



26 novembre 2021

---

# Revisione dell'Ordinanza sui servizi di telecomunicazione (Adattamento delle disposizioni del servizio universale)

## Rapporto esplicativo per l'avvio della procedura di consultazione

---

### La portata del servizio universale dal 2024

#### Situazione di partenza

La concessione del servizio universale attualmente in vigore è stata rilasciata il 18 maggio 2017 dalla Commissione federale delle comunicazioni (ComCom) a Swisscom (Svizzera) SA per il periodo dal 1° gennaio 2018 al 31 dicembre 2022. Il 18 novembre 2019 la ComCom ha modificato la concessione del servizio universale, aumentando la velocità di trasmissione garantita per il servizio di accesso a Internet a 10/1 Mbit/s dal 1° gennaio 2020. Secondo le basi giuridiche vigenti, il rilascio della concessione del servizio universale dal 2023 deve avvenire al più tardi entro fine giugno 2022.

Secondo la legge sulle telecomunicazioni (LTC<sup>1</sup>), il Consiglio federale adegua periodicamente le prestazioni del servizio universale alle esigenze sociali ed economiche e allo stato della tecnica. In vista dell'attribuzione di una nuova concessione vengono inoltre esaminate l'idoneità e la necessità nell'ambito della portata del servizio universale. La modifica della portata del servizio universale comporta in un primo tempo una modifica delle relative disposizioni nell'ordinanza sui servizi di telecomunicazione (OST)<sup>2</sup> e, in una fase successiva, l'adeguamento delle prescrizioni tecniche e amministrative (PTA) pertinenti. In un secondo tempo la ComCom, commissione competente in materia, deve determinare le modalità di attribuzione e quindi rilasciare la futura concessione del servizio universale.

Su incarico del Consiglio federale, l'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) ha controllato idoneità e necessità della totalità delle prestazioni ed esaminato l'inclusione di nuovi servizi, illustrandone le conclusioni nell'ambito del rapporto 2024 sul servizio universale «Analisi della portata del servizio universale» del 26 novembre 2021 (di seguito «rapporto di analisi»). Il progetto di revisione in oggetto rispecchia i risultati di tale rapporto nonché le disposizioni in materia di qualità e i limiti massimi di prezzo per i singoli servizi che dovrebbero essere applicati per il prossimo periodo di concessione.

---

<sup>1</sup> Legge del 30 aprile 1997 sulle telecomunicazioni (LTC; RS 784.10)

<sup>2</sup> Ordinanza del 9 marzo 2007 sui servizi di telecomunicazione (OST, RS 784.101.1)

Secondo l'intenzione attuale, il servizio universale serve a consentire alla popolazione in tutte le regioni del Paese di fruire di un'offerta di prestazioni di telecomunicazione di base a prezzi ragionevoli, in modo da consentire la partecipazione alla vita sociale ed economica.

La pandemia di COVID-19 ha sottolineato quanto un accesso a servizi a banda larga affidabili e performanti sia indispensabile per tutte le cerchie della popolazione in tutte le regioni del Paese. Su questa base il Parlamento e alcuni Cantoni, sia prima che durante la pandemia, hanno depositato vari interventi parlamentari volti a garantire il potenziamento della banda larga e il miglioramento del servizio universale (cfr. iniziativa del Cantone Ticino 16.306 "Garantire un'offerta capillare di servizi di banda ultra larga su tutto il territorio nazionale" e mozione 20.3915 del CTT-N "Aumento della velocità minima di accesso a Internet a 80 megabit al secondo nel servizio universale").

Il Consiglio federale condivide l'opinione secondo cui un'infrastruttura di telecomunicazione moderna ed efficiente sia fondamentale per la popolazione e l'economia. Pertanto, in una prima fase propone di modernizzare il servizio universale e di integrare, accanto al servizio di accesso a Internet già esistente con una velocità di trasmissione minima di 10/1 Mbit/s, un servizio di accesso a Internet aggiuntivo che offre una velocità di 80/8 Mbit/s. Ciò dovrebbe impedire anche in futuro il rischio che si crei un divario digitale, garantendo al contempo che la popolazione intera, indipendentemente dalla località, possa contare su un servizio universale affidabile, performante ed economicamente accessibile.

