



La presente versione italiana della concessione del servizio universale 2024-2031 è una traduzione del testo originale tedesco, l'unico facente fede.

N. registrazione/dossier: OS 21-00008

Berna, 15 maggio 2023

CONCESSIONE PER IL SERVIZIO UNIVERSALE

N. 25530 2024

Rilasciata dalla Commissione federale delle comunicazioni ComCom

per il periodo dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2031

a

Swisscom (Svizzera) SA

3050 Berna



Indice

1	Basi.....	3
1.1	Basi legali	3
1.2	Modifica delle basi legali	3
1.3	Oggetto della concessione.....	3
1.3.1	Principio.....	3
1.3.2	Sussidiarietà	4
2	Obblighi e diritti del concessionario del servizio universale.....	4
2.1	Obblighi	4
2.1.1	Servizio telefonico pubblico.....	4
2.1.2	Iscrizione nell'elenco del servizio telefonico pubblico	4
2.1.3	Servizio di accesso a Internet	4
2.1.4	Servizi per audiolesi.....	4
2.1.5	Elenco e servizio di commutazione per ipovedenti e persone con difficoltà motorie	5
2.1.6	Collegamenti.....	5
2.1.7	Punto d'entrata nell'edificio.....	5
2.1.8	Durata minima del contratto e partecipazione ai costi	5
2.1.9	Riduzione della portata della prestazione.....	6
2.1.10	Resoconto sui casi in cui si è rinunciato a fornire il servizio e in cui è stata ridotta la portata delle prestazioni	6
2.1.11	Idoneità e modalità di messa a disposizione	6
2.1.12	Qualità del servizio universale.....	7
2.1.13	Limiti massimi di prezzo per il servizio universale	7
2.1.14	Invio della fattura cartacea	8
2.1.15	Tariffe per i servizi per audiolesi, ipovedenti e persone con difficoltà motorie.....	8
2.1.16	Fatture non pagate e cauzione.....	8
2.1.17	Localizzazione delle chiamate d'emergenza	8
2.1.18	Obblighi speciali di informazione.....	9
2.2	Diritti	9
2.2.1	Indennità finanziaria.....	9
2.2.2	Calcolo del costo totale netto	10
2.2.3	Esercizio del diritto.....	10
3	Tasse amministrative ricorrenti.....	11



1 Basi

1.1 Basi legali

I diritti e gli obblighi del concessionario del servizio universale si orientano alle disposizioni legali applicabili alla concessione, nonché alle prescrizioni della presente concessione per il servizio universale.

Alla presente concessione si applicano in particolare le seguenti prescrizioni legali:

- Legge del 30 aprile 1997 sulle telecomunicazioni (LTC; RS 784.10, stato 1° luglio 2021);
- Ordinanza del 9 marzo 2007 sui servizi di telecomunicazione (OST; RS 784.101.1, stato 1° gennaio 2024);
- Ordinanza del 18 novembre 2020 sulle tasse nel settore delle telecomunicazioni (OTST; RS 784.106, stato 1° gennaio 2022);
- Ordinanza dell'UFCOM del 9 dicembre 1997 sui servizi di telecomunicazione e gli elementi d'indirizzo (RS 784.101.113, stato 1° gennaio 2024);
- Prescrizioni tecniche e amministrative relative alla qualità del servizio universale (RS 784.101.113/1.2, edizione 10);
- Prescrizioni tecniche e amministrative relative all'istadamento e alla localizzazione delle chiamate d'emergenza (RS 784.101.113/1.3, edizione 17);
- Prescrizioni tecniche e amministrative relative alle proprietà delle interfacce del servizio universale (RS 784.101.113/1.6, edizione 8).

1.2 Modifica delle basi legali

Le disposizioni della presente concessione per il servizio universale si applicano su riserva di eventuali modifiche delle basi legali ad esse applicabili il 1° gennaio 2024 (cfr. n. 1.2).

