



Call Center Information System (CCIS)

Direttive tecniche e amministrative per i fornitori di servizi di tele- comunicazione

V 1.1: 30 novembre 2004

in vigore dal 30 novembre 2004

<u>Contenuto</u>	Controllo delle modifiche	3
1	Obiettivi	4
2	Riferimenti	4
3	Abbreviazioni.....	4
4	Definizioni.....	5
5	Delimitazione CCIS	5
6	Tipi di richiesta nel CCIS	6
6.1	Disposizioni generali	6
6.2	Disposizioni aggiuntive riguardo al tipo di richiesta «nome/indirizzo»	8
6.2.1	Criteri di richiesta ammessi	8
6.2.2	Ortografia multipla	8
6.2.3	Risultati polivalenti.....	8
7	Svolgimento di una richiesta.....	8
7.1	Richiesta nel CCIS	9
7.2	Risposta del FST	9
7.3	Consultazione delle informazioni nel CCIS	9
8	Tempi di reazione.....	9
8.1	Livelli di urgenza.....	9
8.2	Tempi di risposta	9
8.3	Orari di servizio	10
8.4	Controlli e provvedimenti	10
9	Aspetti tecnici	11
9.1	Caratteristiche del CCIS.....	11
9.2	Requisiti tecnici	11
10	Provvedimenti organizzativi	11
10.1	Registrazione	11
10.1.1	Diritti di accesso	11
10.1.2	Rilascio del diritto di accesso	12
10.2	Autorizzazioni.....	12
11	Sicurezza.....	13
11.1	Protezione dei dati.....	13
11.2	Trasmissione dei dati	13
12	Fatturazione.....	13
13	Disposizioni transitorie	13

Controllo delle modifiche

Versione	Data	Stato	Osservazioni
0.1	24.12.2002	Bozza	
1.0	28.02.2003	Versione definitiva	Versione ufficiale
1.1	30.11.2004	Versione definitiva	Adeguamento: ricerca in base all'indirizzo e-mail e IP

1 Obiettivi

Il presente documento disciplina le questioni tecniche, amministrative e organizzative per i fornitori di servizi di telecomunicazione (FST) che intendono usare il Call Center Information System (CCIS).

Le menzionate disposizioni si basano su:

- i principi legali concernenti la sorveglianza delle telecomunicazioni [1], [2];
- le prescrizioni tecniche valide per i FST nell'ambito della sorveglianza del trasferimento di dati a pacchetto o tramite collegamento [3], [4];
- gli aspetti normativi del Call Center Information System [5] nonché
- le prescrizioni organizzative e amministrative per i FST concernenti la sorveglianza delle telecomunicazioni [6]

e contengono

- prescrizioni vincolanti per il trattamento delle richieste nel CCIS,
- presupposti tecnici per l'uso del CCIS e
- disciplinamenti di ordine organizzativo per l'uso del CCIS.

2 Riferimenti

[1]	RS 780.1	Legge federale del 6 ottobre 2000 sulla sorveglianza della corrispondenza postale e del traffico delle telecomunicazioni (LSCPT)
[2]	RS 780.11	Ordinanza del 31 ottobre 2001 sulla sorveglianza della corrispondenza postale e del traffico delle telecomunicazioni
[3]	[TR CS]	Intercettazione legale del traffico delle telecomunicazioni; servizi a commutazione di circuito; requisiti tecnici per la trasmissione dei risultati emersi dalle intercettazioni
[4]	[TR PS]	Intercettazione legale del traffico delle telecomunicazioni; servizi a commutazione di pacchetto; requisiti tecnici per la trasmissione delle e-mail intercettate
[5]	[CCIS]	Call Center Information System (CCIS); aspetti normativi
[6]	[OAR]	Intercettazione legale del traffico delle telecomunicazioni; requisiti organizzativi e amministrativi

3 Abbreviazioni

CCIS	Call Center Information System
FST	Fornitori di servizi di telecomunicazione
HTTP	Hypertext Transmission Protocol
HTTPS	Secure http
IP	Internet Protocol
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISP	Internet Service Provider
MSISDN	Mobile Subscriber ISDN Number

MSN	Multiple Subscriber Number
NAP	Numero di avviamento postale
RF	Rete fissa
RM	Rete mobile
SCS	Servizio per compiti speciali
SIM	Subscriber Identification Module
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol
SN	Subscriber Number
SSL	Secure Socket Layer

