



Berna, 3 marzo 2025

Ordinanza sui servizi di telecomunicazione

Rapporto esplicativo
per l'avvio
della procedura di consultazione



Compendio

L'elemento centrale della presente revisione è l'introduzione della possibilità di comunicare con i servizi di emergenza della polizia, dei pompieri e dell'ambulanza tramite testo in tempo reale (Real Time Text, RTT). Ciò consente alle persone sorde di contattare direttamente i servizi di emergenza. Viene inoltre messo a disposizione un numero breve per l'aiuto alle vittime. Saranno anche abrogate direttive storiche e obsolete, mentre l'accesso ai servizi di emergenza sarà impostato in modo da poter affrontare le sfide future. La modernizzazione del sistema di chiamata d'emergenza e l'introduzione di un numero breve per l'aiuto alle vittime sono state richieste in diversi interventi parlamentari.

Contesto

I servizi di emergenza devono essere resi più accessibili, soprattutto per le persone con problemi di udito. Con la presente revisione, il Consiglio federale intende creare le necessarie disposizioni di ordinanza. Per rendere la funzione di testo in tempo reale per la comunicazione con servizi di emergenza disponibile e utilizzabile sugli smartphone, occorre adattare le loro norme di conformità. Oltre agli effetti a livello di rete e di dispositivi terminali, gli adeguamenti hanno conseguenze soprattutto per le centrali di allarme. Le nuove disposizioni rappresentano un primo passo verso la modernizzazione dell'accesso ai servizi di emergenza. Richiedono considerevoli misure a vari livelli e da parte di numerosi attori, tra cui una digitalizzazione completa delle reti di telecomunicazione e la formazione del personale delle centrali di allarme. Sono pertanto previste scadenze di attuazione ragionevoli.

La possibilità di accedere ai servizi di emergenza tramite messaggi testuali è richiesta da diverse mozioni sull'ulteriore sviluppo e sulla digitalizzazione dei servizi d'emergenza svizzeri e che hanno riscontrato una chiara maggioranza in Parlamento¹. D'altra parte, singole direttive UE² richiedono determinati requisiti di conformità per gli apparecchi terminali.

Sia la Convenzione di Istanbul che le relative mozioni chiedono che in Svizzera venga messo a disposizione un numero breve aggiuntivo per l'aiuto alle vittime (Mo. 20.4451 Funciello³, Mo. 20.4452 Vincenz-Stauffacher e Mo. 20.4463 Herzog «Istituire una rete di consulenza operativa 24 ore su 24 per le vittime di violenza, come previsto dalla Convenzione di Istanbul»). Nel suo rapporto del 1° marzo 2024 Mozioni e postulati delle

¹ Mo. 21.3063 Romano, Mo. 21.3064 Mäder, mo. 21.3065 Grüter, Mo. 21.3066 Giacometti, Mo. 21.3067 Piller Carrard et Mo. 21.3068 Andrey "Digitalizzazione e ulteriore sviluppo delle chiamate d'emergenza in Svizzera"

² Direttiva 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, relativa ai requisiti e obblighi di accessibilità digitale.

³ [20.4451 | Istituire una rete di consulenza operativa 24 ore su 24 per le vittime di violenza, come previsto dalla Convenzione di Istanbul | Affari | Il Parlamento svizzero](#)

Camere federali nel 2023⁴ il Consiglio federale ha stabilito che il DATEC (Ufficio federale delle comunicazioni) creerà le basi legali affinché il Consiglio federale introduca un numero breve a tre cifre per l'aiuto alle vittime di violenza.

Bisognerà anche adattare alcune specifiche alla realtà tecnica. Oggi, ad esempio, la localizzazione non viene più fatta in base al numero di telefono e ai dettagli dell'indirizzo associato al collegamento, bensì sui dati di localizzazione del dispositivo mobile (dati GPS) o sulla trasmissione delle coordinate di ingresso dell'edificio da cui viene effettuata la chiamata di emergenza sulla rete fissa. La revisione introduce inoltre una nuova categoria accanto ai servizi di emergenza, quella dei servizi di assistenza e consulenza. Infine, occorrono adeguamenti anche per i veicoli dotati di NGeCall112.

Contenuto del progetto

Il progetto posto in consultazione modifica le disposizioni dell'ordinanza sui servizi di telecomunicazione (OST)⁵ e dell'ordinanza sugli impianti di telecomunicazione (OIT)⁶. affinché le persone con problemi di udito, in particolare, possano accedere senza barriere ai servizi di emergenza tramite terminali mobili (smartphone). L'attenzione è rivolta alle comunicazioni testuali in tempo reale (RTT) secondo il futuro standard europeo armonizzato⁷. Le disposizioni mirano a garantire che, da un lato, il servizio sia messo a disposizione dai fornitori e, dall'altro, che i dispositivi terminali abbiano la funzione RTT. La comunicazione testuale semplifica l'accesso ai servizi di emergenza, non solo per le persone sorde e audiolese: può essere utile anche in casi in cui un contatto verbale non è possibile, ad esempio a causa di una situazione di pericolo o di un ferimento.

L'ordinanza sugli elementi di indirizzo nel settore delle telecomunicazioni (ORAT)⁸ introduce la categoria dei servizi di assistenza e consulenza in aggiunta ai servizi di emergenza. Ciò consente di emanare direttive diverse per ciascuna categoria. Sia per le direttive che i fornitori di servizi di telecomunicazione e i produttori di apparecchiature terminali devono rispettare, sia per le centrali di allarme, che ricevono le chiamate e devono fornire i servizi e le attrezzature necessarie. I numeri brevi esistenti per i servizi di assistenza e consulenza saranno integrati da numeri brevi per l'aiuto alle vittime.

⁴ [Rapporto mozioni e postulati - PDF](#)

⁵ Ordinanza del 9 marzo 2007 sui servizi di telecomunicazione (OST; RS 784.101.1)

⁶ Ordinanza del 25 novembre 2015 sugli impianti di telecomunicazione (OIT; RS 784.101.2)

⁷ ETSI EN 303 919

⁸ Ordinanza del 6 ottobre 1997 concernente gli elementi d'indirizzo nel settore delle telecomunicazioni (ORAT; RS 784.104)

Indice

1	Situazione iniziale	5
1.1	Necessità d'intervento e obiettivi	5
1.2	Alternative esaminate e opzione scelta	8
1.3	Rapporto con il programma di legislatura e il piano finanziario, nonché con le strategie del Consiglio federale.....	13
1.4	Adempimento di interventi parlamentari	13
2	Diritto comparato, in particolare rapporto con il diritto europeo	13
3	Punti essenziali del progetto	14
3.1	La nuova regolamentazione proposta	14
3.2	Compatibilità tra compiti e finanze.....	14
3.3	Questioni di attuazione	15
4	Commento ai singoli articoli	15
4.1	Ordinanza sui servizi di telecomunicazione.....	15
4.2	Ordinanza sugli impianti di telecomunicazione (OIT)	29
4.3	Ordinanza concernente gli elementi d'indirizzo nel settore delle telecomunicazioni (ORAT).....	30
5	Ripercussioni	35
5.1	Ripercussioni per la Confederazione.....	35
5.2	Ripercussioni per i Cantoni, i Comuni, i centri urbani, gli agglomerati e le regioni di montagna	35
5.3	Ripercussioni sull'economia	36
5.4	Ripercussioni sull'economia	38
5.5	Altre ripercussioni.....	39
6	Aspetti giuridici.....	39
6.1	Costituzionalità	39
6.2	Compatibilità con gli impegni internazionali della Svizzera	39
6.3	Forma dell'atto.....	39
6.4	Subordinazione al freno alle spese	39
6.5	Delega di competenze legislative	40
6.6	Protezione dei dati.....	40

Rapporto esplicativo

1 Situazione iniziale

1.1 Necessità d'intervento e obiettivi

Problematica

Le reti di telecomunicazione sono infrastrutture critiche: Nell'ambito della strategia nazionale per la protezione delle infrastrutture critiche⁹, le telecomunicazioni sono considerate un sottosectore ad altissima criticità, soprattutto perché altre infrastrutture critiche dipendono fortemente dai servizi di telecomunicazione¹⁰. Nell'ambito delle telecomunicazioni al servizio della popolazione e dell'economia, il servizio d'emergenza svolge un ruolo centrale. Ogni anno in Svizzera vengono effettuate circa cinque milioni di chiamate di emergenza¹¹, in particolare per allertare i pompieri, i servizi di salvataggio in caso di emergenze mediche e la polizia in caso di minacce all'ordine pubblico e alla sicurezza. Questa possibilità di allarme è importante per proteggere la vita, l'integrità fisica e la proprietà, sia in una situazione ordinaria che in periodo di crisi¹². Stime quantitative relative ai costi delle interruzioni della fornitura di energia elettrica in caso di crisi hanno dimostrato che circa il 30 per cento dei benefici derivanti dal mantenimento dei vari servizi di telecomunicazione (chiamate di emergenza, chiamate vocali, Internet limitato, radio/TV) durante un blackout regionale o una penuria di energia elettrica a livello nazionale va ascritta al mantenimento dei servizi di emergenza¹³.

Di conseguenza, vi è un grande interesse pubblico nel massimizzare la disponibilità del sistema di chiamata di emergenza. Occorre dunque intervenire nei seguenti settori:

- Le persone con problemi di udito sono attualmente svantaggiate per quanto riguarda le chiamate di emergenza. Non possono infatti contattare i servizi di soccorso diretta-

⁹ Consiglio federale (2023). *Strategia nazionale per la protezione delle infrastrutture critiche*, <https://www.babs.admin.ch/it/protezione-delle-infrastrutture-critiche>.

¹⁰ UFPP (2010). *Telecomunicazioni*, <https://www.babs.admin.ch/it/aufgabenbabs/ski/kritisch.html>.

¹¹ UFCOM (2024). *Servizi di rete fissa tramite numeri brevi attraverso connessioni di rete fissa e di telefonia mobile*, <https://www.bakom.admin.ch/bakom/it/pagina-iniziale/telecomunicazione/fatti-cifre/osservatorio-statistico/fisso/servizi-di-telecomunicazione-tramite-numeri-brevi.html>.

¹² UNDRR (2022). *Emergency telecommunications preparedness: Return on investments model*, <https://www.preventionweb.net/publication/emergency-telecommunications-preparedness-return-investments-model>.

¹³ AWK/INFRAS (2022). *Analisi d'impatto della regolamentazione: attuazione dell'articolo 48a LTC*, <https://www.bakom.admin.ch/bakom/it/pagina-iniziale/telecomunicazione/fatti-cifre/studi/assicurare-le-telecomunicazioni-in-caso-di-penuria-di-energia-elettrica.html>.

mente, con tutte le funzioni abituali, ma solo indirettamente, tramite un servizio di intermediazione fornito nell'ambito del servizio universale.¹⁴ Questo convoglia le chiamate di emergenza di tutta la Svizzera tedesca a un'unica centrale di allarme. Poiché le emergenze sono spesso critiche, il processo di commutazione fa perdere tempo prezioso. Il 92,8 per cento delle chiamate che giungono direttamente ai servizi di emergenza (numero 144) riceve una risposta in meno di 10 secondi.¹⁵ Una delle mozioni sulla digitalizzazione e l'ulteriore sviluppo delle chiamate di emergenza in Svizzera, presentate al Consiglio federale nel 2021, fa riferimento al fatto che le persone con problemi di udito non hanno un accesso diretto ai servizi d'emergenza. Anche le organizzazioni per audilesi hanno evidenziato questa lacuna e ritengono prioritario porvi rimedio.

- Ai sensi dell'articolo 20 della legge sulle telecomunicazioni (LTC)¹⁶, l'obbligo dei fornitori di servizi di telecomunicazione di fornire il servizio di chiamata di emergenza per la telefonia vocale può essere esteso ad altri servizi. Su questa base si intende introdurre il testo in tempo reale. Attualmente, secondo l'articolo 28 ORAT, sono considerati servizi di emergenza anche quelli che hanno le caratteristiche di servizi di assistenza e consulenza. Per le organizzazioni interessate, i requisiti per i servizi di chiamata d'emergenza e l'uso delle loro funzionalità diventano sempre più una sfida tecnica, logistica e, soprattutto, finanziaria. Oggi, ad esempio, non tutte le organizzazioni fanno capo alla localizzazione.

- In caso di congestione della rete, attualmente alle chiamate d'emergenza non va data la priorità. Inoltre, a volte la centrale di allarme non è in grado di distinguere immediatamente se si tratta di chiamate di emergenza ai sensi dell'articolo 20 LTC. Questo può diventare un problema, soprattutto se la centrale di allarme è molto sollecitata.

- Le chiamate di emergenza (ora basate su IP) possono essere disturbate a causa di una configurazione errata dei sistemi o del software. Tali casi non sono attualmente disciplinati dalla legge sulle telecomunicazioni. Tuttavia, la crescente presenza di software in sistemi atti a inviare messaggi di soccorso (ad es. nelle automobili) aumenta i rischi di tali disturbi.

- L'aiuto agli adulti rappresenta un'eccezione all'attuale principio di gratuità delle chiamate di emergenza ai sensi dell'OST. Nell'applicazione pratica, ciò comporta problemi o conflitti di obiettivi, perché a causa della fatturazione non è più possibile garantire in ogni caso l'anonimato di chi chiama. A volte non è la persona che chiede aiuto a pagare la fattura, essa vive però nella stessa economia domestica della persona che paga.

¹⁴ Cfr. art. 15 cpv. 1 OST nonché PROCOM (2024) *PROCOM*, <https://procom.ch>.

¹⁵ Star of Life (2024). *Il sistema di soccorso svizzero 2023 in cifre (in tedesco e francese)*, https://www.144.ch/wp-content/uploads/2024/05/SPA_SOL_2-24_web_Das-Schweizer-Rettungswesen-in-Zahlen.pdf.

