



Relazione annuale 2009

dell'ufficio di conciliazione della telecomunicazione

Cara lettrice, caro lettore

A partire dal 1° luglio 2008, ombudscom è attiva come organo di conciliazione della telecomunicazione ufficiale, istituito dallo Stato. Il lavoro del nuovo Consiglio di Fondazione insediatosi si è svolto, nella prima fase, all'insegna della riorganizzazione e del riassetto della procedura di conciliazione. Durante questa fase di passaggio, il Consiglio di Fondazione ha potuto fare affidamento sul notevole sostegno della prima conciliatrice di ombudscom, la Dr. Carol Franklin Engler e del team di ombudscom. In questo modo è stato possibile garantire la continuità del rapporto con i clienti e con i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto.

A partire dal 1° luglio 2009, è il Dr. Oliver Sidler, in qualità di ombudsman e di amministratore, ad essere responsabile per le sorti dell'ufficio di conciliazione. Egli ha partecipato fin dalla creazione dell'associazione, avvenuta nell'anno 2005, in maniera decisiva all'organizzazione e allo sviluppo di questa istituzione. In qualità di avvocato e di incaricato a tenere i corsi in Diritto dei Mezzi di Comunicazione e in Diritto della Telecomunicazione all'Università di Friburgo i.Ue., il Dr. Sidler dispone di una conoscenza della materia che risulta di grande importanza per la soluzione delle controversie nell'ambito dell'offerta di servizi di telecomunicazione che sono in costante cambiamento. Il Dr. Sidler ha introdotto fin dall'inizio nuove idee e lavora con grande zelo per la consolidazione e la professionalizzazione dell'ufficio di conciliazione.

Intendo ringraziarlo per il suo notevole impegno a nome di tutto il Consiglio di Fondazione. Questo ringraziamento va anche al team di ombudscom

che nell'anno preso in esame ha sempre svolto il proprio lavoro con professionalità, anche in situazioni di forte carico lavorativo.

Come già indicato, nell'anno trascorso il numero delle richieste rivolte all'ufficio di conciliazione è cresciuto continuamente. Per poter reagire in maniera più individuale a queste richieste, il Dr. Sidler e il Consiglio di Fondazione hanno redatto un nuovo regolamento sugli emolumenti con il quale si differenzia tra tre diverse categorie di casi. Lo scopo resta però tuttora quello di permettere grande qualità nell'attività di consulenza e di conciliazione con un basso dispendio, adeguato al singolo caso. Dopo essere stato approvato dall'autorità di vigilanza (UFCOM), il 1° gennaio 2010 questo regolamento è entrato in vigore. Le prime esperienze si sono dimostrate molto positive.

Colgo l'occasione per poter ringraziare anche le mie colleghe e i miei colleghi del Consiglio di Fondazione per il lavoro assolutamente costruttivo e il positivo clima lavorativo durante le riunioni del Consiglio di Fondazione e del Consiglio di Commissione.

*Prof. Dr. Christian Schwarzenegger
Presidente del Consiglio della Fondazione*



Indice:

Prefazione del Presidente	3	Esempi e consigli.....	17
Prefazione dell'ombudsman	4	Bilancio – Attivo	27
L'ufficio di conciliazione e		Bilancio – Passivo	28
L'ombudsman.....	5	Conto economico	29
La procedura in breve.....	6	Relazione sulla revisione.....	30
Le tasse di procedura	8	Team e Fondazione ombudscom.....	31
Retrospectiva e resoconto sulle cifre	9	Indirizzo.....	32

Cara lettrice, caro lettore

La crisi economica può essere una delle ragioni per cui nell'anno 2009 le/i clienti rivoltisi ad ombudscom sono aumentati in maniera così notevole come mai prima d'ora: sono 3'146 le persone ricorse all'ufficio di conciliazione (1'254 nel 2008), da ciò sono risultati 698 casi (406 nel 2008) e 2'448 richieste (848 nel 2008). Quanto riportato dai mass media, le informazioni delle associazioni di tutela del consumatore, delle assicurazioni protezione giuridica e non per ultimo quelle dei fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto stessi hanno contribuito considerevolmente alla crescita notorietà dell'ufficio di conciliazione.

La conciliazione è avvenuta con successo in 433 dei casi elaborati nell'anno 2009. Sono solo 47, invece, i casi in cui non si è giunti ad una conciliazione. Con un tasso di successo del 91 % dei casi elaborati, ombudscom sembra poter convincere. La fiducia delle/dei clienti così come quella dei fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto riposta nel nostro lavoro non viene però dal nulla, bensì si è consolidata per anni anche sotto la guida di colei che mi ha preceduto, la Dr. Carol Franklin. Il team di giuriste e giuristi costituitosi nell'anno preso in esame svolge l'attività di conciliazione con grande conoscenza specifica della materia e molto zelo. Ad essi va il mio vivo ringraziamento per il proprio impegno.

L'ufficio di conciliazione si occupa di ogni controversia di diritto civile che sorga tra un

cliente e il fornitore di servizi di telecomunicazione o il fornitore di servizi a valore aggiunto (Art. 43 cpv. 1 OST). Nel mandato non è cambiato nulla

e anche lo scopo fissato, cioè quello di permettere un confronto equo in caso di controversia, è rimasto lo stesso. Si pone però grande attenzione alla valutazione giuridica del caso. Entrambe le parti possono ricevere da ombudscom un giudizio sommario sulla situazione giuridica, anche se questa può basarsi solo sulle dichiarazioni e sui documenti forniti delle parti stesse, poiché il compito di richiedere ulteriori prove è riservato ai tribunali. Una proposta di conciliazione può essere presentata solo dopo aver tracciato approssimativamente la situazione giuridica.

Nell'anno preso in esame siamo stati molto impegnati con i fornitori di servizi a valore aggiunto. Questo problema ci impegnerà anche in futuro. Tuttavia speriamo che le norme giuridiche più severe in vigore a partire dal gennaio 2010 possano condurre ad un acquietamento della situazione e a ristabilire la fiducia delle/dei clienti nei confronti dei loro fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto. Ciononostante, anche in questo nuovo anno il lavoro non ci mancherà.

*Dr. Oliver Sidler
ombudsman*



L'ufficio di conciliazione e l'ombudsman

Dal 1° luglio 2008, ombudscom, l'ufficio di conciliazione della telecomunicazione, esercita la propria attività secondo il mandato e sulla base del contratto amministrativo con l'Ufficio Federale della Comunicazione (UF-COM) in qualità di fondazione (art. 12 c della Legge del 30 aprile 1997 sulle telecomunicazioni, LTC, RS 784.10). Essa fa da tramite tra le/i clienti dei fornitori svizzeri di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto in caso di controversie civili che non possono essere risolte tra loro in maniera appagante. L'ufficio di conciliazione è obbligato ad un'assoluta neutralità. Esso non rappresenta né gli interessi della parte che si rivolge all'ufficio di conciliazione stesso, né quelli della controparte. In conformità a ciò, l'ufficio di conciliazione non può seguire qualsivoglia direttiva di nessun'altra persona, organo o istituzione. L'ufficio di conciliazione non ha nessuna facoltà di dare direttive (art. 43 dell'Ordinanza sui servizi di telecomunicazione, del 9 marzo 2007, OST, RS 784.101.1). Esso decide in maniera indipendente riguardo alla sua competenza e all'avvio di una procedura di conciliazione, inoltre elabora le proprie proposte con l'intento che queste possano essere accettate da entrambe le parti e di evitare, così, una procedura giudiziaria dispendiosa.

Fino al 31 maggio 2009, l'ufficio di conciliazione ha visto, in qualità di conciliatrice, la Dr. Carol Franklin. Come suo successore, il consiglio di fondazione ha nominato ombudsman il Dr. Oliver Sidler. Per quanto riguarda l'attività di conciliazione, egli non sottostà a nessuna direttiva, è libero da qualsiasi vincolo d'interessi ed esercita il proprio compito in maniera indipendente, imparziale, trasparente ed efficiente. Egli si assicura, in particolare, che le persone cui è affidato il compito di risolvere le controversie dispongano delle qualifiche professionali richieste e che si attengano al diritto vigente. L'ombudsman è giurista addottorato e avvocato, con un proprio studio legale a Zugo, ha l'incarico d'insegnamento per il Diritto dei Mezzi di Comunicazione e Diritto della Telecomunicazione all'Università di Friburgo e pubblica anche in questi ambiti.

La procedura in breve

La procedura di conciliazione viene condotta principalmente per iscritto. Le richieste di conciliazione sono accettate quando vengono presentate tramite il formulario previsto (online o per posta). La procedura di conciliazione può essere avviata quando:

- nessun tribunale ordinario o tribunale arbitrale si sta occupando della medesima controversia,
- la parte richiedente dimostra in maniera credibile di aver precedentemente cercato

una soluzione conciliatoria con la controparte e

- la richiesta di conciliazione non risulta palesemente abusiva.

