



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'economia,
della formazione e della ricerca DEFR
Segreteria di Stato dell'economia SECO

**Indicazione dei prezzi e
pubblicità per i **servizi
di telecomunicazione****

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

Opuscolo informativo
del 1° febbraio 2017

Indice

1. Basti legali	3
2. Assoggettamento dei servizi di telecomunicazione	4
2.1 Definizione.....	4
2.2 Destinatari.....	4
3. Indicazione dei prezzi	5
3.1 Considerazioni generali.....	5
3.2 Prestazione di terzi.....	7
3.3 Limiti di prezzo per chiamate su numeri speciali.....	8
3.4 Trasparenza sui prezzi.....	8
3.5 Roaming internazionale.....	9
4. Modalità d'indicazione dei prezzi	10
5. Indicazione dei prezzi e specificazione nella pubblicità	10
5.1 Principio.....	10
5.2 Pubblicità per riduzioni di prezzo abbinate alla stipula di un abbonamento telefonico.....	11
6. Altre informazioni	11

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 inteso a promuovere la concorrenza leale.

L'esecuzione dell'OIP spetta alle autorità cantonali competenti, mentre il Dipartimento federale dell'economia, della formazione e della ricerca (DEFR), rappresentato dalla Segreteria di Stato dell'economia (SECO), esercita invece l'alta vigilanza.

Per quanto riguarda l'offerta di servizi di telecomunicazione, assumono particolare importanza l'articolo 10 capoverso 1 lettera p e capoversi 2 e 3, l'articolo 11 capoversi 1 e 2, l'articolo 13 nonché gli articoli 14 -18 OIP.

L'OIP si applica alle offerte rivolte ai consumatori. Sono considerati consumatori 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 va indicato in franchi svizzeri (art. 10 cpv. 1 OIP). In questo prezzo devono essere incluse le tasse pubbliche inglobabili nel prezzo, i compensi per i diritti d'autore e altri supplementi non facoltativi di qualsiasi tipo (art. 10 cpv. 2 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 art. 24 LCSI).

2. Assoggettamento dei servizi di telecomunicazione

2.1 Definizione

Per quanto riguarda la definizione di «servizi di telecomunicazione», fa stato la legge del 30 aprile 1997 sulle telecomunicazioni (LTC; RS 784.10). Secondo l'articolo 3 lettera b LTC, per «servizio di telecomunicazione» si intende la trasmissione mediante telecomunicazione di informazioni per terzi.

La «trasmissione mediante telecomunicazione» è definita all'articolo 3 lettera c LTC come emissione o ricezione elettrica, magnetica, ottica oppure elettromagnetica di altro tipo, di informazioni su linea o via radioonde.

Sono considerati servizi di telecomunicazione ad esempio la telefonia (fissa e mobile), l'accesso a Internet (fisso e mobile), nonché la trasmissione di programmi radiofonici e televisivi.

2.2 Destinatari

Sono soggette all'obbligo di indicare i prezzi le imprese che offrono servizi di telecomunicazione in Svizzera, compresi gli operatori che forniscono prestazioni esclusivamente in qualità di rivenditori, ad esempio tramite carte telefoniche.

3. Indicazione dei prezzi

3.1 Considerazioni generali

I prezzi effettivamente pagabili per servizi di telecomunicazione in Svizzera devono essere indicati per minuto, secondo, unità d'informazione o per quantità di dati trasmessi.

Il sistema di fatturazione applicato (p. es. a scatti di 10 centesimi, intervalli di 10 secondi o in unità di 10 KB) deve essere indicato chiaramente. Le eventuali tasse di base o di connessione vanno indicate separatamente.

Per la telefonia fissa e mobile, per l'accesso a Internet, alla TV o per i collegamenti a Internet via cavo occorre indicare come prezzo complessivo i costi d'abbonamento mensili. Vanno specificati anche il tipo, la durata minima e l'eventuale rinnovo tacito dell'abbonamento.

Il supplemento per l'utilizzo di un telefono pubblico (Publifon/cabina telefonica) dev'essere indicato (p. es. «per ogni chiamata viene addebitata una tassa di 50 centesimi»).

Per i telefoni di privati a disposizione del pubblico (p. es. nei ristoranti o negli hotel), il proprietario del telefono deve indicare che un supplemento per la messa a disposizione potrebbe essere fatturato in aggiunta alla normale tariffa telefonica.

