziarie.

Queste difficoltà sottolineano la necessità di limitare il servizio universale alla fornitura di prestazioni di base, ampiamente diffuse e ritenute assolutamente necessarie alla partecipazione economica e sociale di ognuno, e di mantenere i costi scoperti del servizio universale entro i limiti sopportabili. Se queste due condizioni non dovessero essere soddisfatte, si rischierebbe di creare distorsioni di mercato, ad esempio promuovendo investimenti inadeguati, che porterebbero all'effetto contrario di quello sperato, ossia un rincaro sostanziale del prezzo delle prestazioni di base. Tale situazione renderebbe meno attraente la piazza economica svizzera e penalizzerebbe, in ultima analisi, tutti coloro che inizialmente si voleva tutelare, ad esempio le famiglie a reddito modesto.

Sul mercato liberalizzato delle telecomunicazioni sono principalmente i suoi attori a poter decidere quali tecnologie impiegare e quando introdurle. Senza esserne stata costretta dallo Stato, Swisscom aveva già realizzato la maggior parte degli investimenti necessari alla tecnologia ISDN ancor prima dell'entrata in vigore dell'attuale concessione per il servizio universale (2003). Pertanto, l'estensione del servizio universale ai collegamenti ISDN non ha avuto gravi ripercussioni e Swisscom non ha fatto valere costi complessivi netti. Oggi il numero di collegamenti ISDN è in calo, questo fenomeno si spiega in parte con l'avvento della tecnologia a banda larga: uno sviluppo di proporzioni inattese al momento dell'attribuzione dell'attuale concessione per il servizio universale.

### **3 Portata del futuro obbligo di fornire il servizio universale**

#### **3.1 Introduzione**

L'adattamento periodico del servizio universale alle necessità sociali ed economiche non consiste solo nel verificare i nuovi servizi da includere ma anche nello scartare prestazioni o servizi supplementari considerati oramai obsoleti. L'analisi è stata effettuata in base a due metodi:

1. con criteri d'esclusione che permettono di definire se occorre sopprimere determinate prestazioni dal servizio universale;
2. con criteri d'inclusione che permettono di definire se determinate prestazioni vanno eventualmente incluse nel servizio universale;

In questo caso sono trattate soltanto le analisi che portano ad un adeguamento concreto della portata del servizio universale.

#### **3.2 Soppressione di prestazioni dall'obbligo di fornire il servizio universale**

##### **3.2.1 Procedimento**

In una prima fase vengono analizzate le prestazioni incluse nella portata attuale del servizio universale. Tuttavia, non si tratta di esaminarle tutte, poiché il servizio universale contiene

prestazioni di base scontate che non necessitano dunque di un'analisi. I seguenti servizi sono compresi nella categoria delle prestazioni indiscusse: il collegamento alla rete, il servizio di telefonia pubblica, la trasmissione dati con una velocità ragionevole (cfr. banda stretta), un'iscrizione nell'elenco telefonico pubblico, le chiamate d'emergenza, il servizio di trascrizione per audilesi e il servizio d'elenco e di commutazione per ipovedenti. La presente analisi include tutte le prestazioni supplementari del servizio di telefonia, l'accesso al servizio d'elenco, le comunicazioni via fax e la messa a disposizione di telefoni pubblici. Si applicano i criteri d'esclusione riportati nella tabella 1.

**Tabelle 1: Criteri d'esclusione**

<b>N.</b>	<b>Criterio</b>	<b>Descrizione / valore soglia<sup>5</sup></b>
1	Rinunciabilità e indegnità di tutela del servizio	Un servizio può diventare indegno di tutela o si può rinunciare se lo Stato non lo ritiene più un vero bisogno sociale ed economico. Una tale prestazione non è dunque più indispensabile affinché gli utenti possano partecipare alla vita economica e sociale. Di conseguenza, lo Stato non deve più preoccuparsi che la prestazione rimanga accessibile a tutti, quest'ultima può perciò essere soppressa dal servizio universale.
2	Insufficiente penetrazione del mercato	Se una prestazione è utilizzata solo da una minoranza dei consumatori può essere soppressa dal servizio universale. In tal modo ci si assicura che le prestazioni non restino nel servizio universale oltre il necessario. Il valore soglia è del 20% dei potenziali utenti. Se l'utenza si trova sotto questo valore, la penetrazione del servizio è insufficiente e può dunque essere soppresso.
3	Presenza di concorrenza	Se per una determinata prestazione è disponibile un'offerta alternativa e ci si trova in una situazione di concorrenza, è superfluo fornire un'offerta nell'ambito del servizio universale. In questo caso la prestazione può essere soppressa dal servizio universale.
4	Presenza di alternative	Se sono a disposizione servizi alternativi che soddisfano più o meno lo stesso bisogno di quello analizzato (sostituti), è giustificato escludere questa prestazione dal servizio universale.
5	Assenza di neutralità tecnologica	Una prestazione del servizio universale deve essere tecnologicamente neutra per non ostacolare lo sviluppo tecnologico e il conseguente sviluppo dei prodotti. Se il servizio non è tecnologicamente neutro si giustifica la sua soppressione dal servizio universale.

Concretamente l'analisi riassunta ha portato ad adattamenti del servizio universale nei seguenti settori:

- Servizi supplementari al servizio telefonico (art. 19 cpv. 1 lett. b OST),
- Accesso agli elenchi (art. 19 cpv. 1 lett. d OST).

<sup>5</sup> Un valore soglia definisce la percentuale dei consumatori che utilizza un determinato servizio. Se il valore d'utilizzo si trova oltre il valore soglia dell'inclusione significa che questo criterio è soddisfatto. Se invece si trova al di sotto del criterio d'esclusione il servizio sarà escluso.

Sebbene in questa sede verranno presentate solo le analisi delle prestazioni che saranno sopresse dal servizio universale, al capitolo 4 verranno ampiamente discusse le questioni dei telefoni pubblici e delle comunicazioni via fax in quanto di particolare importanza politica.

## **3.2.2 Servizi supplementari del servizio telefonico**

### **3.2.2.1 Osservazioni introduttive**

Attualmente la fornitura dei seguenti sei servizi supplementari è garantita nell'ambito della concessione per il servizio universale (cfr. art. 19 cpv. 1 lett. b) :

- informazioni sulle chiamate indesiderate,
- deviazione di chiamate,
- soppressione dell'identificazione
- giustificativo delle tasse,
- estratto delle tasse
- e blocco delle comunicazioni uscenti.

Si propone di eliminare dal servizio universale tre delle prestazioni supplementari sopraelencate poiché gli FST sono già tenuti a offrirle in base ad altre disposizioni dell'OST. Si tratta in particolare della fornitura di informazioni sulle chiamate indesiderate, della soppressione dell'identificazione della linea chiamante e della messa a disposizione di un estratto delle tasse.

Dall'analisi dettagliata sottostante, si evince che la deviazione delle chiamate può essere esclusa dalla concessione per il servizio universale.

Di conseguenza solo il blocco delle comunicazioni uscenti e la fornitura del giustificativo delle tasse saranno ancora prescritti dalla concessione per il servizio universale. Rileviamo che ora la denominazione di quest'ultimo servizio è: "informazioni sui conteggi". Un nuovo articolo preciserà il contenuto di tale prestazione.

### **3.2.2.2 Deviazione di chiamate**

#### ***a Definizione del servizio***

Il servizio supplementare "deviazione di chiamate" permette all'utente finale di essere raggiungibile tramite il suo numero su un qualsiasi apparecchio telefonico. La deviazione delle chiamate può essere programmata dall'utente stesso e il servizio offre diverse opzioni: deviazione di tutte le chiamate, deviazione unicamente se la linea è occupata o deviazione se alla chiamata non viene risposto entro un determinato lasso di tempo.

#### ***b Analisi secondo i criteri d'esclusione***

Il servizio di deviazione è certamente molto utile ma non è assolutamente indispensabile per garantire la partecipazione alla vita economica e sociale di ogni cittadino, indipendentemente dalla sua condizione sociale o dal suo domicilio. La prestazione non è dunque d'importanza cruciale per lo Stato e la società e non è pertanto necessario garantirne la fornitura.

Non è possibile fornire dati precisi per quanto riguarda la penetrazione del servizio poiché mancano statistiche sul suo utilizzo.

Gli FST offrono in genere la deviazione delle chiamate come funzione supplementare al collegamento definendone caratteristiche e prezzi. Ciononostante non si può affermare che la deviazione delle chiamate sia un mercato indipendente.

Non esiste un'alternativa diretta alla deviazione delle chiamate. Tuttavia, oggi sono a disposizione diverse soluzioni che permettono all'utente di essere costantemente raggiungibile, come ad esempio la telefonia mobile (compresi gli SMS/MMS), il VoIP e Internet con vari servizi di messaggia. Nonostante la forma delle relazioni interpersonali e i prezzi non siano sempre gli stessi, resta garantito l'essenziale, ossia la possibilità dell'utente di essere raggiungibile. In questo senso la deviazione di chiamate è sostituibile.

È garantita la neutralità tecnologica del servizio.

### *c Conclusioni*

Questo servizio non è indispensabile alla società. Inoltre, la concorrenza ha portato a una buona offerta di servizi in questo campo e altre prestazioni sono in grado di soddisfare il bisogno di essere costantemente raggiungibili. La deviazione di chiamate va dunque soppressa dal servizio universale.

## **3.2.3 Accesso ai servizi d'elenco**

### *a Definizione del servizio*

Nell'ambito del servizio universale il servizio d'elenco permette agli utenti di ottenere informazioni sulle iscrizioni al servizio di telefonia pubblica e di fax. Questi contenuti vanno messi a disposizione in forma elettronica e mediante un'informazione a voce.

### *b Analisi secondo i criteri d'esclusione*

Non si può proprio parlare di carattere tutelare in sé ma piuttosto di servizio d'utilità pubblica. Tuttavia, lo Stato può avere interesse a che gli utenti del servizio di telefonia pubblica possano entrare facilmente in contatto con le istituzioni e i servizi pubblici, i medici e gli ospedali, le compagnie di trasporto pubbliche, i fornitori commerciali, le banche, le amministrazioni, ecc. Dal punto di vista sociale è pure nell'interesse dello Stato che i cittadini possano comunicare tra loro.

Un servizio d'elenco molto apprezzato e usato dagli utenti, è anche nell'interesse degli operatori di telefonia, che possono aumentare il loro volume d'affari grazie all'accessibilità dei dati degli elenchi che favoriscono la comunicazione.

Il servizio d'informazione sugli elenchi, il famoso "111", è un servizio molto utilizzato dalla popolazione. È generalmente offerto tramite numeri brevi 111, 115x e 18xy. Ciononostante, negli ultimi anni le statistiche mostrano un calo del numero di chiamate verso questo tipo di servizi (numeri brevi 111 + 18xy). Questo è in parte riconducibile alla disponibilità di varie alternative (vedi dettagli più avanti). Inoltre, gli apparecchi terminali moderni sono in grado di memorizzare numeri e indirizzi cosicché non occorre chiamare il servizio d'informazione. Il 111 resta comunque il numero breve più utilizzato in Svizzera, la penetrazione del servizio è dunque alta.

Sul mercato odierno ci sono vari fornitori di servizi d'informazione sugli elenchi raggiungibili mediante i numeri tradizionali 111 o 115x ma anche tramite nuovi numeri brevi 18xy. Finora sono stati attribuiti a fornitori di servizi d'informazione sugli elenchi 9 numeri brevi 18xy, molti dei quali sono in esercizio e accessibili al pubblico. Per quanto riguarda la concorrenza a livello dei servizi d'elenco elettronici, l'ETV di Swisscom Directories è già un servizio commerciale completo e, accanto ai servizi Internet [www.paginebianche.ch](http://www.paginebianche.ch) e [www.paginegialle.ch](http://www.paginegialle.ch), rileviamo la presenza di [tel.search.ch](http://tel.search.ch) della Posta.

Ci sono varie alternative al servizio d'elenco previsto dal servizio universale:

- Con i suoi elenchi telefonici Swisscom Directories offre il contenuto dell'ETV in forma cartacea. Generalmente il volume della propria regione di domicilio è incluso nel prezzo del collegamento telefonico. Gli altri possono essere acquistati.

- Supporti elettronici offrono agli utenti le informazioni di Swisscom Directories su PC. Queste soluzioni possono essere acquistate su CD-ROM o scaricate da Internet.
- Un'interrogazione online è talvolta possibile. Grazie a motori di ricerca come ad es. Google si trovano indicazioni su imprese, amministrazioni pubbliche, associazioni, ecc. Generalmente queste informazioni non sono complete, soprattutto mancano indicazioni sui privati. Internet costituisce dunque solo un'alternativa limitata.

Poiché la disponibilità del servizio non è limitata a una tecnologia, esso può essere definito tecnologicamente neutro. Gli elenchi telefonici elettronici si possono visualizzare tramite vari servizi di trasmissione dati e il servizio d'informazione telefonico è raggiungibile da qualsiasi apparecchio telefonico collegato.

### *c Conclusioni*

Sebbene la soppressione dell'obbligo di garantire un servizio d'informazione sugli elenchi dalla concessione per il servizio universale potrebbe destare una certa preoccupazione, questo obbligo non si giustifica più dal punto di vista economico. In effetti, il mercato provvede già interamente ai bisogni dei consumatori e ciò nonostante le restrizioni normative che gravano oggi sui fornitori di servizi d'elenco. Occorre anche notare che gli operatori hanno un interesse preponderante a rendere disponibile questo tipo di servizi agli utenti per incrementare le comunicazioni. Inoltre, ogni FST è tenuto a mettere a disposizione di tutti gli altri i dati dei suoi clienti. Si può dunque partire dal principio che l'accesso agli elenchi rappresenterà anche in futuro un campo commerciale interessante. Si presume pertanto che per i consumatori l'accesso agli elenchi sia garantito anche al di fuori dell'obbligo di fornire il servizio universale.

Le condizioni d'attribuzione dei numeri 18xy sono severe e soddisfano le attuali esigenze del servizio universale, ossia disponibilità delle informazioni in qualsiasi momento da qualunque collegamento telefonico in Svizzera e nelle tre lingue ufficiali. Inoltre, i fornitori di servizi d'informazione sugli elenchi che offrono le loro prestazioni mediante numeri 18xy sono tenuti a offrire un servizio comprendente la totalità delle iscrizioni di tutti i fornitori del servizio telefonico pubblico. L'“universalità” degli elenchi per i servizi offerti mediante numeri 18xy è pertanto garantita dalle condizioni d'attribuzione dei numeri 18xy. Ricordiamo che, se questo principio è valido per i servizi d'informazione sugli elenchi a voce, non lo è ancora per quelli in forma elettronica.