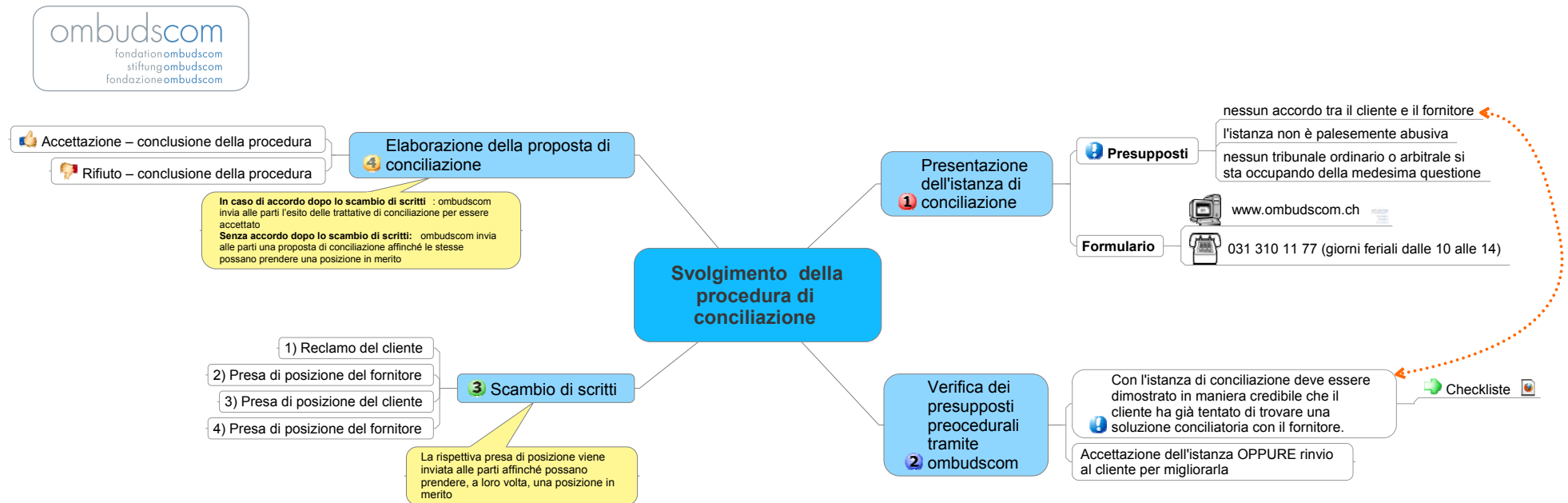
Se questi requisiti sono soddisfatti, l'ombudsman avvia la procedura di conciliazione e invita il fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto interessato a prendere posizione in merito ed a fornire ulteriori documenti. I fornitori interessati debbono sottoporsi alla procedura

di conciliazione (art. 47 OST). Dopo aver ricevuto la presa di posizione ed eventuali ulteriori documenti, l'ombudsman elabora una proposta di conciliazione. Questa proposta di conciliazione rappresenta una soluzione accettabile per entrambe le parti coinvolte.

Quando il cliente e il fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto accettano la soluzione proposta dall'ombudsman e firmano l'accordo corrispondente, ombudscom chiude la procedura. Se l'una o l'altra parte non firmano la proposta di conciliazione, ombudscom ne constata il fallimento e chiude la procedura. La procedura di conciliazione può inoltre essere chiusa tramite il riconoscimento dei diritti del cliente, il riconoscimento dei diritti del fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto, nonché da un riconoscimento reciproco o dal ritiro della richiesta di conciliazione.

Entrambe le parti inoltre, hanno sostanzialmente la possibilità di perseguire le vie giuridiche ordinarie anche dopo la conclusione della procedura di conciliazione.

Entrambe le parti inoltre, hanno sostanzialmente la possibilità di perseguire le vie giuridiche ordinarie anche dopo la conclusione della procedura di conciliazione.



Le tasse di procedura

Dopo aver avviato la procedura di conciliazione, se i presupposti richiesti sono soddisfatti e il fornitore interessato è stato invitato a presentare la propria presa di posizione, il caso viene fatturato al fornitore.

Per i fornitori sussiste la possibilità di pagare i casi in anticipo (cosiddetti pagatori in anticipo) oppure di saldare le tasse previste, caso per caso (cosiddetti pagatori per singolo caso). I pagatori in anticipo versano sei mesi prima le tasse forfetarie previste dal Consiglio di Fondazione per i casi di conciliazione che si prospetteranno in futuro e si fanno carico delle tasse di procedura fatturate alle/ai clienti finali per i casi che li riguardano. Sui pagamenti anticipati non vengono calcolati interessi. Il numero delle tasse forfetarie da versare in anticipo è calcolato dall'ufficio di conciliazione sulla base del numero dei casi di conciliazione effettivi del semestre precedente. In caso di fornitori per i quali non esiste un parametro cui fare riferimento, è l'ufficio di conciliazione a decidere sul numero delle tasse forfetarie da versare in anticipo; esse debbono essere almeno due. Per far ciò, l'ombudsman si basa sui valori delle esperienze presenti e/o sulla quota di mercato stimata del fornitore stesso (art. 4 ss. del regolamento procedurale dell'11 giugno 2008). Nell'anno 2009, la tassa forfetaria ordinaria dei pagatori in anticipo, comprendente la tassa di trattamento del caso per i clienti pari a CHF 20.–,

ammontava a CHF 1'430.– IVA esclusa per ogni singolo caso.

Tutti gli altri fornitori che non si costituiscono come pagatori in anticipo, sono automaticamente dei pagatori per singolo caso e pagano le tasse di procedura per ogni caso di conciliazione che li vede interessati. Essi versano un 20% in più rispetto alla tassa forfetaria ordinaria. La tassa procedurale dei clienti invece, non viene fatturata ai pagatori per singolo caso, bensì è ombudscom a farne carico (art. 10 del regolamento sugli emolumenti dell'11 giugno 2008). Nel 2009 ciò corrispondeva ad una tassa forfetaria per caso pari a CHF 1'700.– IVA esclusa, che veniva fatturata da ombudscom con una disposizione, dopo aver avviato la procedura di conciliazione.

Il regolamento sugli emolumenti è stato rielaborato nell'anno preso in esame ed è entrato in vigore con nuove disposizioni a partire dal 1° gennaio 2010.

Retrospectiva e resoconto sulle cifre

Numero delle conciliazioni ed avvenuti successi

	2009	2008 (totale)	2008 (2° metà)	2008 (1° metà)
Richieste di conciliazione e domande ricevute	3'146	1'254	720	534
Casi	698	406	210	196
Domande per avere informazioni o consigli	2'448	848	510	338
Casi conclusi di cui	480	187	78	109
Conciliazione avvenuta	427	119	65	54
Procedura breve, ritiro da parte del cliente	6	17	6	11
Conciliazione non avvenuta	47	15	7	8
Non membri (fino al 30.6.2008)	–	36	–	36
Conclusione avvenuta con successo	433 (91%)	136 (90%)	71 (91%)	65 (89%)
Casi pendenti al termine del periodo	218	133	133	88

Nell'anno preso in esame, si sono rivolte a noi complessivamente 3'146 persone (2008: 1'254), da cui sono derivati 698 casi (2008: 406) e 2'448 domande (2008: 848). A confronto con il 2008, nel 2009 ombudscom è stata un punto di riferimento per oltre il doppio dei clienti. Se si confrontano il numero di richieste e quello dei casi con le cifre degli anni precedenti, quando ombudscom era ancora costituita nella forma di un'associazione con i fornitori Cablecom, Orange, Sunrise e Swisscom, rispetto al 2005 è stato registrato un aumento

del 585%, al 2006 del 340%, al 2007 del 183% e infine al 2008 del 152%.

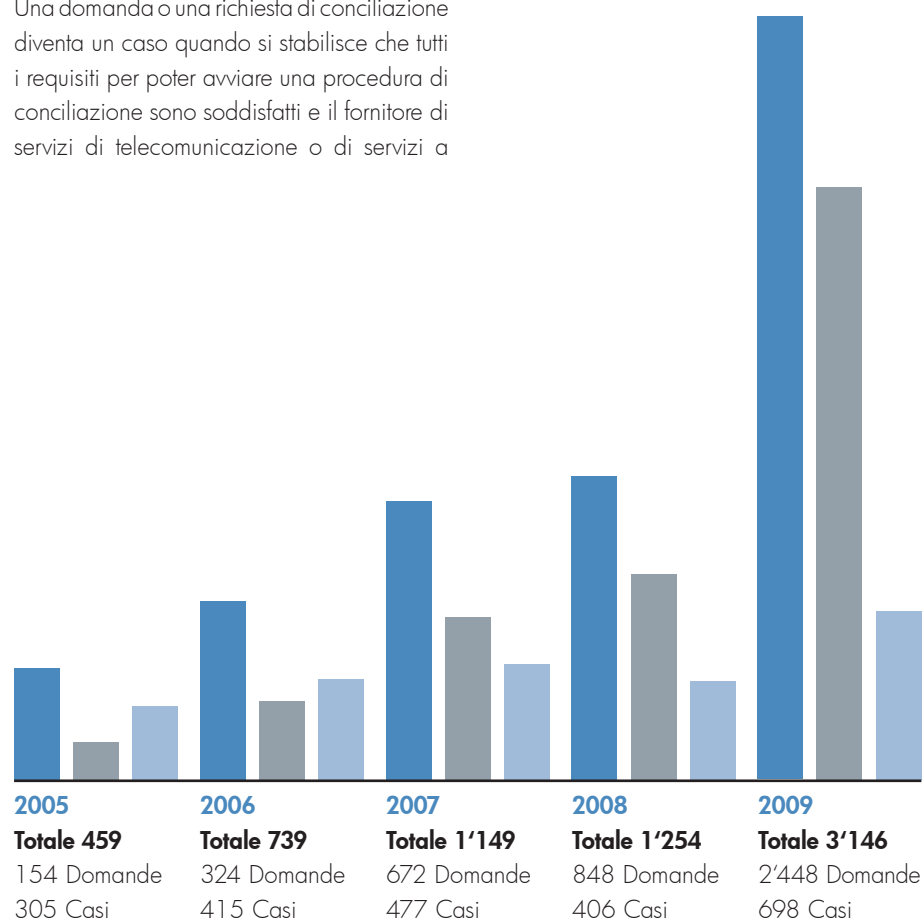
Questo notevole accrescimento delle domande e dei casi è da ricondurre ad un maggiore grado di notorietà di ombudscom. Diverse notizie riportate dai mass media, le informazioni delle organizzazioni per la tutela dei consumatori, le assicurazioni protezione giuridica, nonché i sindacati hanno contribuito ad accrescere il numero dei clienti che si sono rivolti all'ufficio di conciliazione. Inoltre, nel 2009, su alcune fatture o volantini dei fornitori di servizi di telecomunicazione