Esempio: Offerta combinata TrioBasic con Internet, TV digitale e telefonia fissa

- Prezzo abbonamento mensile: franchi 75.-
- Internet: max. 10 Mbit/s download / 1 Mbit/s upload
- TV digitale: 200 canali, 70 dei quali in HD, 24 ore di replay
- Telefonia fissa:
 - chiamate nazionali su rete fissa: lunedì–venerdì, 07:00–19:00: 8,1 cent./min. negli altri orari 4,05 cent./min., fatturazione al secondo, arrotondata a 10 cent.
 - chiamate su numeri 084x, 0878 e 058: 8,1 cent. /min., fatturazione al secondo, arrotondata a 10 cent.
 - chiamate su reti mobili: 30 cent./min. (fatturazione a scatti di 10 centesimi)
 - chiamate su numeri 0800: gratuite
 - chiamate su numeri 090x: cfr. prezzi del titolare del numero
 - chiamate su numeri brevi: cfr. listino prezzi (link)
 - chiamate internazionali: cfr. listino prezzi (link)
- Tassa di connessione: franchi 30.-
- Per TrioBasic la durata d'abbonamento minima è di 12 mesi. Dopo questo periodo il contratto può essere disdetto per fine mese con preavviso di 2 mesi.

Esempio: Telefonia mobile: abbonamento SuperFlat

- Prezzo abbonamento mensile: franchi 45.-
- Durata minima: 12 mesi, dopodiché disdetta con preavviso di 2 mesi
- Chiamate illimitate su tutte le reti fisse e mobili svizzere e sui numeri 0800 e 058 gratuiti (le chiamate sui numeri 090x e 084x e sui numeri brevi non sono comprese nel prezzo forfettario)
- Chiamate internazionali e roaming all'estero: cfr. listino prezzi (link)
- SMS/MMS illimitati in tutte le reti svizzere
- Traffico dati (Svizzera): 1 GB Internet 4G al mese compresi; dopodiché franchi 0.40/MB, fatturazione a scatti di 10 KB
- Chiamate su numeri 090x: cfr. prezzi del titolare del numero
- Chiamate su numeri 18xy: cfr. prezzi del titolare del numero o listino prezzi (link)
- Chiamate su numeri 084x e 0878: 8,1 cent./min., fatturazione al secondo, arrotondata a 10 cent.
- Chiamate su numeri brevi (140, 187 ecc.): cfr. listino prezzi (link)
- Carta SIM: franchi 40.-

3.2 Prestazione di terzi quale premessa per l'utilizzo di un servizio

Se l'utilizzo di un servizio di telecomunicazione presuppone una prestazione di base di terzi (p. es. collegamento Internet via cavo), il prezzo di questa prestazione di base va indicato separatamente e – in virtù dell'obbligo di specificazione – imperativamente (art. 11 cpv. 2 OIP).

Il prezzo va inoltre posizionato in modo ben leggibile vicino a quello del servizio di telecomunicazione in questione. Il consumatore deve poter facilmente distinguere i due prezzi l'uno dall'altro.

Esempio: Pacchetto DUO 40 con Internet e TV digitale

- Prezzo d'abbonamento mensile: franchi 58.- (escl. tassa di collegamento a Internet dell'operatore di rete, che può variare a seconda dell'operatore da 29.- a 32.- fr. al mese)
- Internet: max. 40 Mbit/s download/upload
- TV digitale: 70 canali, 50 dei quali in HD, 72 ore di replay
- Tassa di allacciamento: franchi 50.-

3.3 Limiti di prezzo per chiamate su numeri speciali

Per chiamate su numeri 0800 non può essere fatturato alcun genere di tassa (art. 39a cpv. 2 dell'ordinanza sui servizi di telecomunicazione, OST, RS 784.101.1).

Per chiamate su numeri 090x e numeri brevi (p. es. 140, 18xy) può essere fatturato soltanto il prezzo del numero indicato dal titolare (p. es. FSS Rail Service 0900 300 300, fr. 1,19 al minuto; art. 39b cpv. 1 OST).

Per chiamate su numeri 084x- e 0878 può essere fatturata una tassa in funzione del tempo non superiore a 8,1 centesimi al minuto (art. 39a cpv. 1 OST).

Per queste comunicazioni non può essere riscosso alcun supplemento (art. 39b cpv. 2 OST). È consentita unicamente la riscossione di un supplemento per l'utilizzo di un telefono pubblico.

3.4 Trasparenza sui prezzi

Se i fornitori di servizi di telecomunicazione addebitano tariffe più elevate per chiamate su altre reti o tra diversi gruppi di clienti della propria rete, questi clienti devono esserne informati gratuitamente, semplicemente e senza pubblicità al momento in cui viene stabilito il collegamento (p. es. mediante segnale acustico; art. 10 cpv. 1 OST).

Lo stesso discorso vale se per chiamate su numeri 058 vengono fatturate tariffe più elevate che per chiamate su numeri con indicativi geografici (p. es. 022, 031; art. 10 cpv. 1^{bis} OST).