In base a queste considerazioni, l'obbligo di garantire l'accesso alle iscrizioni degli elenchi degli abbonati al servizio telefonico pubblico sarà soppresso dalla concessione per il servizio universale. Rileviamo che questa modifica non metterà affatto in pericolo la gestione di elenchi in generale. In effetti, l'OST prescrive a tutti gli FST che permettono l'accesso al servizio telefonico pubblico di raccogliere dati relativi ai loro abbonati e ne disciplina la fornitura a terzi.

## **3.3 Iscrizione di nuovi servizi nell'obbligo di fornire il servizio universale**

### **3.3.1 Procedimento**

La procedura di valutazione per l'inclusione di nuove prestazioni nel servizio universale è simile a quella seguita per l'esclusione di prestazioni. Dapprima è stata allestita una lista con i potenziali servizi da includere, nella quale troviamo, in base al loro sviluppo tecnologico, di mercato o sociale, il collegamento mobile a banda stretta, l'accesso a banda larga alla rete fissa e i servizi di messaggia. Sono stati analizzati anche servizi che soddisfano un'esigenza delle persone disabili. Appartengono a questa categoria ad es. i servizi video e i servizi di intermediazione di SMS per audiolesi.

La maggior parte dei criteri è già stata citata nell'analisi per l'esclusione. Tuttavia, in questo caso i criteri sono applicati per valutare un'eventuale inclusione, per cui vengono talvolta applicati altri valori soglia. Oltre ai criteri conosciuti, nell'analisi per l'inclusione vengono esaminati anche il grado di disponibilità, la sopportabilità dei costi e l'esistenza di vantaggi sociali chiaramente identificabili. La seguente tabella riassume i criteri d'inclusione considerati.

**Tabella 2: Criteri d'inclusione**

<b>N.</b>	<b>Criterio</b>	<b>Descrizione / valore soglia</b>
1	Irrinunciabilità e dignità di tutela del servizio	Affinché questo criterio sia soddisfatto il servizio deve essere irrinunciabile per una netta maggioranza della popolazione ed essere dunque degno di tutela. Per lo Stato è importante che il servizio permetta ai consumatori di partecipare alla vita sociale ed economica evitando in particolare di escludere dalle prestazioni essenziali i membri più deboli della società o i clienti meno redditizi (ad es. nelle regioni periferiche).
2	Penetrazione di mercato elevata	Se si vuole includere una prestazione nel servizio universale, questa deve già avere un'elevata penetrazione di mercato, ossia essere effettivamente utilizzata dalla maggioranza dei consumatori che dispongono di un accesso potenziale alla prestazione. In questo caso il valore soglia è del 60%.
3	Disponibilità su vasta scala	Non basta che un servizio sia utilizzato intensamente, occorre anche che sia disponibile per una netta maggioranza dei consumatori. In questo caso il valore soglia è stato fissato al 70% degli abbonati.
4	Costi sopportabili	Il finanziamento del servizio universale si basa sul principio del sovvenzionamento incrociato: la maggioranza degli utenti paga per la minoranza affinché anch'essa possa accedere al servizio a prezzi ragionevoli. Tuttavia, i costi per l'allestimento del servizio devono essere mantenuti entro un limite sopportabile per evitare ripercussioni negative sull'economia.
5	Vantaggi sociali chiaramente identificabili	L'inclusione di una prestazione nel servizio universale deve portare alla popolazione vantaggi sociali chiaramente identificabili. In particolare i vantaggi sociali, se quantificabili, devono essere paragonati ai costi previsti per un'inclusione.
6	Assenza di concorrenza	La concorrenza fa in modo che i prezzi siano orientati ai costi e che le offerte corrispondano ai bisogni degli utenti. Tuttavia non è sempre in grado di garantire che nessuno venga escluso dall'utilizzo di una determinata prestazione. Il servizio universale in quanto strumento della politica sociale mira in particolare a fornire un'offerta di base simile per tutti. Se i consumatori dispongono di un solo fornitore si può giustificare l'inclusione della prestazione nel servizio universale.
7	Assenza di alternative	Questo criterio analizza la disponibilità di prestazioni alternative (sostituti). In particolare vengono considerate le varie possibilità tecnologiche che permettono al consumatore di accedere a una determinata prestazione (concorrenza intermodale). Il criterio è soddisfatto se per una determinata prestazione non c'è un'alternativa.
8	Neutralità tecnologica	Una prestazione del servizio universale deve essere tecnologicamente neutra per non ostacolare lo sviluppo tecnologico e il conseguente sviluppo dei prodotti. Il criterio d'ammissione è soddisfatto se la prestazione è tecnologicamente neutra.

L'applicazione di questi criteri porta all'inclusione delle seguenti tre prestazioni nel servizio universale:

- collegamento a banda larga di rete fissa,
- servizi di intermediazione di SMS per audiolesi,
- estensione dei servizi d'elenco e di commutazione alle persone con difficoltà motorie.

Come per le esclusioni dall'obbligo di fornire il servizio universale anche qui ci si concentra solo sulle tre prestazioni effettivamente iscritte nel servizio universale.

### **3.3.2 Collegamento a banda larga**

#### *a Analisi di mercato*

Nel 1998 Cablecom, il maggiore esercente di rete via cavo in Svizzera, ha messo in commercio il suo primo accesso a banda larga; tre anni più tardi è seguita Swisscom con i prodotti ADSL. Fino ad oggi il numero dei collegamenti è aumentato vertiginosamente e alla fine del 2004 la penetrazione del servizio si collocava a un buon 17% della popolazione. Fine 2002 la tecnologia ADSL ha annullato il vantaggio iniziale delle reti via cavo per poi superarle. Alla fine del 2004 dei circa 1,282 milioni di collegamenti a banda larga in esercizio, si contavano 802'000 collegamenti ADSL e 480'000 collegamenti mediante modem via cavo. Con la sua marca di servizio Bluewin, Swisscom commercializza da sola oltre il 60% di tutti i collegamenti ADSL, Cablecom, invece fornisce il 59% di tutti i collegamenti a banda larga tramite la rete via cavo. Accanto a Bluewin troviamo circa altri 25 fornitori-rivenditori. Tutti i fornitori di offerte ADSL, compresa Bluewin, distribuiscono lo stesso prodotto wholesale ADSL fornito da Swisscom Fixnet.

Circa il 98% delle famiglie può far capo a un collegamento ADSL. Per quelle restanti manca l'equipaggiamento necessario nelle centrali locali o non è possibile allestire il collegamento alla tecnologia xDSL a causa dell'incompatibilità degli elementi di rete o di una distanza troppo elevata tra l'edificio e la centrale locale.

Oltre a Cablecom, circa 40 altri operatori via cavo di piccola o media grandezza offrono ai loro clienti collegamenti a banda larga sulla base della tecnologia CATV. Dei 2.79 milioni di collegamenti alla rete via cavo censiti in giugno 2005, circa 2.5 milioni permettevano di accedere a Internet; questo corrisponde a una copertura dell'80% delle famiglie.

In Svizzera i collegamenti a banda larga basati su altre tecnologie sono finora rimasti marginali.

#### *b Valutazione in base ai criteri d'inclusione*

L'analisi in base ai criteri d'inclusione fornisce un quadro con varie sfaccettature. Dapprima ci concentriamo sul criterio dell'irrinunciabilità e della dignità di tutela del servizio. La popolarità riscontrata da Internet in Svizzera è tra l'altro riconducibile al fatto che una maggioranza della popolazione fa capo a Internet per scopi diversi come ad es. ricercare informazioni, comunicare e scaricare dati. Tuttavia, questo successo dipende dalla messa a disposizione dei consumatori di un collegamento con una larghezza di banda sufficiente. Va inteso in questo senso l'attuale art. 19 cpv. 1 lett. a OST il quale sancisce che il collegamento deve avere una velocità di trasmissione tale da permettere l'accesso a Internet. Sebbene il vago concetto legale "velocità di trasmissione tale da permettere l'accesso a Internet" non è finora stato interpretato, i collegamenti ISDN sembrano soddisfare le esigenze della società.

Il collegamento a banda larga è uno strumento personale che dipende dalla scelta di vita del consumatore e dal suo bisogno di essere al passo con i tempi. Questo bisogno può sembrare una necessità per gran parte delle imprese (PMI) che dipendono dalle prestazioni di Internet.

Tuttavia, attualmente queste caratteristiche di quasi “universalità” non permettono di considerare il servizio degno di essere tutelato. Il servizio di collegamento a banda larga è un confort e non ancora una prestazione essenziale che escluderebbe completamente dalla vita economica e sociale chi non può accedervi. Si può affermare che attualmente il criterio è parzialmente soddisfatto. Tuttavia, va osservato che in futuro la situazione potrebbe mutare rapidamente rendendo questa prestazione essenziale.

Alla fine del 2004, con il 17% della popolazione e il 40% delle famiglie, il tasso di penetrazione del servizio non raggiungeva il valore soglia del 60% necessario a soddisfare il criterio d’inclusione. Tuttavia, si può prevedere che i collegamenti a banda stretta saranno progressivamente sostituiti da collegamenti a banda larga cosicché, già durante il periodo di validità della prossima concessione per il servizio universale, la penetrazione di mercato potrebbe raggiungere il valore soglia del 60%.

A metà 2005, oltre il 98% della popolazione aveva accesso al servizio. Come già citato, solo una piccola parte di collegamenti telefonici di Swisscom non è compatibile con la banda larga o non dispone di una centrale locale equipaggiata per ADSL. Il criterio di elevata disponibilità del servizio è pertanto soddisfatto.

L’elevata disponibilità della banda larga in Svizzera nel confronto internazionale, potrebbe destare l’impressione che un’inclusione di questa prestazione nell’obbligo di fornire il servizio universale non implicherebbe costi elevati e sarebbe dunque sopportabile. Se il collegamento a banda larga dovesse essere iscritto nel servizio universale con l’obbligo di essere disponibile su tutto il territorio occorrerebbe rendere idonei alla banda larga 90’000 - 100’000 collegamenti, a dipendenza della domanda. A tale proposito va osservato che questi collegamenti non si trovano unicamente nelle zone periferiche ma in tutta la Svizzera. Per offrire l’ADSL standard su tutto il territorio Swisscom calcola un volume d’investimento di svariate centinaia di milioni. Il grosso degli investimenti è costituito da costi fissi, pertanto il volume d’investimento è praticamente indipendente dal numero di clienti finali che desiderano effettivamente un accesso a banda larga. Gli investimenti necessari dipendono tuttavia in gran parte da come sarà definito l’obbligo, in particolare dalla capacità di trasmissione dell’accesso a banda larga. Se invece degli usuali 600 kbit/s il massimo viene fissato a 200 kbit/s, si possono utilizzare le reti GSM/EDGE o UMTS già esistenti. Anche con BWA (WiMax) si potrebbe forse garantire una copertura a banda larga meno onerosa. Tuttavia, in questo caso occorrerebbe ancora attribuire le necessarie frequenze BWA al concessionario del servizio universale. Questa soluzione richiederebbe un volume d’investimento di svariate centinaia di milioni. Sarebbe possibile risparmiare ulteriormente svolgendo il traffico telefonico vocale su IP. Come succede già oggi per il collegamento telefonico, si potrebbe prevedere una regolamentazione speciale anche per i collegamenti a banda larga al di fuori dei centri abitati. Per lo scenario meno caro Swisscom prevede un volume d’investimento superiore a cento milioni. I costi cagionati da una fornitura della banda larga su tutto il territorio sono elevati e non possono essere ritenuti sopportabili. Pertanto il criterio non è soddisfatto.

Un’inclusione del collegamento a banda larga nel servizio universale porterebbe vantaggi sociali solo in parte chiaramente identificabili rispetto alla situazione attuale. In linea di massima si parte dal principio che una disponibilità di collegamenti a banda larga su tutto il territorio stimoli la creazione della società dell’informazione. Occorre anche tener conto che per le PMI, la colonna portante dell’economia svizzera, è importante poter disporre di un collegamento a banda larga a prezzi ragionevoli. Nonostante finora questi vantaggi non si siano ancora chiaramente delineati, si può supporre che in futuro guadagneranno importanza nella misura in cui la nostra società muterà in una società del sapere incentrata su produzione, trasformazione e diffusione d’informazione.

Già ora c’è una certa concorrenza tra i due grandi esercenti d’infrastruttura Swisscom e Cablecom. La prevista introduzione della disaggregazione della rete locale e l’avvento di

nuove tecnologie come BWA potrebbero essere favorevoli alla concorrenza. Inoltre, i numerosi rivenditori del prodotto wholesale ADSL di Swisscom contribuiscono alla competizione auspicata tra i servizi. Si può dunque partire dal principio che il criterio d'inclusione relativo alla mancanza di concorrenza non sia soddisfatto.

La presenza di alternative dipende da come gli utenti finali utilizzano il collegamento a banda larga. Se l'invio di e-mail o la consultazione in rete dell'orario delle FFS possono essere fatti anche tramite un accesso Internet a banda stretta via modem o con un GPS, un'applicazione che richiede la banda larga come ad es. Video on Demand può essere sostituita soltanto passando in videoteca. Bisogna dunque tenere presente che la crescente diffusione di applicazioni a banda larga riduce la possibilità di alternativa a tali collegamenti. Poiché oggi l'accesso a Internet avviene maggiormente tramite applicazioni a banda stretta, il criterio della mancanza di alternative è solo in parte soddisfatto.

Dato che l'accesso a banda larga è definito in modo tecnologicamente neutro, si può ritenere che il criterio corrispondente sia soddisfatto.

### *c Conclusioni*

L'analisi in base ai criteri ha mostrato che ci sono motivi a favore e contro l'inclusione del collegamento di rete fissa a banda larga. Per ottenere un risultato definitivo occorre dunque procedere a una ponderazione. Il Consiglio federale tiene in particolare conto dello sviluppo futuro della tecnologia d'accesso a banda larga. La prospettiva di una domanda crescente di collegamenti Internet a banda larga, i vantaggi sociali in continuo aumento e l'avvento di applicazioni che richiedono un collegamento a banda larga parlano in favore di un'iscrizione di questa prestazione nell'obbligo di fornire il servizio universale. Secondo il Consiglio federale questi vantaggi, anche se difficilmente quantificabili dal punto di vista monetario, prevalgono sugli svantaggi, ossia i costi necessari all'allestimento dell'infrastruttura e sulle distorsioni della concorrenza che implicheranno. Tali svantaggi possono essere attenuati definendo il servizio in modo preciso, in particolare per quanto riguarda la velocità di trasmissione e l'obbligo di copertura geografica.