sono state date delle prime informazioni sull'esistenza dell'ufficio di conciliazione. Ugualmente, i fornitori dei servizi di telecomunicazione hanno maggiormente indicato ai clienti la possibilità di rivolgersi a ombudscom, soprattutto per quel che riguarda l'utilizzo di servizi a valore aggiunto contestato.

Domande impegnative

Una domanda o una richiesta di conciliazione diventa un caso quando si stabilisce che tutti i requisiti per poter avviare una procedura di conciliazione sono soddisfatti e il fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a

valore aggiunto interessato viene invitato a prendere posizione in merito. Una domanda viene registrata per la statistica quando il cliente si rivolge a ombudscom per iscritto oppure quando richiede telefonicamente il formulario di conciliazione. La statistica non contiene, invece, le numerose richieste telefoniche per ricevere consigli, suggerimenti o informazioni riguardanti la procedura di con-



ciliazione. Risulta considerevole il fatto che, a confronto con il 2008, il numero di domande si è quasi triplicato (2'448). Questo notevole aumento è nuovamente il risultato del cresciuto grado di notorietà dell'ufficio di conciliazione. Più di due terzi di queste domande sono stati conclusi, nel 2009, per via del ritiro della richiesta di conciliazione da parte del cliente, a causa della non competenza di ombudscom oppure perché non sono stati forniti i documenti richiesti. Da un lato, questo notevole numero di domande concluse a causa di documenti mancanti oppure di ritiri dell'istanza da parte dei clienti è da ricondurre alle informazioni fornite da ombudscom in merito ai requisiti per poter avviare una procedura. Infatti, la circostanza che successivamente i clienti si siano rivolti al loro fornitore per iscritto per richiedere una soluzione del problema, ha fatto sì che molto spesso le parti si siano accordate in questo modo. Dall'altro, invece, per una parte dei clienti, l'impegno richiesto per poter avviare una proposta di conciliazione, cioè compilare il formulario, oppure redigere una lettera di reclamo da inviare al fornitore era troppo. Sempre più spesso, infatti, i clienti partono dal presupposto che ombudscom – come se fosse un ufficio per la tutela dei consumatori oppure un'assicurazione protezione giuridica – possa contattare i fornitori al posto loro e che essi non si debbano più occupare del caso.

Alla fine del 2009 erano ancora 274 le domande pendenti. 437 delle domande presentate sono divenute uno dei 698 casi.

Alto tasso di successo per i casi di conciliazione

Come menzionato, 437 domande sono diventate uno dei 698 casi. I restanti 261 casi sono derivati da dossier già completi, in modo tale che si è potuto avviare la procedura senza dover fare riferimento alla necessità di compilare il formulario. Ancora una volta è stato possibile portare a termine la maggior parte dei casi entro il termine previsto al punto 4.2 del regolamento procedurale, corrispondente, cioè, a tre mesi.

In totale, fino alla fine del periodo esaminato, al 31 dicembre 2009 sono stati conclusi 480 dei 698 casi, di cui 433 con successo. Solo in 47 casi non si è giunti ad una conciliazione. Ciò corrisponde ad un tasso di successo dalla percentuale similmente alta a quella dell'anno precedente, il 2008, pari al 91%. L'ufficio di conciliazione e le proposte di conciliazione da esso elaborate sono tuttora accettate dai fornitori di servizi di telecomunicazione che erano già membri dell'associazione. Anche presso gli altri fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto è stato possibile raggiungere questa notevole accettazione, anche se solo dopo alcune spiegazioni. Il nostro timore che il tasso di successo potesse scendere dopo il passaggio dall'associazione alla fondazione a causa di una mancante cooperazione tra i precedenti non membri e i fornitori di servizi di telecomunicazione a valore aggiunto si è dimostrato in gran parte infondato.

Un alto tasso di casi ancora pendenti a fine anno

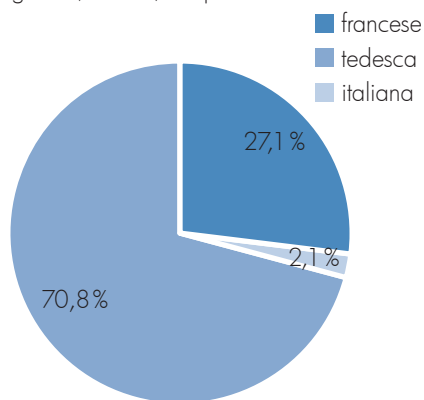
Al 31 dicembre 2009 erano pendenti ancora 218 casi. A confronto con i 133 ancora aperti alla fine del 2008, questo dato corrisponde ad un aumento di appena due terzi. L'alto numero di casi pendenti è da ricondurre alle richieste dei servizi di ombudscom notevolmente cresciute. Ciò conduce ad un consistente aumento dell'attività amministrativa, anche dal punto di vista temporale, poiché per ogni domanda o, rispettivamente, richiesta di conciliazione debbono essere verificati i requisiti, debbono essere richiesti eventuali documenti mancanti o ulteriori informazioni nonché bisogna dare consigli riguardo all'agire necessario per avviare una procedura di conciliazione. Allo stesso modo non sono da sottovalutare le numerose richieste telefoniche che ci giungono ogni giorno. Per quel che riguarda i fornitori è necessario rimarcare che nel 2009 sono divenuti attivi, sul mercato svizzero, numerosi nuovi fornitori di servizi a valore aggiunto e anche qualche nuovo fornitore di servizi di telecomunicazione. Perciò, dopo aver avviato una procedura di conciliazione, sono stati molti i fornitori che si sono rivolti a ombudscom al riguardo, per informarsi su di essa e sulla sua attività. Anche queste spiegazioni hanno comportato un ulteriore aumento dell'attività. Verso la fine del 2009, un collaboratore di ombudscom ha dovuto impiegare giornalmente, in media, oltre cinque ore per trattare la posta ricevuta e le richieste telefoniche, tanto che è rimasta solo una piccola parte del tempo a disposizione per elaborare le proposte di conciliazione.

Il valore della controversia diminuisce

Il valore medio della controversia presentato nelle richieste di conciliazione, rilevato statisticamente dal 2007, si è ridotto, nel 2009, a CHF 937.- (2008: CHF 1'200.-, 2007: CHF 750.-). Ciò si lascia ricondurre al fatto che, a causa della maggiore notorietà di ombudscom, si è rivolto all'ufficio di conciliazione un maggior numero di clienti con un valore della controversia più basso. Inoltre, i fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto hanno informato i clienti in maniera migliore riguardo ai costi correnti. Non notiamo nessun trend, bensì piuttosto una distribuzione casuale sui vari mesi.

Lingua e tipi di reclamanti

Delle 3'146 domande e casi, il 71% si è rivolto ad ombudscom in lingua tedesca, il 27% in lingua francese e il 2% in lingua italiana. Solo 107 delle domande o dei casi sono stati presentati da aziende (3.4%), tutti gli altri, invece, da privati.



