



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'economia,  
della formazione e della ricerca DEFR  
**Segreteria di Stato dell'economia SECO**  
Organizzazione, diritto e accreditamento  
Diritto

Indicazione dei prezzi e  
pubblicità **per i servizi  
telefonici a valore aggiunto**

## **Ordinanza dell' 11 dicembre 1978 sull'indicazione dei prezzi (OIP)**

Foglio informativo  
del 1° luglio 2015

(sostituisce quello del 1° luglio 2010)

## 1. Basi legali

L'ordinanza sull'indicazione dei prezzi (OIP; RS 942.211), basata sulla legge federale contro la concorrenza sleale (LCSI; RS 241), si prefigge di garantire un'indicazione chiara dei prezzi che permetta ai consumatori di confrontarli ed eviti loro di essere indotti in errore. L'indicazione dei prezzi è uno strumento per promuovere la concorrenza leale.

L'applicazione dell'OIP spetta alle autorità cantonali competenti. La Confederazione esercita l'alta vigilanza. Questo compito è messo in atto dalla Segreteria di Stato dell'economia (SECO), che fa parte del Dipartimento federale dell'economia, della formazione e della ricerca.

Per quanto riguarda l'offerta di servizi a valore aggiunto, assumono particolare importanza le disposizioni seguenti:

- Art. 10 cpv. 1 lett. q e 2 OIP (obbligo di indicare il prezzo),
- Art. 11 cpv. 1 e 2 OIP (modo d'indicazione dei prezzi),
- Art. 11a OIP (modalità d'indicazione verbale dei prezzi per servizi a valore aggiunto),
- Art. 11a<sup>bis</sup> OIP (modalità d'indicazione scritta dei prezzi per servizi a valore aggiunto),
- Art. 11b OIP (modalità d'indicazione dei prezzi per servizi a valore aggiunto conteggiati per singola informazione),
- Art. 13a OIP (indicazione dei prezzi nella pubblicità per i servizi a valore aggiunto nel settore delle telecomunicazioni).

L'OIP si applica alle offerte fatte ai consumatori. Per consumatori si intendono le persone che acquistano merci o prestazioni di servizi per scopi che non sono in relazione con la loro attività commerciale o professionale (art. 2 cpv. 2 OIP).

Il prezzo effettivamente pagabile per le prestazioni concretamente offerte è indicato in franchi svizzeri (art. 10 cpv. 1 OIP). Le tasse pubbliche inglobabili nel prezzo (IVA), i compensi per i diritti d'autore e altri supplementi non facoltativi di qualsiasi tipo devono essere inclusi nel prezzo (art. 10 cpv. 2 OIP). I prezzi devono essere di facile consultazione e agevolmente leggibili (art. 11 cpv. 1 OIP). L'indicazione deve evidenziare il genere e l'unità delle prestazioni di servizi oppure le tariffe cui i prezzi si riferiscono (art. 11 cpv. 2 OIP).

Le infrazioni all'OIP sono punite con una multa fino a 20 000 franchi (art. 21 OIP in combinato disposto con l'art. 24 LCSI). Inoltre, in caso di violazione del diritto in

materia di numeri 090x, l'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) può revocare il numero e infliggere sanzioni amministrative (art. 58 e 60 della legge sulle telecomunicazioni, LTC; RS 784.10).

## **2. Chi e quali servizi sono sottoposti all'obbligo d'indicazione dei prezzi?**

Per servizi a valore aggiunto secondo l'OIP si intendono i servizi di tipo ricreativo, d'informazione, di consulenza, di commercializzazione e di ripartizione delle spese di comunicazione fornite o offerte mediante servizi di telecomunicazione, fatturate o no da un fornitore di servizi di telecomunicazione (art. 10 cpv. 1 lett. q OIP). Questa definizione ha un campo d'applicazione più ampio di quello dell'ordinanza sui servizi di telecomunicazione (art. 1 lett. c OST; RS 784.101.1), poiché include anche i servizi a valore aggiunto che non sono fatturati da un fornitore di servizi di telecomunicazione.

L'obbligo di indicare il prezzo si applica a tutti i fornitori di servizi a valore aggiunto, sia che si tratti del titolare del numero

(anche quando la prestazione è fornita da un terzo), di un fornitore di contenuti, di un'azienda di telecomunicazioni, di altre ditte o di privati, indipendentemente dal mezzo tecnico o dal tipo di numero attraverso cui i servizi sono offerti.

Tale obbligo riguarda i servizi a valore aggiunto a pagamento, offerti ad esempio tramite

- numeri della rete fissa, come 043, 022, ecc.,
- numeri del servizio di telefonia cellulare (compresi SMS, MMS, WAP [Wireless Application Protocol], DOB [Direct Operator Billing], DCB [Direct Carrier Billing]),
- Internet,
- un numero 090x,
- un numero breve come ad esempio 18xy, 140, 164, ecc.,
- un numero 08xy,
- un numero di fax.