## **3.3.3 Servizio di intermediazione di SMS per audiolesi**

### *a Definizione del servizio*

Il servizio di intermediazione di SMS è un servizio offerto dalla fondazione Procom per audiolesi e non udenti che trasmette il contenuto di un SMS inviato da una persona audiolesa al suo destinatario, indipendentemente dal fatto che quest'ultimo utilizzi un apparecchio telefonico classico, un telefono scrivente o addirittura un fax. L'utente invia ad esempio il suo messaggio al numero del servizio Procom: "Heidi Meier. Telefono a Franz Meier, No. 044'329'45'67: Ho perso il treno, arrivo un'ora dopo". Tutti gli SMS comprensibili sono inoltrati al loro destinatario entro qualche minuto e l'autore riceve una conferma non appena il messaggio è trasmesso.

### *b Analisi in base ai criteri d'inclusione*

Considerando che uno degli obiettivi del servizio universale è quello di favorire la partecipazione alla vita sociale ed economica degli utenti, in particolare delle persone che presentano rischi d'esclusione dovuti alle loro caratteristiche fisiche, va incoraggiata l'inclusione nella concessione per il servizio universale di un servizio di intermediazione di SMS per le persone audiolese. La messa a disposizione di una possibilità di comunicazione supplementare contribuirà all'integrazione di coloro che soffrono di un handicap all'udito. Questo servizio può inoltre rivelarsi estremamente utile in situazioni d'emergenza, poiché la

maggior parte delle centrali d'allarme non possono essere contattate via SMS. È indubbio che queste prestazioni hanno un carattere tutelare.

Per quanto riguarda la penetrazione del servizio occorre rilevare che durante i primi dieci mesi del 2005 Procom ha funto da intermediario a 1989 SMS. Sui circa 3000 audiolesi registrati (stato al 31 dicembre 2003) questa cifra equivale a una penetrazione del servizio nettamente inferiore al valore soglia del 60%. Tuttavia, questo criterio va relativizzato in quanto si tratta di un servizio che si rivolge a una minoranza di persone con bisogni particolari.

Il servizio è a disposizione di tutti coloro che soddisfano i criteri richiesti da Procom, ossia 100% del pubblico target. Gli investimenti necessari all'iscrizione del servizio di intermediazione di SMS nel servizio universale e i costi d'esercizio accessori sono limitati. Esistono solo pochi mezzi di comunicazione tra utenti. L'introduzione di questo nuovo mezzo di comunicazione porterebbe con sé vantaggi sociali chiaramente identificabili. Non sussiste alcuna concorrenza, poiché questa prestazione è offerta unicamente da Procom.

Le altre due importanti possibilità di comunicazione per audiolesi, il servizio di trascrizione e l'e-mail, non rappresentano ancora una vera e propria alternativa all'SMS a partire dal cellulare poiché sono accessibili soltanto da ubicazioni fisse. Il servizio è tecnologicamente neutro dato che l'invio di un SMS non è obbligatoriamente legato alla telefonia mobile. Oggigiorno è possibile inviare e ricevere SMS da un collegamento di rete fissa e tramite Internet (e-mail).

### ***c Conclusioni***

Sia l'irrinunciabilità e la dignità di tutela, sia i vantaggi sociali chiaramente identificabili giustificano l'inclusione dell'intermediazione di SMS nel servizio universale. Tenuto conto che gli investimenti e i costi d'esercizio supplementari sono marginali, il bilancio costi/vantaggi è nettamente positivo.

## **3.3.4 Servizio d'informazione e di commutazione per persone disabili**

### ***a Definizione del servizio***

L'attuale servizio d'elenco e di commutazione incluso nel servizio universale è finora previsto solo per ipovedenti. Al numero 1145 gli utenti ottengono l'informazione desiderata e possono essere messi in collegamento con il numero da loro indicato tramite la tastiera o a voce.

### ***b Analisi in base ai criteri d'inclusione***

Ci si pone la domanda se non sarebbe opportuno ampliare questo servizio a persone con altri handicap, come ad esempio coloro che hanno difficoltà motorie per i quali una selezione manuale del numero di telefono risulta difficile o impossibile.

Il criterio d'irrinunciabilità e dignità di tutela del servizio è soddisfatto poiché questa possibilità di comunicazione supplementare promuove l'integrazione sociale ed economica delle persone con difficoltà motorie.

Nel 2003 sono state commutate 398'553 chiamate per 13'089 ipovedenti, una media di 30 chiamate per utente. Se si considera la cerchia ristretta di utenti, la penetrazione del servizio è da ritenersi sufficiente.

Il concessionario del servizio universale è tenuto a mettere a disposizione questo servizio agli ipovedenti ed ha già spontaneamente ampliato quest'offerta a persone portatrici di altri handicap. Per utilizzare questo servizio i disabili devono iscriversi presso il concessionario tramite la loro associazione, il loro centro di consulenza o il loro medico. Questa prestazione è dunque a disposizione sia degli ipovedenti, sia di coloro con difficoltà motorie.

Non sono disponibili informazioni esatte in merito ai costi. Tuttavia, Swisscom parla di costi che si aggirano attorno ai tre milioni di franchi per l'allestimento dei servizi per ipovedenti. È dunque plausibile ritenere che i costi supplementari per l'ampliamento della prestazione ad altre categorie di disabili siano sostenibili.

La messa a disposizione di nuove possibilità di comunicazione per i disabili facilita l'integrazione e promuove l'indipendenza di queste persone. Questi servizi sono pertanto un vantaggio sociale chiaramente identificabile.

Sia Swisscom, sia Orange offrono servizi d'elenco e di commutazione per ipovedenti. Tuttavia, è soltanto Swisscom ad aver ampliato questa prestazione ad altri gruppi di persone disabili per cui è soddisfatto il criterio di mancanza di concorrenza.

Infatti, non ci sono alternative valide a questo servizio.

Il servizio è disponibile tramite qualsiasi collegamento telefonico e può dunque essere ritenuto tecnologicamente neutro.

### *c Conclusioni*

Una netta maggioranza dei criteri parla in favore di un'estensione del servizio d'elenco e di commutazione ad altri gruppi di persone con difficoltà motorie. La penetrazione di mercato non raggiunge il valore richiesto, ma il significato di questo criterio va relativizzato poiché si tratta di un servizio per persone disabili. Per questi motivi il servizio d'informazione e di commutazione per ipovedenti già iscritto nel servizio universale sarà esteso ad altri gruppi di persone con difficoltà motorie.

## **4 Altri servizi di particolare importanza politica**

### **4.1 Introduzione**

Sono quattro i servizi analizzati per la loro particolare importanza politica. I telefoni pubblici e le comunicazioni via fax rischiano di essere soppressi dal servizio universale. Il collegamento a banda stretta su rete mobile e il servizio video per audiolesi, avrebbero invece potuto essere candidati all'iscrizione. Resta da osservare che l'analisi è stata fatta secondo gli stessi criteri illustrati al capitolo 3. Le pagine seguenti illustrano i risultati dell'analisi.

### **4.2 Telefoni pubblici**

#### *a Analisi di mercato*

Swisscom, unico fornitore in questo settore in Svizzera, esercita complessivamente circa 8'500 telefoni pubblici, di cui 4'879 in posizioni obbligatorie previste dalla concessione per il servizio universale. Ogni comune politico ha diritto ad almeno un telefono pubblico, tuttavia 256 Comuni hanno rinunciato a tale diritto o non lo hanno mai fatto valere. Negli ultimi anni lo smantellamento delle ubicazioni obbligatorie è avvenuto solo in pochi casi – ad esempio durante la trasformazione di strade e piazze o a seguito della chiusura di alcuni uffici postali. Dal 1° gennaio 2003, il numero di ubicazioni obbligatorie sul territorio nazionale è stato ridotto di 20 unità.

Il numero delle chiamate stabilite da telefoni pubblici è tendenzialmente in calo. Se nel 1998 uscivano ancora 111 milioni di chiamate dai telefoni pubblici, nel 2003 questo numero è sceso a 64 milioni. Pure in calo, tuttavia meno drasticamente, è il volume totale delle chiamate. Nel 2000, il numero dei minuti di conversazione si elevava a circa 260 milioni e,

secondo una stima di Swisscom, nel 2005 scenderà a ca. 210 milioni. La durata media delle conversazioni è aumentata da 2.2 minuti nel 1998 a 3.55 minuti nel 2004. Secondo Swisscom l'aumento della durata media delle conversazioni è dovuto al maggiore utilizzo di carte telefoniche (Calling Cards). Queste permettono di effettuare più chiamate consecutive allestendo una sola volta il collegamento. Swisscom ritiene che il calo del volume di traffico è dovuto alla diffusione sempre maggiore dei telefoni mobili, alla riduzione dei richiedenti d'asilo e a una migliore disponibilità di roaming per i turisti stranieri.

#### ***b*** *Valutazione in base ai criteri d'esclusione*

Per determinate persone e cerchie di persone, la messa a disposizione di telefoni pubblici è irrinunciabile e degna di tutela. I telefoni pubblici sono particolarmente importanti per coloro che non dispongono di un collegamento di rete fissa e per i giovani che desiderano mantenere l'anonimato quando chiamano il numero 147 (servizio d'aiuto per giovani).

Dall'insufficiente penetrazione del servizio traspare invece la necessità di sopprimere questa prestazione dal servizio universale. Infatti, rispetto al volume totale delle chiamate sulla rete fissa, la quota di minuti di conversazione provenienti dai telefoni pubblici è pari all'1% circa. Anche il lieve calo della diffusione del servizio parla in favore di una soppressione.

La totale assenza di concorrenza parla a favore del mantenimento di questa prestazione nel servizio universale. Infatti, è poco probabile che fornitori alternativi metteranno a disposizione telefoni pubblici in una regione o addirittura in tutta la Svizzera.

Con una copertura del 99,7% della popolazione, la telefonia mobile costituisce oggi un'alternativa ai telefoni pubblici. Solo nelle zone periferiche potrebbero rimanere singoli telefoni pubblici difficilmente sostituibili dalla telefonia mobile. L'elevata diffusione dei cellulari ha anche cambiato i riflessi della gente: in caso di emergenza l'utilizzo di un telefono mobile risulta più probabile che la ricerca di un telefono pubblico. Le cabine telefoniche private costituiscono un'alternativa incompleta a causa del loro accesso ridotto. Infine, va osservato che i telefoni pubblici in posizione redditizia saranno esercitati anche se non fanno più parte dell'obbligo di fornire il servizio universale.

Per quanto riguarda il criterio della neutralità tecnologica occorre constatare che in futuro tutte le prestazioni e le funzioni dei telefoni pubblici potrebbero essere garantite su base VoIP. Il ciclo vitale del servizio non è pertanto legato a quello della tecnologia oggi impiegata (collegamento di rete fissa e commutazione di linea). Dal punto di vista della neutralità tecnologica non s'impone una soppressione dal servizio universale.

#### ***c*** *Conclusioni*

Da un punto di vista economico (penetrazione insufficiente del servizio, presenza di alternative) non può essere giustificato il mantenimento di questa prestazione nel servizio universale. D'altro canto la prestazione è ancora in parte degna di tutela perché in singoli casi è l'unico modo di effettuare una chiamata di soccorso e perché consente ai giovani di accedere (anonimamente) ai servizi di aiuto telefonico. Inoltre, va considerato che l'abolizione di tale prestazione dal servizio universale colpirebbe in particolare i gruppi di persone in situazioni precarie, per questi motivi continua a far parte del servizio universale.

### **4.3 Comunicazioni via fax**

#### ***a*** *Definizione del servizio*

La comunicazione via fax è un servizio derivante dalla telefonia vocale e permette di copiare a distanza documenti tramite la rete telefonica. La comunicazione via fax funziona mediante la maggior parte dei collegamenti di telefonia vocale a condizione che la qualità del canale vocale sia abbastanza buona. Tuttavia, per le nuove forme di comunicazione via fax non

occorre necessariamente un raccordo alla rete con un canale vocale. Le segreterie telefoniche degli utenti mobili sono ad es. in grado di deviare i documenti fax su un indirizzo e-mail mediante una funzione speciale.

#### ***b*** *Analisi secondo i criteri d'esclusione*

Anche se la maggior parte della popolazione non dispone di questo servizio non è per questo esclusa dalla vita sociale ed economica.

La penetrazione del servizio è difficile da valutare poiché non sono disponibili cifre attendibili sul suo utilizzo. Delle stime possono essere fatte in base alle iscrizioni nell'elenco e al numero di apparecchi venduti, esse rivelano una penetrazione di mercato piuttosto debole e in continuo calo che attualmente si aggira attorno al 16% per quanto riguarda i collegamenti telefonici, ossia poco al di sotto del valore soglia del 20%.

La concorrenza tra gli operatori è sufficiente. Le comunicazioni via fax possono funzionare tramite quasi tutti i collegamenti telefonici. Alcuni collegamenti con i servizi "voice over IP" non supportano in modo ottimale il fax, altri invece offrono una qualità sufficiente.

L'e-mail è un'alternativa alle comunicazioni via fax in quanto permette ad esempio di trasmettere qualsiasi tipo di documento elettronico. Per di più oggi la maggior parte dei documenti è disponibile in formato elettronico e, in caso contrario, i modelli cartacei possono essere scannerizzati e inviati per e-mail.

Il fax ha ancora una certa importanza per le PMI e gli alberghi che lo utilizzano ancora sovente nelle loro relazioni commerciali. D'altro canto è importante che le autorità di polizia beneficino di una gamma il più possibile vasta di mezzi di comunicazione che garantiscono una certa sicurezza. Alla luce di questi fatti, le comunicazioni via fax potrebbero costituire un'alternativa in caso di cattivo funzionamento delle reti informatiche. A questo si aggiunge la cooperazione tra le varie forze dell'ordine, un aspetto che non va sottovalutato in quanto numerosi corpi di polizia svizzeri e stranieri ricorrono a questo mezzo di comunicazione.

Come detto sopra quasi ogni collegamento telefonico permette anche di inviare fax, in caso contrario con funzioni particolari si possono apportare i necessari cambiamenti per l'utilizzo di altre tecnologie per la trasmissione di telefax (cfr. telefonia mobile e Internet) Da questo punto di vista il servizio è tecnologicamente neutro.