Lingua di reclamanti 1.1.-31.12.2009

Motivi della controversia

	2009	2008 (totale)	2008 (2° metà)	2008 (1° metà)
1. Blocco, annullamento dei servizi, disdetta contrattuale (tasse amministrative), Condizioni Generali	745	366	196	170
2. Qualità dei servizi / Servizio clienti	738	360	250	110
3. Fatturazione	397	215	124	91
4. Servizi a valore aggiunto	807	155	81	74
5. Servizi non richiesti, marketing telefonico, contratti a domicilio	91	58	25	30
6. Problemi d'antenna	–	6	0	6
7. Disagi / Pubblicità indesiderata*	29	–	–	–
8. Furto*	8	–	–	–
9. Portabilità del numero*	7	–	–	–
10. Roaming*	52	–	–	–
11. Radio / Televisione*	26	–	–	–
12. Altro	243	94	41	53

* a partire dal 01.01.2009

Servizi a valore aggiunto

SMS/MMS soggetti a pagamento

Per quanto riguarda i motivi delle controversie, risalta il moltiplicarsi di quelle relative ai servizi a valore aggiunto. Se nell'anno precedente queste erano solo 155, il numero dei reclami nell'ambito dei servizi a valore aggiunto è salito nel 2009 a 807. Ciò è da ricondurre soprattutto al grande problema sorto nel 2009 degli SMS ed MMS di alcuni

servizi a valore aggiunto a pagamento. Gli SMS ed MMS vengono adottati per fornire diversi servizi, generalmente a pagamento, in particolare in collegamento con loghi e suonerie, servizi a carattere erotico e forum di discussione (chats). Nel 2009 si sono rivolti a noi clienti che, per esempio, a causa di un messaggio in

un social network, hanno partecipato ad un concorso o ad un test d'intelligenza, hanno letto informazioni sul loro oroscopo, hanno conosciuto nuove persone oppure volevano scaricare delle nuove suonerie. Per registrarsi notificavano il loro numero di cellulare e ricevevano, in seguito, degli SMS che venivano fatturati loro sulla fattura del loro fornitore di servizi di telecomunicazione. Questi messaggi venivano inviati ai clienti che si erano registrati per un abbonamento senza saperlo. Il più delle volte, questi SMS contenevano informazioni su nuove offerte, come per esempio la presenza di nuove suonerie o concorsi. I clienti, perciò, ritenevano che si trattasse di un SMS pubblicitario e non erano consapevoli dei costi fatturati. Per potersi abbonare ad un servizio, il partecipante invia, di norma, un codice ad un determinato numero oppure lo attiva con il link d'attivazione su di una pagina wap. Il consumatore, prima dell'attivazione di un servizio che può avere come conseguenza la ricezione di numerosi SMS o MMS, deve essere informato gratuitamente e in modo inequivocabile su di un eventuale canone, sul prezzo per singola informazione, sulla procedura per la disattivazione del servizio e il numero massimo di messaggi al minuto. Dopo che il consumatore ha ricevuto queste informazioni, deve inoltre confermare espressamente di accettare l'offerta (art. 11 b OIP; Ordinanza dell'11 dicembre 1978 sull'indicazione dei prezzi, RS 942.211). Ogni volta che è disponibile una nuova informazione, riceve uno o più SMS o MMS, generalmente a paga-

mento. Per non ricevere più SMS o MMS di questo tipo, il cliente deve disattivare il servizio (per esempio inviando un messaggio ad un codice di disattivazione determinato come «stop» oppure «stopp»). Le disposizioni di legge fissano il prezzo massimo per ogni SMS ricevuto al minuto a CHF 5.– (art. 39 cpv. 3 OST). Inoltre, un servizio di SMS o MMS cui ci si è abbonati non può superare, in totale, l'importo di CHF 400.– (art. 39 cpv. 4 OST). I fornitori di servizi a valore aggiunto o di servizi contenutistici sono adetti alla fornitura di SMS ed MMS a valore aggiunto e a pagamento. Al contrario, i fornitori di servizi di telefonia mobile hanno la competenza per trasmettere gli SMS/MMS tramite la linea mobile ai clienti finali e per fatturare gli importi. I fornitori di servizi di telefonia mobile debbono offrire gratuitamente ai loro clienti dei set di blocco per i numeri brevi di SMS ed MMS (art. 40 OST). Il blocco può estendersi a tutti i numeri brevi oppure solo a quelli che iniziano con la cifra 6 e che pertanto sono riservati ad offerte di carattere erotico. Per i clienti minori di anni 16, i fornitori debbono attivare il blocco per l'accesso alle offerte di carattere erotico, se sono a conoscenza della loro età (art. 41 lit. b OST).

Chiamate verso numeri premium

Rientrano nella rubrica dei «servizi a valore aggiunto» anche quelle controversie in cui il cliente contesta le chiamate verso numeri premium (numeri iniziati per 090x). Nell'anno preso in esame, ci siamo dovuti confrontare

molto spesso con controversie nelle quali i clienti si sono sentiti sopraffatti dai fornitori di servizi a valore aggiunto. Il servizio di cui si è usufruito attraverso il numero telefonico a pagamento a tariffa maggiorata viene pagato con la fattura telefonica. Chiamate verso tali numeri di servizi a valore aggiunto possono costare diversi franchi al minuto, anche se non può essere superato il limite massimo di CHF 10.– al minuto (art. 39 cpv. 2 OST). I fornitori di servizi a valore aggiunto sono obbligati ad informare i clienti, nella lingua in cui è offerto il servizio, gratuitamente ed inequivocabilmente sul canone o sul prezzo superiore a CHF 2.– al minuto (art. 11 a cpv. 1 PBV). A partire dal 1° luglio 2010, vige inoltre l'obbligo di informare il cliente che i costi sono riferiti solamente a chiamate dal telefono fisso. Se i canoni fissi superano il tetto di 10 franchi oppure il prezzo al minuto quello di 5 franchi, il servizio può essere addebitato al cliente dolo se ha espressamente accettato l'offerta (art. 11 a cpv. 4 OIP). Questi numeri a tariffa maggiorata possono pertanto far balzare gli importi della fattura telefonica a costi molto alti. Parliamo, per esempio, di informazioni telefoniche, ma anche di offerte per trovare un partner, di offerte a carattere erotico e quelle riguardanti l'oroscopo, di giochi televisivi a premi e di dollari virtuali in un gioco su internet per bambini. Quasi sempre i clienti hanno effettivamente usufruito di questi servizi, cioè hanno chiamato questi numeri, cosa di cui, però, il più delle volte non erano consapevoli. Infatti, la maggior parte dei servizi per

trovare un partner fa delle inserzioni nelle riviste e nei giornali cui i clienti reagiscono telefonando ai numeri indicati e spesso vengono intrattenuti finché – se mai avviene – vengono messi in contatto con il potenziale partner. Anche i servizi a carattere erotico possono trattenere i clienti al telefono per ore. Nel caso di giochi televisivi a premi, gli spettatori sono stati animati, da un presentatore o una presentatrice, a telefonare e quindi a partecipare ad un gioco direttamente in studio, oppure a vincere un premio solamente telefonando. Il fatto che la chiamata costi, per esempio, «quattro franchi al minuto e a chiamata» è generalmente indicato correttamente sullo schermo e viene comunicato anche al telefono. Tuttavia, il fatto che il prezzo sia dovuto anche se colui che chiama si sente dire «Siamo spiacenti, questa volta non ha vinto. Ritenti è sarà più fortunato!» è noto ai meno. Ugualmente, i clienti non sono consci del fatto che l'indicazione del prezzo è valida per le chiamate dal telefono fisso e non dal telefono mobile. Perciò sono sorpresi dal sovrapprezzo che viene fatturato per le chiamate dal telefono mobile.

I fornitori di servizi a valore aggiunto sono addetti alla fornitura delle offerte a pagamento. Al contrario, i fornitori di servizi di telefonia mobile sono competenti per la fatturazione degli importi. I fornitori di servizi di telefonia mobile debbono offrire gratuitamente, ai loro clienti, dei set di blocco per le chiamate verso tutti i numeri a valore aggiunto iniziati per 090x offerti, oppure solo per i servizi a valore aggiunto di carattere

erotico o pornografico offerti dai numeri iniziati per 0906. Per i clienti minori di anni 16, i fornitori debbono attivare obbligatoriamente il blocco per l'accesso alle offerte di carattere erotico e pornografico, se sono a conoscenza della loro età (art. 41 lit. a OST).

Ulteriori cambiamenti decisivi dei motivi di controversia

Dalla statistica si evince, inoltre, che nel 2009, a confronto con il 2008, il numero dei motivi di controversia riguardanti il «blocco, l'annullamento dei servizi, la disdetta contrattuale (tasse amministrative) e le Condizioni Generali» è raddoppiato. Si tratta, tra l'altro, di controversie in relazione ad una disdetta dei servizi di telecomunicazione del cliente e pertanto collegata con un termine di disdetta o, rispettivamente, con una tassa amministrativa per una disdetta anticipata. Nel caso dei cosiddetti contratti Rollover, ai clienti, molto spesso, non è chiaro che questi, dopo che è trascorso il termine utile di disdetta, si prolungano automaticamente di un nuovo anno. Per questo motivo, in tali situazioni, si

sorprendono del fatto che venga fatturata una tassa amministrativa per la disdetta anticipata. Rientrano in questa rubrica dei motivi di controversia anche il blocco dei collegamenti effettuato dal fornitore o le disdette del fornitore a causa di fatture insolte.

