



# Ordinanza sui servizi di telecomunicazione (OST)

**Modifica del 16 dicembre 2022**

---

*Il Consiglio federale svizzero  
ordina:*

I

L'ordinanza del 9 marzo 2007<sup>1</sup> sui servizi di telecomunicazione è modificata come segue:

*Titolo dopo l'art. 14*

## **Sezione 1a: Campo di applicazione**

*Inserire gli art. 14a e 14b dopo il titolo della sezione 1a*

*Art. 14a*          Principio

Le sezioni 2 e 3 si applicano ai contratti tra il concessionario del servizio universale e i suoi clienti, conclusi espressamente per adempiere gli obblighi legati al servizio universale.

*Art. 14b*          Sussidiarietà

Il concessionario del servizio universale può rinunciare alla stipula di un contratto secondo l'articolo 14a se per il cliente in questione è disponibile un'offerta comparabile sul mercato. Se nondimeno fornisce un servizio al cliente, non può conteggiare i costi ai fini di un'indennità ai sensi dell'articolo 19 capoverso 1 LTC.

*Art. 15 cpv. 1 lett. b-d*

<sup>1</sup> Il servizio universale comprende le seguenti prestazioni:

b. *Abrogata*

<sup>1</sup> RS 784.101.1

- c. un'iscrizione nell'elenco del servizio telefonico pubblico in caso di utilizzo di uno dei servizi di cui alla lettera a; le economie domestiche hanno diritto a due iscrizioni;
- d. il servizio di accesso a Internet con una delle seguenti velocità di trasmissione specificate:
  - 1. 10 Mbit/s per il download e 1 Mbit/s per l'upload,
  - 2. 80 Mbit/s per il download e 8 Mbit/s per l'upload;

#### *Art. 16* Collegamento

<sup>1</sup> Le prestazioni di cui all'articolo 15 capoverso 1 devono essere fornite mediante un collegamento fino al punto terminale di rete all'interno dei locali abitativi o commerciali del cliente. Il concessionario del servizio universale determina quale soluzione tecnologica utilizzare.

<sup>2</sup> L'UFCOM determina le specifiche per il punto terminale di rete sulla base di norme armonizzate a livello internazionale.

#### *Art. 18* Durata minima del contratto e partecipazione ai costi

<sup>1</sup> Il concessionario del servizio universale può rifiutare l'allestimento o l'adattamento di un collegamento per la fornitura di prestazioni di cui all'articolo 15 capoverso 1 se il cliente non accetta la durata minima del contratto stabilita dal concessionario. Il contratto termina al più tardi alla scadenza della concessione del servizio universale.

<sup>2</sup> Può rinunciare all'allestimento o all'adattamento anche nel caso in cui risultino costi superiori a 12 700 franchi e il cliente non voglia assumere la parte dei costi che eccede tale importo.

<sup>3</sup> Se il cliente partecipa ai costi, il concessionario del servizio universale non può prevedere una durata minima del contratto.

#### *Art. 19* Riduzione della portata della prestazione

<sup>1</sup> Se, per motivi tecnici o economici, il collegamento non permette di fornire il servizio di accesso a Internet di cui all'articolo 15 capoverso 1 lettera d, in casi eccezionali il concessionario del servizio universale può ridurre la portata della prestazione di tale servizio.

<sup>2</sup> In caso di partecipazione finanziaria del cliente secondo l'articolo 18 capoverso 2, la portata della prestazione non può essere ridotta.

*Art. 19a* Resoconto sui casi in cui si è rinunciato a fornire il servizio e in cui è stata ridotta la portata delle prestazioni

<sup>1</sup> Il concessionario del servizio universale è tenuto a presentare ogni anno all'UFCOM un rapporto sui casi in cui si è rinunciato a fornire il servizio ai sensi dell'articolo 14b e sui casi eccezionali di cui all'articolo 19, in particolare con i seguenti dati:

- a. il numero di casi in cui si è rinunciato a fornire il servizio e in cui sono state ridotte le prestazioni;
- b. il motivo che ha condotto alla rinuncia a fornire il servizio o alla riduzione delle prestazioni;
- c. il luogo toccato dalla rinuncia a fornire il servizio o dalla riduzione delle prestazioni;
- d. la portata della riduzione delle prestazioni.

<sup>2</sup> L'UFCOM può pubblicare in forma anonima i dati di cui al capoverso 1.

*Art. 20* Idoneità e modalità di messa a disposizione

<sup>1</sup> Il concessionario del servizio universale decide entro un termine di 45 giorni dal ricevimento della domanda se mettere a disposizione il collegamento ai sensi dell'articolo 16. Se intende rinunciare alla stipula di un contratto ai sensi dell'articolo 14a, esamina l'esistenza di un collegamento gestito da un altro fornitore e, all'occorrenza, verifica se tale fornitore possa mettere a disposizione un'offerta comparabile ai sensi dell'articolo 14b. Il fornitore sollecitato è tenuto a rispondere alla domanda del concessionario del servizio universale entro 15 giorni.