¹⁶ Legge del 30 aprile 1997 sulle telecomunicazioni (LTC; RS 784.10)

- Una misura per attuare la Convenzione di Istanbul è l'introduzione di un numero telefonico nazionale per l'aiuto alle vittime. Si tratta di una misura prioritaria nella tabella di marcia di Confederazione e Cantoni contro la violenza domestica¹⁷. Ciò soddisfa anche le tre mozioni citate nella sezione «Situazione iniziale», adottate dal Parlamento nel 2021 e volte ad istituire linee telefoniche per le persone colpite dalla violenza.

- In passato, la localizzazione era in parte legata al numero di telefono fisso (geografico). Anche per questo motivo, ai sensi dell'articolo 84 capoverso 3 OST, l'indicazione del numero chiamante deve essere imposta anche per le chiamate dei clienti che hanno scelto il servizio di soppressione dell'indicazione. Oggi, conformemente all'articolo 29b capoverso 1 OST, il servizio di localizzazione fornito dal concessionario del servizio universale non è più legato al numero di telefono, ma si basa su dati di localizzazione forniti in tempo reale (radiocomunicazione mobile) o su coordinate fisse (rete fissa). Questi dati possono essere richiamati dalle centrali di allarme tramite un database. Tuttavia, la visualizzazione del numero rimane importante, soprattutto per i servizi di emergenza dei pompieri, dei servizi di soccorso e della polizia. Può anche essere utile per bloccare i numeri utilizzati in modo improprio, per riconoscere l'origine delle chiamate di emergenza in caso di chiamate ripetute nonché per effettuare richiami se necessario. Possono avere tale necessità anche i servizi di assistenza e consulenza e altri servizi (soccorso aereo, numeri brevi armonizzati a livello europeo). Per motivi di protezione dei dati, tuttavia, il chiamante deve essere informato in anticipo della visualizzazione forzata del numero per tali servizi.

- Circa il 20 per cento delle chiamate di emergenza viene effettuato tramite la rete fissa, di cui una parte via reti aziendali. La struttura delle reti aziendali consente in generale di trasmettere solo le coordinate della sede centrale dell'azienda come informazioni di localizzazione standard di una chiamata di emergenza. Tuttavia, l'emergenza può verificarsi a casa del dipendente (telelavoro) o presso una filiale dell'azienda. Vi è dunque il rischio che la chiamata di emergenza non venga inoltrata alla centrale di allarme locale e che i servizi di emergenza ricevano dati di localizzazione non pertinenti. Esistono soluzioni tecniche a questo problema, ma sono complesse e in alcuni casi comportano problemi di protezione dei dati. Se il fornitore dell'impianto telefonico non è al contempo il gestore del collegamento, non può leggere la posizione dall'indirizzo IP della persona che effettua la chiamata di emergenza e dovrebbe a tale scopo instaurare uno scambio di informazioni con il gestore del collegamento.

- La funzione eCall, che in caso di collisione genera chiamate di emergenza automaticamente o previa pressione su un pulsante, obbligatoria per la certificazione dei veicoli dell'UE dal 2018¹⁸, era originariamente ideata specificamente per le comunicazioni 2G e 3G. La chiamata di emergenza tramite eCall non funzionerà più quando i tre operatori

¹⁷ Vedi campo d'azione 5 sotto DFGP, CDDGP, CDOS (2021). *Violenza domestica: roadmap della Confederazione e dei Cantoni*, <https://www.bj.admin.ch/bj/it/home/gesellschaft/haeusliche-gewalt/strategischer-dialog.html>.

¹⁸UE (2015): *Regolamento (UE) 2015/7508 del 29 aprile 2015 relativo ai requisiti di omologazione per l'introduzione del sistema di bordo eCall basato sul 112 e che modifica la direttiva 2007/46/CE*, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015R0758>. La Svizzera ha adottato questi requisiti attraverso un *Memorandum d'intesa*.

di radiocomunicazione mobile spegneranno le loro reti 2G e 3G. Sunrise e Swisscom hanno annunciato che, dopo lo spegnimento del 2G, dismetteranno anche il 3G entro la fine del 2025¹⁹. La nuova funzione NG eCall, che può essere utilizzata anche attraverso le tecnologie di comunicazione (mobile) 4G, deve essere supportata tempestivamente dai moduli installati nei veicoli, dalle reti mobili e dalle centrali di allarme.

Obiettivi

Il progetto persegue i seguenti obiettivi:

- Accesso alle chiamate di emergenza via testo in tempo reale per tutta la popolazione e quindi ampia parità per le persone con problemi di udito.
- Priorità alle chiamate di emergenza che richiedono interventi rapidi da parte delle autorità e organizzazioni attive nel campo del salvataggio e della sicurezza (AOSS, organizzazioni di primo soccorso).
- Maggiore resilienza del sistema di chiamata di emergenza, per quanto sia possibile a livello di ordinanza.
- Una migliore localizzazione delle chiamate di emergenza provenienti dalle reti aziendali.
- Assistenza agli adulti gratuita.
- Introduzione di un numero breve a livello nazionale per l'aiuto alle vittime.
- Aggiornamento delle regole obsolete.

1.2 Alternative esaminate e opzione scelta

Vengono quindi proposte le misure seguenti.

- Introduzione del testo in tempo reale per le chiamate di emergenza: esigenze in tal senso nei confronti dei fornitori di servizi di telecomunicazione e dei produttori di dispositivi.
- Differenziazione normativa tra servizi di emergenza da un lato e servizi di assistenza e consulenza, nonché altri servizi (soccorso aereo, numeri brevi per i servizi armonizzati europei) dall'altro.

¹⁹ Sunrise (2024) Sunrise disattiva il 3G entro la metà del 2025, <https://www.sunrise.ch/it/supporto/mobile/3g>. La tecnologia di telefonia mobile 3G di Swisscom rimarrà operativa ancora fino alla fine del 2025, <https://www.swisscom.ch/it/about/news/2022/03/22-3g-bis-ende-2025.html>.

- Obbligo per i fornitori di servizi di telecomunicazione di dare priorità alle chiamate di emergenza.
- Obbligo per i fornitori di servizi di telecomunicazione di contrastare le chiamate di massa che mettono a rischio il sistema di chiamate di emergenza e di coordinare tra loro tali contromisure.
- Abolizione delle tariffe lato utente per le chiamate alla linea di assistenza agli adulti, affinché siano gratuite tutte le chiamate ai servizi di soccorso.
- Introduzione di un numero breve a livello nazionale per l'aiuto alle vittime.
- Disciplinamento separato della visualizzazione forzata del numero di chiamata e della localizzazione. Nel caso di servizi di assistenza e consulenza e di altri servizi, la visualizzazione forzata del numero di chiamata deve avvenire solo su richiesta e previa informazione del chiamante.
- Obbligo per i fornitori di servizi di telecomunicazione di garantire il corretto istradamento e la localizzazione delle chiamate di emergenza VoIP provenienti dalla rete fissa, per quanto tecnicamente possibile e a un costo ragionevole.
- Adeguamento della normativa sulle eCall agli sviluppi tecnologici.

Le seguenti misure sono state esaminate e rigettate:

- Status quo: le persone con problemi di udito continuerebbero a raggiungere i servizi d'emergenza per via indiretta e svantaggiosa in termini di funzionalità. A causa del numero limitato di interpreti di lingua dei segni, la disponibilità di servizi di intermediazione non può essere migliorata in modo sostanziale. La digitalizzazione e l'ulteriore sviluppo delle chiamate di emergenza svizzere, richiesti in diverse mozioni identiche, non avrebbero luogo. Inoltre, in caso di emergenza, la disponibilità delle centrali d'allarme o l'accesso ai servizi di emergenza potrebbero essere limitati. La Svizzera non sarebbe in grado di attuare la Convenzione di Istanbul come previsto. La localizzazione delle chiamate di emergenza provenienti dalle reti aziendali rimarrebbe difficile. La regolamentazione non sarebbe più al passo con l'attuale contesto tecnologico, fatto che potrebbe, tra l'altro, incidere negativamente sull'implementazione di NG eCall.
- Invece di introdurre il testo in tempo reale, sostenere soluzioni di mercato come l'applicazione DeafVoice²⁰ o sviluppare applicazioni statali, come talvolta accade all'estero (ad es. Relay UK²¹), e che spesso richiedono l'installazione di software aggiuntivi e la registrazione e/o il login. In genere queste soluzioni offrono solo un accesso indiretto

²⁰ Stiftung Alexander Graham Bell (2023). *DeafVoice - l'app per le chiamate di emergenza per le persone sorde in Svizzera*, <https://deafvoice.ch/>.

²¹ BT (2024). Relay UK, <https://www.relayuk.bt.com/>. Cfr. OFCOM (2023). Emergency Video Relay, <https://www.ofcom.org.uk/phones-and-broad-band/accessibility/emergency-video-relay>.

ai servizi di emergenza, per cui le funzioni di chiamata di emergenza non sono disponibili o lo sono solo in qualità ridotta. DeafVoice genera una chiamata vocale automatica su base testuale e la invia alle centrali di allarme, ma questo sistema non soddisfa il personale delle centrali di allarme per quanto concerne la gestione delle chiamate di emergenza. Il testo in tempo reale, invece, è disponibile di default sui dispositivi mobili ed è soggetto a standardizzazione internazionale. Non è richiesta alcuna registrazione o installazione aggiuntiva. Per utilizzare la funzione non è nemmeno necessario sbloccare il dispositivo mobile, analogamente a quanto accade per le chiamate di emergenza.

- Oltre al testo in tempo reale, per le chiamate di emergenza saranno rese obbligatorie anche tecnologie più avanzate, come la videotelefonia: l'obiettivo a lungo termine è il principio della *conversazione totale*. Tuttavia, l'introduzione del testo in tempo reale in singole aree degli Stati Uniti dimostra che si tratta di un'operazione complessa e che i vari attori (in particolare i produttori di dispositivi, gli operatori di rete mobile, le centrali di allarme) necessitano talvolta periodi di implementazione relativamente lunghi (cfr. n. 3.3). Come descritto al numero 5.2, anche in Svizzera si prevede che le singole centrali di allarme debbano investire decine di milioni solo per l'introduzione del testo in tempo reale. Dal punto di vista del software, invece, possono poi basarsi su quanto acquistato per fornire il servizio di testo in tempo reale.

- Gli operatori di telefonia mobile devono mantenere la tecnologia mobile 3G per un certo periodo di tempo, affinché sia ancora possibile effettuare eCall (chiamate elettroniche standardizzate) tramite 2G/3G: questo aspetto è stato discusso in seno all'Associazione europea dei numeri di emergenza (EENA) con l'obiettivo di ottenere un periodo più lungo di quello previsto dagli operatori mobili²². Nel 2018 è entrato in vigore l'obbligo di installare moduli eCall nelle auto e nei veicoli commerciali leggeri. Da allora fino alla fine del 2023, sono stati immatricolati ogni anno circa 250-350 mila nuove autovetture e veicoli commerciali leggeri²³. Soprattutto nei primi anni, sono stati probabilmente installati molti moduli non compatibili con NG eCall. Tuttavia, ritardare un aggiornamento tempestivo a tecnologie di comunicazione mobile più efficienti non sarebbe ragionevole a causa del costante aumento della domanda di dati mobili²⁴ e alla difficoltà per gli operatori di rete mobile di ottenere autorizzazioni per nuove ubicazioni

²² EENA (2023). *Next Generation eCall*, <https://eena.org/knowledge-hub/documents/next-generation-ecall-integration-with-an-emergency-services-ip-network/>.

²³ UST (2024). *Veicoli stradali - nuove immatricolazioni*, <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/mobilita-trasporti/infrastruttura-mezzi-transporto/veicoli/stradali-nuove-immatricolazioni.html>.

²⁴ Ericsson (2024). *Ericsson traffic measurements*, <https://www.comcom.admin.ch/comcom/de/home/dokumentation/zahlen-und-fakten/mobilfunkmarkt/datenverkehr.html>.

di antenne²⁵. Rispetto agli altri Paesi dell'UE, queste ultime sono soggette a una regolamentazione rigorosa per quanto riguarda le radiazioni non ionizzanti. Inoltre, occorre valutare i costi dell'adeguamento dei veicoli con moduli eCall più vecchi. Tali costi potrebbero ammontare a diverse migliaia di franchi per veicolo.

- Raggruppamento dei vari numeri di emergenza su un numero unico, il 112: in alcuni Paesi (ad es. Finlandia²⁶) vi è un unico numero di emergenza. Questo potrebbe ridurre il numero delle centrali d'allarme, sarebbe quindi positivo dal punto di vista dei costi. Renderebbe inoltre più semplice comunicare al pubblico le informazioni sui numeri di emergenza. Allo stesso tempo, il sistema svizzero prevede che tali misure vengano realizzate a livello federale solo in caso di necessità o su richiesta dei Cantoni. Attualmente sono infatti i Cantoni a gestire le centrali di allarme e i loro rappresentanti considerano svantaggiosa una maggiore comunicazione su un unico numero di emergenza (112)²⁷. Inoltre, sarebbero necessarie modifiche a livello legislativo (LTC).

- Prescrizioni nella LTC e nell'OST per quanto riguarda il supporto di testo in tempo reale e/o NG eCall da parte delle centrali di allarme: in linea di principio, le chiamate di emergenza si svolgono solo end-to-end, ossia dal dispositivo terminale utilizzato dal chiamante alla centrale di allarme. L'implementazione del testo in tempo reale dipende quindi anche da quanto prevedono di fare le centrali di allarme e i Cantoni, e generalmente si parte dal presupposto che siano interessati. Tuttavia, trattandosi di un compito cantonale, non è possibile inserire disposizioni corrispondenti nelle basi legali della Confederazione. Vi sono soluzioni tecnologiche per evitare che nel caso in cui singole centrali di allarme implementano il testo in tempo reale più tardi rispetto ad altri attori (altre centrali di allarme, operatori di rete mobile, produttori di dispositivi), l'interfaccia dello smartphone per l'immissione di testo in tempo reale non si apra nella regione interessata, come in precedenza, i contatti continueranno a essere effettuati tramite il canale vocale.