#### **Modernizzazione del servizio universale dal 2024**

L'attuale ordinamento del servizio universale è inteso come un meccanismo di sicurezza che entra in funzione quando la concorrenza non opera in modo soddisfacente. Tale meccanismo, come illustrato pocanzi, dovrebbe assicurare in tutte le regioni del Paese un'offerta di base di servizi di telecomunicazione essenziali in modo da garantire la partecipazione alla vita sociale ed economica.

Per poter disporre anche in futuro di infrastrutture di telecomunicazione performanti ed economicamente accessibili in tutta la Svizzera, in base alla competenza che gli è stata delegata il Consiglio federale ritiene necessario modernizzare la portata del servizio universale, adeguandola allo stato della tecnica e alle esigenze della società e dell'economia. Un'estensione del servizio universale avrebbe anche il vantaggio di consentire di rispondere quanto più rapidamente possibile alla necessità di accessi a Internet performanti e affidabili in tutto il Paese e per tutte le cerchie della popolazione. Sarebbe il primo passo verso una futura strategia da elaborare per il potenziamento della banda ultra larga in Svizzera e attuabile mediante una revisione di legge.

#### **Servizio aggiuntivo di accesso a Internet a banda larga**

L'introduzione di un servizio a banda larga aggiuntivo nell'ambito del servizio universale implicherebbe però dei costi per il concessionario del servizio universale, come pure per la concorrenza. Per ridurre al minimo i costi per la fornitura del nuovo servizio da parte del concessionario del servizio universale, e affinché il tutto incida il meno possibile sulla concorrenza, la nuova offerta deve soddisfare determinate condizioni. Vanno ad esempio previste tempistiche di attuazione adeguate per il potenziamento dell'infrastruttura del servizio universale. Inoltre, tale potenziamento deve tenere conto delle tecnologie adeguate e avvenire solo laddove non sono già disponibili alternative paragonabili sul mercato. Il tutto dovrebbe poi avvenire in maniera graduale, in funzione della domanda, ed essere cofinanziato da chi ne fa richiesta se i costi di allestimento o di adattamento superano un determinato importo di base. Se necessarie per ragioni tecniche o economiche, le riduzioni delle prestazioni nella fornitura dei servizi di accesso a Internet continueranno ad essere previste.

#### **Differenziazione dell'offerta del servizio universale**

Per poter meglio differenziare in futuro le offerte commerciali del concessionario dall'offerta del servizio universale, il campo di applicazione del servizio universale viene definito in modo più preciso. Tale

chiarimento dovrebbe anche migliorare le premesse e le modalità di fornitura per un collegamento del servizio universale.

### **Abolizione del servizio telefonico pubblico con tre numeri telefonici**

Oltre all'estensione della portata del servizio universale tramite l'aggiunta di un servizio di accesso a Internet supplementare, l'UFCOM ha esaminato la necessità e idoneità dei servizi sinora compresi. In futuro il servizio telefonico con tre numeri telefonici dovrebbe essere rimosso dall'offerta del servizio universale in quanto la domanda in tal senso è calata costantemente, inoltre sul mercato tale prestazione può essere sufficientemente sostituita da altre offerte.

### **Servizi per le persone disabili**

Nell'ambito dell'analisi sono stati esaminati anche i vari servizi per le persone disabili. La necessità di tali servizi specifici sussiste tuttora e viene generalmente riconosciuta anche nell'ottica di una migliore possibilità di integrazione. Il servizio di intermediazione nel linguaggio gestuale tramite videotelefonia a favore dei non udenti, inserito nel 2018, viene anch'esso usato in maniera costante, seppur comparativamente in misura minore. La domanda varia fortemente a seconda della regione linguistica. Un potenziamento a livello nazionale degli attuali periodi d'esercizio, come richiesto in passato da varie organizzazioni per i disabili nell'ambito di revisioni di ordinanza, non sembra giustificato se si considera la domanda assai ridotta in determinati momenti. L'estensione dei periodi d'esercizio è resa impossibile anche dalla forte carenza di personale nell'ambito dell'interpretazione in lingua dei segni. Visto il loro tasso di fruizione, le ulteriori prestazioni a favore delle persone affette da disabilità dovrebbero continuare ad essere fornite in maniera immutata nell'ambito della futura concessione.

