



Guida relativa al diritto alla garanzia della localizzazione delle chiamate d'emergenza e all'identificazione forzata del collegamento chiamante

Indice

| | | |
|-----|--|---|
| 1 | Introduzione | 2 |
| 2 | Localizzazione delle chiamate e identificazione forzata del collegamento chiamante | 2 |
| 2.1 | Il servizio di localizzazione delle chiamate | 2 |
| 2.2 | Identificazione della linea chiamante: soppressione dell'identificazione e conseguenze per la localizzazione delle chiamate | 2 |
| 2.3 | Numeri che hanno diritto alla garanzia della localizzazione delle chiamate o all'identificazione forzata della linea chiamante | 3 |
| 2.4 | Restrizioni tecniche relative all'identificazione forzata del numero chiamante | 4 |
| 3 | Come procedere per presentare domanda | 4 |



1 Introduzione

Queste spiegazioni si rivolgono soprattutto ai servizi d'emergenza e agli organi che in situazioni straordinarie devono affrontare compiti importanti. Esse presentano le condizioni alle quali deve essere garantita la localizzazione delle chiamate e dunque dell'identificazione del numero chiamante (identificazione forzata del collegamento chiamante). Stabiliscono inoltre, le restrizioni legate all'attivazione dell'attributo tecnico che permette la visualizzazione del numero. Alla fine di questo documento è indicato come procedere per sottoporre all'UFCOM una domanda per il diritto alla garanzia della localizzazione per un determinato numero.

Fondamentalmente le domande possono essere presentate solo per i numeri della rete fissa. Può essere chiesta un'autorizzazione sia per numeri brevi sia per singoli numeri a dieci cifre o serie di numeri.

Se la domanda riguarda una serie di numeri e le risposte sono identiche per ogni numero della serie, va deposta un'unica domanda per tutti i numeri (occorre elencare i singoli numeri).

2 Localizzazione delle chiamate e identificazione forzata del collegamento chiamante

2.1 Il servizio di localizzazione delle chiamate

Lo scopo del servizio di localizzazione delle chiamate è in particolare quello di permettere ai servizi d'emergenza di identificare l'ubicazione del chiamante in situazione d'emergenza e di poterlo soccorrere anche se quest'ultimo non sa dov'è o non è in grado di indicarlo.

Per poterne usufruire, il servizio d'emergenza o l'organo contattato deve imperativamente conoscere il numero del collegamento utilizzato dal chiamante. Il servizio di localizzazione funziona nel modo seguente: le centrali d'allarme hanno accesso a una banca dati gestita dal concessionario del servizio universale, che comprende tutti i numeri della rete fissa, i nomi degli abbonati e le ubicazioni dei collegamenti (via, numero, codice d'avviamento postale, luogo). I servizi d'emergenza e gli organi autorizzati dispongono di un punto d'accesso centrale che permette di consultare i dati di un determinato utente. Grazie ai numeri visualizzati, i servizi di soccorso possono accedere on-line a queste informazioni.

2.2 Identificazione della linea chiamante: soppressione dell'identificazione e conseguenze per la localizzazione delle chiamate

Il fatto di trasmettere il numero chiamante può essere visto da parte del titolare del numero come una comunicazione indesiderata di un dato personale. L'ordinanza sui servizi di telecomunicazione¹ prevede quindi l'obbligo per i fornitori di servizi di telecomunicazione, di offrire ai loro abbonati la possibilità di sopprimere, per singola chiamata o in permanenza, l'indicazione del loro numero sull'impianto chiamato.²

La possibilità data a tutti gli utenti di sopprimere l'indicazione del loro numero potrebbe però impedire ai servizi d'emergenza di localizzare una chiamata d'emergenza o una chiamata importante in una situazione straordinaria. Di conseguenza, per ragioni di sicurezza sono state previste le seguenti eccezioni.

¹ OST; RS 784.101.1

² Art. 84, cpv. 1 OST

2.3 Numeri che hanno diritto alla garanzia della localizzazione delle chiamate o all'identificazione forzata della linea chiamante

Secondo l'OST, i fornitori di servizi di telecomunicazione sono tenuti a garantire l'indicazione del numero chiamante per tutte le chiamate soggette all'obbligo di localizzazione. Si tratta in particolare delle chiamate verso i seguenti numeri d'emergenza³:

- 112; servizio d'emergenza europeo
- 117; polizia, chiamate d'emergenza
- 118; pompieri, centrale d'allarme
- 144; ambulanze, chiamate d'emergenza

Se un abbonato compone uno dei 4 numeri sopraccitati, il numero del collegamento utilizzato appare sull'apparecchio del servizio d'emergenza in questione, anche se l'utente ha optato per la soppressione della sua identificazione.

Se la localizzazione delle chiamate deve essere garantita per le chiamate ai numeri 112, 117, 118 e 144, su richiesta l'UFCOM può designare altri numeri per i quali la localizzazione della chiamata deve essere garantita⁴.

Deve trattarsi tuttavia di numeri destinati esclusivamente ai servizi d'emergenza della polizia, dei pompieri, dei servizi sanitari o di salvataggio. I numeri in questione devono offrire le stesse prestazioni di quelle fornite mediante i numeri brevi sopraccitati, vale a dire interventi di soccorso quando persone o beni si trovano in pericolo.