4 Definizioni

<i>Autorità inquirente</i>	Autorità che ordina la sorveglianza o è incaricata di analizzare i risultati della sorveglianza o è abilitata a chiedere informazioni in merito ai collegamenti di telecomunicazione (secondo [1] art. 14 cpv. 2 e [2] art. 4c) LSCPT.
<i>Call Center Information System</i>	Sistema d'informazione che fornisce dati concernenti i collegamenti di telecomunicazione.
<i>Fornitore di servizi di telecomunicazione</i>	Persona fisica o giuridica che trasmette informazioni di telecomunicazione per conto di terzi o incarica altri della trasmissione e nel quadro di un contratto di diritto privato si assume la responsabilità nei confronti di terzi di fornire la prestazione stabilita (secondo RS 784.10).

5 Delimitazione CCIS

Il CCIS è un sistema che permette di consultare informazioni sugli abbonati ai servizi di telecomunicazione. Il sistema inoltra le richieste dei servizi autorizzati ai rispettivi FST. Le loro risposte sono generate automaticamente da un'interfaccia di programmazione diretta oppure manualmente mediante un'interfaccia utente basata su un navigatore.

Il CCIS tratta richieste d'informazioni semplici che riguardano soltanto l'identificazione del collegamento o gli elementi d'indirizzo di una determinata persona. Le richieste d'informazione che non sono menzionate al capitolo 6 non vengono inoltrate mediante il CCIS. I disciplinamenti organizzativi e amministrativi per il trattamento di tali richieste sono menzionati al numero [6].

I requisiti definiti nel presente documento valgono per *tutti* i FST che intendono fornire informazioni secondo i tipi di richiesta menzionati al capitolo 6, ma anche per i FST che non sono ancora collegati al CCIS e forniscono informazioni tramite altri canali (fax), in particolare per quanto riguarda i requisiti di contenuto (capitolo 6) e gestione (capitolo 8).

6 Tipi di richiesta nel CCIS

6.1 Disposizioni generali

Si distinguono cinque tipi:

<i>Tipo</i>	<i>Informazione nota</i>	<i>Informazioni richieste (tra parentesi: valori possibili)</i>	<i>Campo di applicazione (rete fissa/rete mobile/ISP)</i>
1	Numero di chiamata	<ul style="list-style-type: none"> • Nome e indirizzo dell'utente • Professione dell'utente • Tipo di collegamento (rete fissa/cellulare carta prepagata/cellulare abbonamento) • Tipo di numero (numero di chiamata principale/numero di chiamata secondaria) • Numero di chiamata principale¹ • Facoltativo: altri numeri (principali e secondari) • Accesso multiplo (sì/no) • Stato del collegamento (attivo²/disattivo/non figura nessun utente) • Facoltativo: stato del collegamento e data (attivo/disattivo dal...) 	<ul style="list-style-type: none"> • RF / RM • RF / RM • RF / RM • RF / RM • RF • RM • RF • RF / RM • RF / RM
2	Nome/ Indirizzo ³	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di chiamata (MSISDN numero principale/SN/MSN) • Professione dell'utente • Nome e indirizzo dell'utente • Tipo di collegamento (rete fissa/cellulare carta prepagata/cellulare abbonamento) • Tipo di numero (numero di chiamata principale/numero secondario) • Facoltativo⁴: altri numeri (secondari) • Accesso multiplo (sì/no) • Stato del collegamento (attivo³/disattivo/non figura nessun utente) • Facoltativo: stato del collegamento e data (attivo/disattivo dal...) • Indirizzo e-mail dell'utente • Indirizzo IP statico dell'utente 	<ul style="list-style-type: none"> • RF / RM • RF / RM / ISP • RF / RM / ISP • RF / RM • RF • RM • RF • RF / RM • RF / RM • ISP • ISP

¹ Se la richiesta è stata fatta per il numero di chiamata secondario (in casi eccezionali non è possibile risalire all'informazione desiderata)

² Collegamenti bloccati compresi

³ Vanno fornite le informazioni concernenti *tutti* i numeri di chiamata/collegamenti /indirizzi (rete fissa e rete mobile e ISP) che riguardano la persona in questione (rete mobile soltanto numero principale)

⁴ È possibile rinunciare al numero secondario, se la sorveglianza è stata effettuata sempre per il numero principale e sono di conseguenza stati sorvegliati anche tutti i numeri secondari.