### **Conseguenze economiche e sociali**

Il servizio universale è uno strumento volto ad accompagnare il processo di liberalizzazione del mercato, sopperendo alle sue lacune e garantendo la fornitura di servizi di telecomunicazione di base su tutto il territorio e a prezzi accessibili, così da prevenire qualsiasi rischio di esclusione sociale ed economica. Una volta che la portata del servizio universale è stata rivista e le relative modalità di fornitura sono state adeguate, bisogna valutare unicamente gli effetti delle modifiche proposte e non l'impatto economico dello strumento in quanto tale.

Il fatto di rimuovere dal servizio universale il servizio telefonico pubblico con tre numeri telefonici non ha assolutamente alcun influsso dal punto di vista economico e sociale. Infatti, tale servizio riguarda soltanto pochi utenti ed esistono alternative sul mercato. Non vale invece lo stesso per l'inclusione di un'offerta estesa dell'ambito del servizio di accesso a Internet. Prescrivere una velocità minima garantita di 80, rispettivamente di 8 Mbit/s, potrebbe avere effetti deleteri sugli investimenti e sulla concorrenza. Tuttavia, per garantire che il costo di una simile misura rimanga di proporzioni accettabili e limitare il più possibile le potenziali distorsioni della concorrenza, è stato previsto un certo numero di misure volte a colmare il disequilibrio tra costi e benefici indotti da questa modernizzazione del regime del servizio universale. A tale proposito va ribadito che le misure d'emergenza sanitarie e di confinamento che hanno condotto alla scuola a distanza e al telelavoro hanno rappresentato una vera e propria svolta, sottolineando la necessità per l'economia e la società di disporre di una connettività performante onnipresente e animando la volontà di agire rapidamente.

### **Tempistiche**

La revisione di ordinanza in oggetto dovrebbe essere approvata entro metà 2022 affinché la prossima concessione del servizio universale possa essere attribuita a partire dal 1° gennaio 2024. Per garantire il servizio universale anche dal 2023, nel periodo di transizione l'attuale concessione del servizio universale dovrebbe essere prolungata di un anno.

# Commento ai singoli articoli

## Sezione 1a: Campo di applicazione

La nuova sezione apporta un miglioramento strutturale, affinché non sia necessario ripetere il campo di applicazione dei principi in ciascuna disposizione rilevante.

### Art. 14a Principio

Il concessionario del servizio universale deve offrire prestazioni del servizio universale. Può inoltre fornire servizi commerciali. Per differenziare le offerte del servizio universale da quelle commerciali è determinante il relativo rapporto contrattuale. Il rapporto contrattuale inerente la fornitura di prestazioni del servizio universale sottostà alla totalità degli obblighi e caratteristiche delle prestazioni di cui alla seconda sezione, in particolare i criteri in materia di qualità e i limiti massimi di prezzo. È inoltre applicabile anche la 3<sup>a</sup> sezione. Si chiarisce così che soltanto i contratti siglati per fornire prestazioni del servizio universale possono essere determinanti in caso di chiarimenti relativi al diritto a un'indennità finanziaria.

### Art. 14b Sussidiarietà

Sinora, in base al vigente articolo 16, il concessionario del servizio universale aveva il diritto di rinunciare alla fornitura del servizio di accesso a Internet se il mercato offriva un'alternativa a condizioni paragonabili. Questo principio deve in futuro essere rafforzato a tutela delle offerte concorrenziali esistenti. A tale scopo, il concetto dell'esistenza di un'offerta paragonabile sul mercato viene inserito all'articolo 14b. Ciò dovrebbe in particolare prevenire le offerte multiple in luoghi in linea di principio non redditizi. Pertanto, se un altro fornitore mette già a disposizione sul posto un'offerta paragonabile e il concessionario del servizio universale stesso non è ancora in grado di fornire nella stessa ubicazione un'offerta del servizio universale, il concessionario dovrebbe rinunciare non solo alla fornitura del servizio di accesso ad Internet, ma anche all'offerta di un contratto per la fornitura di prestazioni del servizio universale.