Ne consegue che, per esempio il numero principale di una polizia comunale non ha diritto alla garanzia della localizzazione delle chiamate e quindi all'identificazione forzata del collegamento chiamante, poiché oltre a ricevere chiamate d'emergenza viene composto anche per domande di ordine generale (oggetti smarriti, richiesta di una patente di pesca, ecc.) o denunce. In effetti, in questo caso le condizioni legali non sono soddisfatte poiché il numero non è riservato esclusivamente a un servizio d'emergenza. Lo stesso vale per un numero principale di un centro ospedaliero che può ricevere chiamate d'emergenza ma anche richieste relative agli orari di visita dei pazienti.

I numeri d'emergenza che ottengono il diritto alla localizzazione delle chiamate e quindi anche alla visualizzazione del numero soppresso vengono pubblicati sul sito Internet dell'UFCOM⁵, p. es. la Rega (numero di chiamata 1414), la Polizia ferroviaria (numero di chiamata 0800 117 117) o il Centro svizzero d'informazione tossicologica, Tox (numero di chiamata 145).

Precisiamo che l'identificazione forzata del collegamento chiamante non è prevista per determinare l'identità degli interlocutori, bensì il luogo di provenienza della chiamata d'emergenza.

Possono presentare domanda anche organi che in situazioni straordinarie devono fornire prestazioni importanti⁶.

Sono considerati organi autorizzati:

- esercito;
- protezione civile;
- approvvigionamento economico e stati maggiori civili;
- polizia;
- pompieri;

³ Art. 84, cpv. 3 in combinato disposto con art. 29, cpv. 1 e art. 90 cpv. 4 OST

⁴ Art. 29, cpv. 1 OST

⁵ Art. 29 cpv. 1 OST, Pubblicazione sul sito Internet dell'UFCOM : <http://www.bakom.admin.ch/themen/telekom/00479/00627/index.html?lang= it>

⁶ Art. 90 cpv. 4 OST.

- organi ai quali la collettività pubblica ha affidato compiti di salvataggio e sanità;
- organi che conformemente all'articolo 677 della legge militare possono fornire aiuto alle autorità civili.

Si pensi agli organi che gestiscono un servizio telefonico in situazioni straordinarie e sono tenuti ad assicurare il flusso di base di informazioni. In caso di rapimenti o prese di ostaggi, gli organi intercantonali o centrali d'intervento delle Autorità federali ricorrono spesso alla possibilità di identificare il chiamante. È evidente che l'interesse pubblico all'identificazione del chiamante prevale fundamentalmente su quello privato della persona chiamante.

Per questi numeri gli organi ottengono pure accesso al servizio di localizzazione di cui all'articolo 29 capoverso 2 OST⁸. Diversamente dai numeri d'emergenza autorizzati conformemente all'articolo 29 capoverso 1 OST, i numeri autorizzati appartenenti agli organi corrispondenti non vengono pubblicati dall'UFCOM.

2.4 Restrizioni tecniche relative all'identificazione forzata del numero chiamante

Per motivi tecnici, l'attributo "annullamento della soppressione dell'indicazione del numero chiamante" non può essere assegnato a singoli numeri di chiamata ma soltanto a un collegamento completo, ossia per tutti i numeri che terminano su uno stesso collegamento. Se un numero che ha diritto alla garanzia di localizzazione delle chiamate si trova sullo stesso collegamento con altri numeri non autorizzati, occorre allestire un collegamento particolare (per es. un collegamento di base ISDN) per quest'ultimo, che sarà munito dell'attributo "annullamento della soppressione dell'indicazione del numero chiamante" e verrà utilizzato soltanto per il/i numero/i autorizzato/i. I numeri non autorizzati all'identificazione del chiamante non possono essere deviati su collegamenti per cui è attivata l'identificazione forzata del numero chiamante.

Nel settore delle chiamate d'emergenza i numeri da definire per la localizzazione della chiamata devono essere numeri che possono essere composti dal pubblico. L'eventuale numero interno che si cela dietro non è soggetto ad autorizzazione.

Se la domanda è presentata da un organo che in situazione straordinaria deve fornire prestazioni importanti, il numero da definire per la localizzazione della chiamata può anche essere un numero non pubblicato o interno.

3 Come procedere per presentare domanda

Se i servizi d'emergenza e gli organi ai sensi dell'articolo 91 OST desiderano sottoporre all'UFCOM una domanda volta ad ottenere il diritto alla garanzia della localizzazione delle chiamate per un determinato numero (e per cui deve per forza essere garantita l'identificazione del numero chiamante), il rispettivo titolare del numero deve inoltrare all'UFCOM il relativo modulo di richiesta completato in modo esaustivo⁹.

In base alle risposte date dal richiedente, l'UFCOM deciderà se mantenere o revocare il diritto alla garanzia della localizzazione delle chiamate. Se la domanda viene accettata, la localizzazione del numero chiamante dovrà essere garantita per i numeri in questione, i quali dovranno essere separati fisicamente dagli altri numeri che si trovano eventualmente sullo stesso collegamento e non hanno diritto alla garanzia di localizzazione delle chiamate. Questi numeri devono quindi essere installati su un collegamento a parte (vedi punto 2.4).

⁷⁷ Legge federale del 3 febbraio 1995 sull'esercito e sull'amministrazione militare (Legge militare, LM); RS 510.10

⁸ Art. 90 cpv. 4 OST

⁹ «Modulo di domanda per l'ottenimento del diritto alla garanzia della localizzazione delle chiamate»

Le domande vengono fundamentalmente valutate mediante una decisione a pagamento. Sono fatturate in base al tempo impiegato, la tariffa oraria è conforme all'ordinanza del DATEC sulle tariffe per le tasse amministrative nel settore delle telecomunicazioni¹⁰.

¹⁰ Ordinanza del DATEC sulle tariffe per le tasse amministrative nel settore delle telecomunicazioni; RS 784.106.12)