3	Numero SIM	<ul style="list-style-type: none"> • MSISDN (numero principale) • Nome e indirizzo dell'utente • Professione dell'utente • Tipo di collegamento (rete fissa/cellulare carta prepagata/cellulare abbonamento) • Tipo di numero (numero di chiamata principale/numero di chiamata secondaria) • Facoltativo⁴: altri numeri (secondari) • Stato del collegamento (attivo²/disattivo/non figura nessun utente) • Facoltativo: stato del collegamento e data (attivo/disattivo dal...) 	<ul style="list-style-type: none"> • RM • RM • RM • RM • RM • RM • RM • RM
4	Indirizzo e-mail	<ul style="list-style-type: none"> • Nome e indirizzo dell'utente • Professione dell'utente 	<ul style="list-style-type: none"> • ISP • ISP
5	Indirizzo IP ⁵	<ul style="list-style-type: none"> • Nome e indirizzo utente • Professione dell'utente • Tipo di collegamento ⁶ • Data dell'esercizio commerciale del collegamento • Altri indirizzi IP statici, assegnati all'utente⁷ • Elemento d'indirizzo del collegamento⁸ • Login dell'utente⁹ 	<ul style="list-style-type: none"> • ISP • ISP • ISP • ISP • ISP • ISP • ISP

Tabella 1: tipi di richiesta

Ad eccezione delle informazioni contenute nella tabella 1, non è possibile, per motivi di protezione dei dati, fornire ulteriori informazioni concernenti l'utente del collegamento.

Le richieste possono essere completate da commenti inseriti negli appositi campi di testo. In occasione del rilascio delle informazioni è possibile registrare delle comunicazioni, ma soltanto in caso di precisazioni o informazioni riguardanti il modo di procedere nel rilascio di un'informazione.

I FST sono tenuti ad aggiornare costantemente le informazioni secondo la tabella 1. L'aggiornamento dello stato è quindi determinante per il rilascio delle informazioni. Di norma, i dati sono aggiornati giornalmente (solitamente di notte). In via eccezionale è possibile che un trattamento non venga eseguito (p. es. in caso di problemi del sistema). Per il tipo di richiesta numero 5 la consultazione viene effettuata secondo una data di riferimento e un'ora precisa.

Se il collegamento è stato disdetto, le informazioni menzionate alla tabella 1 devono essere conservate per sei mesi dalla disdetta, secondo [1], articolo 15 capoverso 3. Le informazioni specifiche sono richieste per il giorno di riferimento.

⁵È possibile richiedere informazioni concernenti indirizzi IP statici e dinamici, per questi ultimi però soltanto se il reato in questione è stato commesso in rete. La rispettiva informazione è fornita dal SCS (CCIS).

⁶ Tipo di collegamento secondo [4], capitolo 8, 2. tabella (1a colonna).

⁷ A condizione che si tratti di una richiesta riguardo a un indirizzo IP statico.

⁸ Elemento d'indirizzo secondo [4], capitolo 8, 2. tabella (2a colonna)

⁹ Login per accedere al servizio usato dall'utente.

6.2 Disposizioni aggiuntive riguardo al tipo di richiesta «nome/indirizzo»

6.2.1 Criteri di richiesta ammessi

Per il tipo di richiesta 2 sono ammesse le seguenti combinazione minime di criteri:

Criteri	Combinazioni ammesse					
	1	2	3	4	5	6
Cognome	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nome	✓	✓				✓
Indirizzo			✓			
N. via						
NAP		✓	✓		✓	
Località	✓			✓		
Data di nascita				✓	✓	✓
Solo super user				x	x	x

Tabella 2: combinazioni ammesse per il tipo di richiesta 2

Conviene fornire al FST tutte le informazioni possibili di modo che la persona in questione possa essere identificata in modo univoco. È possibile inserire informazioni aggiuntive nel campo di testo.

6.2.2 Ortografia multipla

Se un nome o un indirizzo è riportato con varie ortografie, il FST deve fare in modo che si possa risalire alle informazioni desiderate inserendo l'ortografia usuale nei criteri di ricerca e sfruttando i parametri di ricerca messi a disposizione dal sistema implementato. Se del caso, possono essere richieste precisazioni con l'aiuto delle comunicazioni. Se la ricerca non dà risultati, l'autorità inquirente è informata sulle varianti di ricerca. Eventualmente possono essere formulate richieste con ulteriori ortografie, ma saranno soggette a pagamento.