Per determinare se sul posto esiste un'offerta alternativa si applicherà la procedura ora introdotta all'articolo 20 capoverso 1. In una prima fase spetterà al concessionario del servizio universale chiarire con il proprietario dell'immobile se al punto d'entrata nell'edificio è presente un collegamento di un fornitore alternativo ai sensi dell'articolo 17 capoverso 1. Il fornitore deve effettuare tali chiarimenti unicamente se l'ubicazione in questione non dispone già di un collegamento del servizio universale funzionante. All'occorrenza, il concessionario del servizio universale dovrà in un secondo momento chiedere al fornitore alternativo se quest'ultimo può garantire un'offerta alternativa. Tuttavia, è importante che il "mandato di diritto pubblico" del concessionario, derivante dalla concessione del servizio universale, sia trasferito a terzi unicamente nei casi in cui il concessionario dovrebbe investire denaro in un collegamento non redditizio che per di più è già stato allestito da un altro fornitore. Tale meccanismo dovrebbe da un lato tutelare gli investimenti su linea già effettuati da parte di fornitori alternativi e dall'altro assicurare che ai clienti continui ad essere garantito di principio il diritto a un'offerta del servizio universale disciplinata legalmente.

Con offerta di un'alternativa a condizioni paragonabili sul mercato si intendono in primo luogo i collegamenti che propongono offerte commerciali di fornitori alternativi che soddisfano la stessa esigenza in materia di comunicazione. Nel servizio di accesso a Internet sono considerati paragonabili, dal punto di vista qualitativo, unicamente i collegamenti su linea, mentre nell'ambito della telefonia possono essere considerati equivalenti anche i collegamenti mobili in quanto la clientela li percepisce come di pari qualità. Dal punto di vista tariffale, la fornitura di un'offerta del servizio universale ad un prezzo identico o inferiore è ritenuta paragonabile. Quale riferimento per la larghezza di banda, è considerata paragonabile una larghezza aggiuntiva minima del 25% poiché le offerte commerciali non sono fornite come prestazioni garantite ma come prestazioni basate sul principio del massimo sforzo («*best effort*»).

Se dalle analisi del concessionario del servizio universale emerge che al punto d'entrata nell'edificio da collegare non vi è alcuna offerta paragonabile, allora il concessionario del servizio universale deve provvedere a fornire un collegamento tenendo conto dei principi tecnici, topografici ed economici ai sensi dell'articolo 16 capoverso 1 e rispettivamente formulare un'offerta contrattuale di acquisto di prestazioni del servizio universale secondo l'articolo 14a.

Nei nuovi edifici, il concessionario del servizio universale deve in linea di principio garantire il rispetto dell'obbligo di fornire il raccordo, a meno che i clienti non abbiano optato per un'offerta commerciale.

Il concessionario del servizio universale è invece libero di fornire un'offerta commerciale nonostante la presenza di un'offerta paragonabile. In tal caso non gli è però permesso conteggiare i costi risultanti da tale offerta ai fini di un'indennità finanziaria ai sensi dell'articolo 19 capoverso 1 LTC.

## **Art. 15 cpv. 1                      Prestazioni del servizio universale**

Art. 15 cpv. 1 lett. b

In futuro, il servizio telefonico pubblico che permette di effettuare e ricevere, in tempo reale, chiamate telefoniche nazionali e internazionali utilizzando tre numeri telefonici non farà più parte delle prestazioni del servizio universale. Dopo aver considerato i vari criteri<sup>3</sup> utilizzati ad oggi per conservare o, al contrario, escludere una prestazione compresa nel servizio universale, si è concluso che tale esclusione è giustificata.