In base all'articolo 19a LTC l'autorità concedente può, modificare o revocare la concessione se le condizioni di fatto o di diritto, conformemente all'articolo 24e capoverso 1 LTC, sono mutate e se la modifica o la revoca è necessaria per salvaguardare importanti interessi pubblici.

Ai sensi dell'articolo 24e capoverso 2 LTC il concessionario del servizio universale è indennizzato in modo adeguato se i diritti trasferiti sono revocati o ridotti in modo sostanziale.

1.3 Oggetto della concessione

1.3.1 Principio

La presente concessione n. 25530 2024 obbliga il concessionario del servizio universale a fornire dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2031 le prestazioni del servizio universale in modo affidabile e finanziariamente accessibile a tutte le cerchie della popolazione in tutte le regioni del Paese conformemente alla legge sulle telecomunicazioni.



1.3.2 Sussidiarietà

In base all'articolo 14b OST il concessionario del servizio universale può rinunciare alla stipula di un contratto secondo l'articolo 14a OST 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.

2 Obblighi e diritti del concessionario del servizio universale

2.1 Obblighi

2.1.1 Servizio telefonico pubblico

Secondo l'articolo 15 capoverso 1 lettera a OST il concessionario del servizio universale deve fornire il servizio telefonico pubblico.

Il servizio telefonico pubblico permette di effettuare e ricevere, in tempo reale, chiamate telefoniche nazionali e internazionali utilizzando un solo numero.

2.1.2 Iscrizione nell'elenco del servizio telefonico pubblico

In caso di utilizzo del servizio telefonico pubblico ai sensi dell'articolo 15 capoverso 1 lettera a OST, il concessionario del servizio universale è tenuto, in base all'articolo 15 capoverso 1 lettera c OST, a garantire un'iscrizione nell'elenco del servizio telefonico pubblico. Le economie domestiche hanno diritto a due iscrizioni.

2.1.3 Servizio di accesso a Internet

Secondo l'articolo 15 capoverso 1 lettera d OST il concessionario del servizio universale è tenuto a offrire un servizio di accesso a Internet con le 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.

2.1.4 Servizi per audiolesi

2.1.4.1 Servizi di trascrizione e intermediazione dei messaggi brevi

Secondo l'articolo 15 capoverso 1 lettera e numero 1 OST, il concessionario del servizio universale deve garantire la messa a disposizione, 24 ore su 24, di un servizio di trascrizione per audiolesi che tratta anche le chiamate d'emergenza e di un servizio di intermediazione di messaggi brevi (SMS).

2.1.4.2 Servizio di intermediazione tramite videotelefonia

Secondo l'articolo 15 capoverso 1 lettera e numero 2 OST, il concessionario del servizio universale deve garantire la messa a disposizione di un servizio di intermediazione tramite videotelefonia, attivo da lunedì a venerdì dalle 8 alle 21 e dalle 10 alle 17 il sabato, la domenica e nei giorni riconosciuti come festivi dal diritto federale.



2.1.5 Elenco e servizio di commutazione per ipovedenti e persone con difficoltà motorie

In base all'articolo 15 capoverso 1 lettera f OST; il concessionario del servizio universale è tenuto a garantire l'elenco e il servizio di commutazione per ipovedenti e persone con difficoltà motorie. A tale scopo deve garantire l'accesso, sotto forma di servizio informazioni nelle tre lingue ufficiali, ai dati degli elenchi dei clienti di tutti i fornitori del servizio telefonico pubblico in Svizzera e la messa a disposizione, 24 ore su 24, di un servizio di commutazione; se il concessionario del servizio universale offre un servizio di collegamento, il servizio di commutazione permette inoltre di stabilire la comunicazione con i clienti non iscritti nell'elenco ma disponibili a essere raggiunti nell'ambito di un servizio di collegamento secondo l'articolo 31 capoverso 2^{bis} OST.

2.1.6 Collegamenti

Secondo l'articolo 16 capoverso 1 OST le prestazioni di cui all'articolo 15 capoverso 1 OST 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.

