



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Ufficio federale delle comunicazioni UFCOM
Segreteria di Stato dell'economia SECO

Benvenuti

18 giugno 2015



Protezione dei consumatori nel settore delle telecomunicazioni

- Mercato
 - dinamico
 - nuovi modelli commerciali
 - modelli commerciali internazionali
- Sfide
 - servizi a valore aggiunto abusivi
 - telefonate pubblicitarie indesiderate
 - cambiamento non richiesto dell'operatore telefonico (slamming)
- Margine di manovra dell'UFCOM e della SECO
 - regolamentazione possibile unicamente se esistono disposizioni legali
 - regolamentazione/perseguimento possibile soltanto a posteriori
 - regolamentazione possibile soltanto nel mercato svizzero



Competenze SECO – UFCOM

Le disposizioni in materia di protezione dei consumatori sono contenute nella legge federale contro la concorrenza sleale (LCSI) e nella legge sulle telecomunicazioni (LTC).

- L'UFCOM si occupa delle questioni in materia di diritto delle telecomunicazioni:
 - vigilanza sui fornitori di servizi di telecomunicazione
 - questioni relative alla numerazione e all'indirizzamento
 - organo di conciliazione ombudscom
- La SECO si occupa delle questioni inerenti alla concorrenza sleale:
 - pratiche commerciali sleali
 - presenza dell'asterisco nell'elenco telefonico
 - indicazione dei prezzi

In molti casi le questioni riguardano entrambi i settori. Le competenze non possono pertanto essere ripartite in modo netto.



Servizi a valore aggiunto – di cosa si tratta?

- Servizi a valore aggiunto ai sensi dell'ordinanza sui servizi di telecomunicazione (OST):
 - prestazioni fornite tramite un servizio di telecomunicazione e fatturate da un fornitore di servizi di telecomunicazione in aggiunta agli usuali servizi di telecomunicazione.
 - telefonia vocale (ad es. 090x, 18xy)
 - SMS/MMS (cosiddetti Premium SMS/MMS)
 - Internet (fatturazione WAP)

| Spezialnummern (09xx, 0800, 084x) | | | | | | | CHF inkl. 8 % MwSt. |
|--|--------------|-------------|------------------------|-----------------------|--------------|-----------------|--------------------------------|
| Nr. | Datum | Zeit | Gewählte Nummer | Bestimmungsort | Tarif | Dauer | |
| 169 | 15.04.15 | 06:44:58 | 0900576747 | 0900 premium rate | Kombiniert | 00:03:14 | 6.40 |
| Total Spezialnummern (09xx, 0800, 084x) | | | | | | 00:03:14 | 6.40 |



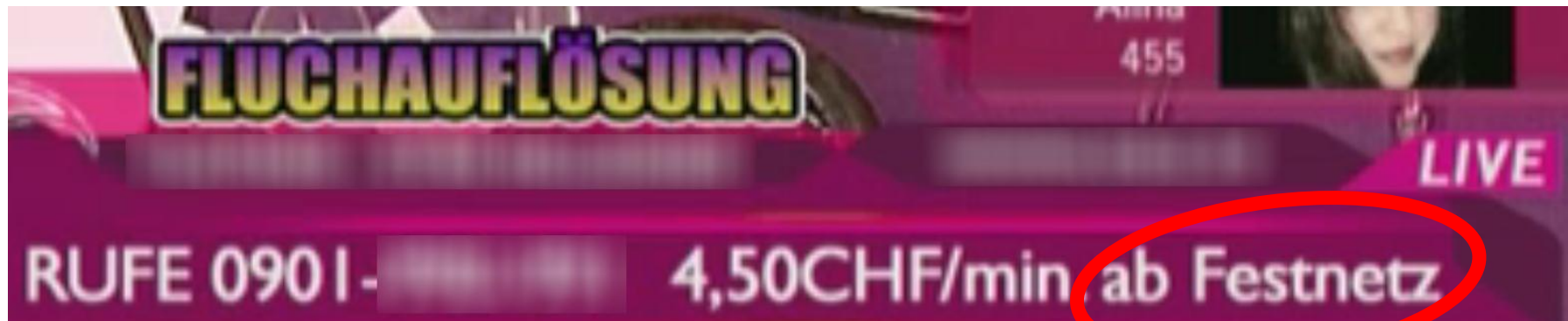
Servizi a valore aggiunto – Sovrapprezzi (1)

Prezzi sino al 1° luglio 2015

Costo di una telefonata dal cellulare a un numero 090x:

- tariffa di base e/o prezzo al minuto del numero 090x
- **e** supplemento dell'operatore mobile («Airfee»).

| | | |
|------|-------------------------|-----------------------------------|
| 0xx | Internet-Einwählnummern | Kostenlos |
| 090x | Premium-Nummern | Premium-Preis + CHF 0.30 / Minute |
| 18xy | Auskunftsdienste | Premium-Preis + CHF 0.30 / Minute |



quindi:
**riferimento
alla rete fissa**

Alla clientela sono fatturati CHF **4.80** al minuto.