Dall'analisi effettuata emerge che la domanda di tale servizio è fortemente calata nel corso degli anni, al punto da essere divenuta aneddotica. Di fatto, a fine giugno 2021 Swisscom annunciava 1270 clienti per tale servizio e, in tali condizioni, nessuno può sostenere che si tratti di un servizio assolutamente essenziale per la popolazione e alcune piccole e medie imprese (PMI) e che in quanto tale sia degno di protezione. Inoltre, la maggior parte dei fornitori attivi sul mercato mette a disposizione collegamenti a numeri multipli e a livello dell'offerta del servizio la concorrenza funziona, a maggior ragione se si considerano le soluzioni proposte nel settore delle PMI. Infine, esistono anche alternative al servizio, in particolare in materia di telefonia mobile o ancora mediante applicazioni di telefonia sul web come ad esempio il servizio «Skype». In breve, tutte le condizioni sono ormai riunite per non più imporre al concessionario del servizio universale la fornitura di tale prestazione.

Art. 15 cpv. 1 lett. d cap. 2

Con l'avanzare della digitalizzazione, per un Paese la presenza di un'infrastruttura di telecomunicazione moderna e performante acquisisce un'importanza sempre più capitale. In base a questa constatazione, i Paesi membri dell'Unione europea e numerosi Paesi dell'OCSE hanno messo in atto dei piani per promuovere la banda larga sul loro territorio. In Svizzera il regolatore si è adoperato per introdurre condizioni generali favorevoli alla concorrenza e all'investimento ed è stato pioniere nell'iscrivere l'obbligo di fornire un accesso a banda larga nel servizio universale. Al contempo, numerose iniziative sono state adottate allo scopo di migliorare concretamente la copertura del territorio mediante reti di nuova generazione o stimolare la riflessione sulle misure da mettere eventualmente in atto. L'iniziativa 16.306 depositata dal Cantone Ticino e denominata «Garantire un'offerta capillare di servizi di banda ultra larga su tutto il territorio nazionale» si iscrive in tale contesto e fornisce spunti pratici da approfondire.

Avendo spinto rapidamente molte più persone a lavorare, studiare e scambiarsi opinioni online, la crisi scaturita dalla pandemia di COVID-19 ha sottolineato l'importanza di poter accedere a servizi a banda larga affidabili e accessibili e la necessità di evitare che si crei un divario digitale. È precisamente in tale contesto che la Commissione dei trasporti e delle telecomunicazioni del Consiglio nazionale ha depositato, il 29 giugno 2020, la mozione 20.3915 «Aumento della velocità minima di accesso a Internet a 80 megabit al secondo nel servizio universale». La mozione è stata adottata il 10 settembre

---

<sup>3</sup> Si tratta dei criteri seguenti: assenza di carattere degno di protezione del servizio, tasso di penetrazione debole, concorrenza a livello dell'offerta, esistenza di alternative e assenza di neutralità tecnologica. Se la maggior parte di tali criteri è soddisfatta, nulla giustifica il mantenimento della prestazione nel servizio universale. Per una definizione precisa di tali criteri cfr. ad es. UFCOM, "Rapporto 2018 sul servizio universale. Analisi della portata del servizio universale", 11 maggio 2015, pagg. 7-8.

2020 dal Consiglio nazionale – con 176 voti a favore, 2 contrari e 3 astensioni – e poi sospesa dal Consiglio degli Stati l'8 dicembre 2020 per una durata probabile di un anno al massimo.

In Svizzera, come ovunque d'altronde, l'emergenza sanitaria segna una svolta, rendendo consapevoli società, imprese e responsabili politici della necessità di agire urgentemente. Il Consiglio federale è sempre stato dell'avviso che la popolazione e l'economia dipendano fortemente da un'infrastruttura di telecomunicazioni efficace e che sia essenziale disporre ovunque di collegamenti di qualità a prezzi ragionevoli, anche nelle regioni periferiche. Di fronte alla necessità di agire, ritiene che intervenire sul servizio universale costituisca il modo più semplice e rapido per migliorare globalmente la connettività, perlomeno in un primo tempo. Sulla base della competenza conferitagli dall'articolo 16 capoverso 3 LTC, il Consiglio federale propone una modernizzazione dell'offerta del servizio universale al fine di adeguarla allo stato della tecnica e alle esigenze della società e del mondo economico.

Propone dunque di introdurre nel servizio universale l'obbligo di fornire un servizio di accesso a Internet che garantisca una velocità di trasmissione di 80 Mbit/s in download e di 8 Mbit/s in upload. Va inoltre precisato che quest'ultima velocità è stata stabilita conservando il rapporto 10 a 1 applicato dall'entrata in vigore dell'obbligo di fornire un accesso a banda larga nel servizio universale e ha il vantaggio di semplificare il pieno rispetto del limite minimo garantito.