6.2.3 Risultati polivalenti

Se da una richiesta riguardo al nome/indirizzo risulta che lo stesso utente ha più collegamenti, il numero delle risposte da fornire senza ulteriori precisazioni è limitato al numero fornito dal richiedente. Di norma le informazioni riguardo ai numeri principali sono prioritarie¹⁰. Sono eventualmente indicati anche i numeri telefonici che non sono contenuti nella richiesta. Precisazioni successive del richiedente per completare le restanti informazioni vanno identificate in modo univoco dal FST come appartenenti alla richiesta originaria.

Se dai criteri di ricerca dell'autorità inquirente risultano vari collegamenti per più persone, il FST fornisce le informazioni per tutti i collegamenti. La selezione viene effettuata dall'autorità inquirente.

7 Svolgimento di una richiesta

Di norma il rilascio delle informazioni avviene in tre fasi:

1. richiesta nel CCIS;
2. trattamento della richiesta da parte del FST;
3. consultazione delle risposte nel CCIS.

¹⁰ Nel caso di rete mobile sono forniti *soltanto* numeri principali.

7.1 Richiesta nel CCIS

Una richiesta nel CCIS deve, secondo il FST, prevedere i seguenti dati:

- a) tipo di richiesta;
- b) criteri di ricerca;
- c) data di riferimento e ora (obbligatori per il tipo di richiesta 5, negli altri casi solo in via eccezionale).
- d) priorità della richiesta («alta», «normale», «bassa»);
- e) numero delle risposte da fornire senza previa precisazione (obbligatorio, impostazione standard: 5).

7.2 Risposta del FST

Il CCIS inoltra le domande al FST che fornisce le informazioni automaticamente mediante un'interfaccia di programmazione diretta oppure manualmente mediante un'interfaccia utente basata su un navigatore.

Ogni FST può decidere se ed eventualmente per quali richieste intende gestire un'interfaccia automatizzata. Il CCIS inoltra le richieste per cui non viene generata una risposta automatica direttamente al FST per il trattamento manuale.

Se dalle richieste risultano più risposte, queste ultime sono fornite limitatamente al numero fissato nella richiesta. Anche il numero delle risposte non fornite verrà trasmesso. L'ufficiale inquirente può in un secondo momento richiedere le restanti informazioni.

7.3 Consultazione delle informazioni nel CCIS

L'ufficiale inquirente è avvisato dell'avvenuta risposta e può consultare i risultati nel CCIS.

8 Tempi di reazione

8.1 Livelli di urgenza

Per quanto riguarda il trattamento delle richieste si distinguono tre livelli di urgenza: «alta», «normale» e «bassa». Casi speciali (p. es. pericolo per la vita o l'integrità corporale) possono essere trattati più velocemente dal servizio.

Le richieste del livello di urgenza «alta», non possono superare il 3 per cento del numero complessivo delle richieste di un'autorità inquirente. La percentuale viene periodicamente controllata (cfr. capitolo 8.4).

8.2 Tempi di risposta

Il tempo che il FST impiega per rispondere a una richiesta dipende dalla priorità (definita dall'autorità inquirente) e dalla complessità; si distinguono:

- *richieste semplici*: tipo di richiesta 1 e 3, a condizione che siano richieste soltanto informazioni attuali (la data di riferimento corrisponde al giorno stesso);
- *richieste complesse*: tutte le altre richieste (tipi 2, 4 e 5 oppure concernenti un momento o un periodo passato).

Di seguito sono riportati i tempi indicativi per la risposta di una richiesta, dal momento della ricezione da parte del FST al rilascio delle informazioni nel CCIS:

Priorità	Tempo previsto per la risposta ¹¹	
	Richieste semplici	Richieste complesse
Alta	30 min.	60 min.
Normale	4 ore	1 giorno lavorativo
Bassa	1 giorno lavorativo	2 giorni lavorativi

Tabella 3: direttiva per la risposta di una richiesta

Per «tempo previsto» s'intende il tempo impiegato per la risposta in condizioni normali. Il FST non si assume la responsabilità di ritardi dovuti a problemi di rete.