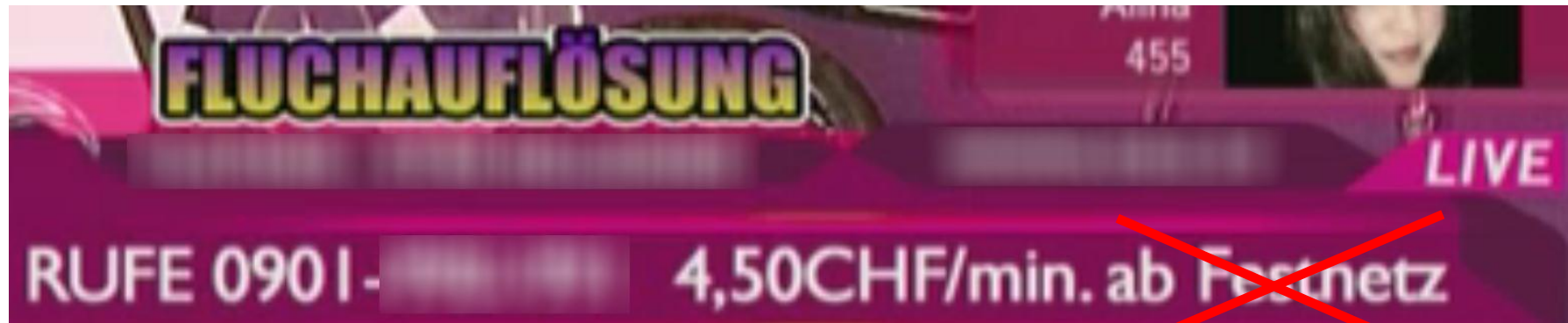


Servizi a valore aggiunto – Sovrapprezzi (2)

Prezzi dal 1° luglio 2015

Gli operatori possono fatturare **solo** il prezzo comunicato per il numero 090x, qualsiasi altro sovrapprezzo è illecito. (nuovo art. 39b OST)

| | | |
|------|-------------------------|---------------------------------|
| 0xx | Internet-Einwahlnummern | Kostenlos |
| 090x | Premium-Nummern | Premium-Preis + CHF 0.30/Minute |
| 18xy | Auskunftsdienste | Premium-Preis + CHF 0.30/Minute |



Il riferimento alla rete fissa non è più necessario.

Alla clientela possono essere fatturati max. CHF **4.50** al minuto.

Lo stesso vale per le chiamate ai numeri brevi come ad es. 147, 162, 18xy (di cui agli art. 29-32 e 54 ORAT).



Servizi a valore aggiunto – cos'altro comprendono?

- Servizi a valore aggiunto ai sensi dell'ordinanza sull'indicazione dei prezzi (OIP)
 - Servizi di intrattenimento, d'informazione, di consulenza, di commercializzazione e di ripartizione delle spese di comunicazione forniti o proposti da fornitori di servizi di telecomunicazione,
 - Sono tali a prescindere dal fatto che siano fatturati da un fornitore di servizi di telecomunicazione.
 - Si amplia pertanto il campo d'applicazione pertanto più ampio rispetto ai servizi a valore aggiunto ai sensi dell'OST.



Servizi a valore aggiunto – accettazione del contratto (1)

Modifica OIP 2014 : art. 11a^{bis} cpv. 2

Art. 11a^{bis} cpv. 2 OIP (soluzione «del pulsante» per i servizi offerti via Internet)

² Le prestazioni offerte via Internet o mediante comunicazione di dati possono essere fatturate al consumatore se:

- a. il prezzo gli è stato indicato in modo visibile e chiaramente leggibile direttamente sul pulsante digitale che permette di accettare l'offerta; o
- b. il prezzo è indicato, in modo ben visibile e chiaramente leggibile, in prossimità immediata del pulsante che permette di accettare l'offerta e su questo pulsante figura, sempre in modo ben visibile e chiaramente leggibile, l'indicazione «ordine con obbligo di pagare » o una formulazione corrispondente inequivocabile.