Al contrario di ciò che è avvenuto in passato, questa nuova offerta non sostituirà quella esistente (ossia 10, rispettivamente 1 Mbit/s di velocità garantita), ma la completerà. L'utente potrà così scegliere fra due offerte: una di base e una detta *premium*, sicuramente più performante ma disponibile a un prezzo più elevato. Non si può infatti pretendere che una persona dalle esigenze modeste e che si rivolge al concessionario del servizio universale in mancanza di alternative migliori sottoscriva un abbonamento a un servizio che va oltre le sue esigenze e che costerebbe di più. La volontà di lasciare un'offerta di base nel servizio universale è tanto più giustificata considerato il numero di economie domestiche finanziariamente indebolite dalla pandemia.

## **Art. 16** **Collegamento**

Il principio della neutralità tecnologica, che era già valido sinora, sarà sancito in modo esplicito al capoverso 1. Si chiarisce così che chi richiede un collegamento nell'ambito del servizio universale non ha diritto a una tecnologia specifica e che questa viene determinata dal concessionario del servizio universale a seconda della situazione e in base a principi tecnici, topografici ed economici. Ciò dovrebbe contribuire in particolare a contenere i costi.

Il tenore attuale del capoverso 2 è stato così ripartito: la presa in considerazione di offerte paragonabili sarà ora disciplinata all'articolo 14b, mentre la possibilità di ridurre, in casi eccezionali, la portata delle prestazioni sarà invece ora sancita all'articolo 19.

I capoversi 3 e 4 della disposizione attuale sono stati rimossi dall'articolo 16 ai fini di una maggiore comprensione e integrati, sotto il profilo del contenuto, nell'articolo 19 capoversi 3 e 4.

Il capoverso 5 della disposizione attuale è stato riformulato e spostato al capoverso 2.

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

Le modalità particolari sinora previste all'articolo 18 per i collegamenti al di fuori dei centri abitati dovranno in futuro poter essere applicate a tutti i collegamenti nella zona di concessione. La limitazione ai centri abitati va abolita da un lato perché i collegamenti assai costosi non si trovano solo al di fuori dei centri abitati ma sono distribuiti su tutto il territorio, e dall'altro perché il concetto di «centro abitato» si è rivelato essere difficile da circoscrivere, ciò che ha complicato l'attuazione di questa disposizione. Pare dunque opportuno rinunciare a questa distinzione.

Il concessionario del servizio universale dovrebbe, al capoverso 1, ottenere esplicitamente la possibilità di prevedere in linea di principio una durata minima del contratto. Tale possibilità era finora prevista unicamente per i collegamenti al di fuori dei centri abitati e dovrebbe ora essere estesa in linea di massima a tutte le offerte del servizio universale. La durata minima del contratto deve terminare al più tardi al momento della scadenza della concessione del servizio universale.



Il primo capoverso fissa il numero massimo di giorni di cui dispone il concessionario del servizio universale per verificare se ha l'obbligo o meno di fornire alla persona interessata un collegamento ai sensi dell'art. 16. Se il collegamento esiste già ed è sufficiente metterlo in servizio per poter fornire la o le prestazioni del servizio universale richiesta/e, il concessionario sarà in grado di risolvere la questione assai rapidamente e vorrà, con ogni probabilità, soddisfare la richiesta al più presto. Tuttavia, la situazione è assai più complicata se il concessionario non dispone, nell'edificio in questione, di un collegamento o se il collegamento già installato non consente di offrire le prestazioni del servizio universale (collegamento detto non funzionale). In tal caso dovrà verificare se un altro fornitore non è già presente nell'edificio e, all'occorrenza, se tale fornitore è effettivamente in grado di fornire alla persona interessata un'offerta alternativa paragonabile ai sensi dell'articolo 14b. Prima di delegare il suo compito e di rinunciare quindi a fornire un collegamento, il concessionario dovrà avere la certezza che il fornitore alternativo riprenderà il testimone. Questi è tenuto a rispondere alle sollecitazioni del concessionario entro un massimo di 15 giorni. Va ribadito che tale «esternalizzazione» del servizio universale persegue un duplice obiettivo, ossia da un lato contenere, nel limite del possibile, i costi generati dall'obbligo di servizio universale, e dall'altro tutelare gli investimenti a cui gli operatori alternativi hanno già acconsentito. Tuttavia, se non esiste un'alternativa sicura in un determinato edificio o se si tratta di un nuovo edificio per il quale non è stata trovata alcuna soluzione sul mercato, il titolare della concessione del servizio universale dovrà fornire tale servizio.