#### ***c*** *Conclusioni*

L'utilizzo sempre meno frequente di questo servizio, la disponibilità su tutto il territorio di numerose offerte concorrenziali e le possibilità di sostituzione, giustificano la soppressione della comunicazione via fax dal servizio universale. Tuttavia, questa prestazione merita di essere mantenuta in quanto soddisfa ancora bisogni di un certo numero di PMI e di alberghi nonché delle forze dell'ordine.

## **4.4 Collegamento mobile a banda stretta**

### ***a*** *Analisi di mercato*

Sostanzialmente sono tre gli operatori che si dividono il mercato svizzero della telefonia mobile, tuttavia con un'importanza molto impari. In effetti, alla fine del 2004, Swisscom Mobile deteneva il 62.1% delle quote di mercato (misurate sul numero di abbonati) contro il 18.9% di Sunrise e il 18.1% di Orange. Il saldo dello 0.9%, apparteneva principalmente a Tele2.

L'insieme dei fornitori propone varie offerte sul mercato, la linea di demarcazione principale si situa tra le offerte prepagate, che alla fine del 2004 rappresentavano il 39.7% del mercato e le offerte per le quali si paga un abbonamento mensile. A parte questo importante criterio di

differenziazione, gli operatori modulano i loro prodotti “postpaid” in funzione delle seguenti variabili: età, gratuità degli SMS o numero di SMS incluso nell’abbonamento, numero di minuti compresi nell’abbonamento. Le tariffe per la telefonia invece, non variano soltanto in funzione del prodotto ma anche secondo l’ora alla quale l’utente telefona, (tariffa normale, tariffa ridotta, tariffa notturna o week-end), la destinazione della chiamata (sulla rete fissa o mobile, sulla rete mobile dell’operatore o su un’altra rete mobile) e la durata delle chiamate (sconto di quantità). Per quanto concerne le carte prepagate, esistono differenze tariffarie in base al modo con cui vengono ricaricate (con carta di credito o meno). Se si considera il fatto che gli operatori sovvenzionano i terminali, risulta evidente che è difficile presentare i prezzi che prevalgono sul mercato e procedere ad eventuali paragoni dei costi, sia a livello di collegamento in senso stretto, sia per quanto riguarda l’utilizzo. Osserviamo tuttavia che nel nostro Paese l’utilizzo di un collegamento mobile a banda stretta è piuttosto oneroso. I confronti effettuati nel quadro dell’estratto del X rapporto d’implementazione dell’Unione europea esteso alla Svizzera attestano questo fenomeno<sup>6</sup>. Ciononostante occorre considerare che la commercializzazione, dello scorso settembre, di offerte mobili vantaggiose da parte di Migros e Coop avrà forse un leggero effetto dinamizzante sul mercato.

Dall’entrata in vigore della liberalizzazione, i servizi di comunicazione mobile sono diventati un vero e proprio mercato di massa. Alla fine del 2004, il tasso di penetrazione si elevava all’85.4% della popolazione contro il 23.8% alla fine del 1998<sup>7</sup>. Nel 2000, il numero di collegamenti di rete mobile ha superato per la prima volta quello dei collegamenti telefonici di rete fissa.

Logicamente, l’utilizzo di collegamenti mobili è aumentato considerevolmente: le comunicazioni passano da 1’661 milioni alla fine del 1999 a 3’956 milioni a fine 2003. Fatto interessante, il numero e la durata delle comunicazioni sulle reti mobili resta tuttavia al di qua dei valori registrati per la comunicazione sulle reti fisse, e questo nonostante la netta superiorità numerica dei collegamenti mobili. Per il 2003, il numero di chiamate stabilite da reti mobili rappresentava soltanto il 41.6% del totale delle chiamate registrate in Svizzera e la loro durata unicamente il 20.8% (ossia 5’151 milioni di minuti rispetto a un totale di 24’720)<sup>8</sup>. La durata media di una comunicazione sulle reti mobili è generalmente due volte inferiore di una conversazione sulla rete fissa. Gli utenti utilizzano dunque le reti mobili in modo diverso, ciò significa che le prestazioni così offerte non sono solamente sostituibili a quelle fornite dalle reti fisse ma anche complementari.

#### ***b Valutazione in base ai criteri d’inclusione***

Prima di discutere sull’inclusione del collegamento mobile a banda stretta in base ai criteri citati, occorre precisare alcuni punti generali. Come già detto sopra, dalla liberalizzazione il mercato della telefonia mobile ha subito un rapido sviluppo: i prezzi sono calati, la penetrazione del servizio ha raggiunto un livello quasi impensabile e i tre grandi operatori mobili offrono una copertura pressoché totale. Sebbene a causa della sua struttura oligopolistica delle prestazioni, il mercato della telefonia mobile non funziona sempre senza intoppi, la popolazione svizzera trae comunque vantaggio da un’offerta variata di prestazioni mobili a prezzi accessibili. Se dal punto di vista politico il risultato di mercato dovesse essere considerato insoddisfacente, si potrebbe correggere il tiro con strumenti di politica della concorrenza. Non è tuttavia opportuno ricorrere al servizio universale quale strumento di politica sociale (cfr. punto 2.2). L’inserimento del collegamento mobile a banda stretta nell’obbligo di fornire il servizio universale sarebbe piuttosto a detrimento del funzionamento del mercato. Infatti, la legge in vigore prevede che venga rilasciata soltanto per tutto il pacchetto di servizi. In questo caso, la concessione potrebbe essere rilasciata soltanto

<sup>6</sup> Cfr. <http://www.bakom.ch/it/telekommunikation/marktanalysen/generell/index.html>.

<sup>7</sup> Fonte: UFCOM, Statistica delle telecomunicazioni, Evoluzione fino al 31.12.2004 per alcuni indicatori, Raccolta di fonti diverse, Bienne, maggio 2005, tabella 2.2.1, pag. 9.

<sup>8</sup> Fonte: UFCOM, Statistica delle telecomunicazioni 2003, Bienne, giugno 2005, tabella SFM1, p. 34.

Swisscom, unico candidato possibile. Se non fossero fissati prezzi limite a copertura dei costi e il concessionario del servizio universale richiedesse un risarcimento dei suoi costi complessivi netti, risulterebbero ampie distorsioni di mercato. Sunrise e Orange sarebbero costretti a cofinanziare i prezzi bassi della loro concorrente diretta con contributi versati nel fondo del servizio universale.

Il quadro è diverso se il collegamento mobile a banda stretta viene valutato in base ai criteri d'inclusione di nuove prestazioni nel servizio universale. Da una parte l'elevata penetrazione di mercato (85%) e la disponibilità quasi totale del servizio soddisfano i criteri d'inclusione quantificabili. Dall'altra non sono date l'irrinunciabilità e la dignità di tutela del servizio. Sebbene per alcune persone la telefonia mobile è diventata un importante mezzo di comunicazione per un'attività lavorativa efficiente; per molti la telefonia mobile rappresenta piuttosto una comodità alla quale si potrebbe rinunciare con determinati accorgimenti.

Rispetto alla situazione attuale, l'inclusione del collegamento mobile a banda stretta nel servizio universale non porterebbe chiari vantaggi per la collettività: non accrescerebbe la raggiungibilità delle persone e non faciliterebbe l'invio di una chiamata di soccorso.

Dato che sono già stati fatti gran parte degli investimenti per l'allestimento delle reti di telefonia mobile, l'inclusione di questa prestazione nell'obbligo di fornire il servizio universale non dovrebbe implicare grandi costi. Tuttavia, questa affermazione diventa obsoleta se l'attuale copertura del territorio fosse ritenuta insufficiente dal punto di vista politico e il concessionario del servizio universale dovesse ampliare ulteriormente la sua rete.

Sono tre gli operatori mobili a spartirsi il mercato della telefonia mobile, questo implica una certa concorrenza. Da settembre 2005, l'entrata sul mercato di Coop e Migros ha portato a una dinamizzazione del mercato che si è ripercossa positivamente sui prezzi al minuto per i consumatori.

Invece, l'assenza di alternative parla in favore dell'inserimento del collegamento mobile a banda stretta nel servizio universale. Nessun altro servizio permette agli utenti di effettuare e ricevere chiamate in ogni momento e ovunque.

I risultati ottenuti in base all'ultimo criterio, quello della neutralità tecnologica, non giustificano appieno l'inclusione nel servizio universale, tuttavia, variano se la mobilità viene considerata una caratteristica di un servizio o della tecnologia applicata. La neutralità tecnologica è data solo nel primo caso, poiché i servizi di telefonia mobile sono accessibili anche tramite altre tecnologie.

### *c Conclusioni*

Dopo la liberalizzazione il mercato della telefonia mobile si è sviluppato positivamente. L'offerta di servizi è variata e i prezzi possono essere ritenuti ragionevoli. Quest'ultimo punto è pure confermato da un'elevata penetrazione del servizio nel confronto con l'estero. Pertanto, se dal punto di vista politico il risultato di mercato non dovesse essere soddisfacente, esistono strumenti più efficaci e adatti del servizio universale, strumenti che non ostacolano ulteriormente il funzionamento del mercato ma che lo sostengono. A questo proposito vanno citati il diritto della concorrenza e la possibilità di inserire disposizioni sull'accesso alle reti nelle concessioni future.

Infine, visto che la maggior parte dei criteri di valutazione non è soddisfatta, si giunge alla conclusione che occorre rinunciare a includere il collegamento mobile a banda stretta nel servizio universale.

## **4.5 Servizio video per audiolesi (linguaggio dei segni)**

### ***a*      *Analisi di mercato***

Attualmente sono in corso prove con sistemi di videotelefonia per la comunicazione mediante il linguaggio dei segni. Si analizzano applicazioni appositamente orientate ai bisogni delle persone disabili (non udenti, audiolesi) che permettano loro di telefonare utilizzando il linguaggio dei segni. Affinché questo linguaggio sia comprensibile attraverso il videotelefono occorre una sufficiente frequenza di aggiornamento dell'immagine. Per ottenere queste sequenze d'immagine occorrono collegamenti Internet a banda larga con una capacità di trasmissione dati bidirezionale di almeno 250 kbit/s. L'attuale velocità standard di un collegamento a banda larga asimmetrico (600/100 kbit/s) non sarebbe sufficiente per garantire una funzione ottimale di questo servizio.

### ***b*      *Valutazione in base ai criteri d'inclusione***

Audiolesi e non udenti comunicano sempre più spesso tramite servizi di messaggia breve (SMS). Questa forma di comunicazione permette di rendere meno evidenti gli handicap solitamente riconoscibili tramite la comunicazione diretta. Il servizio supplementare di videotelefonia permetterebbe a coloro che utilizzano il linguaggio dei segni di comunicare in modo più rapido. Nonostante le molteplici offerte, i servizi di videotelefonia non hanno finora fatto presa sul mercato, in particolare a causa della differenza di standard e dell'ingerenza nella sfera privata della videotrasmissione. I sistemi di videotelefonia maggiormente utilizzati non soddisfano le esigenze del linguaggio dei segni (schermo troppo piccolo, frequenza di aggiornamento dell'immagine insufficiente). La cerchia degli eventuali partner di comunicazione è molto ristretta. La fondazione per l'aiuto alla comunicazione per audiolesi (procom) mette a disposizione interpreti di linguaggio dei segni. Purtroppo non c'è ancora un numero sufficiente di persone con una formazione adeguata, cosicché il bisogno non può per ora essere soddisfatto. A breve termine sarebbe dunque impossibile allestire un sistema di interpretazione mediante videotelefonia accessibile su vasta scala.

### ***c*      *Conclusioni***

La valutazione dei criteri mostra un quadro chiaro: i servizi di videotelefonia utilizzati si basano su standard diversi e non sono abbastanza diffusi perfino tra i disabili. Questi servizi gioverebbero unicamente alle persone in grado di comunicare direttamente tramite il linguaggio dei segni, ma non troverebbero consenso tra il resto della popolazione. Dunque, senza i necessari interpreti di lingua dei segni, non potrebbe avvenire l'auspicato miglioramento della comunicazione tra disabili e non.

## **5 Nuova portata del servizio universale**

Nel capitolo 3 sono state presentate le analisi che hanno portato all'esclusione o all'inclusione di prestazioni. La tabella sottostante mostra una panoramica della nuova portata del servizio universale. Nella tabella 4 sono elencate le prestazioni escluse dal servizio universale.

**Tabella 3: Nuova portata del servizio universale**

<b>Servizio</b>	<b>Osservazioni</b>
Servizio di telefonia pubblico	obbligo già esistente
Comunicazioni via fax	obbligo già esistente
Servizio supplementare: informazione sui conteggi	obbligo già esistente
Servizio supplementare: blocco delle comunicazioni uscenti	obbligo già esistente
Chiamata di soccorso	obbligo già esistente
Servizio di trasmissione dati	obbligo già esistente
Telefoni pubblici	obbligo già esistente
Servizio di trascrizione per audiolesi	obbligo già esistente
Servizio di intermediazione di SMS per audiolesi	nuovo obbligo
Servizio d'elenco e di commutazione per ipovedenti	obbligo già esistente
Servizio d'elenco e di commutazione per altri disabili	nuovo obbligo
Accesso alla rete a banda stretta	obbligo già esistente
Accesso alla rete a banda larga	nuovo obbligo
Iscrizione nell'elenco degli utenti	obbligo già esistente

**Tabella 4: Servizi esclusi dal servizio universale**

Servizio supplementare: informazioni sulle chiamate indesiderate	obbligo per tutti gli FST
Servizio supplementare: soppressione dell'identificazione	obbligo per tutti gli FST
Servizio supplementare: estratto delle tasse	obbligo per tutti gli FST
Servizio supplementare: deviazione di chiamate	Escluso
Accesso agli elenchi degli utenti	Escluso

## 6 Il servizio universale nell'Unione europea

Nel 2002 l'Unione europea ha emanato una nuova direttiva sul servizio universale<sup>9</sup>. Per quanto riguarda la tutela dei consumatori, la regolamentazione europea si spinge ben oltre la concessione per il servizio universale attualmente in vigore in Svizzera. Vengono ad esempio emanate direttive sull'allestimento dei contratti tra fornitori e clienti finali. Una sostanziale differenza nei confronti della Svizzera risiede anche nella verifica dei costi netti: in seno all'Ue è il regolatore a dover valutare se i costi netti fatti valere sono un onere insostenibile per il fornitore del servizio o meno (unfair burden). Quest'ultimo ha diritto alla compensazione dei costi netti solo se l'onere è insostenibile. In Svizzera non è previsto questo margine di manovra. All'Ue il fondo di compensazione può essere finanziato sia tassando tutti i fornitori, sia tramite contributi statali diretti. La LTC prevede invece un fondo che va alimentato dai fornitori di servizi di telecomunicazione concessionari.