Sempre nel 2009, si è rivolto ad ombudscom il doppio dei clienti con il motivo di controversia «qualità dei servizi/servizio clienti». Vi rientrano, da una parte, controversie riguardanti la qualità di un collegamento ad internet, di un collegamento telefonico o di un collegamento TV. Dall'altra, invece, anche reclami relativi al servizio clienti, sia che si tratti di informazioni non corrette del servizio clienti stesso oppure, semplicemente, di risposte non date alle molte domande rivolte.

Questo raddoppio dei motivi di controversia «blocco, annullamento dei servizi, disdetta contrattuale (tasse amministrative) e Condizioni Generali» nonché «qualità dei servizi/servizio clienti» si lascia giustificare, anch'esso, soprattutto dal cresciuto grado di notorietà dell'ufficio di conciliazione.

Esempi e consigli

1. Tasse amministrative di disdetta per i contratti riguardanti la telefonia mobile

Il Signor A. disdice il proprio contratto di telefonia mobile prima che sia trascorsa la durata minima contrattuale. A causa della disdetta anticipata, egli suppone che fino alla scadenza contrattuale gli saranno addebitati solo i canoni mensili. Il Signor A., però, oltre ai canoni mensili, riceve dal suo fornitore anche una fattura per la tassa di disdetta anticipata pari a CHF 500.–, come stabilito nelle Condizioni Generali del fornitore stesso. Il Signor A. contatta il suo fornitore per iscritto, proponendogli di tornare da lui, qualora il fornitore stesso rinunci alla suddetta tassa di disdetta anticipata. Dal momento che il Signor A. non ha nessun riscontro con il suo fornitore, attiva un abbonamento prepay con lo stesso fornitore e gli serve poi una lettera con la quale adduce la prova di essere nuovamente in possesso di un numero telefonico dello stesso fornitore. Inoltre, tramite questo scritto, il Signor A. dichiara di essere disposto a farsi carico dei costi generatisi a causa della disdetta e della nuova portabilità, qualora questi risultino accettabili. Il fornitore non reagisce a quanto comunicato dal Signor A., bensì incarica un ufficio per il recupero di crediti il quale invia al Signor A. un'escussione di CHF 700.– per la tassa di disdetta anticipata. Il Signor A. decide perciò di versare al fornitore il credito iniziale di CHF 500.–. Il Signor A., deluso dalla situazione, si rivolge

a ombudscom con la richiesta rivolta al fornitore di restituirgli la tassa amministrativa di disdetta anticipata e si dichiara disposto a farsi carico di una parte dei costi generatisi e a rimanere presso questo fornitore.

L'ombudsman comprende la delusione del Signor A.: egli, infatti, aveva proposto una soluzione, ma il fornitore non si è dimostrato incline a scendere a compromessi. L'ombudsman rileva inoltre che una tassa amministrativa di disdetta anticipata di CHF 500.–, a seconda del momento in cui si disdice il contratto e a seconda del momento in cui lo stesso è stato concluso, rappresenta una somma notevole e che le tasse amministrative di disdetta che non siano calcolate pro rata risultano sproporzionate. Quando però si acquista un telefono cellulare a prezzo agevolato, una tassa amministrativa forfettaria di disdetta prevista per i primi 12 o rispettivamente 24 mesi dalla conclusione del contratto, è condivisibile, perché così, tramite simili tasse amministrative di disdetta anticipata, il fornitore può tutelarsi da una possibile perdita. L'ombudsman ha constatato, inoltre, che il Signor A., ritornando al suo fornitore, al posto di un abbonamento ha optato per un prodotto prepay, che al fornitore non assicura alcun fatturato minimo. Per questo motivo, l'ombudsman può obiettivamente comprendere la tassa amministrativa di disdetta richiesta. Tuttavia l'ombudsman ritiene che l'agire del fornitore non sia stato affatto a misura di cliente e per questa ragione, per poter giungere ad una soluzione consensuale del problema, vorrebbe

motivare il fornitore ad assecondare quanto espresso dal Signor A. e ad accreditare sul suo conto prepay l'importo di CHF 200.–.

Problema: I fornitori di servizi di telecomunicazione mobile, per potersi tutelare da eventuali perdite, stabiliscono nelle loro CG che, in caso di disdetta anticipata, sarà fatturata una tassa amministrativa di disdetta.

Consiglio: Prima di sottoscrivere il contratto, leggete il contenuto dello stesso e quello delle CG con molta attenzione. Inoltre occorre essere consci del fatto che in caso di una disdetta anticipata potrebbero essere fatturate delle tasse amministrative di disdetta.

2. Fatturazione per i servizi di telecomunicazione a valore aggiunto attraverso il collegamento di linea fissa

La Signora B. riceve dal proprio fornitore due fatture dagli importi incomprensibilmente alti. Il giustificativo dettagliato del fornitore mostra che in totale, l'importo di CHF 650.– è stato raggiunto tramite diversi collegamenti ai numeri 0901-. Il Signore e la Signora B. hanno un figlio minorenni ed essi sospettano che sia stato lui a generare questi costi con un gioco su internet a pagamento. Il figlio nega però di aver fatto queste chiamate e i suoi genitori gli credono. Per questo motivo, la Signora B. non è disposta ad assumersi questi costi e si rivolge a ombudscom per poter chiarire la situazione. Il fornitore asseconda la Signora B. e si dichiara disposto ad abbonare alla

sua cliente di lunga data l'importo di CHF 200.– del totale dei costi generatisi. L'ombudsman verifica il giustificativo dettagliato e giunge alla conclusione che i costi sono stati generati tramite un gioco su internet. La versione di base del gioco è gratuita, mentre tutte le versioni e le funzioni ampliate sono invece a pagamento. Con la verifica è stato riscontrato che un giocatore, che si era registrato con l'e-mail del figlio della Signora B., ha usufruito di queste funzioni a pagamento e ha lasciato fatturare i costi attraverso il collegamento di linea fissa. Di conseguenza, l'ombudsman suppone che i collegamenti siano stati attivati da un componente della famiglia. Come intestataria dell'allacciamento telefonico, la Signora B. è responsabile per i collegamenti e i costi che ne derivano, anche se questi sono stati causati da terzi, senza che la stessa ne fosse a conoscenza. L'ombudsman si compiace della condiscendenza del fornitore. Inoltre vorrebbe esortare il fornitore interessato a permettere alla Signora B. di saldare l'importo ancora insoluto di CHF 450.– con due rate.

Problema: Oltre ad esserne responsabile, l'intestatario di un allacciamento di linea fissa deve anche farsi carico dei costi che ne derivano. Perciò, l'intestatario deve assumersi anche quei costi che sono stati causati dai componenti del nucleo familiare o da terzi.

Consiglio: È possibile lasciar disabilitare gratuitamente i numeri iniziati per 090x per evitare brutte sorprese.

3. Conclusione di un contratto al telefono

Alla Signora E. viene offerto, telefonicamente, un contratto con il quale può telefonare ad un prezzo fisso mensile pari a CHF 20.–. Durante la conversazione, la Signora E. si informa più volte riguardo ad eventuali costi aggiuntivi. Le viene comunicato che dovrà versare il solo importo forfettario di CHF 20.– per i suoi tre numeri telefonici e le comunicazioni telefoniche. La Signora E. decide perciò di accettare l'offerta, senza però ricevere alcun contratto scritto. In seguito, la Signora E. riceve delle fatture il cui importo è superiore a CHF 20.–, poiché il prezzo forfettario si riferisce solo a comunicazioni verso la linea telefonica fissa svizzera. La Signora E. non è disposta a saldare le fatture insolte e si rivolge ad un'assicurazione protezione giuridica per poter salvaguardare i suoi interessi. L'assicurazione protezione giuridica contatta il fornitore con una lettera raccomandata e richiede che le venga recapitata la registrazione su nastro della conclusione del contratto orale, poiché dubita che il contratto stesso sia stato effettivamente stipulato. A questo scritto non sopraggiunge alcuna risposta.

L'ombudsman fa notare che un contratto legalmente valido può essere concluso anche verbalmente e che ha lo stesso valore di un contratto scritto. Egli ritiene però che l'invio di documenti scritti avrebbe contribuito a chia-

rare le divergenze esistenti. Per questo motivo l'ombudsman si compiacerebbe se il fornitore, in futuro, informasse i clienti in forma scritta riguardo al contratto stipulato telefonicamente. L'ombudsman ha ricevuto una registrazione della conversazione di vendita. Da questa, l'ombudsman rileva che la cliente, per tutta la durata della conversazione stessa, non è stata informata del fatto che il prezzo forfettario valesse solamente per le telefonate verso numeri della rete fissa svizzera. Inoltre ne emerge che la cliente è stata informata in maniera erranea riguardo alla validità dell'offerta per tutti i numeri. Secondo l'opinione dell'ombudsman, questo modo di procedere non è né corretto, né dimostra gentilezza nei confronti del cliente. L'ombudsman sottopone alle parti coinvolte una proposta di conciliazione con la quale il fornitore rescinde il contratto con effetto retroattivo e senza spese consequenziali, inoltre, riduce l'importo ancora insoluto da CHF 160.– a CHF 100.– e la Signora E. restituisce il telefono ricevuto al fornitore.

Problema: I contratti legalmente validi possono essere conclusi anche al telefono. In caso di contratti conclusi telefonicamente, vi è il pericolo che l'acquirente si faccia un'idea sbagliata sul prodotto da acquistare oppure che vengano meno delle informazioni importanti.