- Ulteriori misure per aumentare l'integrità e la resilienza del sistema di chiamate di emergenza (ad es. soluzione di ripiego in conformità con il modello di riferimento per le chiamate di emergenza). Nel 2020 e nel 2021, in particolare, si sono verificate diverse interruzioni di rete presso Swisscom che hanno causato l'interruzione delle chia-

²⁵ Cfr. ASUT (2014). *Mobilfunk – Einfachere Bewilligungsverfahren und weniger strenge Grenzwerte dringend notwendig (Radiocomunicazione mobile: urgono procedure di autorizzazione più semplici e limiti meno severi)*, https://asut.ch/asut/media/id/59/type/document/mm_mobilfunk_20140508.pdf.

²⁶ Emergency Response Centre Agency Finland (2022). *112 - Emergency number in Finland*, <https://www.suomi.fi/services/112-emergency-number-in-finland-emergency-response-centre-agency-finland/01a571b5-3eb9-4b49-a27e-ec8427737c5b>.

²⁷ CCPCS, PTI, CSP e IVR (2024). *Informationen des Steuerungsausschuss der Organisation Notrufe Schweiz, zum Thema Kommunikation der Europäischen Notrufnummer 112 (Informazioni del Comitato direttivo dell'Organizzazione svizzera delle chiamate di emergenza sul tema della comunicazione per il numero di emergenza europeo 112)*, https://www.144.ch/wp-content/uploads/2024/07/202407116_Infomationsschreiben_Notrufnummer_DE.pdf.

mate di emergenza. Di conseguenza, su incarico del Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC) e della Conferenza delle direttrici e dei direttori dei dipartimenti cantonali di giustizia e polizia (CDDGP), è stato sviluppato un nuovo modello di riferimento per la trasmissione delle chiamate di emergenza che analizza gli standard e le prestazioni dei vari attori coinvolti e raccomanda misure.²⁸ Una di esse si rivolge alla Confederazione e chiede una soluzione di ripiego per collegare le centrali di allarme. Queste ultime dovrebbero essere raggiungibili tramite almeno due provider. Se la comunicazione non passa attraverso il «provider principale» (FST), quest'ultimo la inoltra al «secondo provider». È stata esaminata l'introduzione di questa misura a livello di ordinanza. Da un lato, tuttavia, la base giuridica è discutibile. D'altra parte, la misura avrebbe solo un effetto limitato, poiché non offre una ridondanza completa: tutte le chiamate di emergenza continuerebbero a essere istrate attraverso la rete principale di Swisscom. Si prevede di includere questa misura nella prossima revisione della LTC. In tale contesto, dovrebbe essere esaminata anche l'introduzione di una gestione del sistema nel trattamento delle chiamate d'urgenza (cfr. Mozione 21.3000²⁹).

- Regolamenti semplificati o più efficienti in termini di costi per le piccole e medie imprese (PMI): la spesa maggiore per le imprese è associata al testo in tempo reale (cfr. n. 5.3) ed è sostenuta solo dai tre operatori di rete mobile. Questi hanno più di 250 dipendenti e non sono considerati PMI³⁰. A livello delle misure che riguardano tutti gli operatori con un'offerta di telefonia (ca. 100 operatori³¹) e quindi anche le PMI, le semplificazioni sembrano appropriate solo in misura limitata. Da un punto di vista tecnico, non avrebbe senso se la distinzione tra servizi di emergenza da un lato e servizi di assistenza e consulenza dall'altro (funzionalità diverse della chiamata di emergenza in base al tipo) fosse implementata solo da alcuni FST. Ciò influirebbe anche sulla diversa priorità delle chiamate di emergenza («flag» nel protocollo Session Initiation Protocol [SIP]). Non sembra esclusa una differenziazione tra l'obbligo di coordinamento e l'obbligo di contrastare le chiamate che mettono a rischio il sistema di emergenza. Tuttavia, anche nel caso dei fornitori più piccoli, vi è una buona parte di costi inevitabili, in quanto esiste già un obbligo generale, ai sensi dell'articolo 48a LTC, di lottare contro qualsiasi manipolazione non autorizzata degli impianti di telecomunicazione attraverso trasmissioni mediante telecomunicazione. Per le PMI, invece, è stata introdotta una semplificazione per garantire l'instradamento e la localizzazione delle chiamate di emergenza VoIP dalla rete fissa. Questo obbligo deve essere attuato solo se comporta uno sforzo

²⁸ DATEC e CDDGP (2023). *Servizi d'emergenza: Modello di riferimento*, <https://www.bakom.admin.ch/bakom/it/pagina-iniziale/telecomunicazione/fornitori-di-servizi-di-telecomunicazione/servizi-demergenza.html>.

²⁹ <https://www.parlament.ch/it/ratsbetrieb/suche-curia-vista/geschaeft?AffairId=20213000>

³⁰ UST (2024). *Piccole e medie imprese*, <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/industria-servizi/imprese-addetti/struttura-economica-imprese/pmi.html>.

³¹ UFCOM (2024) *Numero di fornitori di servizi di telecomunicazione*, <https://www.bakom.admin.ch/bakom/it/pagina-iniziale/telecomunicazione/fatti-cifre/osservatorio-statistico/fisso/numero-di-fornitori-di-servizi-di-telecomunicazione>.

proporzionato. È improbabile che vi sia proporzionalità, soprattutto nel caso di piccoli fornitori.

1.3 Rapporto con il programma di legislatura e il piano finanziario, nonché con le strategie del Consiglio federale

Il progetto non è annunciato né nel messaggio del 24 gennaio 2024³² sul programma di legislatura 2023–2027, né nel decreto federale del 6 giugno 2024³³ sul programma di legislatura 2023–2027.

Le modifiche alle ordinanze nell'ambito del diritto delle telecomunicazioni sono tuttavia necessarie per compiere i primi importanti passi verso la modernizzazione delle chiamate d'emergenza. In particolare, l'introduzione dell'accesso ai servizi di emergenza tramite testo in tempo reale richiede un ampio lavoro di implementazione sia a livello di reti di telecomunicazione e quindi da parte dei fornitori, sia a livello delle centrali d'allarme che forniscono il servizio di emergenza alle persone colpite. L'introduzione porta con sé un'ampia digitalizzazione, che in particolare consente anche futuri adeguamenti in direzione della già citata *Total Conversation*.

1.4 Adempimento di interventi parlamentari

Il progetto di legge tiene conto per quanto possibile dei tre interventi parlamentari «Istituire una rete di consulenza operativa 24 ore su 24 per le vittime di violenza, come previsto dalla Convenzione di Istanbul» (Mo. 20.4451 Funicciello, Mo. 20.4452 Vincenz-Stauffacher e Mo. 20.4463 Herzog) e ai sei interventi parlamentari «Digitalizzazione e ulteriore sviluppo delle chiamate d'emergenza in Svizzera» (Mo. 21.3063 Romano, Mo. 21.3064 Mäder, Mo. 21.3065 Grüter, Mo. 21.3066 Giacometti, Mo. 21.3067 Piller Carrard und Mo. 21.3068 Andrey).

2 Diritto comparato, in particolare rapporto con il diritto europeo

Negli Stati Uniti, il testo in tempo reale incluso nel sistema (nativo) è già stato introdotto in alcuni casi. Nell'UE, le tempistiche di introduzione variano da Paese a Paese. A partire dal primo trimestre 2025 sono previste le prime applicazioni pratiche in Europa³⁴. La proposta svizzera non va oltre quanto previsto dalle norme europee in materia. Anche a livello europeo sono stati sviluppati degli standard per l'introduzione dell'NG eCall. Eventuali direttive dell'UE, rivolte ad esempio alle centrali di allarme,

³² FF 2024 525

³³ FF 2024 1440

³⁴ EENA (2024). *Where are we with Real-Time Text*, <https://eena.org/blog/where-are-we-with-real-time-text/>.

potrebbero entrare in vigore dal 2026³⁵. La Convenzione di Istanbul, citata in relazione all'introduzione di un numero breve per l'assistenza alle vittime in tutta la Svizzera, è nel frattempo entrata in vigore anche in altri Paesi europei³⁶. Le altre misure previste riguardano adeguamenti alle peculiarità storiche del sistema di chiamata di emergenza svizzero, come la fine della fatturazione alla linea d'assistenza agli adulti o la regolamentazione separata della forzata visualizzazione del numero di chiamata e della localizzazione. Come descritto al numero [1.2](#), l'attuale sistema svizzero è più complicato di quelli di altri Paesi anche per quanto riguarda il numero/la quantità di numeri di emergenza e di centrali di allarme.

3 Punti essenziali del progetto

3.1 La nuova regolamentazione proposta

Per quanto riguarda la modernizzazione della chiamata di emergenza, i fornitori devono creare i requisiti tecnici a livello di rete in modo che i servizi di emergenza possano essere raggiunti attraverso altri canali oltre alla telefonia vocale. In una prima fase, è previsto l'accesso tramite testo in tempo reale. Per garantire che questo accesso possa essere utilizzato, occorrono prescrizioni anche nel settore dei dispositivi terminali (smartphone). La modernizzazione implica inoltre l'adeguamento al progresso tecnologico di prescrizioni obsolete, ad esempio nel settore dell'eCall. Oltre all'assistenza in caso di avvelenamento, la nuova categoria di servizi di assistenza e consulenza dovrebbe consentire di contattare in modo anonimo e gratuito i servizi di consulenza telefonica per bambini e giovani e per adulti nonché l'assistenza alle vittime.

3.2 Compatibilità tra compiti e finanze

Nell'ambito delle chiamate di emergenza le competenze sono ripartite. L'organizzazione e, in particolare, il finanziamento delle organizzazioni di primo soccorso e dei centri di consulenza spetta ai Cantoni. La Confederazione emana invece le disposizioni per la gestione delle chiamate di emergenza a livello di rete o per quanto riguarda le funzionalità dei dispositivi finali. Affinché possa essere garantita la continuità delle chiamate di emergenza, comprese le funzioni previste, dai chiamanti alle centrali di allarme, occorre attuare le direttive legali e mettere a disposizione le risorse necessarie, soprattutto a livello cantonale. Ne derivano esigenze diverse, che vanno prese in considerazione e sincronizzate il più possibile nella stesura del presente progetto.

³⁵ EENA (2023). Next Generation eCall, <https://eena.org/knowledge-hub/documents/next-generation-ecall-integration-with-an-emergency-services-ij-network/>.

³⁶ Cfr. allegato alla RS 0.311.35.

3.3 Questioni di attuazione

Le misure più complesse da attuare sono l'introduzione del testo in tempo reale e dell'NG eCall, le quali si basano su standard tecnici internazionali. La standardizzazione europea coinvolge i rappresentanti dell'industria delle radiocomunicazioni mobili. In questo caso sono rilevanti diversi standard dell'Istituto europeo delle norme di telecomunicazione (European Telecommunications Standards Institute, ETSI; testo in tempo reale)³⁷ e del Comitato europeo di normazione (Comité Européen de Normalisation, CEN; NG eCall)³⁸ e del 3rd Generation Partnership Project (3GPP; anch'esso NG eCall)³⁹. Le chiamate di emergenza possono essere priorizzate tramite una funzione standard del protocollo SIP.

Per l'introduzione del testo in tempo reale occorrono tempi di attuazione più lunghi. Negli Stati Uniti, la Commissione per le comunicazioni (FCC) ha ordinato ai fornitori di implementare il programma in diverse fasi che si estendono su un arco temporale di tre anni e mezzo⁴⁰. Si prevede che i provider supporteranno il testo in tempo reale entro 24 mesi dalla sua entrata in vigore, cioè al più tardi dall'aprile 2028. NG-eCall, invece, sarà supportato già dal 2027.

I servizi di assistenza e consulenza devono presentare per via elettronica le loro richieste di visualizzazione forzata del numero e di localizzazione.

4 Commento ai singoli articoli

4.1 Ordinanza sui servizi di telecomunicazione

Art. 26a

Titolo prima dell'articolo e rubrica

La rubrica dell'articolo 26a «Indicazione del numero chiamante» diventa il nuovo titolo prima della disposizione. La rubrica della disposizione viene pertanto abrogata.

Art. 27 Servizi d'emergenza, di assistenza e consulenza

Titolo prima dell'articolo, rubrica e cpv. 1 lett. a – d

Secondo l'articolo 20 LTC, i fornitori del servizio telefonico pubblico devono offrire un servizio che permetta agli utenti di contattare la centrale d'allarme competente in situazioni di pericolo per l'integrità fisica, la vita, la salute o la proprietà (servizio d'emergenza). Si tratta del cosiddetto servizio di chiamata d'emergenza, che i fornitori del servizio telefonico pubblico devono garantire a livello di rete.

³⁷ETSI (2024) *ETSI members around the world*, <https://www.etsi.org/membership>.

³⁸CEN/CENELEC (2024). *European Industry Partners*, <https://www.cenelec.eu/get-involved/european-industry-partners/>.

³⁹3GPP (2024). *Membership*, <https://www.3gpp.org/about-us/membership>.

⁴⁰FCC (2024). *Testo in tempo reale*, <https://www.fcc.gov/real-time-text>.

Tuttavia, questo servizio di chiamata d'emergenza deve essere distinto a livello terminologico dal servizio fornito dalle organizzazioni che intervengono in loco, ossia in particolare i servizi delle organizzazioni di primo soccorso. A livello internazionale, i servizi forniti da tali organizzazioni sono definiti come servizi d'emergenza. L'accesso che i fornitori del servizio telefonico pubblico devono garantire è quindi il servizio di chiamata d'emergenza, mentre le organizzazioni di primo soccorso forniscono i servizi d'emergenza. Questo chiarimento è contenuto nella rubrica e anche nel nuovo titolo inserito ora prima della disposizione, ossia «Servizi d'emergenza, di assistenza e consulenza». Ai fini di una maggiore leggibilità, si rinuncia a menzionare qui i servizi di soccorso aereo e i servizi armonizzati a livello europeo, che sono intesi implicitamente.

La rubrica dell'articolo 27 è a sua volta adeguata di conseguenza. Lo stesso vale per l'articolo 28 OST, in cui al momento anche i servizi delle organizzazioni di primo soccorso sono indicati come servizi di chiamata d'emergenza.