<sup>9</sup>cfr. [http://europa.eu.int/information\\_society/topics/ecommerce/useful\\_information/library/legislation/index\\_en.htm#dir\\_2002\\_22\\_ec](http://europa.eu.int/information_society/topics/ecommerce/useful_information/library/legislation/index_en.htm#dir_2002_22_ec)

Attualmente la Commissione europea vaglia se, e in che misura, il contenuto del servizio universale debba essere adattato alla situazione attuale. Basandosi su un suo documento di lavoro la Commissione ha organizzato una consultazione pubblica sul contenuto del futuro servizio universale e ora sta valutandone i risultati<sup>10</sup>. Si dibatte soprattutto se includere nel servizio universale la telefonia mobile e l'accesso Internet a banda larga.

Nella sua analisi la Commissione europea giunge alla conclusione che i criteri non sono soddisfatti né per la telefonia mobile, né per l'accesso a banda larga. Non è pertanto giustificata una loro inclusione nel servizio universale.

Per quanto riguarda la telefonia mobile, la Commissione ritiene che nessun utente sia escluso da questo servizio e dunque svantaggiato poiché le condizioni di concorrenza predominanti permettono di accedere a offerte variate e convenienti (ad es. prepaid) e il servizio è diffuso su vasta scala.

La Commissione non vuole includere l'accesso a banda larga dato che raggiunge un basso tasso di penetrazione a livello europeo. Il criterio "maggioranza degli utenti" non è dunque soddisfatto. Essa sostiene che un accesso a banda larga non sia ancora necessario per una normale partecipazione alla vita sociale, e che la sua assenza non porta all'esclusione sociale. La Commissione sottolinea inoltre che la diffusione di accessi a banda larga non dovrebbe essere promossa tramite il servizio universale ma ad esempio mediante fondi a finalità strutturale.

## **7 Evoluzione della domanda**

Allo scopo di meglio cogliere la situazione che prevale sul mercato svizzero delle telecomunicazioni, l'UFCOM ha conferito all'Istituto MIS Trend di Losanna, il mandato di realizzare un sondaggio presso gli utenti dei servizi di telecomunicazione su reti fisse. In quest'ottica, inizio giugno 2005, a 1005 famiglie residenti in Svizzera sono state poste domande per telefono sulle loro abitudini e opinioni. Durante il campionamento si è prestata particolare attenzione alle regioni periferiche<sup>11</sup> per individuare eventuali differenze.

Rileviamo che i risultati rappresentativi<sup>12</sup> sono stati disaggregati in modo da cogliere eventuali differenze tra le regioni linguistiche, tra le famiglie residenti nelle regioni centrali o periferiche o con reddito diverso. Se lo riteneva pertinente dal punto di vista statistico e quando agli interpellati chiedeva di esprimere un'opinione, MIS Trend ha fatto anche distinzioni in funzione dell'età, del sesso e del livello di formazione.

Questo sondaggio fornisce una marea d'informazioni molto utili sulla domanda delle famiglie svizzere, in questa sede ci limiteremo tuttavia a presentare i risultati che illustrano in modo particolarmente interessante le varie questioni che ci si potrebbero porre sul servizio universale.

### **7.1 Tipi di collegamento utilizzati per telefonare**

Per telefonare l'80% delle famiglie predilige un collegamento analogico classico mentre il 18% opta per un collegamento digitale (ISDN). Nella percentuale restante si collocano coloro che ricorrono a tecnologie più recenti quali la telefonia tramite il modem via cavo. Nel 2001 da un sondaggio dello stesso tipo è scaturito che il 17% delle famiglie usava un collegamento

---

<sup>10</sup> Il documento completo si trova all'indirizzo seguente:

[http://europa.eu.int/information\\_society/policy/ecomms/doc/info\\_centre/documentation/commiss\\_serv\\_doc/sec\\_2005\\_660\\_staff\\_working\\_document.pdf](http://europa.eu.int/information_society/policy/ecomms/doc/info_centre/documentation/commiss_serv_doc/sec_2005_660_staff_working_document.pdf)

<sup>11</sup> Per regioni periferiche si intendono le regioni definite secondo la Legge federale del 21 marzo 1997 sull'aiuto agli investimenti nelle regioni montane (LIM).

<sup>12</sup> L'intervallo di affidabilità del campione totale ammonta a  $\pm 3.1\%$ .

ISDN. L'inclusione della fornitura del collegamento ISDN nel servizio universale a partire dal 2003 non ha portato alcun aumento significativo della domanda da parte delle famiglie. Visto quanto precede, sembra più adeguato utilizzare il servizio universale come una rete di sicurezza che garantisce a chiunque, indipendentemente dal suo stato e dal suo luogo di residenza, l'accesso a condizioni ragionevoli a una prestazione ritenuta essenziale, piuttosto che servirsene come uno strumento per promuovere la domanda. Rimangono comunque fatte salve le conclusioni che si potrebbero trarre da un eventuale aumento della domanda delle imprese durante il periodo preso in considerazione. A livello globale si noterà tuttavia che i dati statistici relativi ai collegamenti ISDN mostrano un'inversione di tendenza dal 2003<sup>13</sup>.

Occorre inoltre notare che per quanto riguarda il tipo di collegamento utilizzato per telefonare non vi è alcuna differenza tra le regioni periferiche e le altre regioni. I collegamenti ISDN sono invece più diffusi nella Svizzera tedesca.

## **7.2 Collegamenti a Internet**

Il 62% delle famiglie interpellato dispone di un collegamento a Internet. Se non c'è alcuna differenza tra le regioni linguistiche o tra le regioni periferiche e le altre, il divario corrisponde invece pienamente a quanto previsto. Infatti, le famiglie con buone risorse finanziarie e a quanto risulta composte da persone piuttosto giovani che godono di un buon livello di formazione hanno proporzionalmente più spesso accesso a Internet. I sintomi dell'esistenza di un divario digitale nel nostro Paese sono dunque chiaramente percettibili e sembrano sorgere ben a monte della semplice presenza sul mercato di offerte performanti e innovative che permettono di accedere a Internet.

Tra le famiglie che non hanno accesso a Internet, soltanto una minoranza (20%) utilizza questo servizio altrove, ad esempio sul lavoro, e l'81% non intende installare Internet nei prossimi sei mesi mentre gli indecisi sono il 4%. I motivi più frequentemente evocati per spiegare tale comportamento sono l'assenza d'interesse per Internet (63%) o la mancanza di un PC in casa (18%).

Per quanto concerne le famiglie che utilizzano Internet, rileviamo che il 53% vi accede tramite un collegamento "dial-up" (collegamenti analogici e ISDN) e il 45% mediante un collegamento a banda larga (collegamento ADSL, e modem via cavo). È interessante osservare che le famiglie delle regioni periferiche sono proporzionalmente più numerose ad utilizzare un collegamento a banda larga, fenomeno che potrebbe essere interpretato come una compensazione degli eventuali inconvenienti legati alla distanza dal centro e dalle attività principali. In tal senso, Internet sarebbe un espediente che permette di superare gli ostacoli legati alla distanza.

## **7.3 Grado di soddisfazione del rapporto qualità / prezzo**

Anche se si possono notare leggeri differenze secondo il tipo di prestazioni considerate, rileviamo che la stragrande maggioranza degli utenti è estremamente soddisfatta della qualità delle prestazioni fornite. Il 98% degli interpellati sono molto o abbastanza soddisfatti dei servizi di telefonia fissa, il 90% condivide la stessa opinione per quanto riguarda la telefonia mobile e l'87% in merito all'accesso a Internet, indipendentemente dal tipo di collegamento utilizzato. Questa constatazione è tanto più interessante in quanto i risultati del sondaggio dimostrano l'importanza che la qualità riveste per le famiglie svizzere.

D'altro canto, la situazione è meno netta per quanto riguarda il prezzo delle prestazioni, in particolare il prezzo dei collegamenti e delle chiamate dalla rete fissa in direzione delle reti

---

<sup>13</sup> Tra il 2003 e il 2004, il numero di linee d'accesso ISDN è calato dello 0.3 %. Fonte: UFCOM, Statistiche sulle telecomunicazioni, Evoluzione fino al 31.12.2004 per alcuni indicatori, Raccolta da fonti diverse, Bienne, maggio 2005, p. 6.

mobili. Il 67% degli interpellati ritiene che il prezzo del collegamento analogico sia molto o abbastanza caro, mentre il 77% è dello stesso avviso per quanto riguarda i prezzi dei collegamenti ISDN e il 65% per i prezzi del collegamento a banda larga.

Per quanto concerne i prezzi delle comunicazioni dalla rete fissa in direzione delle reti mobili, rileviamo che i risultati vanno considerati con estrema cautela, poiché il sondaggio si è svolto in giugno e che durante l'estate due operatori di telefonia mobile hanno abbassato il prezzo di terminazione delle comunicazioni nella loro rete.

I risultati dettagliati sono presentati nella tabella sottostante. Osserviamo che a causa degli arrotondamenti il totale di una linea non equivale sempre esattamente al 100%.

**Tabella 5: Valutazione del prezzo delle prestazioni fornite su reti fisse**

	Molto caro	Abbastanza caro	Non proprio caro	Non caro
Collegamento analogico	22%	45%	30%	2%
Collegamento ISDN	24%	53%	23%	1%
Collegamento a banda larga	15%	50%	32%	3%
Chiamate verso reti mobili	51%	38%	10%	1%
Chiamate internazionali	18%	36%	40%	5%
Navigazione su Internet mediante "dial-up"	11%	24%	58%	7%
Chiamate nazionali	7%	26%	57%	11%

Senza sapere esattamente cosa indichi la nozione di "prezzo conveniente" contenuta nell'art. 1 cpv. 1 della LTC, questi risultati mostrano chiaramente che i consumatori sarebbero poco propensi ad accettare un aumento del prezzo delle prestazioni, indipendentemente dal motivo: né a seguito di un riequilibrio tariffario, affinché i prezzi riflettano i costi in modo più adeguato, né per ripercuotere gli eventuali costi scoperti del servizio universale sulle prestazioni con una domanda meno elastica.

#### **7.4 Impresa titolare della concessione per il servizio universale**

Il sondaggio si conclude con alcune questioni specifiche riguardanti la concessione per il servizio universale. I risultati mostrano ad esempio che il 48% delle persone interrogate sa che Swisscom è titolare di questa concessione. D'altro canto, il 45% degli interpellati cita un altro fornitore di servizi di telecomunicazione presente sul mercato svizzero e l'8% non ha idea di chi sia il concessionario del servizio universale. È interessante rilevare che le categorie della popolazione che il servizio universale dovrebbe tutelare, ossia coloro che vivono nelle regioni isolate, i meno istruiti, con un reddito modesto e che sono dunque ritenuti meno redditizi degli altri perché a priori spendono meno per i loro servizi di telecomunicazione, sono quelli meno al corrente che Swisscom è il fornitore del servizio universale. Per di più, il fatto che quasi la metà delle persone interrogate si sia sbagliata rivela una certa ignoranza per quanto riguarda le funzioni garantite dalla legislazione e dalla regolamentazione e una confusione sul ruolo esatto dei diversi operatori sul mercato svizzero delle telecomunicazioni.

## 7.5 Telefoni pubblici

È stata posta anche una domanda sulla frequenza d'utilizzo dei telefoni pubblici. Il 57% degli interrogati dichiara di non utilizzare mai una cabina pubblica e il 26% vi fa capo molto raramente. Al contrario il 3% dei partecipanti al sondaggio vi ricorre almeno una volta alla settimana, il 5% una volta al mese e il 9% ogni due a sei mesi. In conclusione solo una minoranza, ossia il 17% di coloro che a casa dispongono un collegamento telefonico di rete fissa adopera attivamente un telefono pubblico. Questo calo si spiega con la forte crescita della telefonia mobile registrata nel corso degli ultimi anni. Da questi risultati si può presumere che la categoria delle persone che utilizza maggiormente i telefoni pubblici è composta essenzialmente da turisti e da persone appena immigrate. Ci deve essere un certo numero di residenti che non ha né il telefono in casa<sup>14</sup> né il cellulare e che utilizza esclusivamente i telefoni pubblici, ma purtroppo non sono a disposizione indicazioni che permetterebbero di valutare l'estensione del fenomeno. Infine, se il 52% dei partecipanti al sondaggio trova che la tassa di base per l'utilizzo dei telefoni pubblici non sia affatto cara o non proprio, il 48% ritiene invece che sia abbastanza o molto cara. Le opinioni sono dunque controverse.

## 8 Sintesi delle principali modifiche dell'ordinanza

La portata delle prestazioni del servizio universale va adattata in vista dell'attribuzione della prossima concessione per il servizio universale valida da gennaio 2008. L'art. 19 cpv. 1 OST stila una lista delle prestazioni del servizio universale, mentre il collegamento è ora definito agli art. 20, 21 e 22 OST. Nonostante questa dissociazione puramente intellettuale, la fornitura di collegamenti è ancora soggetta a prezzi massimi. Con l'introduzione di un nuovo collegamento a banda larga, occorre ora offrire all'abbonato tre collegamenti a scelta. Il primo comprende un canale vocale e un numero telefonico mentre il secondo include due canali vocali e tre numeri telefonici, entrambi i collegamenti devono permettere la trasmissione di dati via banda stretta. Il terzo collegamento comprende un canale vocale e un numero telefonico e permette l'utilizzo di Internet a banda larga. In quest'ultimo caso, è compreso l'accesso a Internet. I tre collegamenti comprendono in oltre un'iscrizione nell'elenco del servizio telefonico pubblico. Le funzionalità della prima opzione corrispondono a quelle previste dall'attuale collegamento analogico, quelle della seconda assomigliano a quelle del collegamento ISDN, mentre le funzionalità della terza vanno comparate a quelle di un collegamento ADSL 600/100. Il nuovo art. 21 cpv. 1<sup>bis</sup> OST mira ad addossare al concessionario le spese inerenti a un cambiamento di tecnologia. L'obbligo di fornire servizi di trasmissione dati che permettono l'accesso a Internet è ora sancito all'art. 19 cpv. 1 lett. c<sup>bis</sup> OST. D'altro canto, è stato escluso l'obbligo relativo alla fornitura di un servizio d'informazioni sugli elenchi.