Consiglio: Per poter evitare equivoci, concludete i contratti preferibilmente per iscritto. Se vi viene offerto un contratto al telefono, mettetevi in chiaro che senza documenti scrit-

ti non volete concludere alcun contratto. Leggete con cura i documenti inviati e decidete solo ora, in tutta calma, se volete concludere il contratto. Se non è possibile concludere un contratto per iscritto, fate attenzione a comprendere bene l'offerta che vi viene fatta al telefono e insistete se non vi sentite sicuri in merito a qualche punto.

4. Costi di roaming a causa della combox

Il Signor M. riceve dal suo fornitore di telefonia mobile una fattura dall'importo insolitamente alto. L'importo di CHF 300.– è da riferire ai notevoli costi di roaming che sono stati causati da chiamate alla combox del Signor M. Nel momento in cui si sono generati questi costi, il Signor M. si trovava all'estero ed è convinto che le chiamate alla sua combox non gli possano essere fatturate. Egli contatta il proprio fornitore per iscritto e dichiara di non voler saldare le fatture. Il fornitore reagisce alla lettera del Signor M. e telefonicamente prende posizione in merito alle fatture contestate. In seguito, però, il fornitore non risponde più alle contestazioni scritte del cliente. Durante la procedura di conciliazione, il fornitore si dimostra pronto a scendere a compromessi e propone di assecondare il cliente accreditandogli l'importo di CHF 80.–.

L'ombudsman riconosce che il fornitore ha avuto premura nel chiarire le domande del cliente, tuttavia, considera l'atteggiamento del fornitore poco gentile nei confronti del cliente stesso. Visti i molti scritti del cliente, una presa di posizione scritta del fornitore

sarebbe stata adeguata alle aspettative del suo cliente. L'ombudsman dà risalto al fatto che dopo ben 15 anni di un ampio mercato di telefonia mobile, è ormai generalmente risaputo che se il possessore del telefono cellulare si trova all'estero e fa o riceve telefonate, verranno fatturati dei costi di roaming. Rappresenta una supposizione in questo senso anche la deviazione alla combox esistente. Per far ciò non è necessario chiamare la combox per poter ascoltare i messaggi salvati. Il tentativo di chiamata deviato viene addebitato all'intestatario del numero di telefono che si trova all'estero a partire dalla frontiera svizzera, proprio come se avesse risposto alla chiamata. A causa delle fatture elevate, il Signor M. si sarebbe aspettato di essere avvisato da parte del fornitore. Tuttavia, secondo l'opinione dell'ombudsman, il controllo dell'utilizzo della telefonia mobile rientra in prima linea nella responsabilità del cliente e perciò non sussiste alcun obbligo del fornitore di avvertire il cliente in caso di costi elevati. Di conseguenza, secondo il parere dell'ombudsman, è il Signor M. a doversi fare carico dei costi generatisi. In vista di un accordo amichevole, l'ombudsman, considerato che l'atteggiamento del fornitore è stato poco gentile nei confronti del cliente per quel che riguarda le risposte alle domande dello stesso, vorrebbe motivare il fornitore ad aumentare l'accredito proposto da CHF 80.– a CHF 140.–, importo con cui verrebbero accreditati anche i costi di sollecito generatisi.

Problema: *Quando all'estero si effettua o si risponde ad una chiamata, si possono generare dei costi elevati per il servizio di roaming. Se chi chiama lascia un messaggio sulla combox e non è stata attivata una deviazione diretta alla combox, all'intestatario del telefono mobile vengono fatturati gli stessi costi come se avesse risposto alla telefonata.*

Consiglio: *Per evitare costi di roaming, attivate la deviazione diretta alla vostra combox. Siate consapevoli del fatto che all'estero qualsiasi telefonata in entrata o in uscita comporta dei costi maggiori.*

5. Costi elevati per il servizio di SMS

Il Signor G. contesta il fatto di aver concluso un abbonamento per un servizio di SMS. Per questa ragione non è d'accordo nel dover pagare per gli SMS un importo di CHF 170.–. Nel caso dell'abbonamento in questione, si tratta di un servizio di SMS commerciale con il quale tutte le volte che è disponibile una nuova informazione, al cliente viene inviato un SMS a pagamento. L'utente si abbona al servizio di SMS inviando un codice ad un determinato numero. Per non ricevere più SMS di questo genere, l'utente deve disattivare il servizio. Di norma, le tariffe variano da circa CHF 0.10 a CHF 10.– per ogni informazione ricevuta. L'ombudsman comprende il disappunto del Signor G. riguardo al fatto di doversi fare carico dei costi per un servizio di SMS

che, secondo le sue indicazioni, non ha mai né ordinato, né utilizzato. Durante la procedura di conciliazione, l'ombudsman ha preso visione della registrazione e della cancellazione del servizio di SMS e ha constatato che l'ordine dell'abbonamento è avvenuto tramite il telefono cellulare del Signor G. Per farsi un'idea del servizio stesso, l'ombudsman lo ha provato. Ha notato che l'attivazione dell'abbonamento avviene in maniera molto semplice, poiché il simbolo riguardante l'avvio è molto evidente. Al contrario, invece, i costi, le CG ecc. sono difficilmente visibili. L'ombudsman ha inoltre riscontrato che il link riguardante le CG non funziona. L'ombudsman è dell'avviso che le indicazioni in merito alle conseguenze dell'attivazione non sono affatto impostate a misura di cliente. Per l'ombudsman è però ovvio che il Signor G., in quanto proprietario del telefono cellulare, è responsabile per i collegamenti stabiliti anche se non fosse stato lui ma un'altra persona del suo ambiente ad averli generati. Vista la mancata impostazione della pagina d'attivazione a misura di cliente – essa infatti è leggibile solo tramite lo scrolling della stessa e non presenta una chiara formulazione –, l'ombudsman invita il fornitore a rinunciare a tre quarti dei costi.

Problema: *I servizi di SMS procurano velocemente dei costi elevati, poiché ogni SMS in entrata è a pagamento e fino alla disattivazione del servizio si generano continuamente nuovi costi.*

Consiglio: Siate consapevoli del fatto che i servizi di SMS possono generare dei costi elevati. Se doveste attivare un servizio di SMS involontariamente, non sprecate tempo prima di bloccare il servizio. Dovreste inoltre assicurarvi che terzi non abbiano accesso al vostro telefono cellulare.

6. Furto di un telefono cellulare

Il Signor S., durante le sue vacanze, viene derubato del proprio telefono cellulare. Dopo un giorno e mezzo fa bloccare al proprio fornitore la sua carta SIM. Con la fattura successiva, al Signor S. vengono fatturati dei costi di roaming generatisi dopo il furto. Inoltre, nonostante la carta SIM sia stata bloccata, gli viene addebitato il canone mensile di CHF 75.-. Il Signor S. contesta queste fatturazioni. Visto che il Signor S. non salda le fatture, il fornitore gli invia un ultimo sollecito di pagamento e, a fronte dell'avviso inviato in precedenza, disdice il contratto anticipatamente. Inoltre il fornitore fattura una tassa amministrativa di CHF 185.-. Alla fine dei conti, l'importo insoluto è superiore a CHF 1'000.-, importo per il quale il fornitore avvia una procedura d'escussione.

L'ombudsman riscontra che i costi di roaming sono stati generati dopo il furto del telefono cellulare ma prima del blocco della carta SIM. Secondo l'opinione dell'ombudsman, la scheda SIM sarebbe dovuta essere bloccata immediatamente. Di conseguenza, il Signor S., in quanto intestatario del contratto, è responsabile dei costi anche se questi sono

stati generati da terzi o senza che lui ne fosse a conoscenza. Per quanto riguarda invece gli ulteriori canoni mensili richiesti di CHF 75.-, l'ombudsman ricorda che il blocco della carta SIM non può essere eguagliato ad una disdetta. Inoltre, nelle proprie CG, il fornitore avverte che in caso di blocco della SIM il canone mensile continuerà ad essere fatturato. Il fornitore ha proposto al suo cliente S. di poter ottenere gratuitamente, in uno dei suoi centri, una nuova carta SIM, procedimento comune nel caso di un furto del telefono cellulare. Il Signor S. non ha però accettato questa proposta. L'ombudsman può comprendere il malcontento del Signor S., poiché questi era dell'idea di aver disdetto l'abbonamento. Per poter giungere ad un accordo, l'ombudsman propone che il fornitore ritiri la pratica presso l'ufficio di recupero crediti, che rinunci all'importo di CHF 185.- e che il Signor S. saldi l'importo ancora insoluto con tre rate.

Problema: Se dopo un furto non si blocca immediatamente la carta SIM, terzi possono generare dei costi elevati. Il blocco della scheda SIM non è da eguagliare ad una disdetta, perciò è necessario continuare a pagare il canone mensile.

Consiglio: Se subite il furto del telefono cellulare, comunicate l'accaduto immediatamente al vostro fornitore, in modo che questi possa bloccare la scheda SIM. Per poter evitare una disdetta anticipata da parte del fornitore ed un'eventuale procedura

d'escussione, com'è accaduto nel caso in questione, ha senso continuare a saldare i costi non contestati.