L'articolo 27 specifica inoltre gli altri servizi ai quali i fornitori del servizio telefonico pubblico devono garantire un accesso diretto. Oltre che ai servizi d'emergenza (lett. a), devono fornire l'accesso diretto da ogni collegamento telefonico anche ai servizi di assistenza e consulenza di cui all'articolo 28a ORAT (lett. b), ai servizi di soccorso aereo di cui all'articolo 29 ORAT (lett. c) e ai servizi armonizzati a livello europeo di cui all'articolo 31b ORAT (lett. d). In termini di accesso non viene quindi effettuata alcuna distinzione tra i diversi servizi.

L'inclusione di armonizzati a livello europeo permette al titolare di tale numero breve di far valere anche altri diritti. Ad esempio, in base all'articolo 83 capoverso 5 lettera a può chiedere di imporre la visualizzazione del numero chiamante. L'utilizzo del numero può così essere protetto da chiamate indesiderate come le «chiamate scherzo», in quanto è possibile filtrare le chiamate in base al numero chiamante visualizzato. Queste contromisure non sarebbero possibili se le chiamate fossero anonime.

Le chiamate a un servizio di assistenza e consulenza nonché quelle a un servizio armonizzato a livello europeo possono quindi essere ricevute anche da una centrale attraverso un unico collegamento. Questo perché ora è possibile imporre la visualizzazione del numero per entrambi i servizi. Se ciò non fosse possibile, la centrale dovrebbe garantire che le chiamate al servizio senza diritto alla visualizzazione del numero non vengano ricevute sulla stessa linea utilizzata per le chiamate al servizio che impone tale diritto.

Diversi requisiti che i fornitori di servizi di telecomunicazione devono garantire si applicano tuttavia solo in relazione all'accesso ai servizi d'emergenza di cui all'articolo 28 ORAT (definizione delle priorità secondo l'art. 28a cpv. 1, misure di protezione secondo l'art. 28a cpv. 3 e 4, accesso tramite testo in tempo reale secondo l'art. 28a cpv. 5).

L'aggiunta al capoverso 1, secondo cui l'accesso tramite il servizio telefonico pubblico deve essere garantito gratuitamente e direttamente da ogni collegamento telefonico, intende chiarire che in linea di principio l'accesso a questi servizi deve essere garantito direttamente a partire dai dispositivi terminali alle centrali che ricevono le chiamate. In tale contesto si intendono gli apparecchi terminali utilizzati prevalentemente

nel quadro del servizio telefonico pubblico e quindi in generale dotati di un numero in base al piano di numerazione svizzero E.164 o a un piano di numerazione estero. Tra questi non rientrano invece i dispositivi terminali che permettono in altro modo l'accesso ai servizi, in particolare ai servizi d'emergenza, o servono esclusivamente all'allerta automatica. Ciò è importante in relazione alla disposizione riguardante la priorità secondo l'articolo 28a capoverso 1. Lo stesso vale anche per le chiamate d'emergenza effettuate da dispositivi mobili in roaming.

Inoltre, il capoverso 1 continua a disciplinare l'accesso alle chiamate d'emergenza attraverso una chiamata vocale, ovvero il servizio telefonico pubblico. La precisazione secondo cui tale accesso deve essere fornito tramite il servizio telefonico pubblico è opportuna anche in relazione all'introduzione dell'accesso tramite testo in tempo reale (Real Time Text, RTT; secondo l'art. 28a cpv. 5).

L'accesso tramite il servizio telefonico pubblico continua a rimanere decisivo per l'istadamento e l'inoltro alla centrale locale competente. Il servizio telefonico pubblico rimane quindi il punto di accesso principale. Una volta stabilito il collegamento vocale, è possibile attivarne uno ulteriore via testo in tempo reale.

Cpv. 2

Non vi è più distinzione in merito all'accesso e tutti i numeri sono gratuiti.

L'accesso a tutti i servizi d'emergenza, assistenza e consulenza nonché ai servizi di soccorso aereo è quindi gratuito. In questo modo si elimina il rischio che, in caso di credito esaurito, una persona non riceva assistenza dopo aver composto un numero breve a pagamento per il servizio di soccorso aereo, assistenza che avrebbe invece ricevuto selezionando un numero breve gratuito per un servizio d'emergenza.

Per l'accesso all'assistenza telefonica per adulti (143), ciò significa che ora questo deve essere gratuito. Fino ad oggi, in base al capoverso 1, l'accesso all'assistenza per adulti poteva essere fatturato a una tariffa forfettaria di 20 centesimi. Questa possibilità è ora soppressa. La riscossione dei 20 centesimi ha creato situazioni problematiche in particolare per quanto riguarda la fatturazione e i relativi obblighi dei fornitori di servizi di telecomunicazione. In base al diritto in vigore, tutti i dati marginali determinanti per la fatturazione devono essere resi noti ai sensi dell'articolo 82 capoverso 1. Tuttavia, alcuni fornitori di servizi di telecomunicazione non hanno rivelato in parte i dati marginali al momento della fatturazione per proteggere la persona che aveva effettuato la chiamata, soprattutto per garantire l'anonimato nelle economie domestiche o nelle economie a più persone. La protezione di chi chiama viene ulteriormente migliorata con un'aggiunta all'articolo 81 capoverso 2.

Con la soppressione della tassa di base dal capoverso 1 della disposizione in vigore e l'introduzione dell'accesso gratuito all'assistenza per adulti nel nuovo capoverso 2, viene risolto questo problema. Oggi le chiamate verso questo numero sono in parte indicate separatamente sulla fattura, accanto alle offerte forfettarie, e possono quindi essere individuate nel dettaglio delle comunicazioni. In futuro non sarà più possibile dedurre dall'importo della fattura se una persona dell'economia domestica ha fruito di questo servizio.

Per passare a un accesso gratuito, è necessario prevedere un periodo transitorio di 12 mesi in modo che il titolare del relativo numero breve e l'operatore del servizio di assistenza per adulti possano compensare la perdita dei contributi derivanti dalle tariffe forfettarie. Dovrebbero avere tempo a sufficienza per adeguarsi e garantire il finanziamento della loro offerta. Lo stesso vale per i servizi di soccorso aereo ai sensi dell'articolo 29 ORAT. L'accesso ai servizi armonizzati a livello europeo deve già essere gratuito ai sensi dell'articolo 31b capoverso 3^{bis}.

Cpv. 3

Il capoverso 2 si limita a chiarire che i fornitori di servizi di radiocomunicazione mobile via satellite del servizio universale devono unicamente garantire l'accesso gratuito al numero d'emergenza europeo (112) tramite il servizio telefonico pubblico e non anche via testo in tempo reale (RTT).

Art. 28 Istradamento

Rubrica

In futuro i fornitori di servizi di radiocomunicazione devono garantire l'istradamento sia per i servizi d'emergenza che per i servizi di assistenza e consulenza, i servizi di soccorso aereo e i servizi armonizzati a livello europeo. La rubrica dell'articolo deve essere adattata di conseguenza e il riferimento alle chiamate d'emergenza va stralciato.

L'espressione «servizi di chiamata d'emergenza» è sostituita con «servizi d'emergenza». La disposizione è completata con i riferimenti ai servizi di assistenza e consulenza (di cui all'art. 28a AP ORAT), ai servizi di soccorso aereo (di cui all'art. 29 ORAT) e ai servizi armonizzati a livello europeo (di cui all'art. 31b ORAT). Come per l'accesso di cui all'articolo 27bis a questi servizi, anche per l'istradamento non viene fatta alcuna distinzione tra i vari servizi.

Art. 28a Obblighi dei fornitori concernenti i servizi d'emergenza

Cpv. 1

Il capoverso 1 determina esplicitamente che nelle reti va data la priorità all'accesso ai servizi d'emergenza di cui all'articolo 28 ORAT. Ciò è necessario perché l'articolo 30 capoverso 3 (ora art. 28a cpv. 2) prevede unicamente che le chiamate d'emergenza non possano essere interrotte dai servizi di telecomunicazione aventi priorità nell'ambito della comunicazione di sicurezza secondo l'articolo 90 capoverso 2. Tuttavia, non è specificato che la priorità debba essere attribuita alle chiamate d'emergenza stesse.

Il fornitore di servizi di telecomunicazione dalla cui rete è stato stabilito il collegamento al servizio d'emergenza tramite un numero conforme al piano di numerazione svizzero E.164 o a un piano di numerazione estero, deve contrassegnare il collegamento con l'indicatore standard previsto per la priorità («flag»). I fornitori di servizi di telecomunicazione che partecipano al collegamento non possono completare, modificare o rimuovere quest'indicatore. In questo modo il collegamento può essere gestito nella rete in via prioritaria.

La segnalazione permette inoltre alle centrali d'allarme di smistare, se necessario, le chiamate in arrivo e di distinguere tra le chiamate di cui al capoverso 1 provenienti da utenti del servizio telefonico pubblico ed altri eventuali collegamenti attivati automaticamente. Se necessario, è possibile distinguere tra dispositivi terminali utilizzati solo o anche in relazione al servizio telefonico pubblico (ad es. smartphone e smartwatch) e altri terminali che permettono unicamente una chiamata automatica a un servizio d'emergenza (ad es. pulsante d'allarme nelle banche o nei centri fitness).

Cpv. 2

Il capoverso 2 corrisponde all'articolo 30 capoverso 3 dell'attuale ordinanza. La disposizione viene soltanto integrata nel nuovo articolo 28a. Secondo il capoverso 5, anche l'accesso tramite testo in tempo reale (real time text, RTT) non può essere interrotto.

Cpv. 3

Il capoverso 3 obbliga i fornitori ad adottare le misure necessarie affinché sia sempre garantito l'accesso ai servizi d'emergenza.

Come esempio pratico si pensi al caso in cui, a causa dei servizi e delle funzioni disponibili nei dispositivi terminali, viene attivato in modo automatico, involontariamente o senza motivo un gran numero di presunte chiamate d'emergenza. Soprattutto se inviate in gran numero in un breve lasso di tempo, tali chiamate possono portare a un sovraccarico delle centrali d'allarme, dei singoli componenti o del sistema delle chiamate d'emergenza nel suo complesso, compromettendo il servizio di chiamata d'emergenza e quindi l'accesso ai relativi servizi. Le persone che si trovano effettivamente in una situazione d'emergenza potrebbero non essere più in grado di raggiungere i servizi d'emergenza. Nel caso di chiamate occasionali non intenzionali o attivate inconsapevolmente, non sono soddisfatti i presupposti per adottare misure. Ciò vale soprattutto anche per un'esclusione secondo il capoverso 4.

I fornitori di servizi di telecomunicazione possono già oggi interrompere o impedire collegamenti che compromettono il funzionamento dei servizi d'emergenza. Tuttavia, non vi è ancora alcun obbligo di adottare misure proattive, le quali dovrebbero inoltre essere coordinate tra i fornitori in modo che soprattutto il fornitore originario debba assumersi maggiori responsabilità. Il coordinamento è importante anche per quanto riguarda la disponibilità ridondante esistente, che verrà ampliata in futuro.

Cpv. 4

Per garantire la disponibilità dei servizi d'emergenza in conformità con il capoverso 3, se necessario, i fornitori possono escludere temporaneamente i clienti dalla rete di telecomunicazione. Naturalmente l'esclusione deve essere considerata solo come ultimo rimedio se la minaccia di un sovraccarico può essere evitata unicamente escludendo dalla rete i dispositivi finali dei clienti da cui proviene il gran numero di falsi allarmi. Nei singoli casi in cui le chiamate vengono attivate involontariamente, l'esclusione dalla rete non è ammessa: deve essere messa a rischio la raggiungibilità al servizio d'emergenza in quanto tale. I fornitori devono informare immediatamente i clienti colpiti da qualsiasi esclusione dalla rete.

Cpv. 5

Il capoverso 5 stabilisce ora che i fornitori di rete mobile devono garantire l'accesso ai servizi d'emergenza anche via testo in tempo reale (Real Time Text; RTT). Si tratta di un servizio di telecomunicazione che può essere stabilito dopo aver effettuato il collegamento alla centrale d'allarme tramite il servizio telefonico pubblico e che quindi è disponibile successivamente sia per chi chiama sia per le centrali d'allarme.

In base all'articolo 20 capoverso 3 LTC, il Consiglio federale può estendere l'obbligo di fornire il servizio d'emergenza ad altri servizi di telecomunicazione accessibili al pubblico e ampiamente utilizzati. Questo è il caso dei servizi di telecomunicazione via testo (SMS, servizi di messaggistica). Il vantaggio del testo in tempo reale è che il testo inserito viene trasmesso in tempo reale e può essere letto e registrato nella centrale d'allarme. Altri servizi di telecomunicazione via testo avrebbero invece lo svantaggio di funzionare in modo «sequenziale» o di trasmettere attivamente solo l'input (ad es. con l'indicazione «scrive» o una relativa animazione da cui si desume che l'utente sta scrivendo).

A livello di rete, la chiamata d'emergenza e soprattutto il suo inoltro alla centrale d'allarme locale competente avviene nel quadro della chiamata vocale al numero breve del servizio d'emergenza. Per questo motivo, non è possibile instaurare un contatto via testo in tempo reale senza aver prima stabilito un collegamento tramite il servizio telefonico pubblico. Gli operatori di radiocomunicazione mobile sono quindi obbligati a garantire l'accesso via testo in tempo reale se questo è già passato per il servizio telefonico pubblico. Nelle prescrizioni tecniche e amministrative, l'UFCOM specifica, in particolare tenendo conto degli sviluppi internazionali e della standardizzazione, come deve essere garantito l'accesso via testo in tempo reale.

L'introduzione dell'accesso via testo in tempo reale risponde soprattutto anche alle esigenze delle persone sorde, che devono poter accedere direttamente e in qualsiasi momento ai servizi d'emergenza. Tali persone infatti non possono prendere contatto tramite il servizio telefonico pubblico, o perlomeno non senza un'apposita mediazione, il che può rendere ancora più critica una situazione d'emergenza.