2.1.7 Punto d'entrata nell'edificio

In base all'articolo 17 capoverso 1 OST il concessionario del servizio universale deve mettere a disposizione gli impianti di telecomunicazione necessari a fornire le relative prestazioni fino al punto d'entrata nell'edificio. Non è tenuto a fornire gli impianti domestici.

Se il concessionario del servizio universale introduce una nuova tecnologia che richiede l'adattamento degli impianti domestici, in base all'articolo 17 capoverso 2 OST assume i costi di tale adattamento.

Se gli impianti sono messi a disposizione per la prima volta, secondo l'articolo 17 capoverso 3 OST il proprietario può scegliere dove situare il punto d'entrata nell'edificio.

Se gli impianti sono già a disposizione, in base all'articolo 17 capoverso 4 OST il concessionario non può esigere il cambiamento del punto d'entrata nell'edificio.

2.1.8 Durata minima del contratto e partecipazione ai costi

In base all'articolo 18 capoverso 1 OST 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 OST 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.

In base all'articolo 18 capoverso 2 OST 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.



Se il cliente partecipa ai costi, secondo l'articolo 18 capoverso 3 OST il concessionario del servizio universale non può prevedere una durata minima del contratto.

2.1.9 Riduzione della portata della prestazione

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 OST, in casi eccezionali il concessionario del servizio universale può ridurre, ai sensi dell'articolo 19 capoverso 1 OST, la portata della prestazione di tale servizio.

In caso di partecipazione finanziaria del cliente secondo l'articolo 18 capoverso 2 OST, la portata della prestazione secondo l'articolo 19 capoverso 2 OST non può essere ridotta.

2.1.10 Resoconto sui casi in cui si è rinunciato a fornire il servizio e in cui è stata ridotta la portata delle prestazioni

In base all'articolo 19a capoverso 1 OST 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 OST e sui casi eccezionali di cui all'articolo 19 OST, 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.

2.1.11 Idoneità e modalità di messa a disposizione

Secondo l'articolo 20 capoverso 1 OST 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 OST. Se intende rinunciare alla stipula di un contratto ai sensi dell'articolo 14a OST, 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 OST.

Se la messa a disposizione del collegamento ai sensi dell'articolo 16 OST genera costi superiori a quelli di cui all'articolo 18 capoverso 2 OST, il concessionario del servizio universale deve fornire gratuitamente, in base all'articolo 20 capoverso 2 OST, un preventivo alla persona interessata entro 90 giorni dopo aver ricevuto le informazioni richieste; la tecnologia utilizzata deve essere precisata.

Secondo l'articolo 20 capoverso 3 OST 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.



In caso di disaccordo in merito all'importo dei costi aggiuntivi, in base all'articolo 20 capoverso 4 OST 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.

2.1.12 Qualità del servizio universale

In media annua, in tutta la zona di copertura le prestazioni del servizio universale devono soddisfare i criteri di qualità di cui all'articolo 21 capoverso 1 OST ed essere fornite tramite le interfacce conformemente alle «Prescrizioni tecniche e amministrative relative alle proprietà delle interfacce del servizio universale» (PTA 1.6).

Inoltre a tale scopo il concessionario del servizio universale deve rispettare le «Prescrizioni tecniche e amministrative relative alla qualità del servizio universale» (TAV 1.2).

Il concessionario del servizio universale valuta la qualità delle prestazioni del servizio universale in base ai criteri di cui all'articolo 21 capoverso 1 OST e ne rende conto all'UFCOM in un rapporto annuale.

Secondo l'articolo 21 capoverso 3 OST 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.