8.3 Orari di servizio

Il CCIS è disponibile 7 giorni su 7 e 24 ore su 24. È quindi possibile chiedere o fornire informazioni in ogni momento. In caso di interruzioni del sistema o di lavori possono essere trattate soltanto richieste urgenti inviate per fax.

Gli orari di servizio per le informazioni rilasciate manualmente sono i seguenti: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00 .

I seguenti lassi temporali sono considerati al di fuori degli orari di ufficio:

- lunedì-venerdì dalle ore 17:00 alle ore 8:00
- fine settimana (sabato e domenica)
- giorni feriali

Al di fuori degli orari di ufficio, il FST risponde soltanto alle richieste trattate manualmente.

I casi particolari, ovvero di pericolo per la vita o l'integrità corporale, devono poter essere trattati in ogni momento da un servizio di picchetto.

8.4 Controlli e provvedimenti

Il rispetto dei tempi di risposta è periodicamente controllato dal servizio SCPT (almeno una volta al mese); il servizio SCPT ordina provvedimenti più incisivi se i tempi di riferimento per i FST previsti alla tabella 3, nonostante avvertimento, non sono stati rispettati. Ogni FST può consultare i suoi tempi di risposta nel CCIS mediante la funzione di ricerca prevista.

Lo SCS controlla periodicamente (almeno una volta al mese) che sia rispettata la quota delle richieste di altra priorità; il servizio SCPT può ordinare alle autorità che nonostante avvertimento non si attengono alle prescrizioni secondo il capoverso 8.1 di limitare la registrazione soltanto alle richieste con la priorità normale e bassa. In casi urgenti e su esplicita richiesta, lo SCS può revocare tale limitazione per una determinata richiesta. Ogni FST può, mediante funzione di statistica, verificare nel CCIS la propria percentuale delle richieste di alta priorità.

Se il numero delle richieste di alta priorità impedisce ai FST di rispondere in tempo utile, lo SCS si riserva il diritto di modificare l'ordine di trattamento delle richieste. Di tali modifiche è tenuto conto in occasione del controllo dei tempi. Se detta situazione si produce regolarmente, vanno adottate misure organizzative effettive a lungo termine.

¹¹ Di norma negli orari di ufficio in caso di informazioni rilasciate manualmente secondo il capitolo 8.3.

9 Aspetti tecnici

9.1 Caratteristiche del CCIS

Il CCIS consiste in un sistema di navigatore che permette di trattare e registrare richieste nonché di fornire informazioni in merito mediante un navigatore web. Il trasferimento dei dati viene effettuato mediante Internet ed è reso sicuro grazie alla codificazione SSL 128 Bit.

Il CCIS presenta le caratteristiche seguenti:

- interfaccia utente uniforme e semplice, disponibile in tedesco, francese e italiano;
- gestione delle richieste e visualizzazione dello stato di trattamento;
- e-mail notifica la ricezione di una nuova richiesta;
- gestione di dati principali dai super user dei FST;
- valutazione delle informazioni riguardo alla fatturazione;
- allestimento di statistiche concernenti la quota delle richieste di alta priorità e i tempi di risposta;
- allestimento di statistiche concernenti le richieste e le risposte;
- allestimento di un protocollo relativo alle richieste per la durata di un anno.

9.2 Requisiti tecnici

L'uso del CCIS presuppone i requisiti seguenti¹²:

- PC (posto di lavoro) con accesso Internet
- navigatore web con codificazione 128 Bit SSL (Internet Explorer versione 5.0 o superiore);
- connessione Internet:
 - al server CCIS (https);
 - per la notifica inviata mediante posta elettronica.

L'acquisto, l'installazione e la configurazione del CCIS secondo tali presupposti competono esplicitamente al FST.

10 Provvedimenti organizzativi

10.1 Registrazione

10.1.1 Diritti di accesso

Le persone autorizzate a usare il CCIS devono precedentemente registrarsi presso il servizio SCPT. I diritti di accesso sono personali e non possono essere trasferiti a terzi.

L'accesso al CCIS è protetto dall'identificazione dell'utente e da una password. Le password sono segrete e vanno cambiate regolarmente. La password iniziale assegnata dal servizio SCPT va modificata senza indugio in occasione del primo collegamento al sistema.