Il testo in tempo reale non solo semplifica l'accesso alle persone sorde ma può anche essere utilizzato in casi in cui il contatto vocale non è possibile o, per altri motivi, lo è solo in misura limitata. Questo può essere dovuto a una situazione di pericolo, come in caso di violenza domestica, ferita o reazione allergica, o di un'emergenza in un ambiente rumoroso. In caso d'emergenza, le persone coinvolte hanno pertanto un canale aggiuntivo per comunicare e valutare la situazione.

L'introduzione dell'accesso ai servizi d'emergenza via testo in tempo reale è anche in linea con i progetti a livello internazionale, in particolare nell'Unione Europea o anche negli Stati Uniti d'America. Si tratta di un primo passo verso il cosiddetto servizio di conversazione globale (Total Conversation Service secondo l'ECC [UE] 2018/1972).

Questo obbligo di introdurre il testo in tempo reale è limitato ai fornitori di radiocomunicazione mobile poiché, per quanto possibile, le persone in difficoltà o bisognose di aiuto dovrebbero utilizzare un dispositivo mobile (smartphone). Questo ultimo consente una

localizzazione più precisa e la relativa funzione per utilizzare il testo in tempo reale è già preinstallata nei dispositivi mobili più recenti o può essere attivata dai relativi produttori. Non è necessaria alcuna applicazione aggiuntiva o altro software. Eventualmente l'utente deve regolare alcune impostazioni sul dispositivo finale affinché la funzione sia disponibile.

Inoltre, tale funzione non richiede login o autenticazione, il che permette ad esempio di utilizzare anche un dispositivo bloccato di un terzo. Affinché l'accesso possa essere reso disponibile sul dispositivo, viene adeguata anche l'OIT. Tuttavia, nell'OIT le prescrizioni relative ai dispositivi si limitano, per le stesse ragioni, agli smartphone.

Un prerequisito per il funzionamento del nuovo canale è che, oltre ai terminali di chi chiama, anche le attrezzature delle centrali d'allarme che ricevono le chiamate siano in grado di elaborare il testo in tempo reale. I fornitori di servizi di telecomunicazione devono inoltre garantire che il testo in tempo reale sia trasmesso correttamente sulla rete.

Da un punto di vista tecnico e logistico, l'attuazione dell'articolo 28a è estremamente complessa e impegnativa sia per i fornitori di servizi di telecomunicazione che per le centrali d'allarme. Per queste ultime, l'attuazione comporta talvolta anche acquisti che richiedono risorse finanziarie. Occorre pertanto prevedere un periodo di attuazione di 12 mesi per i capoversi 1, 3 e 4 e di 24 mesi per il capoverso 5.

Art. 29 Principi

Titolo prima dell'articolo e rubrica

Ai sensi del capoverso 3, anche altre organizzazioni possono richiedere la localizzazione e l'attivazione delle funzioni di localizzazione integrate nel dispositivo. Il riferimento alle chiamate d'emergenza nella rubrica dell'articolo deve pertanto essere stralciato. Dalla rubrica può anche essere stralciato il termine «localizzazione», ormai inserito nel titolo.

Cpv. 1

Il termine «servizi di chiamata d'emergenza» è sostituito da «servizio d'emergenza». Inoltre il secondo periodo del capoverso 1 può essere stralciato. Con la disattivazione della banca dati centrale degli indirizzi per la rete fissa (SOSDB), non è più necessario precisare che la localizzazione delle chiamate verso i servizi d'emergenza deve essere garantita online anche per i clienti che non hanno un'iscrizione nell'elenco telefonico pubblico.

Cpv. 2

Il capoverso 2 si limita a specificare che l'attivazione della funzione di localizzazione integrata nel dispositivo senza previo consenso deve essere garantita solo per le chiamate a un servizio d'emergenza e può essere abilitata solo in questo caso. Secondo il capoverso 1 vale lo stesso per la localizzazione.

Cpv. 3

In base al capoverso 3, l'UFCOM può, su richiesta, concedere ad altre organizzazioni la localizzazione e l'attivazione delle funzioni di localizzazione integrate nel dispositivo secondo il capoverso 2. Tali organizzazioni sono elencate in modo esaustivo alle lettere a e b.

Let. a

Il titolare dei numeri brevi per i servizi di assistenza e consulenza e per i servizi di soccorso aereo può richiedere che siano garantite senza consenso sia la localizzazione che l'attivazione della funzione di localizzazione integrata nel dispositivo. Ciò avviene a condizione che il titolare o l'organizzazione operativa, come i servizi d'emergenza, sia in grado di intervenire sul posto e a tal fine abbia bisogno della localizzazione.

Un servizio è in grado di intervenire sul posto se sono disponibili le risorse che permettono un intervento critico in termini di tempo (ad es. veicoli d'emergenza o aerei appropriati). Se tuttavia l'intervento viene solitamente effettuato dai servizi d'emergenza, non è soddisfatta la condizione di un possibile intervento sul posto. La localizzazione può essere richiesta solo per un numero breve che fornisce un servizio di assistenza e consulenza o per un servizio di soccorso aereo. In questo modo si garantisce che ricevano le informazioni solo i servizi di assistenza e consulenza nonché i servizi di soccorso aereo che dispongono delle attrezzature necessarie per valutare e visualizzare tali informazioni. Queste non devono invece essere rese disponibili se, in base al tipo di servizio, non è necessario riceverle (ad es. nel caso di un'assistenza anonima).

Deve inoltre esistere un identificatore riconosciuto a livello internazionale (Uniform Resource Name, URN) che possa essere attribuito al numero breve. Se queste condizioni sono soddisfatte, è possibile accogliere la richiesta di localizzazione e di attivazione della funzione di localizzazione integrata nel dispositivo per un numero breve che fornisce un servizio di assistenza e consulenza o un servizio di soccorso aereo. L'UFCOM pubblica la lista dei numeri brevi sul proprio sito Internet.

Per gli altri numeri telefonici, è possibile richiedere solo la visualizzazione del numero chiamante (cfr. commenti all'art. 84). Con la modifica viene quindi soppressa la possibilità che per le chiamate a numeri diversi da quelli brevi di cui agli articoli 28, 28a e 29 ORAT possa essere fornita la localizzazione. Per motivi tecnici, ciò non sarà più possibile per altri numeri, come gli attuali numeri gratuiti (cfr. 800 117 117 della polizia dei trasporti FFS). I dispositivi terminali riconoscono solo i numeri brevi registrati per le chiamate d'emergenza e attivano le funzioni necessarie solo quando viene composto un tale numero. Nei dispositivi terminali è possibile registrare solo un numero limitato di numeri brevi, che devono essere attribuiti agli identificatori URN corrispondenti.

I titolari di un numero lungo perdono quindi il diritto alla localizzazione e all'attivazione della relativa funzione integrata nel dispositivo. Tuttavia, è possibile presentare domanda per imporre la visualizzazione del numero chiamante ai sensi dell'articolo 83 capoverso 5 lettera a e collaborare con un titolare di un numero breve, che in base all'articolo 29 capoverso 3 lettera b può mettere a disposizione le informazioni pertinenti.

Per il passaggio di sistema, alla polizia dei trasporti delle FFS deve essere accordato un periodo ragionevole di 12 mesi, in particolare considerata l'ampia diffusione del suo numero gratuito (ad es. nel materiale rotabile, nelle stazioni ferroviarie). In seguito, la localizzazione non sarà più possibile, nella misura in cui può essere ancora garantita a livello tecnico.

Let. b

Quando le chiamate ai servizi d'emergenza sono inoltrate a un'organizzazione riconosciuta, come la polizia militare o dei trasporti, tale organizzazione deve poter richiedere l'accesso alla localizzazione e alle funzioni di localizzazione integrate nel dispositivo secondo i capoversi 1 e 2. Ciò avviene a condizione che le chiamate per quest'organizzazione vengano ricevute dalle centrali del servizio di chiamata d'emergenza e siano successivamente a loro inoltrate.

Concretamente si tratta di organizzazioni di polizia come la polizia dei trasporti e quella militare. Se le centrali della polizia ricevono le chiamate via il numero 117 e le inoltrano ad esempio alla polizia militare, i dati di localizzazione possono essere forniti alla centrale o alle centrali della polizia militare o a queste è data la possibilità di accedervi. Ciò può avvenire se per la ricezione delle chiamate vi è una collaborazione e se le chiamate entrano via il numero breve del servizio d'emergenza.

Tuttavia, il capoverso 3 lettera b non prevede l'obbligo per il servizio d'emergenza di trattare tali chiamate. La relativa organizzazione o le centrali dei servizi d'emergenza sono libere di decidere se prendere in considerazione una tale collaborazione. Questa soluzione consente alle organizzazioni che non possono disporre di un proprio numero breve di ricevere comunque i dati di localizzazione delle relative funzioni integrate nei dispositivi per intervenire sul posto.

Cpv. 4

L'UFCOM pubblica la lista delle organizzazioni autorizzate secondo il capoverso 3 (ad es. sul sito Internet).

Art. 29a Obblighi per i concessionari di radiocomunicazione mobile

Rubrica

Con l'introduzione del titolo prima dell'articolo 29, il riferimento alla «localizzazione» può essere stralciato dalla rubrica.

Cpv. 1

In seguito alla disattivazione già avvenuta o imminente delle reti con tecnologia 2G e 3G, il capoverso 1 deve essere adattato alle successive tecnologie. Occorre soprattutto garantire che si mantenga l'obbligo per i fornitori di servizi di radiocomunicazione mobile di mettere a disposizione la serie minima di dati (*minimum set of data*, MSD). La disposizione entra in vigore il 1° gennaio 2027. A partire da questa data, saranno

in vigore i regolamenti di omologazione europei⁴¹ per i sistemi di bordo eCall (NG eCall) nelle auto e nei furgoni omologati. In Svizzera, a questi tipi di veicoli, si applicano le stesse disposizioni previste dagli accordi bilaterali⁴².

Art. 29b Esercizio di un servizio di localizzazione

Rubrica

Con l'introduzione del titolo prima dell'articolo 29, il riferimento alla «localizzazione» può essere stralciato anche qui dalla rubrica.

Cpv. 1

Con il conseguente adeguamento del capoverso 1, il servizio di localizzazione deve essere gestito sia a favore delle centrali d'allarme che ricevono le chiamate per i servizi d'emergenza, sia, in futuro, a favore delle centrali delle organizzazioni secondo l'articolo 29 capoverso 3. Per questo motivo si parla ora di centrali.

Cpv. 2

I principi per la formazione dei prezzi in funzione dei costi secondo l'articolo 54 si applicano anche alle centrali delle organizzazioni ai sensi dell'articolo 29 capoverso 3. Il capoverso 2 viene pertanto adeguato in analogia al capoverso 1.

Cpv. 5

Come i servizi d'emergenza, le organizzazioni secondo l'articolo 29 capoverso 3 sostengono unicamente i costi per l'utilizzazione del servizio di localizzazione. Il capoverso 5 è pertanto adattato analogamente ai capoversi 1 e 2 e il termine «centrale di allarme» è sostituito con «centrale».

Art. 30 Trasmissione vocale mediante Internet

Rubrica

I fornitori di servizi di telecomunicazione devono garantire l'istadamento sia per i servizi d'emergenza che i servizi di assistenza e consulenza, i servizi di soccorso aereo e i servizi armonizzati a livello europeo. Questi servizi possono anche richiedere l'attivazione delle funzioni di localizzazione integrate nel dispositivo. La rubrica dell'articolo deve essere adattata poiché i requisiti dei capoversi 1 e 2 si riferiscono ora all'istadamento e alla localizzazione non solo in relazione ai servizi d'emergenza secondo l'articolo 28 ORAT ma anche a questi altri servizi. Per tali motivi, il riferimento alle chiamate d'emergenza deve essere stralciato.

Cpv. 1

L'attuale disposizione prevede che, in caso di trasmissione vocale mediante il protocollo Internet, il corretto istadamento e la localizzazione debbano essere garantiti

⁴¹ Regolamento delegato (UE) 2024/1180 della Commissione del 14 febbraio 2024, che modifica il regolamento (UE) 2015/758 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le norme relative a eCall ([Regolamento delegato - UE - 2024/1180 - IT - EUR-Lex](#)).

⁴² RS 0.946.526.81

solo per le chiamate provenienti dal luogo principale specificato nel contratto di abbonamento. Ciò vale fintanto che il corretto istradamento e la localizzazione delle chiamate d'emergenza non sono tecnicamente possibili per ogni luogo.

Questa disposizione genera confusione nella gestione delle chiamate d'emergenza. La centrale d'allarme che in un tal caso risponde alla chiamata non è per forza la centrale d'allarme locale competente. Spesso viene supposta la sua competenza a causa di una clausola contrattuale. Concretamente a volte una centrale riceve una chiamata d'emergenza anche se in base al luogo della chiamata risulterebbe responsabile un'altra centrale locale. Tuttavia, quando riceve la chiamata, la centrale d'allarme non riconosce questo dato di fatto. Per chi chiama in una situazione d'emergenza, inoltre, non è per forza chiaro perché la centrale d'allarme di un'altra regione o addirittura di un altro Cantone risponda alla chiamata d'emergenza. Presume che la sua chiamata d'emergenza raggiunga la centrale d'allarme locale competente più vicina. Se ad esempio un'impresa con diverse sedi in Svizzera ha definito per contratto la sede principale in una determinata città, le chiamate d'emergenza vengono dirette verso la centrale d'allarme competente per tale città. Ciò avviene anche se l'emergenza si verifica in un'altra sede in Svizzera. In questi casi, si perde tempo prezioso per chiarire la situazione e fornire l'assistenza adeguata.

Con il nuovo regolamento, non dovrà più essere trasmessa la sede principale. Va precisato che l'utilizzo avviene in mobilità e quindi in determinate circostanze la chiamata va a una centrale d'allarme diversa da quella definita per il collegamento.

La nuova formulazione garantisce inoltre che, per quanto tecnicamente possibile e con un onere ragionevole, le disposizioni siano implementate ovunque se l'identificazione e/o la localizzazione deve essere garantita.