2.1.13 Limiti massimi di prezzo per il servizio universale

Conformemente all'articolo 22 capoverso 1 OST i prezzi devono essere contenuti entro i seguenti limiti massimi (IVA esclusa):

- a. servizio telefonico pubblico con solo un numero (art. 15 cpv. 1 lett. a OST) e una o due iscrizioni nell'elenco (art. 15 cpv. 1 lett. c OST), incluso il collegamento (art. 16 OST): 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 OST), incluso il collegamento (art. 16 OST): 45 franchi al mese,
 2. con una velocità di trasmissione specificata di 80/8 Mbit/s (art. 15 cpv. 1 lett. d n. 2 OST), incluso il collegamento (art. 16 OST): 60 franchi al mese;
- c. servizio telefonico pubblico con un solo numero (art. 15 cpv. 1 lett. a OST), una o due iscrizioni nell'elenco (art. 15 cpv. 1 lett. c OST) 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 OST), incluso il collegamento (art. 16 OST): 50 franchi al mese;
 2. con una velocità di trasmissione specificata di 80/8 Mbit/s (art. 15 cpv. 1 lett. d n. 2 OST), incluso il collegamento (art. 16 OST): 65 franchi al mese;



Dossier: OS 21-00008

- 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 OST) 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 OST), fatturato al secondo e arrotondato ai successivi 10 centesimi: 3,4 centesimi al minuto.

In base all'articolo 22 capoverso 3 OST il concessionario del servizio universale notifica all'UFCOM tutti i cambiamenti delle sue tariffe almeno 30 giorni prima della loro introduzione.

2.1.14 Invio della fattura cartacea

Secondo l'articolo 22a OST 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 OST).

2.1.15 Tariffe per i servizi per audiolesi, ipovedenti e persone con difficoltà motorie

In base all'articolo 33 capoverso 1 OST i servizi per audiolesi, ipovedenti e persone con difficoltà motorie devono essere gratuiti. Le tariffe di collegamento fatturate ad audiolesi, ipovedenti e persone con difficoltà motorie per questi servizi non devono, secondo l'articolo 33 capoverso 2 OST, essere discriminatorie rispetto alle altre tariffe.

2.1.16 Fatture non pagate e cauzione

Se il cliente non paga entro il termine stabilito la fattura emessa per prestazioni del servizio universale, in base all'articolo 23 capoverso 1 OST il concessionario è tenuto a inviargli un richiamo indicando le misure cui il cliente si espone.

In caso di contestazione fondata della fattura o se la fattura non riguarda prestazioni del servizio universale, secondo l'articolo 23 capoverso 2 OST il concessionario non è autorizzato a bloccare il collegamento o a rescindere il contratto prima che la controversia sia stata composta.

Se la solvibilità del cliente è dubbia, in base all'articolo 23 capoverso 3 OST il concessionario del servizio universale può esigere una cauzione, remunerata al tasso d'interesse applicato ai conti di risparmio. L'importo della cauzione non può tuttavia eccedere la copertura del rischio verosimilmente corso dal concessionario.

2.1.17 Localizzazione delle chiamate d'emergenza

In base all'articolo 29b capoverso 1 OST, per le centrali d'allarme il concessionario del servizio universale gestisce, in collaborazione con gli altri fornitori del servizio telefonico pubblico, un servizio di localizzazione di tutti i clienti delle prestazioni del servizio universale. Questo servizio deve essere accessibile anche alle centrali d'allarme che non sono collegate alla rete del concessionario del servizio universale.



In base all'articolo 29b capoverso 2 OST la collaborazione tra il concessionario del servizio universale e gli altri fornitori del servizio telefonico pubblico si fonda sui principi della formazione dei prezzi orientati ai costi di cui all'articolo 54 OST. I fornitori del servizio telefonico pubblico assumono i costi di investimento e d'esercizio del servizio di localizzazione delle chiamate d'emergenza. Non possono ripercuotere tali costi sulle centrali d'allarme.

Il concessionario del servizio universale deve rispettare le corrispondenti disposizioni delle «Prescrizioni tecniche e amministrative relative all'istadamento e alla localizzazione delle chiamate d'emergenza» (PTA 1.3).

2.1.18 Obblighi speciali di informazione

Tutti i *service level agreement* e i contratti tra il concessionario del servizio universale e un terzo, che hanno come oggetto un obbligo di servizio nel quadro di questa concessione del servizio universale, devono essere notificati alla ComCom almeno 30 giorni prima della loro entrata in vigore. Lo stesso vale se vengono modificati.