Si rivela altresì indispensabile fissare un limite temporale nel caso in cui il concessionario del servizio universale debba effettuare un preventivo, e il capoverso 2 soddisfa tale esigenza. Così, mentre la persona interessata è chiamata a farsi carico della fetta dei costi che supera i 12 700 franchi (cfr. art. 18 cpv. 2) generata dall'installazione di un nuovo collegamento, rispettivamente dall'adattamento di un collegamento non funzionale, il concessionario deve fornire un preventivo entro un massimo di 90 giorni una volta che tutti informazioni necessari sono stati messi agli atti. Il preventivo deve riguardare l'integralità dei costi dei lavori previsti, essere sufficientemente dettagliato per giustificare la decisione finale, precisare la o le tecnologie che saranno utilizzate ed essere gratuito. Spetta alla persona interessata fornire tutte le informazioni necessarie a stilare un tale preventivo.

Sarà una banalità, ma sono proprio i collegamenti che garantiscono la fornitura di prestazioni del servizio universale ad essere i più costosi da installare ed è per questo che nessun operatore acconsentirà in linea di principio a un simile investimento, a meno di non esservi obbligato. Diverse ragioni spiegano tale situazione, come ad esempio il fatto che in un'area geografica poco densamente popolata i costi fissi dovranno essere ripartiti su un numero inferiore di utenti potenziali o ancora che tali collegamenti sono molto distanti dalla centrale di collegamento e la loro installazione impone spese particolarmente notevoli, soprattutto per lavori di genio civile. Al fine di tenere conto di questo contesto particolare, non si è mai preteso che il concessionario del servizio universale rinnovasse tutti i suoi collegamenti una volta entrato in vigore l'obbligo di fornire un servizio di accesso a Internet a una certa velocità. Al contrario, sarà l'espressione di una domanda concreta a dare avvio a dei lavori di sistemazione. Con l'obbligo di fornire un servizio di accesso a Internet di 80 Mbit/s al minimo, un simile approccio è più opportuno che mai. Tuttavia, considerato il numero relativamente elevato di collegamenti che non offrono attualmente una simile velocità di trasmissione in Svizzera, e che le risorse umane e finanziarie del futuro concessionario del servizio universale saranno per loro natura limitate, occorre concedergli un determinato tempo per la realizzazione dei lavori. Il capoverso 3 risponde dunque a tali vincoli prevedendo un termine di 12 mesi per la messa a disposizione del servizio di accesso a Internet, di qualunque tipo esso sia. La scadenza è ridotta a 6 mesi se non occorrono lavori di genio civile. Si noti che tale scadenza decorre a partire dal momento in cui viene firmato il contratto. Il fatto di prevedere una scadenza relativamente ampia presenta anche un vantaggio in termini di costi poiché dovrebbe consentire al concessionario del servizio universale, ai fini di una maggiore efficacia, di lavorare in simultanea a più collegamenti invece di occuparsi di uno alla volta.