Cpv. 2

Il capoverso 2 deve essere adattato analogamente alla rubrica dell'articolo e al capoverso 1. L'obbligo d'informazione dei fornitori di servizi di telecomunicazione si applica a tutti i servizi per cui si deve garantire l'istradamento e/o la localizzazione. I fornitori devono ottenere espressa conferma scritta che i clienti hanno preso atto di eventuali restrizioni (ad es. al momento della conclusione del contratto).

Cpv. 3

Al capoverso 3 si stabilisce ora che per l'accesso ai servizi secondo gli articoli 28 – 29 e 31b ORAT, i fornitori devono, per quanto possibile, impiegare un mezzo di comunicazione che consenta tecnicamente un istradamento e una localizzazione corretti delle chiamate d'emergenza e per il quale non vi sono restrizioni di cui al capoverso 1. Il fatto che le chiamate d'emergenza non possano essere interrotte da servizi di telecomunicazione aventi priorità nell'ambito della comunicazione di sicurezza (art. 90 cpv. 2) è ora sancito dall'articolo 28a capoverso 2.

Art. 36 Identificazione dei servizi a valore aggiunto

Titolo

Prima dell'articolo 36 viene inserito il titolo «Ulteriori obblighi».

Cpv. 2

Con la suddivisione tra servizi d'emergenza e servizi di assistenza e consulenza, anche i servizi di soccorso aereo devono essere separati più chiaramente dai servizi a valore aggiunto (a pagamento). Infatti, i servizi di soccorso aereo sono autorizzati a richiedere sia la localizzazione che l'attivazione della funzione di localizzazione integrata nel dispositivo, nonché l'imposizione della visualizzazione del numero chiamante. Per poter introdurre l'accesso gratuito anche per i servizi di soccorso aereo, bisogna poterli distinguere dai servizi a valore aggiunto. Anche i servizi armonizzati a livello europeo devono essere chiaramente separati dai servizi a valore aggiunto. L'elenco al capoverso 2 va quindi adeguato. Per i servizi a valore aggiunto possono ora essere utilizzati solo numeri brevi secondo gli articoli 30, 31a e 32 ORAT. Poiché l'articolo 54 ORAT è stato stralciato, può essere stralciato anche dalla lista.

Art. 81 Comunicazione dei dati impiegati per l'allestimento della fattura

Cpv. 2

Il capoverso 2 assicura che i collegamenti all'assistenza telefonica per bambini e giovani (147) non siano indicati nel dettaglio delle comunicazioni stilato dal fornitore. Ciò avviene per proteggere le persone che ricorrono al servizio.

Ai sensi del capoverso 1, i fornitori devono comunicare tutti i dati rilevanti per la fatturazione. Poiché le chiamate al numero 147 sono gratuite non devono essere indicate, in quanto non rilevanti per la fatturazione. Tuttavia, non si può escludere che siano elencate nel dettaglio delle comunicazioni che contiene ad esempio tutte le chiamate (ossia anche quelle gratuite e/o quelle coperte da unità incluse o da una tariffa forfettaria). Il capoverso 2 impedisce che ciò avvenga, garantendo che i collegamenti al numero 147 non siano resi noti in nessun caso.

Con la suddivisione in servizi d'emergenza e servizi di assistenza e consulenza nonché la conseguente introduzione dell'articolo 28a ORAT, il riferimento deve essere adattato. Il nuovo articolo 28a capoverso 1 ORAT copre tutti i servizi di assistenza e consulenza telefonica, ossia l'aiuto telefonico agli adulti (143), l'aiuto telefonico a bambini e giovani (147) e anche il nuovo numero breve per l'aiuto alle vittime (142). Il principio di protezione in vigore per il numero breve 147, secondo cui i collegamenti non devono essere elencati da nessuna parte per proteggere chi chiama, si applica a tutti questi servizi. Pertanto non si può rendere noto alcun collegamento ai numeri brevi a cui si applica questa disposizione. Poiché ora devono essere gratuite anche le chiamate al numero breve 143, vengono eliminati i problemi di fatturazione anche su questo piano.

Le precisazioni soprastanti valgono anche per i numeri brevi dei servizi armonizzati a livello europeo, in particolare per la linea diretta per le vittime di reati (numero breve 116 006) e la linea di assistenza telefonica per le donne vittime di violenza (numero breve 116 016). Il capoverso 2 deve quindi essere completato con un riferimento alla disposizione dell'articolo 31b ORAT, in quanto il principio di protezione si applica anche ai servizi forniti tramite questi numeri brevi. Per completezza, sono inclusi anche i servizi d'emergenza di cui all'articolo 28 ORAT.

Tuttavia, la disposizione non può disciplinare quanto sia reso noto nella cronologia dei dispositivi terminali, ad esempio nell'elenco delle chiamate. I fornitori non hanno alcuna possibilità di influenzare o manipolare tale elenco. Spetta alla persona che effettua la chiamata cancellare, regolarmente o dopo una chiamata, la cronologia delle chiamate sul suo dispositivo.

Art. 84 Indicazione del numero chiamante

Cpv. 1

Il capoverso 1 viene lievemente adeguato a livello linguistico.

Cpv. 3

Storicamente, la localizzazione ha sempre comportato che venisse imposta la visualizzazione del numero chiamante eventualmente soppresso conformemente al capoverso 1. Il numero consentiva di identificare la provenienza della chiamata tramite il servizio di localizzazione che lo associava a un indirizzo registrato nella banca dati SOSDB. Di conseguenza, ai sensi dell'articolo 29 capoverso 3, per avere il diritto alla localizzazione, ai richiedenti doveva sempre essere accordato anche il diritto di annullare la soppressione dell'indicazione del numero chiamante. Ciò si applicava anche nel caso in cui il richiedente avesse interesse solo a imporre la visualizzazione del numero chiamante ma non alla localizzazione. A livello tecnico, non è stato sempre possibile garantire sia la localizzazione che la visualizzazione del numero chiamante, in particolare nei casi in cui erano state accordate la localizzazione e l'imposizione della visualizzazione del numero chiamante per i numeri di rete fissa. Mentre la visualizzazione del numero chiamante può essere garantita senza problemi tecnici, quando si effettua una chiamata da un dispositivo mobile a un numero di rete fissa, i dati di localizzazione non vengono trasmessi anche se la localizzazione avrebbe dovuto essere garantita.

La presente modifica elimina il vincolo tra il diritto alla localizzazione di chi chiama e il diritto di annullare la soppressione dell'indicazione del numero chiamante. A livello tecnico, oggi giorno la localizzazione non avviene più associando il numero all'indirizzo registrato, bensì sulla base delle informazioni di localizzazione fornite durante una chiamata d'emergenza.

Il capoverso 3 specifica i casi in cui la visualizzazione del numero chiamante deve continuare ad essere comunque garantita. Ciò riguarda i collegamenti con le centrali d'allarme che ricevono le chiamate ai servizi d'emergenza (lett. a), con il punto di contatto che riceve le chiamate al servizio di trascrizione per audiolesi secondo l'articolo 15 capoverso 1 lettera e (lett. b) e con gli organi che ricevono le chiamate ai numeri di cui all'articolo 90 capoverso 5 (lett. c). La riorganizzazione del capoverso comporta anche una suddivisione a livello linguistico. Dunque, non è più previsto che la visualizzazione del numero chiamante debba sempre essere imposta quando deve essere garantita la localizzazione. Ciò rimane però applicabile ai servizi d'emergenza. Il riferimento avviene tuttavia senza menzionare la localizzazione.

Cpv. 4

Il fornitore deve poter imporre la visualizzazione del numero di chi chiama solo se quest'ultimo contatta il proprio servizio guasti. Senza la visualizzazione del numero, potrebbe non essere possibile risolvere il problema. Questa eccezione viene quindi ripresa dal diritto esistente, adeguata a livello linguistico e collocata separatamente in un nuovo capoverso 4 (ripreso dal cpv. 3 previgente).

Cpv. 5

Il presente capoverso specifica chi è autorizzato a presentare una domanda per imporre la visualizzazione del numero chiamante. Tale domanda può essere presentata indipendentemente da una domanda di localizzazione e dall'attivazione delle funzioni di localizzazione integrate nel dispositivo. Le domande ai sensi dell'articolo 29 capoverso 3 o secondo la presente disposizione possono pertanto essere presentate indipendentemente l'una dall'altra. Per il gruppo di richiedenti aventi diritto è quindi possibile imporre la visualizzazione del numero senza dover sempre necessariamente garantire la localizzazione, come invece avveniva in precedenza.

In parte, a seconda del servizio fornito, la localizzazione e l'attivazione delle funzioni di localizzazione integrate nel dispositivo non sono necessarie ma lo è solo l'imposizione della visualizzazione, ad esempio per proteggere un servizio da chiamate moleste. Il trattamento dei dati di localizzazione e delle funzioni di localizzazione integrate nel dispositivo comporta non da ultimo anche un investimento significativo nelle necessarie apparecchiature per la centrale d'allarme o il servizio che risponde alle chiamate.

Inoltre, in alcuni casi la localizzazione non è più possibile a livello tecnico, soprattutto per i numeri lunghi che i dispositivi terminali non possono riconoscere come numeri brevi di servizi di chiamata d'emergenza. I dispositivi terminali li considerano come un collegamento normale a un numero di rete fissa. Quando si effettua una chiamata a un normale numero di rete fissa, le relative funzionalità, come l'attivazione delle funzioni di localizzazione integrate nel dispositivo, non vengono sbloccate dal dispositivo terminale. In questi casi può avvenire soltanto una localizzazione imprecisa a livello di rete.

La separazione dei diritti consente di valutare e autorizzare in modo distinto da un lato il diritto a imporre la visualizzazione del numero chiamante, dall'altro il diritto alla localizzazione e l'accesso alla funzione di localizzazione integrata nel dispositivo. In questo modo anche il titolare di un numero breve per servizi armonizzati a livello europeo può ora richiedere di imporre la visualizzazione del numero chiamante.

Tuttavia, alcuni servizi continuano ad avere la possibilità di ricevere entrambi i suddetti diritti. I titolari di un numero breve per i servizi di assistenza e consulenza nonché per i servizi di soccorso aereo possono quindi presentare una domanda per imporre la visualizzazione del numero chiamante (lett. a), indipendentemente dalla possibilità di dover presentare anche una domanda secondo l'articolo 29 capoverso 3 per la localizzazione e l'attivazione delle funzioni di localizzazione integrate nel dispositivo.

Cpv. 6

Oltre ai numeri brevi dei servizi di assistenza e consulenza nonché dei servizi di soccorso aereo a cui è stato accordato l'accesso alla localizzazione ai sensi dell'articolo 29 capoverso 3, l'UFCOM pubblica anche i numeri brevi aventi diritto a imporre la visualizzazione del numero chiamante. Chi chiama può così sapere quando viene resa nota la sua posizione e/o quando viene visualizzata (anche) l'indicazione del numero chiamante eventualmente soppressa. Per quanto riguarda i numeri brevi per i servizi armonizzati a livello europeo, la pubblicazione da parte dell'UFCOM comporta semplicemente la possibilità di imporre la visualizzazione del numero chiamante. I titolari di un tale numero breve non possono presentare una domanda per la localizzazione.

Art. 92 Designazione dei fornitori

Cpv. 1

Gli articoli 90 e 93 stabiliscono che i fornitori di servizi di telecomunicazione possono essere chiamati a fornire le prestazioni richieste ai sensi dell'articolo 47 capoverso 1 LTC e possono pertanto ricevere una relativa indennità.

Nella designazione di cui all'articolo 92, la formulazione al singolare potrebbe dare l'impressione che l'obbligo possa essere imposto a un solo fornitore ma non è così. La formulazione dei capoversi 1 e 2 viene pertanto modificata per precisare che si tratta di più fornitori. Questo adeguamento ha lo scopo di chiarire eventuali malintesi.

La disposizione può quindi applicarsi nel caso in cui per la prestazione richiesta si debba ricorrere sia a un solo fornitore di servizi di telecomunicazione, sia a diversi.

Cpv. 2

Il capoverso 2 è adeguato in analogia al capoverso 1.

4.2 Ordinanza sugli impianti di telecomunicazione (OIT)

Art. 7 Requisiti essenziali

Capoverso 2^{ter}

Il testo in tempo reale (Real Time Text, RTT) permette alle persone che non possono comunicare verbalmente o lo possono fare solo con difficoltà, di comunicare direttamente con i servizi d'emergenza.

Questa possibilità di comunicazione è quindi richiesta dai politici e dai gruppi d'interesse ed è in linea con i relativi sforzi e le disposizioni a livello internazionale.

Per permettere l'accesso ai servizi d'emergenza via testo in tempo reale, oltre agli operatori di radiocomunicazione mobile, anche i fabbricanti di dispositivi terminali devono essere obbligati a garantire le condizioni tecniche necessarie.

Al fine di utilizzare questo accesso, i dispositivi terminali devono disporre di serie di una relativa funzione di comunicazione d'emergenza. Ciò permette soprattutto alle

persone con problemi di udito di accedere direttamente ai servizi d'emergenza. Tuttavia tale funzione è utile anche a chi si trova in situazioni in cui la comunicazione verbale non è possibile o è difficile, ad esempio per le vittime di violenza domestica o le persone che, a causa della situazione, non possono parlare o essere comprese.

Il requisito di base che garantisce l'accesso ai servizi d'emergenza via messaggi di testo in tempo reale è limitato ai cellulari con funzionalità informatiche avanzate (smartphone). Infatti, solo questi dispositivi dispongono di tutte le funzioni necessarie per le comunicazioni d'emergenza, come la trasmissione di dati precisi sulla localizzazione.

L'articolo 7 capoverso 2^{ter} OIT disciplina i requisiti tecnologici per i dispositivi in analogia alla relativa disposizione per gli operatori di radiocomunicazione mobile nell'OST, al fine di garantire l'accesso ai servizi d'emergenza via testo in tempo reale. La disposizione entra in vigore contemporaneamente all'obbligo per i fornitori di garantire la funzione testo a livello di rete.