Nella misura in cui l'obbligo di fornire determinati servizi supplementari cui sottostanno tutti gli FST è già previsto in altre disposizioni dell'ordinanza, le informazioni sulle chiamate indesiderate, la soppressione dell'identificazione e la messa a disposizione di un estratto delle tasse (o fattura dettagliata) non fanno più parte dei servizi supplementari sanciti all'art. 19 cpv. 1 OST. Tuttavia, l'art. 60 cpv. 2 OST è stato modificato affinché i dati di fatturazione possano essere richiesti in modo permanente e automatico ad ogni fattura. Il servizio supplementare "giustificativo delle tasse" è stato ribattezzato "informazioni sui conteggi". Questo servizio, definito all'art. 22a OST, vuole permettere agli utenti di ottenere informazioni sul costo delle

---

<sup>14</sup> Secondo delle ricerche effettuate nel Regno Unito, il 7% degli utenti residenti non avrebbero accesso a un collegamento sulla rete fissa in casa. Se il 2% di queste persone prevedono di collegarsi, il 3% non lo desidera affatto e questo per motivi volontari. Infine, il 2% delle persone interrogate che non dispone di un tale accesso invoca ragioni finanziarie. Fonte: Ufcom, Consumers and the communications market: where we are now, London, May 2005, p. 19.

comunicazioni, sia direttamente mediante un contatore, oppure al più tardi 15 minuti dopo il collegamento. Il titolo e il contenuto dell'art. 32 OST sono modificati in conseguenza. Inoltre, è stato soppresso l'obbligo di fornire il servizio supplementare di deviazione delle chiamate.

Il servizio di trascrizione per audiolesi è completato con un servizio di intermediazione di messaggi brevi (SMS) e il servizio d'elenco e di commutazione è esteso alle persone con difficoltà motorie che soffrono di un handicap tale da impedire loro di selezionare un numero telefonico.

I prezzi massimi dei collegamenti tradizionali non sono stati modificati. D'altronde, è stato previsto un nuovo prezzo massimo di 69 franchi (IVA esclusa) per la messa a disposizione di un collegamento a banda larga che comprende l'utilizzo di Internet e l'accesso al servizio telefonico pubblico. Per tener conto calo generale dei prezzi delle comunicazioni, il prezzo massimo per le chiamate nazionali è stato corretto al ribasso e portato a 7.5 centesimi al minuto (IVA esclusa). I prezzi massimi per la tariffa ridotta e la tariffa notturna sono stati soppressi. È mantenuta la possibilità di arrotondare ai successivi 10 centesimi l'importo fatturato per ogni comunicazione.

Inoltre, soltanto il prezzo delle comunicazioni stabilite da un telefono pubblico in direzione di un collegamento mobile deve corrispondere al prezzo richiesto agli altri abbonati. Il prezzo di una comunicazione stabilita da un telefono pubblico in direzione della rete fissa non deve più corrispondere al prezzo applicato per gli altri abbonati del servizio telefonico pubblico. Ciononostante, in caso di chiamate nazionali da telefoni pubblici, si applica il prezzo massimo per le comunicazioni nazionali di 7.5 centesimi al minuto, IVA esclusa.

Sono stati modificati anche gli articoli sul finanziamento del servizio universale. La remunerazione dell'anticipo, versato dal concessionario, del contributo d'investimento è ora calcolata in base al tasso in vigore per le obbligazioni della Confederazione e non più al tasso di mercato (art. 33 cpv. 5 OST). Inoltre, il contributo non sarà versato se entro dodici mesi il concessionario non fornisce le informazioni richieste per calcolare l'importo del contributo d'investimento (art. 33 cpv. 7 OST). Il nuovo art. 34 cpv. 5 OST permette di colmare una lacuna nel caso in cui le tasse di concessione non verrebbero pagate.

# Rapporto esplicativo concernente la modifica dell'OST

## 1 Capitolo 2: Servizio universale

### 1.1 Sezione 1: Concessione per il servizio universale

*Art. 16* Rilascio della concessione

*Art. 16 cpv. 5*

In virtù dell'art. 33 cpv. 4, spetta all'autorità concedente stabilire l'importo del contributo in base al costo effettivo. Questa disposizione si applica in tutti i casi: se il concessionario del servizio universale si è candidato o se è stato designato dall'autorità concedente. Da questo punto di vista è ridondante precisare che spetta all'autorità concedente fissare l'importo del contributo quando deve designare un concessionario. Invece, può essere utile precisare che se il concessionario si addossa un costo effettivo assumendo gli obblighi del servizio universale, potrà chiedere un contributo che sarà fissato in base alle disposizioni di cui all'art. 33.

*Art. 17* Contributo d'investimento

*Art. 17 cpv. 2*

Definendo il costo totale netto come la differenza tra il costo netto sostenuto dall'impresa che fornisce il servizio universale e quello che dovrebbe assumere se non lo fornisse, il legislatore non è preciso. In effetti, se ci si riferisce all'art. 18, si constata che il costo totale netto equivale alla somma dei costi netti di ogni prestazione, dedotto il valore dei beni immateriali. Volendo essere rigorosi, si sarebbe dovuto introdurre questa nozione. Tuttavia, va notato che l'intento del secondo capoverso non era di entrare nei dettagli del calcolo del costo netto (contenuti nell'art. 18) ma di precisare che le spese non coperte del servizio universale sono costi che potrebbero essere evitati. In quest'ottica e per evitare confusione, è dunque preferibile utilizzare il termine generico di costo. Riassumendo, questa precisazione mira unicamente a chiarire la formulazione e non a modificare l'approccio scelto.

*Art. 18* Calcolo del costo totale netto

*Art. 18 cpv. 1 lett. b*

Con la modifica proposta si vuole tradurre più fedelmente il testo tedesco. Pertanto, il verbo « corrispondono a » è sostituito con « calcolati in base a ».

*Art. 18 cpv. 3*

L'art. 18 si applica sia per calcolare il costo totale netto del servizio universale prima d'inviare una candidatura a un pubblica gara sia per valutare il costo effettivo sostenuto dal fornitore di servizi di telecomunicazione (FST) che si è visto attribuire la concessione per il servizio universale (cfr. art. 33). Era dunque errato menzionare unicamente chi si è candidato, motivo per cui viene proposta una formulazione più generale.

## 1.2 Sezione 2: Obblighi del concessionario del servizio universale

### Art. 19 Prestazioni del servizio universale

Per non ostacolare gli sviluppi tecnologici del concessionario del servizio universale e in particolare delle future tecnologie di collegamento alla rete, gli obblighi contenuti nell'art. 19 cpv. 1 lett. a sono stati suddivisi nelle seguenti prestazioni.

- servizio telefonico pubblico: prestazione che consiste nel permettere agli utenti di effettuare e ricevere, in tempo reale, delle chiamate telefoniche nazionali e internazionali e delle comunicazioni via fax;
- servizio di trasmissione dati: servizio che permette, tra l'altro, l'accesso a un fornitore di servizi Internet con una determinata capacità di trasmissione dati;
- collegamento: messa a disposizione di punti fissi terminali di rete (vari tipi di collegamento).

Queste definizioni rispettano il principio di totale neutralità dal punto di vista tecnologico.

#### Art. 19 cpv. 1 lett. a

L'art. 19 cpv. 1 lett. a definisce il servizio telefonico pubblico. Esso consiste nella possibilità data all'utente di effettuare e ricevere, in tempo reale, telefonate nazionali e internazionali.

L'obbligo del concessionario di fornire un collegamento adatto è stato trasferito all'art. 20 cpv. 2 come pure il diritto dell'utente di beneficiare di un'iscrizione nell'elenco del servizio telefonico pubblico.

L'obbligo di garantire un servizio di trasmissione dati è ora contenuto nella nuova lettera c<sup>bis</sup> di questo capoverso.

#### Art. 19 cpv. 1 lett. b

Va notato che tre servizi supplementari sono stati soppressi dal servizio universale in quanto la loro fornitura è già prescritta da altre disposizioni dell'ordinanza.

Infatti, la possibilità data a un abbonato di informarsi sulle chiamate abusive è già prevista all'art. 60 cpv. 3 OST. Precisiamo che questa disposizione si applica a tutti i fornitori di servizi di telecomunicazione.

La soppressione dell'indicazione del numero chiamante è invece prescritta all'art. 61 OST. Questa disposizione si applica a tutti i FST, a condizione tuttavia che la fornitura del servizio sia tecnicamente possibile con un dispendio ragionevole.

La messa a disposizione di un estratto delle tasse, o di una fatturazione dettagliata è prevista all'art. 60 cpv. 2 OST. Anche questo disposto concerne tutti i fornitori di servizi di telecomunicazione. Tuttavia occorre completarlo affinché gli utenti possano chiedere una fatturazione dettagliata in ogni fattura.

In seguito all'analisi effettuata, (cfr. 3.2.2.2 del "Rapporto sulla modifica dell'OST circoscritta al servizio universale") è stato soppresso dal servizio universale l'obbligo di fornire un servizio di deviazione delle chiamate.

Risulta infatti che, sebbene molto utile, il servizio di deviazione delle chiamate non riveste un'importanza tale da doverne garantire la fornitura con un intervento normativo. Tanto più che numerosi operatori presenti sul mercato offrono vari servizi di deviazione delle chiamate a condizioni ragionevoli e senza mai esservi stati obbligati. Infine, anche se non esistono alternative perfettamente sostituibili in grado di soddisfare il bisogno di deviazione delle chiamate, lo sviluppo della telefonia mobile, della VoIP e di Internet offre agli utenti la possibilità di rimanere raggiungibili se lo desiderano.

In conclusione, segnaliamo che il servizio che consiste nel fornire un giustificativo delle tasse cambia nome e diventa “informazioni sui conteggi”. L’obbligo che incombe al concessionario del servizio universale è precisato nel nuovo art. 22a.

*Art. 19 cpv. 1 lett. c<sup>bis</sup>*

Nella lettera c<sup>bis</sup> il servizio di trasmissione dati per il collegamento a Internet viene ora elencato separatamente dal servizio telefonico.

Con il diffondersi della tecnologia Internet, i collegamenti dati per l’accesso ad Internet vengono sempre più stabiliti senza passare dalla rete telefonica. L’accesso ad Internet mediante la trasmissione dati via canale vocale viene sempre più sostituito da una connessione diretta ad Internet al punto terminale di rete.

La velocità dei servizi di trasmissione dati dipende dal collegamento utilizzato. Per rimanere neutri dal punto di vista tecnologico, non vengono sanciti valori a livello di ordinanza. La definizione d’interfaccia e la velocità di trasmissione dati al punto terminale di rete si basano sulla capacità dei collegamenti di rete esistenti, perché è necessaria una compatibilità retroattiva delle prestazioni. Altre specifiche funzionali saranno stabilite nelle corrispondenti prescrizioni tecniche e amministrative relative al punto terminale di rete.

*Art. 19 cpv. 1 lett. d*

La fornitura di servizi d’elenco quali il servizio d’informazioni sugli elenchi o l’accesso elettronico alle iscrizioni degli abbonati al servizio telefonico pubblico (ad esempio via Internet) costituisce un mercato a sé che soddisfa pienamente i bisogni dei consumatori. L’obbligo di fornire tali prestazioni nell’ambito della concessione per il servizio universale non è più giustificato ed è stato pertanto soppresso. Infatti, il mercato soddisfa già appieno i bisogni dei consumatori nonostante gli obblighi normativi cui sono sottoposti i fornitori di servizi d’elenco, in particolare chi desidera offrire le sue prestazioni mediante un servizio d’informazione raggiungibile con un numero breve (18xy).

Ricordiamo che le condizioni d’attribuzione di numeri 18xy sono rigide e soddisfano le esigenze imposte finora nell’ambito del servizio universale, ossia l’accessibilità delle informazioni nelle tre lingue ufficiali, in qualunque momento e da qualunque collegamento telefonico in Svizzera. Inoltre, i fornitori di servizi d’informazione sugli elenchi che offrono le loro prestazioni mediante numeri 18xy sono tenuti ad offrire un servizio comprendente tutte le iscrizioni di tutti i fornitori del servizio telefonico pubblico. Grazie alle condizioni d’attribuzione dei numeri 18xy si garantisce dunque l’«universalità» degli elenchi per i servizi offerti mediante numeri 18xy.

A testimonianza dell’esistenza di un mercato segnaliamo che, a metà 2005, erano operativi vari numeri 18xy oltre al tradizionale 111, utilizzabile ancora fino a fine 2006 dagli operatori telefonici per dare accesso al loro servizio d’informazione sugli elenchi. Infine, esistono numerose alternative che permettono di soddisfare la domanda (elenchi su carta e servizi d’elenco sotto forma elettronica).

Per maggiori dettagli è possibile consultare l’analisi riportata al punto 3.2.3 del “Rapporto sulla modifica dell’OST circoscritta al servizio universale”.

*Art. 19 cpv. 1 lett. f*

La messa a disposizione, 24 ore su 24, di un servizio di trascrizione per audiolesi che tratti anche le chiamate d’emergenza continuerà a far parte del servizio universale, poiché è chiaro che nessun’impresa fornirebbe una simile prestazione su basi puramente commerciali.

In seguito ad un’analisi approfondita, (cfr. punto 3.3.3 del “Rapporto sulla modifica dell’OST circoscritta al servizio universale”) si è ritenuto opportuno completare il servizio universale in modo da includere un servizio di intermediazione di SMS per

facilitare la vita quotidiana alle persone audiolese e per favorirne l'integrazione nella società.

Il servizio di intermediazione di SMS offre agli audiolesi la possibilità di far pervenire un messaggio ad una determinata persona in qualunque momento e soprattutto da ovunque. Questo costituisce dunque un complemento utile all'utilizzo di un telefono scrivente<sup>1</sup> o all'invio di un'e-mail, in particolare quando si tratta di risolvere questioni urgenti.

La possibilità di comunicazione supplementare messa a disposizione degli audiolesi permette di migliorare la loro integrazione economica e sociale, un risultato pienamente compatibile con gli obiettivi del servizio universale. Per di più, l'inclusione di un servizio simile non solo è vantaggiosa per gli audiolesi ma anche per tutti i membri della società che hanno così maggiori possibilità d'interagire con i portatori di handicap. Poiché la fondazione procom è l'unica ad offrire tale prestazione, è importante garantire la continuità della sua fornitura includendola nel servizio universale.

*Art. 19 cpv. 1 lett. g*

L'accesso al servizio d'informazione e di commutazione previsto inizialmente per i ciechi e gli ipovedenti è esteso ad altre categorie di persone che soffrono di un handicap di gravità tale da rendere impossibile la semplice composizione di un numero telefonico (ad esempio, sclerosi in placche, sclerosi laterale amiotrofica, miopia, tetraplegia, persone senza braccia).