In alcuni casi può accadere che la persona interessata non sia d'accordo con il preventivo stilato dal concessionario del servizio universale e ritenga eccessiva la parte dei costi di cui dovrà farsi carico. Siccome il concessionario del servizio universale si fa carico dei primi 12 700 franchi per fornire un





## Art. 22, cpv. 1

Se si esamina la situazione prevalente sul mercato si constata che il supplemento di prezzo che il consumatore deve pagare per usufruire del servizio telefonico pubblico oltre al servizio di accesso a Internet è divenuto marginale nel corso del tempo. In tale contesto la differenza di 10 franchi che separa il limite massimo di prezzo fissato per il servizio di accesso a Internet per una velocità di trasmissione garantita di 10/1 Mbit/s e il servizio telefonico pubblico (ossia 55 franchi) dal limite massimo di prezzo fissato per il solo servizio di accesso a Internet (ossia 45 franchi) è troppo elevata e può essere divisa per due. Ne risulta che il nuovo limite massimo di prezzo mensile per l'offerta di servizi aggregati è fissato a 50 franchi (IVA esclusa). A tale proposito si osserva che, sul mercato, pagare un aumento di 5 franchi per accedere al servizio telefonico pubblico è una pratica relativamente corrente.

Per stabilire i limiti massimi di prezzo delle nuove prestazioni del servizio universale ci si è rivolti anche al mercato. Trovare delle offerte rigorosamente paragonabili si rivela tuttavia una missione impossibile perché vi è una differenza sostanziale tra le offerte del servizio universale e quelle fornite liberamente sul mercato. In effetti, le prime garantiscono velocità di trasmissione minime, mentre i secondi seguono un approccio del tipo *best effort* (ossia con velocità di trasmissione massime di X/Y Mbit/s). Inoltre, per stabilire un limite massimo di prezzo per il servizio di accesso a Internet a una velocità minima garantita di 80 Mbit/s in download che sia al contempo accessibile e sostenibile per la concorrenza, ci si è basati sul prezzo chiesto dall'attuale concessionario del servizio universale per un servizio relativamente comparabile, ossia una velocità di 100 Mbit/s. Il limite massimo di prezzo per il servizio di accesso a Internet a una velocità minima di 80/8 Mbit/s è così fissato a 60,35 franchi e il limite massimo di prezzo per l'offerta che include inoltre il servizio telefonico pubblico è fissato a 65 franchi al mese. Questi due prezzi corrispondono ai prezzi, al netto dell'IVA, delle offerte «InOne S» di Swisscom senza e con accesso alla telefonia. In entrambi i casi il collegamento è incluso nel prezzo, compreso l'apparecchio del terminale di rete, come già avveniva sinora.

Siccome il servizio telefonico pubblico con tre numeri telefonici non farà più parte delle prestazioni del servizio universale in futuro, non è più necessario prevedere un limite massimo di prezzo.

## Art. 22 cpv. 2

I limiti massimi di prezzo stabiliti all'articolo 22 si applicano a tutte le prestazioni del servizio universale, indipendentemente dalle condizioni che disciplinano la messa a disposizione del collegamento. Tale precisazione non è dunque necessaria e il capoverso 2 viene stralciato. L'attuale capoverso 3 diventa il capoverso 2.

### **Art. 22a** **Invio della fattura cartacea**

Con la generalizzazione di Internet, è ormai consuetudine nel settore delle telecomunicazioni trasmettere gratuitamente le fatture per via elettronica. Se il cliente chiede che la sua fattura gli sia inviata per posta, il fornitore di servizi di telecomunicazione gli fattura in linea di principio un importo supplementare finalizzato a coprire le spese generate.

Partendo dal presupposto che i clienti del concessionario del servizio universale che ricorrono al solo servizio telefonico pubblico non hanno materialmente la possibilità di ricevere fatture per via elettronica, parrebbe ingiusto obbligarli a pagare per l'invio di una fattura cartacea. Per questo motivo, il nuovo articolo 22a prescrive la gratuità dell'invio della fattura cartacea per gli utenti del solo servizio telefonico pubblico.

### **Cifra II: entrata in vigore**

L'attuale concessione del servizio universale scade a fine 2022 e dovrebbe essere prolungata di un anno affinché gli adeguamenti della futura portata del servizio universale a livello di ordinanza

possano entrare in vigore il 1° gennaio 2024. Per permettere alla Commissione federale delle comunicazioni (ComCom) di definire per tempo le modalità di attribuzione della futura concessione, la presente revisione d'ordinanza dovrà essere adottata dal Consiglio federale entro metà 2022.

Di conseguenza, l'ordinanza riveduta dovrà entrare in vigore il 1° gennaio 2024, in concomitanza con l'inizio del successivo periodo di concessione.