Il servizio SCPT può bloccare i diritti di accesso, se un utente registrato non si connette più al sistema CCIS per sei mesi. La revoca del blocco va richiesta al servizio SCPT ed è possibile soltanto entro sei mesi dall'ordine di blocco. Una volta scaduto il termine per la revoca, è cancellato il diritto di accesso al sistema. Un nuovo diritto di accesso per l'utente in questione richiede una nuova registrazione definita al capitolo 10.1.2.

¹² Vale per il rilascio manuale delle informazioni

10.1.2 Rilascio del diritto di accesso

La registrazione dell'utente CIS si svolge in tre tappe:

- i. il FST inoltra una richiesta al servizio SCPT;
- ii. il servizio SCPT esamina la richiesta e trasmette al richiedente il nome utente e la password iniziale necessari per accedere al sistema;
- iii. il richiedente controlla l'accesso al sistema e cambia la password.

La domanda all'accesso CCIS contiene le informazioni seguenti:

- a) nome del FST;
- b) nome, indirizzo, numero di telefono e fax, nonché indirizzo e-mail del richiedente;
- c) funzione del richiedente;
- d) firma del richiedente e del superiore gerarchico.

La registrazione mediante il servizio SCPT avviene di norma entro cinque giorni lavorativi. L'invio della password e del nome utente avviene separatamente.

Il FST è tenuto a comunicare la modifica di dati personali al servizio SCPT e il nome delle persone registrate che non lavorano più con il CCIS.

10.2 Autorizzazioni

Il CCIS distingue tre categorie di utenti:

- utenti
- super user
- gestori

a cui sono assegnate diverse autorizzazioni secondo la seguente tabella.

<i>Categoria utente</i>	<i>Diritti</i>
Utente	<ul style="list-style-type: none"> • Visualizzare dati basilari • Allestire liste utenti • Preparare dati per la fatturazione • Allestire statistiche • Trattare richieste • Rilasciare informazioni e comunicazioni
super usersuper user	<ul style="list-style-type: none"> • Allestire liste utenti • Preparare dati per la fatturazione • Allestire statistiche • Trattare richieste • Rilasciare informazioni e comunicazioni • Gestire dati basilari e principali
Gestore ¹³	<ul style="list-style-type: none"> • Visualizzare dati basilari • Allestire lista utenti • Preparare dati per la fatturazione • Allestire statistiche

¹³ Di norma non ha accesso a dati soggetti alla protezione dei dati

Tabella 4: autorizzazioni FST nel CCIS

Il FST comunica al servizio SCPT per lo meno un super user che fornisca sostegno agli altri utenti dello stesso FST in caso di problemi con l'applicazione e sia anche persona di riferimento per il SCS per quanto riguarda l'uso del CCIS.

11 Sicurezza

11.1 Protezione dei dati

Nel rispetto della protezione dei dati e dei programmi, l'accesso al CCIS è definito in base ai dati e alle funzioni (cfr. capitolo 10.2), possono quindi accedere al sistema soltanto utenti autorizzati, provvisti di identificazione e password valida.

Per motivi di protezione dei dati, è possibile consultare soltanto dati protocollati che risalgono a 14 giorni dalla richiesta di consultazione. In casi speciali è possibile consultare dati precedenti per il tramite del servizio SCPT.

11.2 Trasmissione dei dati

Ogni trasmissione di dati avviene mediante codificazione SSL 128 Bit.

12 Fatturazione

La fatturazione si basa sul numero delle informazioni rilasciate. Una richiesta corrisponde almeno a un'informazione rilasciata, anche se la ricerca di tale richiesta non ha dato risultati.

Il FST fattura periodicamente, di norma una volta al mese, le informazioni richieste al SCPT. Il servizio SCPT provvede al pagamento della fattura.

Il CCIS prevede sia per il FST sia per il servizio SCPT una funzione per la preparazione della fatturazione.

13 Disposizioni transitorie

Le presenti direttive (versione 1.1) entrano in vigore il 30 novembre 2004.

Sono fatte salve modifiche delle direttive tecniche e amministrative CCIS per i fornitori di telecomunicazioni. Eventuali modifiche sono annunciate con preavviso.

Berna, 27. novembre 2012 (data della pubblicazione dopo la declassificazione)

Servizio Sorveglianza della corrispondenza postale e del traffico delle telecomunicazioni
Responsabile

René Koch