<sup>2</sup> Se la messa a disposizione del collegamento ai sensi dell'articolo 16 genera costi superiori a quelli di cui all'articolo 18 capoverso 2, il concessionario del servizio universale deve fornire gratuitamente un preventivo alla persona interessata entro 90 giorni dopo aver ricevuto le informazioni richieste; la tecnologia utilizzata deve essere precisata.

<sup>3</sup> Il concessionario del servizio universale deve mettere a disposizione il servizio entro 12 mesi dalla stipula del contratto. Se non è necessario alcun lavoro del genio civile, il termine è di sei mesi.

<sup>4</sup> In caso di disaccordo in merito all'importo dei costi aggiuntivi, l'UFCOM può avvalersi della collaborazione di un perito indipendente, a spese della persona interessata, per procedere alla verifica. In caso di abuso manifesto da parte del concessionario del servizio universale, le spese della perizia sono a suo carico.

*Art. 21* Qualità del servizio universale

<sup>1</sup> Il concessionario del servizio universale valuta la qualità delle prestazioni del servizio universale e redige ogni anno un rapporto all'attenzione dell'UFCOM. I criteri di qualità sono i seguenti:

- a. per i collegamenti:
  1. il termine per la messa in servizio di un collegamento,

2. la frequenza annuale, per collegamento, dei tentativi infruttuosi,
3. la durata delle riparazioni;
- b. per il servizio telefonico pubblico:
  1. la disponibilità del servizio,
  2. il tempo necessario a stabilire la comunicazione,
  3. la qualità della trasmissione vocale,
  4. la frequenza dei tentativi infruttuosi di stabilire la comunicazione causati dal sovraccarico o da errori della rete;
- c. per il servizio di accesso a Internet:
  1. la disponibilità del servizio,
  2. la velocità di trasmissione dei dati,
  3. il termine per la trasmissione dei dati,
  4. la qualità della trasmissione dei dati;
- d. i tempi di reazione dei servizi destinati ai disabili;
- e. l'esattezza della fatturazione.

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

<sup>3</sup> Il concessionario del servizio universale è tenuto a garantire all'UFCOM l'accesso agli impianti di misurazione e ai dati grezzi dei risultati delle misurazioni affinché esso possa controllare che i valori di riferimento per i criteri qualitativi siano stati effettivamente raggiunti.

<sup>4</sup> Per controllare che i criteri qualitativi abbiano raggiunto i valori di riferimento, l'UFCOM può avvalersi della collaborazione di un perito indipendente. I risultati di questa perizia possono essere resi pubblici.

## *Art. 22*            Limiti massimi di prezzo

<sup>1</sup> Vigono i seguenti limiti massimi di prezzo (IVA esclusa):

- a. servizio telefonico pubblico con un solo numero (art. 15 cpv. 1 lett. a) e una o due iscrizioni nell'elenco (art. 15 cpv. 1 lett. c), incluso il collegamento (art. 16): 23,45 franchi al mese;
- b. servizio di accesso a Internet:
  1. con una velocità di trasmissione specificata di 10/1 Mbit/s (art. 15 cpv. 1 lett. d n. 1), incluso il collegamento (art. 16): 45 franchi al mese,
  2. con una velocità di trasmissione specificata di 80/8 Mbit/s (art. 15 cpv. 1 lett. d n. 2), incluso il collegamento (art. 16): 60 franchi al mese;
- c. servizio telefonico pubblico con un solo numero (art. 15 cpv. 1 lett. a), una o due iscrizioni nell'elenco (art. 15 cpv. 1 lett. c) e un servizio di accesso a Internet:
  1. con una velocità di trasmissione specificata di 10/1 Mbit/s (art. 15 cpv. 1 lett. d n. 1), incluso il collegamento (art. 16): 50 franchi al mese,

2. con velocità di trasmissione specificata di 80/8 Mbit/s (art. 15 cpv. 1 lett. d n. 2), incluso il collegamento (art. 16): 65 franchi al mese;
  - d. fornitura delle prestazioni di cui alle lettere a–c: una tassa unica di 40 franchi al momento della stipula del contratto; il passaggio a un'altra delle prestazioni summenzionate deve essere gratuito;
  - e. comunicazioni nazionali stabilite nel quadro del servizio telefonico pubblico (art. 15 cpv. 1 lett. a) verso collegamenti fissi, fatturate al secondo e arrotondate ai successivi 10 centesimi: 7,5 centesimi al minuto;
  - f. utilizzazione del servizio di trascrizione (art. 15 cpv. 1 lett. e n. 1), fatturato al secondo e arrotondato ai successivi 10 centesimi: 3,4 centesimi al minuto.
- <sup>2</sup> Il concessionario del servizio universale notifica all'UFCOM tutti i cambiamenti delle sue tariffe almeno 30 giorni prima della loro introduzione.

*Art. 22a*          Invio della fattura cartacea

L'invio periodico della fattura cartacea deve essere gratuito per i clienti che non dispongono di un servizio di accesso a Internet (art. 15 cpv. 1 lett. d).

*Art. 108a*

*Abrogato*

II

La presente ordinanza entra in vigore il 1° gennaio 2024.

16 dicembre 2022

In nome del Consiglio federale svizzero:

Il presidente della Confederazione, Ignazio Cassis

Il cancelliere della Confederazione, Walter Thurnherr