3.5 Roaming internazionale

Per «roaming internazionale» si intende l'utilizzo di una rete di telefonia mobile all'estero. Grazie ad appositi accordi tra operatori, i viaggiatori possono utilizzare i servizi di telecomunicazione abituali.

I prezzi effettivamente pagabili per i servizi utilizzati nell'ambito del roaming internazionale devono essere indicati per minuto o secondo, per unità d'informazione o per quantità di dati (p. es. prezzo di una chiamata a destinazione della Svizzera: franchi 1,20/min.; prezzo di un SMS: franchi 0,60; prezzo di trasferimento dati: franchi 9/MB).

Il sistema di fatturazione applicato (p. es. fatturazione al secondo, per unità di 30 KB), va comunicato in modo chiaro.

Le eventuali tasse di base o di connessione devono essere indicate separatamente (p. es. spese di connessione di 1 fr. per chiamata).

Al momento di stipulare un contratto (firma/cambio di abbonamento o acquisto di una carta SIM), i fornitori di servizi di telecomunicazione mobili devono comunicare ai loro clienti, chiaramente e per iscritto, come possono informarsi sulle tariffe praticate e sulle opzioni tariffarie al fine di ridurre i costi.

Se un loro cliente entra in una rete di telefonia mobile estera, gli operatori di telefonia mobile sono tenuti a informarlo senza indugio, chiaramente e gratuitamente (p. es. con un SMS) sui costi massimi delle chiamate verso la Svizzera, delle chiamate in entrata, delle chiamate locali, dell'invio di SMS e della trasmissione di dati (compreso l'invio di MMS; art 10a cpv. 2 OST).

I clienti devono poter disattivare e riattivare facilmente e gratuitamente questo servizio di informazione, possibilità che deve essere comunicata loro al momento della conclusione del contratto e, in seguito, almeno una volta all'anno (art. 10a cpv. 3 OST).

4. Modalità d'indicazione dei prezzi

I prezzi e le prestazioni corrispondenti devono essere indicati con prezzi esposti, liste di prezzi, cataloghi, Internet, ecc. di facile consultazione e agevolmente leggibili.

Le informazioni sui prezzi devono essere di regola esposte o affisse nei luoghi normalmente frequentati dai clienti. Il cliente deve inoltre avere la possibilità di ottenere informazioni telefoniche sui prezzi oppure di procurarsi una lista dei prezzi per posta o e-mail oppure su Internet.

Per quanto concerne i telefoni pubblicamente accessibili (Publifon o telefoni messi a disposizione da privati), l'eventuale supplemento fatturato in aggiunta alle normali tariffe telefoniche deve essere indicato mediante affissione in maniera ben visibile e chiaramente leggibile.

Le disposizioni specifiche per il roaming internazionale sono menzionate al punto 3.5.

5. Indicazione dei prezzi e specificazione nella pubblicità

5.1 Principio

Se nella pubblicità sono menzionati prezzi, categorie o limiti di prezzo in cifre, devono essere indicati i prezzi pagabili effettivamente. Questo principio si applica sia alle merci che alle prestazioni di servizi.

Le indicazioni di prezzo devono evidenziare chiaramente il genere e l'unità delle prestazioni di servizi e le tariffe cui il prezzo si riferisce (obbligo di specificazione). In virtù di quest'obbligo di specificazione, tutti i costi addebitati al consumatore devono essere dichiarati in modo trasparente.

La nozione di pubblicità comprende ad esempio le inserzioni, i prospetti, i volantini, le liste di prezzi, i cataloghi, Teletext, Internet, e i messaggi pubblicitari diffusi attraverso la radio e la televisione.

5.2 Pubblicità per riduzioni di prezzo abbinate alla stipula di un abbonamento telefonico

Se la pubblicità riguarda un prezzo o una riduzione di prezzo per una merce il cui acquisto è abbinato alla stipula di un abbonamento telefonico, sia il prezzo della merce sia quello dell'abbonamento devono essere indicati in modo ben visibile e agevolmente leggibile. Nel contempo, la merce e l'abbonamento devono essere descritti con precisione (art. 14 OIP). Per quanto riguarda la pubblicità di un abbonamento per la telefonia mobile fa stato il foglio informativo della SECO intitolato «Pubblicità per riduzioni di prezzo su telefoni cellulari in combinazione con la stipulazione di un abbonamento per la telefonia mobile».

6. Altre informazioni

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

Gli opuscoli informativi pubblicati dall'UFCOM (Roaming, Preselezione, ecc.) sono disponibili su www.ufcom.admin.ch > Telecomunicazione > Informazioni pratiche

Segreteria di Stato dell'economia SECO
Settore Diritto
Holzikofenweg 36, 3003 Berna
Tel. 058 462 77 70
E-mail: pbv-oip@seco.admin.ch
www.seco.admin.ch/oip