Al più tardi il 31 maggio di ogni anno il concessionario del servizio universale fornisce alla ComCom un rapporto sulla situazione economica e le attività nell'esercizio precedente. Il concessionario del servizio universale deve presentare un rapporto d'attività conforme alle esigenze del codice delle obbligazioni svizzero o ad altre prescrizioni internazionali riconosciute sul piano internazionale nel settore contabile. Questo comprende in particolare il conto annuale, il rapporto annuale e il conto di gruppo. Il conto annuale si compone del conto economico, del bilancio e dell'allegato e deve essere esaminato da un organo di revisione. Devono altresì essere presentati i rapporti di revisione destinati all'assemblea generale.

Il concessionario del servizio universale è tenuto a stilare una lista di tutti gli azionisti con una partecipazione minima del 5 per cento. Eventuali cambiamenti a livello di azionariato vanno segnalati immediatamente alla ComCom.

2.2 Diritti

2.2.1 Indennità finanziaria

Il concessionario del servizio universale designato dalla ComCom conformemente alle disposizioni dell'articolo 12 capoverso 5 OST può, in base all'articolo 12 capoverso 6 OST, far valere il suo diritto a un'indennità finanziaria.

Conformemente all'articolo 13 capoverso 1 OST l'indennità finanziaria serve esclusivamente a coprire i costi non coperti del servizio universale.

Secondo l'articolo 13 capoverso 2 OST i costi non coperti corrispondono al costo totale netto del servizio universale. Il costo totale netto equivale alla differenza tra le spese sostenute dall'azienda che fornisce il servizio universale e quelle che dovrebbe sostenere se non lo fornisse.



2.2.2 Calcolo del costo totale netto

In base all'articolo 14 capoverso 2 OST il costo netto del servizio universale corrisponde alle spese sostenute da un fornitore efficace per garantire le prestazioni del servizio universale. Il calcolo del costo netto, effettuato separatamente per ogni singola prestazione, rispetta i seguenti principi:

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

Secondo l'articolo 14 capoverso 2 OST il costo totale netto del servizio universale corrisponde alla somma dei costi netti calcolati separatamente per ogni prestazione, dedotti i benefici immateriali.

Secondo l'articolo 14 capoverso 3 OST i dati utilizzati per il calcolo devono avere un fondamento, ossia essere trasparenti e provenire da fonti sicure. A tale scopo, vanno applicate le Raccomandazioni per la prestazione dei conti (RPC), la Norma contabile internazionale (*International Accounting Standards*, IAS) o le prescrizioni analoghe riconosciute sul piano internazionale nel settore contabile.

2.2.3 Esercizio del diritto

Qualora il concessionario del servizio universale intenda far valere una compensazione finanziaria, in base all'articolo 24 capoverso 2 OST il costo previsionale deve essere presentato all'UFCOM entro il 31 luglio dell'anno che precede quello per il quale viene compilato il bilancio preventivo.

In base all'articolo 24 capoverso 3 OST il costo effettivo deve essere presentato all'UFCOM al più tardi due mesi dopo la fine dell'anno. Il concessionario del servizio universale è tenuto a fornire all'UFCOM tutti i dati necessari al relativo controllo. Il calcolo dei costi si fonda sui principi di cui all'articolo 14 OST.



Dossier: OS 21-00008

3 Tasse amministrative ricorrenti

Secondo l'articolo 40 capoverso 1 lettera d LTC e l'articolo 18 capoverso 4 OTST, la tassa amministrativa annua per la sorveglianza della concessione per il servizio universale ammonta a 200 000 franchi.

In base all'articolo 2 capoverso 1 OTST di regola la tassa viene riscossa anticipatamente e secondo l'articolo 8 capoverso 2 OTST viene incassata dall'UFCOM.

Commissione federale delle comunicazioni ComCom

Dr. Adrienne Corboud Fumagalli
Presidente