## 3. Indicazione dei prezzi e specificazione

### 3.1 In generale

L'indicazione scritta dei prezzi per i servizi a valore aggiunto a pagamento nel settore delle telecomunicazioni dev'essere fornita conformemente all'articolo 13a OIP. Occorre pertanto indicare:

- la tassa di base,
- il prezzo al minuto o
- ogni altro modello tariffario applicabile (p. es. prezzo per SMS/MMS, prezzo forfettario per chiamata, prezzo dell'abbonamento, ecc.).

Questi principi valgono anche per i servizi di trasmissione via fax per i quali, oltre alla tariffa, deve essere indicata anche la durata di trasmissione. L'indicazione della durata prevista della comunicazione è inoltre necessaria se il fornitore di un servizio 090x l'ha stabilita in anticipo (p. es. l'informazione auspicata dal cliente è interamente disponibile solo dopo 15 minuti).

L'indicazione del prezzo deve essere riportata ben visibile e chiaramente leggibile nelle immediate vicinanze del numero

pubblicizzato e i caratteri utilizzati devono essere di dimensione almeno pari a quella dei caratteri del numero.

**Esempio:** il servizio informazioni di un centro d'assistenza informatica che offre i propri servizi attraverso un numero 090x deve indicare le tariffe applicate nel luogo in cui pubblicizza il numero (tassa di base e/o prezzo al minuto).

Se si utilizzano servizi a valore aggiunto da una cabina telefonica pubblica (Publifon) può essere addebitata una tassa supplementare unica per chiamata (art. 39b cpv. 2 OST in combinato disposto con l'art. 22 cpv. 1 lett. c e 2 OST). Questo supplemento deve essere indicato nella lista dei prezzi della cabina telefonica pubblica.

### 3.2 Annuncio verbale dei prezzi

#### Regole di base

Prima di essere fatturati al cliente, i costi di un servizio telefonico a valore aggiunto devono essere comunicati anticipatamente oralmente, in modo chiaro e gratuito, almeno nella lingua in cui è offerto il servizio, se è adempiuta una delle condizioni seguenti:

- la tassa di base supera i 2 franchi, o
- il prezzo al minuto supera i 2 franchi.

Se durante il collegamento vengono addebitate tasse fisse (le cosiddette drop charges) o sono previste variazioni di prezzo, i consumatori devono esserne informati immediatamente, prima che la tassa o la variazione di prezzo venga applicata e a prescindere dal suo importo.

#### **Esempio di annuncio verbale dei prezzi**

«Per il seguente servizio si applica una tassa di base di 3 franchi e un prezzo al minuto di 4.25 franchi.»

Se i consumatori si rivolgono a un servizio telefonico d'informazione sugli elenchi (un numero 18xy), prima di usufruire di un ulteriore servizio (p. es. collegamento diretto con il numero selezionato) devono essere informati al riguardo, a prescindere dall'importo della tariffa.

#### **Esempio di annuncio verbale dei prezzi di un servizio d'informazione con inoltro della chiamata al numero desiderato:**

“Sarete ora collegati con il numero desiderato. Per la conversazione che seguirà, sarà fatturato un prezzo di Fr. 1.90 al minuto”.

L'annuncio verbale deve precisare tutti i fattori di costo e non deve essere disturbato da musica o rumori di sottofondo.

#### **Principio di gratuità**

In linea di principio, per la durata dell'annuncio tariffario non deve essere addebitata alcuna tassa al cliente.

Se il servizio a valore aggiunto viene offerto tramite un numero telefonico del servizio di telefonia fissa o cellulare (p. es. 043, 022, 078, 079), per le chiamate a dei numeri della rete fissa o della telefonia cellulare le tasse di collegamento possono essere addebitate anche per la durata dell'annuncio tariffario.

La tariffa o il prezzo per il servizio a valore aggiunto possono essere applicati solo dopo 5 secondi dall'avvenuta comunicazione.

### **3.3 Conferma esplicita dell'offerta**

A partire da determinati valori soglia, il servizio a valore aggiunto può essere fatturato al cliente soltanto se quest'ultimo ha espressamente confermato di accettare l'offerta (p. es. inviando un SMS o premendo un tasto del telefono). Tale disposizione si applica se:

- le tasse fisse (tassa di base, tasse fisse che diventano effettive nel corso della chiamata e/o prezzo per SMS/MMS) superano i 10 franchi, oppure
- il prezzo al minuto supera i 5 franchi.