**Acquistare: download
video fr. 15.00**

Ordine con obbligo di pagare

Ricapitolazione dell'ordine
Download video: **fr. 15.00**



Servizi a valore aggiunto – accettazione del contratto (2)

Modifica OIP 2014: art. 11a^{bis} cpv. 2

Soluzione «del pulsante» per i servizi offerti via Internet

Esempi di **pulsanti d'ordinazione proibiti:**

Iscriversi

Continuare

Ordinare

Procedere con l'ordine

Terminare l'ordine



Servizi a valore aggiunto – accettazione del contratto (3)

Modifica OIP 2014: art. 11a^{bis} cpv. 2

Soluzione «del pulsante» per i servizi offerti via Internet

Esempi di **pulsanti d'ordinazione autorizzati**:

lett. a:

Prezzo indicato sul pulsante d'ordinazione
(= dove l'offerta deve essere accettata)

Ordine: fr. 25.60

**Acquistare: abbonamento video
fr. 12.00 / mese**

**Contratto: abbonamento chat
39.90 / mese**



Servizi a valore aggiunto – accettazione del contratto (4)

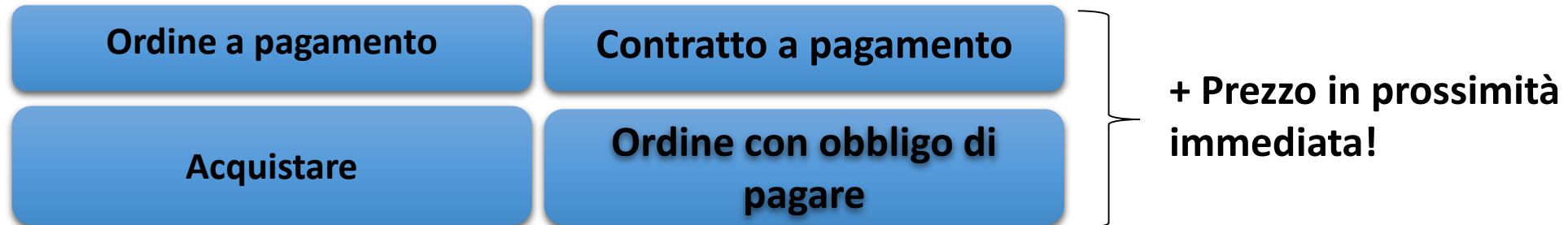
Modifica OIP 2014: art. 11a^{bis} cpv. 2

Soluzione «del pulsante» per i servizi offerti via Internet

Esempi di pulsanti d'ordinazione autorizzati:

lett. b:

- prezzo indicato in prossimità immediata del pulsante che permette di accettare l'offerta (= in prossimità immediata del punto in cui l'offerta deve essere accettata) e
- indicazione «ordine con obbligo di pagare» o formulazione corrispondente inequivocabile figurante in modo ben visibile e chiaramente leggibile sul pulsante d'ordinazione (= dove l'offerta deve essere accettata)





Servizi a valore aggiunto – accettazione del contratto (5)

Modifica OIP 2014: art. 11a^{bis} cpv. 3

Fatturazione via WAP, DCB e DOB*

³ Le prestazioni di servizi offerte via **Internet** o mediante **comunicazione di dati** e contabilizzate nella fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione o attraverso un collegamento prepagato possono essere **fatturate** al consumatore **soltanto** se quest'ultimo ha espressamente accettato l'offerta del suo fornitore di servizi di telecomunicazione.

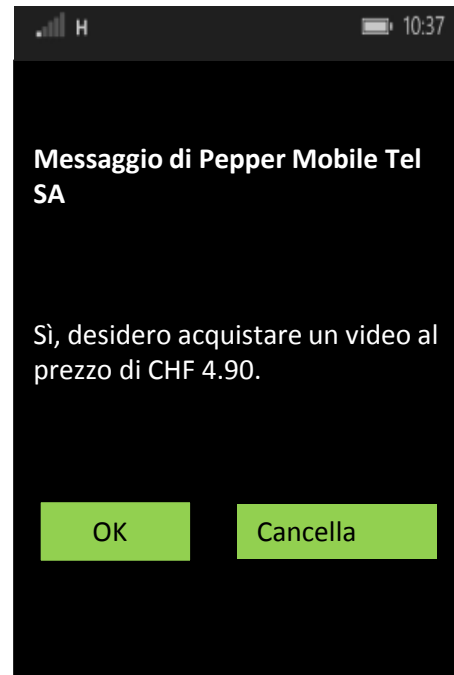
* WAP: *Wireless Application Protocol*
DCB: *Direct Carrier Billing*
DOB: *Direct Operator Billing*