Infatti, il servizio informazioni e di commutazione è molto utile anche a queste persone poiché spesso è per loro difficile, o addirittura impossibile, comporre un numero telefonico. Le uniche alternative sono memorizzare i numeri utilizzati più frequentemente oppure chiedere aiuto ad un'altra persona.

Poiché uno degli obiettivi del servizio universale è quello di favorire l'inclusione economica e sociale di tutti i cittadini, indipendentemente dalle loro caratteristiche personali e sociali, non vi è motivo di limitare la fornitura di tali servizi ai soli ipovedenti. L'analisi dettagliata che motiva l'inclusione di questa prestazione nella concessione per il servizio universale figura al punto 3.3.4 del "Rapporto sulla modifica dell'OST circoscritta al servizio universale".

*Art. 19 cpv. 2*

L'art. 19 contempla solo le prestazioni del servizio universale. È stato di conseguenza necessario adattare il cpv. 2 che finora faceva riferimento anche al punto terminale di rete.

*Art. 20*                      Collegamento

L'articolo 20 finora vigente obbligava il concessionario del servizio universale ad offrire un'interfaccia analogica su filo (collegamento analogico, PSTN) e un'interfaccia digitale su filo (ISDN) o equivalente. Menzionando le tecnologie dei collegamenti di rete esistenti si limitava il concessionario del servizio universale nella scelta delle soluzioni tecniche.

La riformulazione di questo articolo si è resa necessaria per tener conto dello sviluppo tecnologico. Grazie ad una definizione tecnologicamente neutra, il concessionario del servizio universale può impiegare nuove soluzioni tecniche per il collegamento di rete, come ad es. collegamenti xDSL o modem via cavo. È possibile che durante il periodo di validità della concessione per il servizio universale vengano abbandonate alcune funzionalità del collegamento e che ne vengano sviluppate di nuove. Già ora appare chiaro che, nel prossimo periodo di validità della concessione, le attuali tecnologie di collegamento di rete basate su ISDN/PSTN saranno so-

---

<sup>1</sup> Un telefono scrivente è un apparecchio che permette di comunicare per iscritto con un apparecchio dello stesso tipo via linea telefonica. È munito di una tastiera e di uno schermo e si collega direttamente alla presa telefonica.

stituite da sistemi di trasmissione digitale basati sul protocollo Internet. Le nuove soluzioni tecniche dovrebbero permettere risparmi per il servizio universale e lo sviluppo di nuove prestazioni innovative su un'infrastruttura unica.

Il collegamento a banda larga viene incluso nel servizio universale. In questo modo si tiene conto dei bisogni della società e dei futuri sviluppi di Internet, che presuppongono la messa a disposizione di tutta la popolazione di collegamenti a banda larga con applicazioni sempre più efficienti.

*Art. 20 cpv. 1*

Questo capoverso determina il punto terminale di rete di un collegamento d'utente fisico, attraverso il quale devono essere messe a disposizione le prestazioni del servizio universale (prestazioni alla presa) e corrisponde all'art. 19 cpv. 1 lett. a ora in vigore. Questa modifica si è resa indispensabile per adattare la struttura dell'ordinanza alla situazione attuale: l'art. 19 contempla solo le prestazioni del servizio universale, mentre l'art. 20 definisce il collegamento per l'accesso alle prestazioni del servizio universale.

*Art. 20 cpv. 2*

Il capoverso 2 descrive i collegamenti di rete fissa e le rispettive funzionalità. L'utente è libero di scegliere uno di questi tipi di collegamento basati sulle funzionalità dei collegamenti analogico e ISDN e sui prodotti a banda larga attualmente offerti sul mercato. La descrizione in base alle funzionalità garantisce la neutralità dal punto di vista tecnologico. Viene sancito che tipi di servizi di telecomunicazione devono essere accessibili ma non in che modo devono essere forniti.

Un canale vocale permette a un terminale vocale (apparecchio telefonico o computer con software adeguato) di accedere al servizio telefonico pubblico del concessionario del servizio universale conformemente all'art. 19 cpv. 1 lett. a oppure di un altro fornitore di prestazioni del servizio universale, a dipendenza della scelta fatta dall'utente (libera scelta di fornitore di servizi).

Il concessionario del servizio universale attribuisce all'utente un numero del piano di numerazione telefonico pubblico E.164 (numero di chiamata), utilizzato per l'indirizzamento unico dell'utente o del terminale vocale.

L'utente ha diritto a un'iscrizione nell'elenco del servizio telefonico pubblico conformemente all'art. 29.

La trasmissione dati a banda stretta è una trasmissione di dati da un punto terminale di rete a un punto terminale di rete con una velocità dell'ordine di grandezza di quella di un modem in banda vocale oppure ISDN, ossia una velocità tra i 15 e i 128 kbit/s.

Per collegamento a banda larga s'intende una trasmissione di dati con una velocità minima di 600 kbit/s nella direzione "rete - utente" e di 100 kbit/s nella direzione "utente - rete" (600/100 kbit/s), come ad esempio possibile con ADSL o modem via cavo.

*Art. 20 cpv. 2 lett. a*

Questo tipo di collegamento ha le funzionalità del collegamento analogico esistente (cfr. art. 20 cpv. 1 vigente). Offre un canale vocale per effettuare chiamate telefoniche e permette la trasmissione di dati a banda stretta. A dipendenza della tecnologia impiegata è possibile utilizzare contemporaneamente collegamenti vocali e di trasmissione dati. L'accesso a Internet non è incluso.

*Art. 20 cpv. 2 lett. b*

Questo tipo di collegamento ha le stesse funzionalità del collegamento ISDN esistente (cfr. art. 20 cpv. 2 vigente) con due canali di comunicazione per voce e trasmissione dati a banda stretta. L'accesso a Internet non è incluso.

Con questo tipo di collegamento l'utente ha a disposizione tre numeri telefonici ma ha diritto ad un'unica iscrizione nell'elenco pubblico; spetterà a lui scegliere quanti numeri menzionarvi.

*Art. 20 cpv. 2 lett. c*

Questo tipo di collegamento ha le medesime funzionalità di un collegamento ADSL o modem via cavo della categoria standard con una connessione a Internet e mette a disposizione una velocità di trasmissione standard di 600 / 100 kbit/s. I dettagli riguardanti le caratteristiche di trasmissione sono disciplinati nelle prescrizioni tecniche e amministrative. Queste ultime possono essere adattate in funzione dello stato della tecnica.

Le altre funzionalità di questo tipo di collegamento, in particolare l'accesso al servizio telefonico pubblico, sono identiche a quelle del tipo di collegamento di cui all'art. 20 cpv. 2 lett. a.

Per mantenere i costi dell'inclusione della connessione a banda larga nel servizio universale entro limiti sopportabili, in taluni casi è possibile ridurre la portata della prestazione. Le eccezioni si giustificano per ragioni tecniche ed economiche oppure se sul mercato vi è un'offerta alternativa a un prezzo ragionevole. È dunque ad esempio possibile ridurre le prestazioni e offrire una velocità inferiore se il cliente è troppo distante da una centrale. Essendo stata definita in base al principio di neutralità tecnologica, questa prestazione può essere fornita anche mediante tecnologie senza filo (UMTS/EDGE/BWA).

*Art. 20 cpv. 3*

Il capoverso 3 rispecchia l'art. 19 cpv. 2 ora in vigore, il cui contenuto è stato ripreso senza variazioni. Lo spostamento è avvenuto a causa della nuova struttura, secondo cui il punto terminale di rete fa ora parte dei collegamenti.

Le specifiche applicabili al punto terminale di rete rivestono particolare importanza nei modelli di collegamento tecnologicamente neutri. Fungono da ponte tra le soluzioni tecniche di collegamento e i milioni di terminali già ora in servizio e destinati a rimanerli ancora a lungo. Le nuove prescrizioni tecniche e amministrative devono pertanto riprendere ampiamente le specifiche esistenti delle interfacce analogiche e ISDN. Questo non esclude che il concessionario del servizio universale possa offrire nuove interfacce supplementari. Un cambiamento d'interfaccia e, di conseguenza, del terminale non può essere imposto agli utenti, deve invece essere convincente per i suoi vantaggi economici e funzionali.

Le specifiche del collegamento a banda larga devono essere elaborate tenendo conto dello stato della tecnica e dei suoi futuri sviluppi.

*Art. 21* Punto d'entrata nell'edificio

*Art. 21 cpv. 1<sup>bis</sup>*

Si è reso necessario un nuovo capoverso (1<sup>bis</sup>) a causa della riformulazione dell'art. 20 che prevede l'introduzione di nuove tecnologie nell'ambito del servizio universale.

A dipendenza di come sarà la nuova soluzione tecnica, potrebbero esserci conseguenze onerose per l'installazione domestica. Se il concessionario del servizio universale induce un cambiamento tecnologico per beneficiare dei vantaggi di nuove tecnologie, non può addossare ai clienti i necessari investimenti, neppure quelli per le installazioni domestiche. Citiamo ad esempio il passaggio dal collegamento analogico all'ISDN. Questo cambiamento tecnologico necessita di una modifica del cablaggio nelle abitazioni degli utenti. Un'operazione che in genere costa svariate centinaia di franchi.

Se invece per ottenere un nuovo servizio l'utente deve apportare modifiche tecnologiche è giusto che debba pagarne i costi.

Questo capoverso contribuisce dunque alla protezione dei consumatori.

*Art. 22a* Informazioni sui conteggi (nuovo)

A causa delle sempre più complesse strutture tariffarie, per gli utenti dei servizi di telecomunicazione è importante l'indicazione dell'importo fatturato per un collegamento. La statistica degli scorsi anni rileva un aumento dell'utilizzo di questa prestazione nel servizio telefonico pubblico. L'obbligo di fornire informazioni sull'importo fatturato è limitato alle chiamate incluse nelle prestazioni del servizio universale, ossia ai collegamenti vocali e di trasmissione dati con una fatturazione in funzione del tempo o della quantità (tassa di setup o in base al volume).

L'indicazione dell'importo fatturato avviene per lo più su uno schermo dell'apparecchio dell'utente o su conti online oppure, per gli apparecchi più vecchi, ancora tramite uno speciale contatore. Le informazioni vengono trasmesse dall'operatore sotto forma di dati in protocolli di segnalazione, mediante impulsi di tassa, oppure anche attraverso messaggi brevi. La fatturazione online offre un'altra buona base per l'informazione sui conteggi. Inoltre, in futuro ci potrebbero essere altre possibilità tecniche per comunicare l'importo fatturato.

Il nuovo art. 22a riprende essenzialmente l'obbligo del concessionario del servizio universale di fornire, oltre al servizio vocale e al collegamento di rete, anche il servizio di giustificativo delle tasse. Tiene conto dei progressi tecnologici sia nel campo del collegamento di rete sia in quello dei terminali e permette anche altri modi di fornire informazioni. Se le informazioni sugli importi fatturati sono trasmesse dopo la conclusione della chiamata, devono giungere all'utente entro un massimo di 15 minuti oppure devono poter essere consultate su conti online.

*Art. 25* Criteri qualitativi

Le modifiche riguardano unicamente le nuove definizioni dei termini relativi al servizio vocale e di trasmissione dati. Il termine comunicazione vocale viene sostituito con servizio telefonico pubblico, mentre la comunicazione di dati lascia il posto al servizio di trasmissione dati. Viene a cadere il criterio "il tempo di reazione dei servizi d'informazione", in quanto questa prestazione è stata esclusa dal servizio universale (cfr. spiegazione relativa all'art. 19 cpv. 1 lett. d).

*Art. 26 Limiti superiori dei prezzi*

*Art. 26 cpv. 1 lett. a*

Il tenore è stato modificato allo scopo di fare riferimento alle nuove formulazioni adottate per i collegamenti all'art. 20 cpv. 2.

Poiché nella concessione per il servizio universale è stato inserito l'obbligo di fornire un collegamento a banda larga, è importante fissare un limite superiore del prezzo per prevenire i rischi di aumenti per gli utenti "prigionieri", ossia quelli che a breve termine non potrebbero avere a disposizione offerte alternative sul mercato. Il prezzo fissato altro non è che la somma, al netto dell'IVA, del prezzo del collegamento telefonico classico (compresa la messa a disposizione di un numero telefonico e di un'iscrizione nell'elenco del servizio telefonico pubblico, come definito all'art. 20 cpv. 2 lett. a) e del prezzo dell'accesso a Internet a banda larga richiesto dall'attuale concessionario del servizio universale per un prodotto ADSL 600/100. Il prezzo ammonta a 69 franchi svizzeri e include la fornitura di un collegamento a connessione permanente per accedere al servizio telefonico pubblico e utilizzare Internet, senza limiti di tempo o di volume trasmesso.

Allo scopo di meglio situare la problematica nel suo contesto, ricordiamo che la determinazione di un limite massimo di prezzo non impedisce al concessionario del servizio universale di praticare prezzi più bassi.

*Art. 26 cpv. 1 lett. b*

Per quanto concerne il prezzo delle comunicazioni nazionali stabilite da collegamenti fissi verso altri collegamenti fissi, si è ritenuto che fosse importante conservare un limite superiore dei prezzi come meccanismo di sicurezza, anche se in Svizzera la concorrenza è presente e ha già creato effetti positivi. Ne è la prova il fatto che il prezzo di una chiamata nazionale di tre minuti a tariffa normale è sceso del 64% tra il febbraio 1998 e il febbraio 2005.

Occorre tuttavia adattare i limiti superiori dei prezzi in modo da farli corrispondere all'evoluzione del mercato. Da quando sono stati fissati i prezzi massimi attualmente in vigore, abbiamo potuto osservare due tendenze: la prima consiste in un calo dei prezzi e la seconda in una semplificazione della struttura tariffaria. Pertanto, nessun operatore presente sul mercato, eccetto uno, offre una tariffa notturna per le comunicazioni nazionali.

Alla luce di quanto precede è sembrato opportuno proporre un unico limite superiore dei prezzi. Per fissare tale importo si è partiti dal prezzo, IVA esclusa, chiesto dall'attuale concessionario del servizio universale per una comunicazione stabilita durante le ore lavorative, che è in seguito stato arrotondato all'unità superiore. I risultanti 7,5 centesimi equivalgono a una diminuzione del 32% circa dell'attuale tariffa normale e del 17% circa di quella ridotta.