7. Contratto orale

La Signora S. è interessata a cambiare il fornitore del suo collegamento telefonico. Si informa così, presso il potenziale nuovo fornitore, se, in caso di cambiamento, potrà mantenere il suo numero attuale. Il fornitore le conferma che ciò è possibile. In seguito a ciò, la Signora S. riceve da parte del fornitore un modulo con un nuovo numero insieme ad un modulo di delega per trasferire il numero telefonico. La Signora S. non compila il modulo ricevuto, bensì lo cestina. Da quel momento in poi, la Signora S. riceve delle fatture dal potenziale nuovo fornitore, sebbene telefoni ancora con il fornitore precedente. Il nuovo fornitore avvia una procedura d'escussione nei confronti della Signora S. Tramite la richiesta di conciliazione, la Signora S. desidera di non ricevere più fatture da parte del nuovo fornitore.

All'ombudsman è stata fornita una registrazione della conversazione telefonica tra la Signora S. e il nuovo fornitore. Da questa conversazione si evince che la Signora S. ha preso atto del fatto che la sua registrazione porterà alla conclusione di un contratto. In questo modo, perciò, ha sostanzialmente accettato il nuovo contratto. L'ombudsman fa notare che in linea di massima un contratto può essere concluso anche oralmente. Tuttavia, nel caso in questione, l'ombudsman

suppone che il contratto non sia stato concluso oralmente. L'ombudsman è dell'avviso che una conversazione telefonica non possa condurre alla conclusione di un contratto se si fa riferimento alle CG che il cliente riceverà solo dopo la conversazione telefonica. Nel caso in questione, tuttavia, il contratto è stato stipulato perché la Signora S. ha ricevuto per posta la conferma d'iscrizione e le CG, senza però avvalersi del diritto di recesso entro 7 giorni. La Signora S. era però stata informata in merito a questo diritto di recesso di 7 giorni durante la conversazione telefonica.

L'ombudsman giunge alla conclusione che la Signora S. ha stipulato un contratto con il nuovo fornitore e che, di conseguenza, deve farsi carico dei costi per il nuovo collegamento telefonico. Egli propone, però, che il fornitore, in segno di condiscendenza, le venga incontro assumendosi i costi d'escussione.

Problema: I contratti possono essere conclusi anche oralmente per telefono. Ignorare i documenti ricevuti al riguardo o il non accettare i prodotti spediti dal fornitore non fa sì che il contratto non venga stipulato.

Consiglio: Leggete i tutti i documenti ricevuti dal fornitore con molta attenzione. In generale è consigliabile organizzare il cambio di un fornitore proprio con il nuovo fornitore. Questo procedimento evita che dobbiate assumervi i costi per due collegamenti telefonici.

8. Mancata conoscenza sui costi

di roaming tramite l'utilizzo di internet

Il Signor B. si compra per la prima volta nella sua vita un telefono cellulare con il quale può navigare su internet. Poco dopo va all'estero e da lì utilizza internet con il suo telefono cellulare. Ritornato in Svizzera, il Signor B. riceve una fattura di CHF 300.–. L'importo è di molto superiore a quanto gli viene fatturato normalmente ed è da ricondurre all'utilizzo di internet all'estero. Il Signor B. si lamenta presso il suo fornitore di non essere stato informato sui costi elevati di roaming all'estero. Egli gli comunica di non essere disposto a pagare più di CHF 10.– per l'utilizzo di internet all'estero.

L'ombudsman comprende il disappunto del Signor B. nel ricevere una fattura inaspettatamente molto alta dopo essere stato all'estero. Nel caso in questione, la controversia è nata perché il Signor B., utilizzando all'estero il suo nuovo telefono cellulare appena acquistato, non era conscio dei costi che gli sarebbero stati fatturati al riguardo. Per questo motivo, l'ombudsman si pone la domanda su quale obbligo d'informazione spetti al fornitore quando vende un telefono cellulare. L'ombudsman evidenzia il fatto che, secondo la giurisprudenza svizzera, è certo che le parti debbano informarsi a vicenda durante la stipula di un contratto. Quale sia però la misura in cui debbano informarsi a vicenda dipende dalle circostanze del singolo caso. Per quel che riguarda i contratti di vendita di telefoni cellulari non esiste nessuna direttiva generale o richiesta con-

creta per l'obbligo d'informazione. Inoltre, l'ombudsman è dell'avviso che non esista un obbligo d'informazione riguardo a fatti che l'altra parte contraente potrebbe stabilire con facilità. L'ombudsman vorrebbe qui ricordare la responsabilità del cliente stesso, senza però dimenticare che si compiacerebbe se, proprio quando il cliente si trova all'estero, oltre ai noti SMS di benvenuto dei fornitori di servizi di roaming, seguissero automaticamente degli SMS del fornitore svizzero riguardanti i costi fatturati.

Nelle sue considerazioni, l'ombudsman ricorda anche che il problema dei costi di roaming è conosciuto da tempo e che questo tema è spesso oggetto di discussioni dei mezzi di comunicazione e delle riviste rivolte ai consumatori. Per questo motivo l'ombudsman giunge alla conclusione che il non essere consapevole di costi di roaming non può far sì che gli stessi non debbano essere saldati. Nel caso in questione, il fornitore si è dichiarato disposto a rinunciare al 50% dei costi generatisi. L'ombudsman si compiace dell'accondiscendenza del fornitore e, analizzati tutti gli eventi, reputa che la proposta del fornitore sia un'offerta equa ed adeguata.

Problema: All'estero, l'utilizzo di internet può generare costi di roaming molto elevati.

Consiglio: Informatevi riguardo ai costi di roaming all'estero e decidete poi se volete utilizzare internet tramite il telefono cellulare anche all'estero.

9. Cambio del fornitore

A fine gennaio, la Signora H. disdice il suo contratto di telefonia fissa presso il suo fornitore di servizi di telecomunicazione entro il termine di disdetta ordinario, cioè per fine aprile. Pochi giorni dopo, sottoscrive presso il centro di un altro fornitore, un contratto per un nuovo abbonamento, dichiarando di voler mantenere il suo numero attuale. In seguito, la Signora H. riceve una conferma scritta del fatto che il fornitore precedente rescinderà il contratto entro il 30 aprile. Nel mentre, il nuovo fornitore tenta più volte di effettuare la portabilità del numero. Tuttavia, il trasferimento del numero al nuovo fornitore fallisce poiché, fino alla scadenza del contratto, il numero viene utilizzato dal fornitore precedente. Alla fine, però, la Signora H. può utilizzare il suo nuovo abbonamento solo a partire da metà maggio. La Signora H. non è disposta a pagare due canoni per gli abbonamenti allo stesso numero per il periodo da febbraio ad aprile. Il nuovo fornitore, che non era a conoscenza del termine di scadenza del contratto della Signora H., viste le circostanze, si dichiara disposto ad offrire alla propria cliente due canoni mensili. L'ombudsman è dell'avviso che la Signora H. si sarebbe potuta risparmiare queste amarezze se non avesse disdetto il contratto in essere di proprio pugno ma se avesse organizzato la disdetta con il nuovo fornitore. L'ombudsman, però, si compiace della concisione del nuovo fornitore, tuttavia vorrebbe motivarlo ad accreditare alla Signora H. un ulteriore importo di CHF 40.–.

Problema: Se durante un contratto ancora in essere si stipula un nuovo contratto telefonico, si generano costi per due collegamenti telefonici.

Consiglio: Organizzate il cambio di fornitore e la disdetta del contratto con il vostro nuovo fornitore.

10. GC non chiare

Il Signor R. conclude con un fornitore un contratto per la telefonia mobile con una durata minima di 12 mesi. Durante l'anno, il Signor R. decide di disdire il contratto secondo la data di disdetta ordinaria entro il 15 agosto. Il fornitore non accetta la disdetta. Il Signor R. insiste nel voler che gli venga disdetto il contratto entro il termine stabilito e richiede la restituzione dell'importo di CHF 900.– precedentemente versato. Tramite la richiesta di conciliazione, il Signor R. vuole inoltre ottenere che il fornitore gli restituisca l'importo di CHF 300.– che ha versato per i costi di consulenza legale e i costi postali. Il fornitore dichiara che nelle CG, che sono state sottoscritte al momento della conclusione del contratto, vi è l'indicazione che in caso di disdetta entro un termine non stabilito dal contratto stesso, una restituzione pro rata temporis è esclusa. Sulla base di questo paragrafo contenuto nelle CG, il fornitore assume una posizione d'insistenza e non vuole restituire i canoni versati in precedenza dal Signor R. L'ombudsman verifica le CG del fornitore e si sofferma con attenzione sul paragrafo in

questione. L'ombudsman è dell'avviso che il paragrafo non sia chiaro. Nelle CG, il fornitore stabilisce che la durata minima del contratto è di 12 mesi. Tuttavia, il fornitore non precisa a partire da quando debbano essere considerati i 12 mesi. L'ombudsman ritiene che il Signor R. potesse quindi supporre di poter disdire il contratto esattamente dopo 12 mesi. Inoltre l'ombudsman reputa che la scadenza della durata minima fosse stata concordata implicitamente, poiché la stessa si lascia determinare a partire dalla data di conclusione del contratto. L'ombudsman invita perciò il fornitore a disdire il contratto con effetto retroattivo al 15 agosto e a restituire al Signor R., tramite bonifico, l'importo di CHF 900.-. Per quel che riguarda i costi di consulenza legale e di spedizione postale,

l'ombudsman ricorda che ombudscom, in quanto ufficio di conciliazione della telecomunicazione, non si avvale di un procedimento giuridico, bensì di un procedimento di conciliazione e non ha perciò alcuna facoltà nell'esprimersi in merito al risarcimento di danni o indennità.