### 3.4 Servizi a valore aggiunto offerti via Internet o mediante comunicazione di dati

Per i servizi a valore aggiunto forniti via Internet o mediante comunicazione di dati, occorre distinguere due diversi casi:

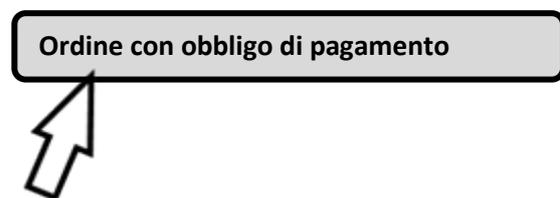
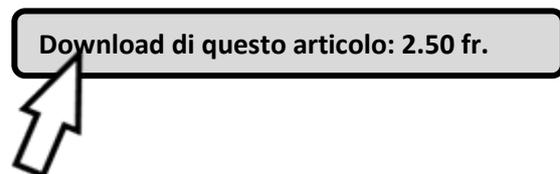
- La prestazione di servizi non viene contabilizzata nella fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione o attraverso un collegamento prepagato (Prepaid) (art. 11a<sup>bis</sup> cpv. 2 OIP). La fatturazione viene effettuata dal fornitore dei contenuti, da una società di recupero crediti, ecc. o
- La prestazione di servizi viene contabilizzata nella fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione o attraverso un collegamento prepagato (art. 11a<sup>bis</sup> cpv. 3 OIP).

### Offerte che vengono fatturate, per esempio, dal fornitore dei contenuti

La prestazione di servizi può essere fatturata al consumatore solo se:

- il prezzo gli è stato indicato in modo visibile e chiaramente leggibile direttamente sul pulsante digitale che permette di accettare l'offerta (p. es. sul pulsante OK per effettuare l'ordine); o se
- il prezzo è indicato, in modo bene 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.

#### Esempi:



Abbonamento Video-Premium 59.- fr./mese  
(durata min. 12 mesi)

**Offerte che vengono fatturate dal fornitore di servizi di telecomunicazione o attraverso un collegamento prepagato**

La prestazione può essere fatturata al consumatore solo se quest'ultimo ha espressamente accettato l'offerta del suo fornitore di servizi di telecomunicazione.

**Esempio per la fatturazione via WAP, DCB e DOB**



### **3.5 Servizi a valore aggiunto conteggiati per singola informazione (push services)**

Ai servizi a valore aggiunto conteggiati per singola informazione (in particolare i messaggi che comportano la trasmissione di testi e immagini via SMS/MMS, nonché sequenze audio o video), detti anche push services, si applica una regolamentazione speciale. Il principio alla base del loro funzionamento è il seguente: dopo essersi iscritto, il cliente riceve a intervalli regolari o irregolari diverse unità d'informazione sotto forma di SMS/MMS o simili (loghi, suonerie, chat rooms, informazioni sull'attualità, borsa, sport).

Prima che questi servizi vengano attivati, il consumatore deve essere informato direttamente, gratuitamente e chiaramente:

- su un'eventuale tassa di base,
- sul prezzo da pagare per unità d'informazione,
- sulla procedura da seguire per disattivare il servizio,
- sul numero massimo di unità d'informazione al minuto.

non soltanto nel luogo in cui è proposta l'offerta (p. es. Internet) ma anche sull'apparecchio terminale mobile sul quale riceve il push service e attraverso il quale il servizio verrà addebitato.

**Esempio:** abbonamento INFO: informazioni nazionali, internazionali, economiche o sportive del giorno. Invia START INFO al XYX (0.50 fr. per SMS ricevuto, al massimo 2 SMS al giorno). Per disdire l'abbonamento invia STOP INFO al XYX.

Inoltre, il push service deve essere fatturato solo dopo che il consumatore ha espressamente confermato, mediante un SMS inviato a un numero breve dal suo apparecchio mobile, di accettare l'offerta. Anche in questo caso, la conferma deve giungere dall'apparecchio mobile sul quale il consumatore riceve il servizio e attraverso il quale tale servizio verrà addebitato.

Infine, ogni volta che riceve un'unità d'informazione, il consumatore deve essere informato gratuitamente su come procedere per disattivare il servizio e deve poter rinunciare gratuitamente a questa informazione.

### **3.6 Servizi a valore aggiunto su richiesta (pull services)**

I pull services sono servizi a valore aggiunto che consistono in un'informazione personalizzata fornita principalmente via SMS/MMS dopo che il consumatore ne ha fatto richiesta via SMS/MMS. Questo tipo di servizio permette ad esempio di ottenere un orario del treno, partecipare a un concorso, acquistare una suoneria o un logo per i telefoni cellulari, ecc.

Il fornitore di servizi deve indicare il prezzo per unità d'informazione nel luogo in cui pubblica il numero breve o propone le sue offerte.

Inoltre, se il prezzo per unità d'informazione supera i 10 franchi, il pull service deve essere fatturato al consumatore solo se questo ha espressamente confermato di accettare l'offerta.