4.3 Ordinanza concernente gli elementi d'indirizzo nel settore delle telecomunicazioni (ORAT)

Art. 28 Servizi d'emergenza

Rubrica

Come nell'OST, anche nell'ORAT il termine servizio di chiamata d'emergenza è sostituito con servizio d'emergenza. Ciò si applica per i casi in cui tale termine non fa riferimento al servizio che i fornitori di servizi di telecomunicazione devono garantire a livello di rete ai sensi dell'articolo 20 LTC, bensì al servizio fornito dalla polizia, dai pompieri e dai servizi medici. Il servizio di chiamata d'emergenza corrisponde quindi al collegamento tra le persone che effettuano la chiamata d'emergenza e le centrali d'allarme che la ricevono: si tratta di un servizio di telecomunicazione. Il servizio d'emergenza corrisponde invece all'assistenza effettiva fornita dalle organizzazioni di primo soccorso e pertanto non è un servizio di telecomunicazione. Finora, tuttavia, il termine servizio di chiamata d'emergenza è stato utilizzato per entrambi i servizi fondamentalmente diversi. Con l'introduzione del nuovo termine, vi è una chiara separazione e chiarificazione.

Il termine servizio d'emergenza è già oggi utilizzato in questo senso dalle organizzazioni di primo soccorso e nell'UE. Secondo la Direttiva dell'Unione Europea (ECC [UE] 2018/1972 art. 2 [39]), un servizio d'emergenza è un servizio riconosciuto come tale da uno Stato membro: in conformità con il diritto nazionale, fornisce assistenza immediata e rapida in situazioni in cui esiste, in particolare, un rischio immediato per la vita o l'incolumità fisica, la salute o la sicurezza individuale o pubblica, la proprietà privata o pubblica o l'ambiente.

Il termine servizio d'emergenza è ad esempio utilizzato anche nelle condizioni generali di imprese di ascensori in merito alla funzione dei pulsanti di chiamata d'emergenza. Pertanto si iscrive perfettamente nella serie di termini come i servizi di soccorso aereo e i servizi armonizzati, anch'essi definiti a livello di ordinanza o, in parte, non ancora

definiti del tutto. Questi termini, a differenza del servizio di chiamata d'emergenza sancito a livello di legge, non sono ulteriormente definiti.

I servizi d'emergenza sono gestiti da organizzazioni riconosciute dalle autorità competenti. Dal punto di vista del diritto delle telecomunicazioni, questi servizi non possono essere ulteriormente regolamentati poiché la competenza è limitata agli aspetti specifici di tale diritto. Le autorità e le organizzazioni responsabili sono invece regolamentate e organizzate a livello cantonale.

Il termine «servizio d'emergenza» si differenzia quindi oggettivamente dal servizio di chiamata d'emergenza ai sensi dell'articolo 16 LTC o dell'articolo 20 OST. Le disposizioni continuano a disciplinare la trasmissione della chiamata d'emergenza ai sensi del diritto sulle telecomunicazioni, ossia la chiamata vocale effettiva tramite cui viene avviato il contatto con i servizi d'emergenza.

Secondo l'ECC, il servizio di chiamata d'emergenza ai sensi dell'articolo 20 LTC corrisponde alla chiamata d'emergenza. Si tratta di un collegamento di comunicazione tra la persona che effettua la chiamata d'emergenza e la centrale d'allarme tramite servizi di comunicazione interpersonale per richiedere e ricevere dai servizi d'emergenza l'assistenza necessaria.

Il servizio di chiamata d'emergenza è d'obbligo per i fornitori del servizio telefonico pubblico. Tale obbligo comprende l'istradamento ai sensi dell'articolo 28 OST, la localizzazione ai sensi dell'articolo 29 OST e alcuni requisiti aggiuntivi come l'imposizione della visualizzazione del numero chiamante ai sensi dell'articolo 84 OST.

Il servizio di chiamata d'emergenza può anche essere ampliato con ulteriori funzionalità, ad esempio con la trasmissione di dati contestuali aggiuntivi durante una chiamata d'emergenza (lingua dell'utente, informazioni sul dispositivo, informazioni sul fornitore secondo RFC7852, Additional Data Related to an Emergency Call) o la fornitura di canali di comunicazione multimediali aggiuntivi (servizio di conversazione globale) per la comunicazione delle chiamate d'emergenza (ad es. testo in tempo reale/Real Time Text RTT, Multiparty RTT).

Secondo il regolamento europeo (ECC [EU] 2018/1972), l'insieme di tutti i servizi costituisce un cosiddetto servizio di conversazione totale (Total Conversation Service): un servizio di chiamata multimediale in tempo reale che permette la trasmissione simmetrica bidirezionale di immagini video in movimento, testo e voce tra utenti in due o più luoghi.

L'introduzione dell'accesso tramite testo in tempo reale (Real Time Text, RTT) è un primo passo verso una chiamata d'emergenza modernizzata, che può essere ampliata o completata a seconda delle relative esigenze. Tuttavia, un adeguamento concettuale è già necessario, a prescindere da eventuali modifiche successive.

Cpv. 1

Il capoverso 1 viene adeguato alla rubrica anche sul piano concettuale con lo scopo di chiarire per quali servizi d'emergenza sono disponibili numeri brevi e quali servizi sono ora considerati tali. Inoltre la riformulazione specifica che per ciascuno dei servizi d'emergenza elencati è disponibile un unico numero breve. Considerato che i servizi d'emergenza devono intervenire tempestivamente, occorre poterli contattare in modo rapido e inequivocabile. L'univocità dovrebbe riflettersi nel fatto che questi servizi possono essere contattati tramite un unico numero.

L'aiuto telefonico agli adulti (lett. e), l'aiuto telefonico a bambini e giovani (lett. f) e l'aiuto in caso di avvelenamento (lett. g) vengono rimossi dal capoverso 1 e inseriti nella nuova disposizione sui servizi di assistenza e consulenza.

Una suddivisione si impone soprattutto perché non è possibile associare agli identificatori riconosciuti a livello internazionale il numero breve di un servizio d'emergenza registrato nel dispositivo terminale, se questo non lo può «riconoscere» come tale a causa della mancanza di una standardizzazione internazionale. In tal caso, la chiamata d'emergenza non viene inviata al numero breve selezionato (e tramite il suo URN, v. cpv. 3), bensì al numero 112 tramite impostazione predefinita.

Considerato che i numeri brevi a cui non è possibile associare un URN sono in crescita, aumenta il rischio che sempre più chiamate vengano inviate alle centrali d'allarme che gestiscono il numero 112. Questa situazione riguarda soprattutto la polizia, che già dispone di risorse limitate. Le persone che contattano per telefono i servizi di assistenza e consulenza per adulti o per bambini e giovani, di regola non desiderano parlare con la polizia. L'obiettivo è quindi di evitare che alle chiamate di persone in cerca di assistenza e consulenza risponda la polizia, la quale in definitiva non è competente in materia.

I servizi d'emergenza elencati all'articolo 28 richiedono generalmente un intervento critico in termini di tempo e di risorse da parte delle organizzazioni di primo soccorso locali competenti. È quindi essenziale che per i servizi d'emergenza siano disponibili di default l'istadamento e la localizzazione (comprese le funzioni di localizzazione integrate nei dispositivi terminali mobili) nonché il diritto di imporre la visualizzazione del numero chiamante. Di principio i servizi d'emergenza devono essere accessibili da tutti i collegamenti in qualsiasi momento e in tutta la Svizzera. La garanzia di una disponibilità ininterrotta comporta talvolta maggiori costi d'esercizio per l'organizzazione che gestisce i servizi d'emergenza. A tal fine queste organizzazioni hanno bisogno di determinati collegamenti, servizi e funzioni. In particolare, devono procurarsi e aggiornare regolarmente le apparecchiature nelle centrali. A livello di rete va garantita l'affidabilità del servizio di chiamata d'emergenza per i servizi d'emergenza (ridondanza). Le disposizioni in merito saranno definite nell'ambito della prossima revisione della LTC.

I relativi oneri finanziari e di personale hanno un forte impatto sulle organizzazioni operative. È quindi giustificato limitare le disposizioni standard a questi servizi d'emergenza. Alcuni servizi e funzioni sono disponibili anche per i servizi di assistenza e consulenza se ne hanno bisogno e, in particolare, se dispongono delle risorse necessarie.

Cpv. 2

Anche il capoverso 2 deve essere adattato sul piano linguistico poiché questa disposizione riguarda unicamente i servizi d'emergenza.

Cpv. 3

Il nuovo capoverso 3 stabilisce che l'UFCOM attribuisce gli URN riconosciuti a livello internazionale ai servizi d'emergenza d'intesa con le organizzazioni di cui al capoverso 2.

Ciò è necessario perché con la crescente digitalizzazione e le nuove tecnologie di rete, le chiamate d'emergenza non vengono più gestite a livello di rete sulla base del numero breve selezionato, bensì sulla base dell'URN che è stato attribuito al numero breve. Il numero breve nazionale continua comunque a servire alle persone per selezionare il servizio d'emergenza desiderato.

Oltre ai requisiti per il servizio d'emergenza e il servizio di chiamata d'emergenza, nell'attribuzione degli URN l'UFCOM tiene conto in particolare anche degli sviluppi e degli standard internazionali. Tra questi è rilevante la classificazione che si basa sullo standard internazionale RFC5031 per le reti di nuova generazione (Next Generation Networks, NGN). Viene così garantito che, in base al servizio di chiamata d'emergenza selezionato, una chiamata possa essere inoltrata al servizio d'emergenza pertinente, se ciò avviene a livello di rete tramite l'URN. Sul suo sito Internet l'UFCOM pubblica una lista contenente i dati relativi all'attribuzione degli URN.

Art. 28a Servizi di assistenza e consulenza

Questa disposizione elenca ora i servizi di assistenza e consulenza. A differenza dei servizi d'emergenza, questi servizi generalmente non richiedono un intervento tempestivo da parte delle organizzazioni di primo soccorso. Si tratta di un'assistenza in una situazione di pericolo non acuto, ad esempio in una situazione personale difficile. L'introduzione di questa categoria ha anche lo scopo di illustrare che, in caso di emergenza critica in termini di tempo, si dovrebbe sempre contattare il servizio d'emergenza appropriato. Questo è l'unico modo per garantire un intervento immediato con le risorse necessarie.

In termini di accesso e istradamento, non viene fatta alcuna distinzione tra servizi d'emergenza e servizi di assistenza e consulenza. Si differenzia però tra localizzazione e imposizione della visualizzazione del numero chiamante. Queste funzioni spesso non sono necessarie per l'assistenza e in alcuni casi potrebbero addirittura essere controproducenti. Questo avviene ad esempio quando chi chiama desidera ricevere un'assistenza anonima ma può tuttavia essere localizzato.

Inoltre nel caso di un'assistenza, non si presume generalmente che vi sia obbligatoriamente una competenza territoriale, può infatti essere fornita anche da un qualsiasi centro in Svizzera. In alcuni settori sono inoltre richieste competenze specifiche, come per l'assistenza tossicologica. In questi casi è opportuno che il servizio sia fornito da un'unità centrale di assistenza.

Un istradamento verso la centrale d'allarme locale competente non è quindi opportuna per i servizi di assistenza centralizzati. Richiede piuttosto l'istradamento verso il servizio designato dall'organizzazione che lo gestisce. Le centrali che ricevono le chiamate sono elencate nella tabella di istradamento dell'UFCOM analogamente a quanto accade per le centrali d'allarme locali competenti che rispondono alle chiamate d'emergenza.

I titolari di un numero breve ai sensi dell'articolo 28a ORAT possono, a determinate condizioni, presentare una domanda per la localizzazione o l'imposizione della visualizzazione del numero chiamante. Questa condizione è soddisfatta se ad esempio l'assistenza non deve essere fornita in forma anonima e se è presente l'infrastruttura tecnica necessaria.

Cpv. 1

Il capoverso 1 elenca i singoli servizi di assistenza e consulenza. Si tratta dell'aiuto telefonico agli adulti (lett. a), dell'aiuto telefonico a bambini e giovani (lett. b) e dell'aiuto telefonico in caso di avvelenamento (precedentemente chiamata d'emergenza per avvelenamento; lett. d). Il nuovo numero breve del servizio di assistenza e consulenza alle vittime è indicato alla lettera c. Come per i servizi d'emergenza di cui all'articolo 28, i servizi di assistenza e consulenza si occupano anche di un'emergenza personale, che generalmente non è critica in termini di tempo o lo è meno. Per questi servizi non è quindi prevista una limitazione analoga a quella definita all'articolo 28 capoverso 1.

Cpv. 2

Per analogia con l'articolo 28 capoverso 2, anche i servizi di assistenza e consulenza devono essere forniti da organizzazioni riconosciute dalle autorità competenti.

Cpv. 3

Anche ai servizi di assistenza e consulenza possono essere attribuiti identificatori riconosciuti a livello internazionale, come previsto dall'articolo 28 capoverso 3. Ciò presuppone che tali standard siano già stati definiti nelle norme pertinenti e siano quindi disponibili. Attualmente, questo vale ad esempio per l'assistenza in caso di avvelenamento. L'URN corrispondente può quindi essere attribuito a questo servizio di assistenza e consulenza. A livello di rete, l'istradamento verso il centro competente può avvenire anche sulla base di questo URN. L'UFCOM pubblica tale attribuzione in un elenco sul suo sito Internet.

Art. 31b Numeri brevi per i servizi armonizzati a livello europeo

Cpv. 3^{bis}

La gratuità è ora sancita all'articolo 27a OST. Pertanto il capoverso 3^{bis} può essere abrogato.

Art. 54 Numeri brevi

Le disposizioni rivedute entreranno in vigore il 1° gennaio 2026 con alcune eccezioni. In quel momento saranno scaduti entrambi i termini di cui al capoverso 1 e al capoverso 2. Le disposizioni possono quindi essere stralciate senza essere sostituite.