Problema: Delle CG non chiare portano spesso a fare confusione e a creare equivoci. Generalmente vale la regola che delle CG non chiare debbano essere interpretate a favore del cliente.

Consiglio: Leggete le CG con molta attenzione e contattate il fornitore se siete del parere che alcune disposizioni non vi sono chiare.

Bilancio – Attivo

Attivo

al 31.12.2009

Attivo circolante

Liquidità

Cassa	Fr.	127.90
BEKB conto corrente 16 269.117.6.40	Fr.	281'123.56
BEKB conto di risparmio 42 4.244.637.80	Fr.	279'836.55
BEKB conto corrente dei casi 42 4.254.535.96	Fr.	24'990.10
BEKB deposito cauzionale 42 4.243.170.34	Fr.	25'255.85
Totale liquidità	Fr.	611'333.96

Crediti risultanti da forniture e prestazioni

Debitori	Fr.	237'304.95
----------	-----	------------

Altri crediti

Credito sull'imposta preventiva	Fr.	2'898.85
Totale altri crediti	Fr.	2'898.85

Ratei e risconti attivi	Fr.	57'414.05
-------------------------	-----	-----------

Totale attivo circolante	Fr.	908'951.81
---------------------------------	------------	-------------------

Attivo fisso

Mobili d'ufficio	Fr.	1.00
------------------	-----	------

Totale attivo fisso	Fr.	1.00
----------------------------	------------	-------------

Totale Attivo	Fr.	908'952.81
----------------------	------------	-------------------

Per il passivo si veda la pagina seguente

Bilancio – Passivo

Passivo	al 31.12.2009
Capitale di terzi	
Creditori	Fr. 4'017.90
Creditori IVA	Fr. 21'298.55
Pagamento anticipato Swisscom	Fr. 56'572.45
Pagamento anticipato Cablecom	Fr. 110'501.80
Pagamento anticipato Orange	Fr. 92'797.15
Pagamento anticipato Sunrise	Fr. 143'600.80
Pagamento anticipato Mobilezone	Fr. 5'567.00
Ratei e risconti passivi	Fr. 204'423.50
Totale capitale di terzi	Fr. 638'779.15
Capitale della Fondazione	
Capitale della Fondazione	Fr. 270'000.00
Proventi	Fr. 173.66
Totale capitale della Fondazione	Fr. 270'173.66
Totale Passivo	Fr. 908'952.81

Conto economico**1.7.2008 – 31.12.2009**

Proventi	
Tasse di conciliazione	Fr. 322'419.11
Contributi dei fornitori	Fr. 892'320.00
Totale Proventi	Fr. 1'214'739.11
Costi d'esercizio	
Stipendi	Fr. -687'278.25
Compensi	Fr. -133'761.65
Compensi consiglio di fondazione	Fr. -60'750.00
Contributi AVS	Fr. -64'266.35
Assicurazioni per il personale	Fr. -32'778.13
Spese per il personale	Fr. -7'246.60
Inserzioni (ricerca del personale)	Fr. -5'323.05
Affitto e spese condominiali	Fr. -85'125.20
Spese e commissioni bancarie	Fr. -626.05
Spese e manutenzione dei mobili d'ufficio	Fr. -5'812.55
Ammortamenti	Fr. -26'831.55
Assicurazioni di cose	Fr. -1'789.00
Materiale d'ufficio	Fr. -9'380.30
Spese postali e telefoniche	Fr. -20'212.90
Spese informatiche	Fr. -23'372.60
Consulenza e sviluppo dell'elaborazione elettronica dei dati	Fr. -2'680.95
Contabilità e revisione	Fr. -43'272.40
Libri e riviste	Fr. -3.40
Spese pubblicitarie	Fr. -9'944.75
Spese di rappresentanza/consiglieri di fondazione	Fr. -8'349.35
Altre spese d'amministrazione	Fr. -8'420.00
Spese varie	Fr. -140.60
Totale costi d'esercizio	Fr. -1'237'365.63
Risultato d'esercizio senza interessi né imposte	Fr. -22'626.52
Provento d'interessi	Fr. 8'295.45
Altri proventi	Fr. 14'504.73
Utile	Fr. 173.66

Relazione sulla revisione

T B C Revisions GmbH

Rapporto dell'Ufficio di revisione sulla
revisione limitata al consiglio di fonda-
zione della Fondazione ombudscom
con sede a Berna

Gümligen, 14 aprile 2010

In qualità di Ufficio di revisione abbiamo verificato il conto annuale (bilancio, conto economico e allegato) della Fondazione ombudscom per l'anno d'esercizio riguardante il periodo dal 1° luglio 2008 al 31 dicembre 2009.

Il consiglio di fondazione è responsabile dell'allestimento del conto annuale, mentre il nostro compito consiste nella sua verifica. Confermiamo di adempiere i requisiti legali relativi all'abilitazione professionale e all'indipendenza.

La nostra revisione è stata effettuata conformemente allo Standard svizzero sulla revisione limitata, il quale richiede che la stessa deve essere pianificata ed effettuata in maniera tale che anomalie significative nel conto annuale possano essere identificate. Una revisione limitata consiste essenzialmente nell'effettuare interrogazioni e procedure analitiche, come pure, a seconda delle circostanze, adeguate verifiche di dettaglio della documentazione disponibile presso l'azienda sottoposta a revisione. Per contro, la verifica dei processi aziendali e del sistema di controllo interno, come pure interrogazioni e altre procedure miranti all'identificazione di atti illeciti o altre violazioni di disposizioni legali, sono escluse da questa revisione.

Sulla base della nostra revisione non abbiamo rilevato fatti che ci possano fare ritenere che il conto annuale non sia conforme alle disposizioni legali e statutarie.

TBC Revisions GmbH


A. Tringaniello

Allegato: conto annuale

Angelo Tringaniello, dipl. Wirtschaftsprüfer, zugelassener Revisionsexperte, Mitglied der TREUHAND-KAMMER
Bruno Tringaniello, dipl. Wirtschaftsprüfer, zugelassener Revisionsexperte, Mitglied der TREUHAND-KAMMER
Worbstrasse 201, Postfach 47, CH-3073 Gümligen/BE, Tel. +41 31 954 01 50, Fax +41 31 954 01 54, E-Mail t.b.c@bluewin.ch
Rathausstrasse 8, 6340 Baar/ZG, Tel. +41 41 783 21 83, Fax +41 41 783 21 84, E-Mail TaxConsult@gmx.ch

ombudscom-Team

Dr. Oliver Sidler, ombudsman
Dr. Carol Franklin, Conciliatrice
(fino al 31 maggio 2009)

Attila Akin, giurista
(fino al 31 dicembre 2009)
Beatrix Carelli, Segreteria
Susanne Eckert, giurista
(fino al 31 luglio 2009)

Brigitte Pérez, giurista
(fino al 30 settembre 2009)
Eleonora Rhy, giurista
Annarita Rombini, collaboratrice giuridica
Lorena Rota, collaboratrice giuridica
Ruth Stuber-Simon, avvocato
Linard Vital, collaboratore giuridico

Fondazione ombudscom – Ufficio di conciliazione della telecomunicazione

Sono Fondatori

Cablecom GmbH
Orange Communications SA
Sunrise Communications AG
Swisscom (Schweiz) AG
SAVASS (Swiss Association Value Added Service)

ACSI (Associazione consumatori e consumatori della Svizzera italiana)
FRC (Fédération romande des consommateurs)
kf (Konsumentenforum)

Membri del Consiglio di Fondazione

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Presidente
Christiane Langenberger-Jaeger, Vice-Presidente
Monika Dusong (Fédération romande des consommateurs, Presidente)
Franziska Troesch-Schneider (Konsumentenforum kf, Presidente)
Frank Zelger (Cablecom GmbH)
Joachim Hofsähs (Sunrise Communications AG)
Avv. Hans-Ulrich Hunziker (SAVASS Swiss Association Value Added Service)
Dr. Claudia Kaufmann
Prof. Dr. Sita Mazumder

ombudscom

Office de conciliation des télécommunications
Schlichtungsstelle Telekommunikation
Ufficio di conciliazione della telecomunicazione
Bundesgasse 26, 3011 Berna

T 031 310 11 77
F 031 310 11 78
info@ombudscom.ch
www.ombudscom.ch

Siamo reperibili telefonicamente dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 14.00.

© ombudscom, 2010, Layout filmreif.ch