### **3.7 Numeri di servizio a costi condivisi (084x)**

I numeri di servizio a costi condivisi (084x) designano un servizio per il quale le tasse di comunicazione possono essere condivise tra il cliente che chiama e il titolare del numero.

Per le comunicazioni verso i numeri del tipo 084x dalla rete fissa o da un telefono cellulare, i fornitori di servizi di telecomunicazione possono fatturare ai loro clienti soltanto una tassa determinata dal tempo, non superiore a 7,5 centesimi al minuto (IVA esclusa). La comunicazione è fatturata al secondo e l'importo finale può essere arrotondato ai successivi 10 centesimi (art. 39a cpv. 1 OST).

In caso di chiamata a un numero 084x, i valori soglia di un annuncio verbale secondo l'articolo 11a cpv. 1 OIP non sono raggiunti. Visto il costo contenuto di questi servizi, l'indicazione del prezzo non è richiesta. È quindi sufficiente che i fornitori di servizi di telecomunicazione segnalino il limite massimo nelle loro liste prezzi in modo tale che la persona che effettua la chiamata sappia che il costo di una telefonata verso un numero 084x non supera mai questo limite massimo.

NB: Alle chiamate da cabine telefoniche pubbliche può essere applicata una tassa supplementare unica per chiamata.

## **4. Indicazione dei prezzi nella pubblicità**

Se una pubblicità promuove un numero telefonico o altri segni o lettere per un servizio a valore aggiunto a pagamento, deve indicare anche la tassa di base eventualmente riscossa e il prezzo al minuto, a prescindere dal numero d'accesso (090x, 076, 043, ecc.) (art. 13a OIP). Se è applicato un altro modello tariffario, quest'ultimo deve essere indicato chiaramente (p. es. prezzo per SMS/MMS, prezzo forfetario per chiamata, tassa mensile, ecc.).

L'indicazione del prezzo deve essere chiara, trasparente, comprensibile e ben leggibile. Queste informazioni devono essere pubblicate accanto al numero pubblicizzato e i caratteri utilizzati devono essere di dimensioni almeno pari a quelle dei caratteri del numero. Ciò vale in particolare per la pubblicità di numeri di servizi a valore aggiunto tramite annunci, Internet, televisione o SMS. In via eccezionale la grandezza dei caratteri può essere

compensata da altri elementi grafici che soddisfano i criteri di chiarezza, trasparenza, comprensibilità e leggibilità delle indicazioni dei prezzi.

### **Esempi:**

Servizio clienti: 0900 XYX XYX 1.25 fr./min.

Per ricevere la suoneria MIGOO sul tuo cellulare, invia MIGOO al XYX (3. fr./SMS).

La nozione di pubblicità comprende ad esempio le inserzioni, i messaggi pubblicitari diffusi attraverso la radio e la televisione, gli elenchi telefonici, i prospetti, i volantini, le liste di prezzi, i cataloghi, il teletext, Internet, gli SMS/MMS, ma anche la carta da lettere e i biglietti da visita che riportano numeri di servizi a valore aggiunto a pagamento.

L'obbligo di indicare i prezzi nella pubblicità si applica sia ai servizi di chat e di abbonamento sotto forma di SMS/MMS (push services), ai servizi che forniscono informazioni personalizzate (pull services) come ai servizi offerti via Internet o mediante comunicazione di dati.

Se la pubblicità menziona un numero di servizio a costi condivisi (084x) non è richiesta l'indicazione del prezzo.

In base all'articolo 11 lett. f OST, l'iscrizione del numero di un servizio a valore aggiunto a pagamento nell'elenco degli utenti deve comprendere anche l'indicazione del prezzo conformemente alle prescrizioni dell'articolo 13a OIP.

## **5. Altre informazioni**

L'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) si occupa di questioni concernenti le telecomunicazioni e la radiodiffusione.

Gli opuscoli informativi pubblicati dall'UFCOM (900, 0901, 0906 – Numeri che costano di più; SMS/MMS che costano di più) sono disponibili su [www.ufcom.admin.ch](http://www.ufcom.admin.ch) > Servizi > Informazioni pratiche > Telecomunicazione.

## **6. Abrogazione del foglio informativo del 1° luglio 2010**

Il presente foglio informativo sostituisce quello del 1° luglio 2010 intitolato «Indicazione dei prezzi e pubblicità per servizi telefonici a valore aggiunto».

### Impressum

Segretaria di Stato dell'economia (SECO)

Settore Diritto

Holzikofenweg 36, 3003 Berna

Tel. 058 462 77 70

e-mail: [pbv-oip@seco.admin.ch](mailto:pbv-oip@seco.admin.ch)

[www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch): Temi > Soggetti speciali > L'indicazione dei prezzi > Negozio online

07.2015 / 500/i