Servizi a valore aggiunto – accettazione del contratto (6)

Modifica OIP 2014: art. 11a^{bis} cpv. 3

Esempio per la fatturazione via WAP, DCB e DOB





Servizi a valore aggiunto – consigli e trucchi

- Opuscoli per i consumatori
 - 0900, 0901, 0906 - Numeri che costano di più
<http://www.bakom.admin.ch/dienstleistungen/info/00542/00543/index.html?lang=it>
 - SMS e MMS che costano di più
<http://www.bakom.admin.ch/dienstleistungen/info/00542/00544/index.html?lang=it>



Telefonate pubblicitarie indesiderate – di cosa si tratta? (1)

- Pubblicità tramite il canale telefonico
 - senza considerare l'asterisco accanto al numero di telefono
 - senza rapporto commerciale con il cliente



Telefonate pubblicitarie indesiderate – di cosa si tratta? (2)

- **Inosservanza dell'asterisco presente nell'elenco telefonico**

=> punibile dal 1° aprile 2012 in quanto pratica commerciale sleale (art. 3 cpv. 1 lett. u LCSl)

- **Telefonate pubblicitarie indesiderate a numeri senza asterisco**

- Chiamate a numeri che sono indicati nell'elenco telefonico senza asterisco
- Chiamate a numeri di rete fissa o cellulari che non sono indicati da nessuna parte

=> non punibile



Inosservanza dell'asterisco – alcune cifre

1.4.2012 – 31.3.2015

- circa 20 000 reclami
- 17 ammonimenti a titolari di numeri identificati e residenti in Svizzera
- 41 azioni penali contro titolari di numeri identificati o non identificati
- 2 azioni civili
- 2 transazioni giudiziarie in materia commerciale
- 17 condanne
- 16 decisioni di non luogo a procedere, interruzioni, sospensioni, trasmissione all'estero.

1.1. – 31.12.2014

- 11 502 reclami
- 4 ammonimenti
- 26 azioni penali
- 1 azioni civili
- 1 transazione giudiziaria in materia commerciale
- 3 condanne
- 9 decisioni di non luogo a procedere, interruzioni, sospensioni, trasmissione all'estero.



Telefonate pubblicitarie indesiderate – Interventi della SECO

Rapporto reclami – interventi

20 000 reclami vs. 43 interventi

- Con 43 interventi sono stati trattati circa il 60% dei reclami presentati alla SECO.
- Ogni intervento della SECO comprende in linea di massima 100–400 reclami e diversi numeri telefonici.



Telefonate pubblicitarie indesiderate – spoofing

- Utilizzazione di un numero telefonico altrui o non valido quale numero chiamante
- Sul piano tecnico, realizzabile senza problemi a livello globale
- Indipendente dall'attribuzione dei numeri da parte dell'UFCOM o del fornitore di servizi di telecomunicazione
- Rintracciabilità in realtà possibile unicamente a livello nazionale



Telefonate pubblicitarie indesiderate – consigli e trucchi

- Opuscoli per i consumatori
 - Stop alle telefonate pubblicitarie indesiderate
<http://www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00035/00111/05521/index.html?lang=it>

Slamming – di cosa si tratta?

- Cambiamento non richiesto dell'operatore telefonico
- Abuso della libera scelta del fornitore di servizi di telecomunicazione (preselezione) da parte di aziende terze

Slamming – consigli e trucchi

- Opuscoli per i consumatori
 - Preselezione e cambiamenti di operatore
<http://www.bakom.admin.ch/dienstleistungen/info/00542/00965/index.html?lang=it>



Uno sguardo al futuro

- Revisione della legge sulle telecomunicazioni
- Consiglio federale: progetto da porre in consultazione a fine 2015
- Protezione dei consumatori
 - Servizi a valore aggiunto:
garantire che certe nuove tipologie di offerta rientrino nel campo di applicazione della legislazione sulle telecomunicazioni
 - Marketing telefonico illecito:
rafforzare le disposizioni che permettono di contrastarlo
 - Introduzione di un diritto di revoca per i contratti conclusi telefonicamente