Allegato: Termini e abbreviazioni

Nell'allegato sono state aggiunte le seguenti abbreviazioni:

- IETF (International Engineering Task Force): organizzazione di standardizzazione che sviluppa e promuove standard Internet;
- RFC (Requests for Comments): serie di documenti tecnici e organizzativi relativi a Internet pubblicati dall'editor RFC;
- URN (Uniform Resource Name): nome di risorsa univoco per servizi di chiamata d'emergenza e altri servizi noti in base a RFC 5031 dell'IETF.

5 Ripercussioni

5.1 Ripercussioni per la Confederazione

Il progetto non ha alcuna ripercussione finanziaria o sul personale della Confederazione.

5.2 Ripercussioni per i Cantoni, i Comuni, i centri urbani, gli agglomerati e le regioni di montagna

Le centrali di allarme sono gestite da organizzazioni cantonali. Di conseguenza, i Cantoni dovranno sostenere costi aggiuntivi per l'introduzione del testo in tempo reale. Si tratterà di acquistare le apparecchiature necessarie per l'elaborazione del testo in tempo reale, formare il personale ed effettuare esercitazioni e test. Per quanto riguarda le attrezzature, i costi aggiuntivi riguardano principalmente il software, come le reti speciali e le interfacce utente per la gestione delle chiamate di emergenza basate su testo.⁴³ Se una centrale di allarme dispone ancora di vecchi sistemi telefonici non compatibili con il protocollo SIP, rischia di dover sostenere costi considerevoli anche per l'hardware. Questi possono variare in funzione dell'equipaggiamento attuale. Se vengono adeguati vecchi impianti, si parte dal principio che sorgeranno considerevoli costi inevitabili, poiché i sistemi esistenti raggiungeranno in ogni caso la fine del loro ciclo di vita e dovranno essere sostituiti. Tuttavia, è possibile che tali investimenti sostitutivi vengano effettuati prima. Sulla base delle nuove apparecchiature, sono generalmente possibili ulteriori aggiornamenti in un secondo momento, come l'adattamento delle chiamate di emergenza basate su video.

⁴³ EENA (2023). Innovate to Illuminate: TEXAS 9-1-1 CENTER'S TRAILBLAZING RTT JOURNEY, https://eena.org/wp-content/uploads/2023_12_14_RTT_Webinar_Slides.pdf.

La prioritizzazione delle chiamate di emergenza comporta un ulteriore vantaggio per le centrali di allarme. Infatti, consente di distinguere più facilmente le chiamate di emergenza dalle altre chiamate che giungono alle centrali di allarme.

5.3 Ripercussioni sull'economia

In termini di utilità, la chiamata di emergenza è un servizio di telecomunicazione centrale e serve alla popolazione e all'economia. Come descritto al numero [1.1](#) l'utilità può essere giustificata in modo generale con la protezione della vita, dell'integrità fisica e della proprietà, nonché con il valore ricavato dal mantenimento della chiamata di emergenza in situazioni di crisi. L'utilità specifica delle singole misure non può essere quantificata con uno sforzo ragionevole. In termini macroeconomici, è probabile che sia minore. Nella prossima revisione della LTC verranno proposte ulteriori misure sulla resilienza e sulla disponibilità del sistema di chiamata di emergenza (cfr. n. [1.2](#)). Per quanto riguarda l'introduzione del testo in tempo reale, va notato che l'utilità non è tanto per l'economia nel suo complesso ma per il gruppo sociale rappresentato dalle persone con problemi di udito. A queste ultime è dato un accesso diretto e più rapido alle chiamate di emergenza. Il tempo è un fattore importante nelle operazioni di soccorso, soprattutto all'inizio dell'emergenza⁴⁴. A seconda delle ipotesi e del tipo di intervento, ogni minuto risparmiato vale diverse migliaia di franchi⁴⁵.

Anche dal punto di vista dei costi, non ci sono effetti macroeconomici significativi. A un livello di analisi più approfondito, tuttavia, possono sorgere notevoli costi aggiuntivi nel settore delle telecomunicazioni, in particolare per i tre fornitori di radiocomunicazione mobile:

- Gli operatori di rete mobile devono sostenere costi aggiuntivi per l'implementazione del testo in tempo reale. Ai sensi dell'articolo 27 OST, l'accesso al servizio telefonico di emergenza deve essere gratuito per i chiamanti, sono pertanto gli operatori mobili a sopportarne i costi. In particolare, devono aggiornare il loro *IP multimedia subsystem* (IMS) in modo tale che la loro rete supporti la comunicazione di testo in tempo reale tra gli utenti di radiocomunicazione mobile e le centrali di allarme.⁴⁶ Questo significa costi aggiuntivi, soprattutto a livello di software. A ciò si aggiungono i costi per l'implementazione, gli adeguamenti operativi e i test. Nel complesso, si ipotizza che i costi di implementazione (una tantum) per operatore di rete mobile non superino i milioni a una o due cifre per l'intero periodo di attuazione di 24 mesi. A ciò si aggiungono i costi annuali

⁴⁴ Jaldell (2017). *How Important is the Time Factor? Saving Lives Using Fire and Rescue Services*, Fire Technology Journal, (53), 695–708.

⁴⁵ Andersson Granberg e Weinholt (2015), *New collaborations in daily emergency response: Applying cost-benefit analysis to new first response initiatives in the Swedish fire and rescue service*, International Journal of Emergency Services, (4), 2, 177-193.

⁴⁶ NENA (2021). *NENA PSAP [public-safety answering point] Readiness for Real-Time Text (RTT) Information Document*, https://cdn.ymaws.com/www.nena.org/resource/resmgr/standards/nena-inf-042.1-2021_rtt_appv.pdf sowie ETSI (2023). *Emergency Communications (EMTEL); Core elements for network independent access to emergency services, TS 103 479 - V1.2.1 - Emergency Communications (EMTEL); Core elements for network independent access to emergency services*

ricorrenti per il software (IMS) e qualsiasi altro costo operativo aggiuntivo, che non dovrebbe superare i dieci milioni. Il testo in tempo reale dovrebbe essere introdotto il più presto possibile (cfr. n. [1.1](#)) in quanto supporta l'evoluzione tecnologica delle chiamate di emergenza sulla base degli standard internazionali. È possibile che a partire da un certo momento alcune innovazioni vengano introdotte anche senza che lo Stato lo imponga. Inoltre, secondo un operatore di rete, per stimare i costi occorrerebbe un progetto interno della durata di diversi mesi.

- L'obbligo di dare priorità alle chiamate di emergenza comporta potenzialmente costi aggiuntivi una tantum per tutti gli operatori che offrono il servizio telefonico pubblico. Tuttavia, tali costi sarebbero probabilmente minimi, in quanto dovrebbe essere possibile soddisfare questo obbligo tramite una funzione standard (i corrispondenti «flag» nel protocollo IP o SIP). I fornitori interessati sono circa un centinaio⁴⁷.

Questi ultimi sono tenuti a contrastare e coordinare le chiamate che mettono a rischio il sistema di emergenza. La maggior parte di questi costi saranno probabilmente inevitabili. Sebbene finora non vi fosse alcuna direttiva in tal senso, è probabile che per motivi di reputazione o commerciali, i fornitori agiscano già contro tali minacce.

- La differenziazione normativa tra servizi di emergenza e servizi di assistenza e consulenza potrebbe comportare costi una tantum soprattutto per i fornitori, poiché in futuro le chiamate dovranno essere gestite in modo diverso (ad es., con/senza dati di localizzazione). Bisognerà riorganizzare diversi sistemi, tra cui quelli di istradamento, interconnessione e fatturazione nonché procedere a collaudi. Se le persone che effettuano la chiamata di emergenza devono essere informate in anticipo sulla visualizzazione forzata del numero di chiamata, i fornitori possono addebitare i servizi corrispondenti direttamente ai destinatari del servizio.

- Soprattutto per le reti aziendali, i fornitori dovranno probabilmente sostenere dei costi per garantire l'istradamento e la localizzazione. Occorre implementare le necessarie soluzioni tecniche. Tuttavia, l'obbligo si applica solo se l'attuazione è possibile con uno sforzo ragionevole.

- Gli operatori di rete mobile sostengono incorrono in costi per supportare le NG eCall. Costi aggiuntivi una tantum potrebbero sorgere in particolare per il passaggio al nuovo standard (ad es. per i test) insieme ad alcuni costi aggiuntivi ricorrenti, dovuti ad esempio all'aumento dei costi di licenza del software per gli adeguamenti dell'IMS.⁴⁸

⁴⁷ UFCOM (2024) Numero di fornitori di servizi di telecomunicazione <https://www.bakom.admin.ch/bakom/it/pagina-iniziale/telecomunicazione/fatti-cifre/osservatorio-statistico/fisso/numero-di-fornitori-di-servizi-di-telecomunicazione.html>

⁴⁸ EENA (2023). Next Generation eCall - Integration with an Emergency Services IP Network, <https://eena.org/knowledge-hub/documents/next-generation-ecall-integration-with-an-emergency-services-ip-network/>.

- I circa 250 produttori di smartphone⁴⁹ devono far fronte a un certo dispendio per attivare il testo in tempo reale in Svizzera. Tuttavia, poiché questa funzione è già stata introdotta negli USA⁵⁰, non dovrebbero essere necessari sviluppi aggiuntivi (cfr. iOS/Apple⁵¹).

Al momento non si delineano opportunità per sgravare le aziende in altre aree dei servizi di emergenza. L'attuale regolamentazione delle chiamate di emergenza si basa in parte su standard internazionali, che saranno poi adottati dalla Svizzera. Soprattutto, deve funzionare anche per i turisti e i viaggiatori d'affari internazionali in Svizzera che hanno dispositivi e fornitori stranieri. Attualmente vi sono anche delle sovrapposizioni con i compiti disciplinati a livello cantonale.

5.4 Ripercussioni sull'economia

L'introduzione del testo in tempo reale consente alle persone udiesi di accedere direttamente e rapidamente ai servizi di emergenza. Il loro svantaggio nell'utilizzo dei servizi di emergenza verrebbe in gran parte eliminato. Con questa funzione nativa del dispositivo, tutti i normali servizi di chiamata di emergenza, come l'istradamento e la localizzazione, possono essere forniti con la consueta qualità, ad eccezione della telefonia vocale.

Aumentando la resilienza e la disponibilità del sistema di chiamata di emergenza, si può anche evitare l'insorgere di costi a livello di società, migliorando la salute, l'ordine pubblico e la sicurezza. Tuttavia, l'effetto è lieve a livello di revisione dell'ordinanza (cfr. n. [5.3](#)).

L'introduzione a livello nazionale di un numero breve per l'aiuto alle vittime contribuisce a proteggere le vittime di violenza domestica⁵².

La maggior parte delle auto di nuova immatricolazione è già dotata di moduli 4G eCall. L'obbligo di supportare NGeCall consente di effettuare eCall standardizzate tramite la tecnologia mobile 4G a partire dal 2027, oltre ai dati di localizzazione sarà quindi possibile inviare vari dati sul veicolo (ad es. informazioni più dettagliate su una collisione)⁵³, aumentando così la sicurezza dei conducenti.

⁴⁹ Counterpoint (2023). Nearly 500 Brands Exited Smartphone Market During 2017-2023, <https://www.counterpointresearch.com/insights/nearly-500-brands-exited-smartphone-market-during-2017-2023/>.

⁵⁰ FCC (2024). Real-time text, <https://www.fcc.gov/real-time-text>.

⁵¹ Apple (2024). Configurare e utilizzare RTT o TTY su iPhone, <https://support.apple.com/de-ch/guide/iphone/iph3e2e47fe/ios>.

⁵² UFG (2024). Dialogo strategico «Violenza domestica», <https://www.bj.admin.ch/bj/it/home/gesellschaft/haeusliche-gewalt/strategischer-dialog.html>

⁵³ EENA (2023). eCALL, <https://eena.org/our-work/eena-special-focus/ecall/>.

5.5 Altre ripercussioni

Le misure previste riguardano anche le organizzazioni di pubblica utilità, agli aiuti alle vittime è ad esempio data più visibilità grazie al numero breve (nazionale). Il fatto che il telefono amico (assistenza agli adulti) diventi gratuito per gli utenti significa che non disporrà più degli stessi fondi: con circa 200 000 chiamate⁵⁴ all'anno, perderà circa 40 000 franchi.

Non vi sono ripercussioni rilevanti sull'ambiente.

6 Aspetti giuridici

6.1 Costituzionalità

La proposta si basa sull'articolo 92 della Costituzione federale della Confederazione Svizzera (Cost.; RS 101), che conferisce alla Confederazione una competenza legislativa esclusiva e completa nel campo delle telecomunicazioni.

6.2 Compatibilità con gli impegni internazionali della Svizzera

Il progetto di ordinanza attua singoli obblighi derivanti dalla Convenzione di Istanbul.

6.3 Forma dell'atto

Le disposizioni proposte attuano l'articolo 20 LTC. Questa disposizione consente al Consiglio federale di estendere l'obbligo di fornire servizi d'emergenza ad altri servizi di telecomunicazione accessibili al pubblico e ampiamente utilizzati. Sulla base di questa norma di delega, l'accesso tramite testo in tempo reale viene introdotto nell'ambito di una revisione dell'ordinanza. Secondo l'articolo 62 capoverso 2 LTC, il Consiglio federale può delegare all'UFCOM il compito di emanare le necessarie prescrizioni tecniche e amministrative (cfr. art. 105 cpv. 1 OST).

6.4 Subordinazione al freno alle spese

Il progetto non contiene né nuove disposizioni in materia di sussidi (con spese superiori a una delle soglie previste) né nuovi crediti d'impegno o limiti di spesa (con spese superiori a una delle soglie previste).

⁵⁴ Il telefono amico (2024). *Fatti e cifre 2023*, <https://www.143.ch/it/fatti-e-cifre/>.

6.5 Delega di competenze legislative

Secondo l'articolo 62 capoverso 2 LTC, il Consiglio federale può delegare all'UFCOM il compito di emanare le necessarie prescrizioni tecniche e amministrative (cfr. art. 105 cpv. 1 OST).

6.6 Protezione dei dati

La proposta di modifica dell'ordinanza non ha alcuna implicazione sulla protezione dei dati.