Non possiamo certo escludere che la soppressione del prezzo massimo per le comunicazioni in tariffa ridotta non porti ad un loro aumento, tuttavia questo rischio è più teorico che effettivo. Da una parte, l'aumento dei prezzi avrebbe effetti di marketing poco vantaggiosi per il concessionario del servizio universale. Dall'altra, ai consumatori resterebbe sempre la possibilità di scegliere un altro fornitore, sia chiamata per chiamata sia mediante la preselezione. Dato che la concorrenza funziona, il consumatore dovrebbe in linea di massima essere sicuro di ottenere la prestazione richiesta al miglior prezzo.

*Art. 26 cpv. 1 lett. c*

Per chiarire la disposizione si è ritenuto opportuno precisare che il supplemento è fatturabile per ogni chiamata.

*Art. 26 cpv. 1 lett. d*

Per analogia al limite superiore dei prezzi fissato per le chiamate nazionali stabilite verso collegamenti fissi, il prezzo dell'utilizzo del servizio di trascrizione deve essere fatturato al secondo e può essere arrotondato ai successivi 10 centesimi. Anche se questo cambiamento non modifica affatto l'attuale prassi, rende comunque la disposizione più chiara.

*Art. 26 cpv. 2*

Dato che viene sancito un solo prezzo massimo indipendente dal giorno e dall'ora della comunicazione, il cpv. 2 non ha più motivo di esistere ed è perciò stato abrogato.

*Art. 26 cpv. 3*

Il sistema di limitazione del prezzo delle comunicazioni stabilite da telefoni pubblici ha subito alcune modifiche. In particolare è stato deciso di allentare lo stretto legame esistente tra i prezzi fatturati dai telefoni pubblici e quelli chiesti da un collegamento privato. Ora il limite superiore del prezzo di una comunicazione nazionale stabilita da un telefono pubblico verso un collegamento fisso è uguale a quello definito al cpv. 1 lett. b del presente articolo. Il prezzo massimo di una comunicazione nazionale in direzione di un collegamento mobile non dovrà invece superare il prezzo standard<sup>2</sup> fatturato dal concessionario del servizio universale per una comunicazione dello stesso tipo stabilita da un collegamento privato. Con questa disposizione si vuole evitare che il concessionario aumenti indebitamente i prezzi. Va notato che l'indicizzazione sistematica dei prezzi delle comunicazioni stabilite da un telefono pubblico ai prezzi delle comunicazioni da un collegamento privato sembra essere sempre meno opportuna, in particolare se si considera che la fornitura di prestazioni da un telefono pubblico è un mercato specifico che soddisfa bisogni diversi ed è sottoposto ad altre condizioni. A riprova di questa dissociazione dei mercati, citiamo le numerose opzioni tariffarie (cfr. abbonamento metà-prezzo nazionale, metà-prezzo mini-combi e metà-prezzo combinato, offerta un'ora per un franco tutte le sere e i week-end) che possono essere offerte unicamente agli utenti di un collegamento privato.

Inoltre, la soppressione dell'indicizzazione automatica porta indirettamente all'eliminazione dei prezzi massimi per le comunicazioni internazionali stabilite da telefoni pubblici. Poiché il prezzo delle comunicazioni internazionali da collegamenti privati non è mai stato oggetto di limitazioni, lo stesso varrà per tutte le chiamate internazionali, indipendentemente da dove vengono stabilite. Questo cambiamento è dovuto al fatto che i clienti che desiderano telefonare da un collegamento pubblico hanno la possibilità di ricorrere a vari fornitori di servizi acquistando una carta prepagata e componendo un numero 0800. La concorrenza sembra tra l'altro essersi impiantata in modo soddisfacente poiché, secondo Swisscom, la metà dei minuti di traffico in uscita da telefoni pubblici è stabilita da fornitori alternativi. Possiamo quindi immaginare che l'utilizzo di queste carte prepagate si giustifica in particolare per le chiamate verso Paesi stranieri.

Infine, per motivi tecnici è necessario lasciare al concessionario del servizio universale la possibilità di arrotondare il prezzo delle comunicazioni ai successivi dieci centesimi.

*Art. 26 cpv. 3bis*

Ricordiamo che è possibile esigere un supplemento unico di 50 centesimi per l'utilizzo di un telefono pubblico solo se è impossibile fatturare un supplemento proporzionale alla durata della comunicazione. Dato che questo forfait sostituisce una tassazione proporzionale alla durata d'utilizzo del telefono pubblico, è ovviamente riscosso per ogni chiamata.

---

<sup>2</sup> Per prezzo standard s'intende il prezzo normalmente chiesto all'utente che non ha sottoscritto piani tariffari particolari.

### **1.3 Sezione 3: Obblighi del concessionario del servizio universale e degli altri fornitori di prestazioni del servizio universale**

*Art. 32*                      *Trasmissione d'informazioni sui conteggi*

Tutti i riferimenti al giustificativo delle tasse sono stati sostituiti con l'espressione "informazioni sui conteggi" in modo da tener conto del cambiamento effettuato all'art. 19 cpv. 1 lett. b e della nuova terminologia dell'art. 22a.

### **1.4 Sezione 4: Finanziamento del servizio universale**

*Art. 33*                      *Determinazione dei contributi d'investimento*

*Art. 33 cpv. 5*

La scadenza dei contributi d'investimento e del relativo finanziamento non corrisponde. Il concessionario del servizio universale anticipa il contributo annuo ma ha diritto di ricevere interessi su tale importo. La nuova formulazione precisa il tasso d'interesse con cui remunerare l'anticipo. Basandosi sulle obbligazioni della Confederazione si applica un tasso adattato al rischio. I tassi d'interesse delle obbligazioni della Confederazione con varie scadenze sono pubblicati periodicamente e sono pertanto facilmente accessibili; questo aumenta la trasparenza e la facilità di pianificazione. Il tasso applicabile per la compensazione si basa da un lato sul livello del tasso applicabile per l'anno in cui essa è esigibile. Dall'altro, il tasso viene fissato anche a dipendenza della durata necessaria al calcolo e alla determinazione del contributo d'investimento.

*Art. 33 cpv. 7*

Una rapida ma precisa determinazione del contributo d'investimento è nell'interesse di tutti gli operatori e in definitiva anche dei consumatori. Poiché le tasse di concessione per singolo operatore conformemente all'art. 34 molto probabilmente vengono ripercosse sui prezzi fatturati ai clienti finali, sono in definitiva i consumatori a pagare il contributo d'investimento attraverso prezzi più elevati per i servizi di telecomunicazione. Affinché tutti gli operatori possano fissare in modo relativamente corretto i prezzi per i clienti finali, è necessaria un'informazione rapida sulle tasse di concessione dovute.

Se le tasse di concessione di un anno non possono essere fissate entro un termine utile, gli operatori sarebbero obbligati ad effettuare accantonamenti. Inoltre, dovrebbero fare supposizioni sul possibile ammontare della tassa di concessione dovuta. Tuttavia, al momento degli accantonamenti non disporrebbero dei dati necessari in quanto non partecipano al processo di determinazione dei contributi d'investimento. Se sono già stati effettuati accantonamenti, questi non potrebbero neppure essere adattati in modo abbastanza rapido alle esigenze. Quest'insicurezza potrebbe avere effetti indesiderati sulla fissazione dei prezzi. Solo il concessionario del servizio universale si trova in una situazione favorevole: quale diretto partecipante alla determinazione del contributo d'investimento dispone di maggiori informazioni che potrebbe utilizzare per fissare i suoi prezzi. Questo potrebbe distorcere inutilmente la concorrenza.

Per evitare il più possibile questa distorsione indesiderata della concorrenza, occorre garantire che l'importo del contributo d'investimento sia fissato rapidamente e

addossato ai vari concessionari. Da un lato i dati necessari devono essere forniti in tempo utile, è il concessionario del servizio universale a disporre in primo luogo di questi dati e non è pressoché possibile ottenerli in altro modo. Dall'altro, deve essere garantito che i dati forniti siano completi e adatti a calcolare e fissare il contributo d'investimento conformemente ai principi di cui all'art. 18.

L'aggiunta del cpv. 7 mira proprio a questo. Incentiva tutti gli attori a svolgere la procedura in modo mirato e in tempo utile, permettendo così una rapida fissazione del contributo d'investimento. La durata scelta di dodici mesi conferisce al concessionario del servizio universale sufficiente tempo per documentare i suoi costi effettivi, facendo dunque valere il suo diritto a un contributo d'investimento per l'anno precedente. Inoltre, in questo modo si garantisce che gli altri operatori ricevano al più presto la loro quota così da effettuare o adattare gli accantonamenti. Ci si assicura anche che gli altri operatori possano fissare correttamente i loro prezzi, infatti, se la determinazione del contributo d'investimento dovesse durare anni sarebbero più svantaggiati in una situazione di concorrenza.

*Art. 34*                      Tasse di concessione per servizi di telecomunicazione

*Art. 34 cpv. 2*

La determinazione di una scadenza ulteriore per l'inoltro della cifra d'affari determinante per il calcolo delle tasse di concessione ha motivi puramente pratici: la maggior parte dei concessionari chiude il bilancio il 31 dicembre. A fine aprile la chiusura del bilancio è nella maggioranza dei casi conclusa. Se necessario i conti possono essere verificati da un servizio di revisione. Dato che il capoverso 4 del presente articolo conferisce all'Ufficio federale il diritto di prevedere un sistema di controllo esterno per verificare l'esattezza dei dati forniti dai concessionari, si potrebbe prevedere che le cifre d'affari comunicate in vista della ripartizione del costo totale netto del servizio universale siano attestate dall'organo di revisione di ciascun concessionario. Facciamo notare che un sistema di questo tipo avrebbe il merito di essere semplice e porrebbe tutti i concessionari sullo stesso piano. Se il concessionario del servizio universale inoltra una domanda di compensazione, i concessionari devono comunicare all'Ufficio federale i loro dati entro il 30 aprile dell'anno successivo.

Dato che finora non è stato istituito alcun meccanismo di finanziamento (cfr. fondo del servizio universale), si è ritenuto opportuno sostituire l'anno inizialmente previsto (2004) con il 2009.

*Art. 34 cpv. 5*

Può capitare che certi concessionari non paghino le dovute tasse di concessione ad esempio perché falliti o usciti dal mercato. Affinché il concessionario del servizio universale possa coprire i suoi costi totali netti e l'Ufficio federale le sue spese amministrative, l'art. 34 cpv. 5 prevede che le tasse di concessione non pagate siano riportate sul costo totale netto dell'esercizio seguente. Inoltre, allo scadere del termine di pagamento, l'Ufficio federale invia un sollecito per lettera raccomandata al concessionario moroso. Se, scaduto il termine fissato nel sollecito, le tasse di concessione non sono state pagate, il concessionario è decretato inadempiente. Se entro un anno dalla constatazione d'inadempienza la tassa di concessione non è pagata, questa somma è riportata sui costi totali netti dell'esercizio seguente. In questo modo le tasse di concessione non pagate sono sopportate dagli altri concessionari.

Il riporto al periodo successivo non esonera i concessionari inadempienti dall'obbligo di pagare le dovute tasse. Se dopo un anno dalla constatazione d'inadempienza le tasse di concessione sono pagate per intero o parzialmente attraverso ad esempio una massa fallimentare, la somma è versata nel fondo del servizio universale e sottratta dai costi totali netti dell'esercizio successivo.

## **2 Capitolo 5: Segreto delle telecomunicazioni**

*Art. 60 cpv. 2*    Dati relativi al traffico e alla fatturazione

È stato soppresso l'obbligo che incombeva al concessionario del servizio universale di fornire un estratto delle tasse finora previsto all'art. 19 cpv. 1 lett. b "servizi supplementari". Si tratta infatti di una prestazione che deve essere offerta da tutti i fornitori di servizi di telecomunicazione e non solo dal concessionario del servizio universale. L'art. 45 LTC prevede un'eccezione al principio di segreto delle telecomunicazioni, sancendo che l'utente può esigere che il fornitore di servizi di telecomunicazione gli comunichi i dati utilizzati per la fatturazione delle prestazioni, in particolare gli elementi d'indirizzo, l'ora delle comunicazioni e l'importo dovuto. Basandosi sull'art. 45 LTC, l'art. 60 OST prevede l'obbligo di fornire un estratto delle tasse cui sottostanno tutti i FST. Pertanto, non è necessario prevedere un obbligo speciale per il concessionario del servizio universale.

Il vecchio tenore dell'art. 60 cpv. 2 OST poteva essere interpretato in modo restrittivo in quanto poteva sembrare che la possibilità di ottenere i dati di fatturazione esisteva solo in caso di contestazione. L'art. 45 cpv. 1 LTC sancisce il principio di una fatturazione dettagliata e trasparente che permette all'abbonato di ottenere indicazioni complete sugli elementi d'indirizzo dei collegamenti chiamati. Nel suo messaggio (FF 1996 III 1338, commenti all'art. 44), il Consiglio federale aveva ritenuto che si giustificasse fornire agli utenti-abbonati i mezzi per difendersi, in particolare in caso di contestazioni relative alla fatturazione delle prestazioni. Aveva aggiunto che la possibilità di ricevere una fatturazione dettagliata e completa suscitava grande interesse tra i clienti. Attualmente la maggior parte dei fornitori offre già la possibilità di ottenere automaticamente e gratuitamente una fattura dettagliata.

L'art. 60 cpv. 2 OST è dunque stato modificato in modo da dare la possibilità agli utenti di chiedere ai loro fornitori di servizi di telecomunicazione di comunicare loro, su singola richiesta o regolarmente in ogni fattura, i dati utilizzati per la fatturazione (ossia: gli elementi d'indirizzo completi dei collegamenti chiamati o i numeri di chiamata dei collegamenti chiamanti senza le ultime quattro cifre; la data, l'ora e la durata delle comunicazioni e l'importo fatturato per ogni comunicazione).

### **3 Capitolo 8: Disposizioni finali**

#### **Sezione 3: Disposizioni transitorie**

*Art. 85*            Limiti superiori dei prezzi

Le disposizioni transitorie che figurano all'art. 85 concernono il periodo tra il 15 novembre 2001 e il 28 marzo 2002. Dato che questo periodo è passato non occorre più conservare quest'articolo.

*Art. 87*            Concessione per il servizio universale

In vista della messa a concorso della prossima concessione per il servizio universale, è importante che le modifiche dell'OST qui proposte siano ratificate. Tuttavia, per evitare confusioni, è indispensabile precisare che gli obblighi dell'attuale concessionario del servizio universale (essenzialmente menzionati nella sezione 2 del capitolo 2 dell'OST) rimangono invariati per tutta la durata della concessione, ossia dal 1° gennaio 2003 al 31 dicembre 2007.