

---

ombudscom

# Relazione annuale 2011

dell'ufficio di conciliazione della telecomunicazione

---

**Indice**

Prefazione del Presidente .....	3	Procedure di conciliazione	
Prefazione dell'Ombudsman.....	4	concluse con successo .....	14
L'ufficio di conciliazione		Aumento dei ritiri delle	
e l'Ombudsman .....	5	richieste di conciliazione .....	15
La procedura di conciliazione		Valore litigioso .....	15
in breve .....	6	Lingua e tipi di reclamanti.....	16
Le categorie di casi.....	6	Motivi della controversia.....	16
Caso breve.....	6	Blocco, annullamento dei servizi,	
Caso normale .....	7	disdetta contrattuale,	
Stralcio dal ruolo .....	7	Condizioni Generali.....	16
Le spese procedurali.....	8	Servizi non richiesti.....	18
Pagatori in anticipo e		Fatturazione.....	21
pagatori per singolo caso .....	8	Qualità del servizio,	
Spese procedurali fino		servizio clienti .....	21
al 31 luglio 2011 .....	8	Servizi a valore aggiunto .....	22
Spese procedurali a partire		Roaming .....	29
dal 1° agosto 2011 .....	9	Contatti con i mass-media .....	31
Ricorsi presso il Tribunale		Esempi di casi.....	32
amministrativo federale.....	9	Bilancio: Attivo.....	42
Retrospectiva e resoconto sulle cifre ....	10	Bilancio: Passivo .....	43
Numero delle conciliazioni .....	10	Conto d'esercizio .....	44
Richieste.....	12	Relazione sulla revisione.....	45
Casi.....	13	Il team di ombudscom e	
Casi pendenti .....	13	la Fondazione ombudscom .....	46

Nell'anno 2011, come negli anni precedenti, si è registrato un nuovo aumento delle richieste e dei casi di conciliazione. In confronto al totale dell'anno 2010, ciò corrisponde ad un aumento del 27%. Ad un'osservazione differenziata si nota, tuttavia, che i casi che sono stati seguiti fino all'elaborazione della proposta di conciliazione hanno subito un ristagno, mentre il numero delle richieste è cresciuto notevolmente. Spesso si tratta, al riguardo, di clienti che si sono accorti di un cambio non desiderato del fornitore di servizi di telecomunicazione. La stagnazione dei casi di conciliazione è da ricondursi a molteplici fattori: da un lato vi sono fornitori che, dopo che vi è stato un contatto fra i clienti ed ombudscom, hanno immediatamente intentato un'azione presso il tribunale civile, circostanza per cui viene a mancare uno dei presupposti per avviare una procedura di conciliazione; dall'altro, spesso si giunge ad un accordo fra fornitori e clienti e non è quindi necessario seguire ulteriormente il caso.

L'ombudsman, il Dr. Oliver Sidler, e il suo team motivato hanno fatto fronte al sovraccarico aggiuntivo sbrigando i dossier in maniera efficiente senza dover aumentare il personale. La quota di successi delle proposte di conciliazione, rimasta invariata, mostra che si continua a lavorare eccellentemente.

Per quanto riguarda il finanziamento di ombudscom, il Consiglio di Fondazione sta sviluppando, insieme all'ombudsman, un nuovo modello. Per far ciò è stata costituita una commissione i cui lavori sono già in stato avanzato e saranno terminati entro il 2012. Lo scopo è quello di sostituire il modello attuale del finanziamento

incrociato delle richieste, che avviene con le tasse per i casi normali e i casi brevi, con un finanziamento separato per le sole richieste. Al contempo sarà possibile diminuire i costi totali già solo risparmiando sui costi all'interno dell'ufficio di conciliazione stesso.

Rispondere alle richieste è una parte molto importante dell'attività di ombudscom. Il loro aumento mostra la vera necessità di un interlocutore neutrale nei rapporti contrattuali dell'ambito dei servizi di telecomunicazione e dei servizi a valore aggiunto. In fin dei conti, se attraverso indicazioni telefoniche è possibile risolvere dei problemi, si risparmiano dei costi per tutte le parti coinvolte. Ombudscom perciò, non è intenzionata a introdurre, nei confronti delle/dei clienti, degli ostacoli per accedere all'ufficio di conciliazione. Affinché sia però possibile diminuire i costi per i casi di conciliazione normali e per quelli brevi, è necessario che il finanziamento delle richieste sia separato dai casi stessi e sia suddiviso equamente fra i fornitori coinvolti. Vorrei perciò nuovamente ringraziare, in questa sede, le mie colleghe e i miei colleghi del Consiglio di Fondazione per la collaborazione molto costruttiva e la buona atmosfera sia durante le riunioni del Consiglio di Fondazione, sia durante quelle della commissione menzionata. Il mio ringraziamento si rivolge anche al Dr. Oliver Sidler e al suo team per l'applicazione professionale del mandato di ombudscom.

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





Nell'anno 2011, l'ufficio di conciliazione ha trattato 1'137 casi e 3'404 richieste.

In confronto al 2010, il numero dei casi è aumentato in maniera poco rilevante, mentre quello delle richieste, rispetto all'anno precedente, è salito di oltre il 40%. Una richiesta viene registrata statisticamente quando le/i clienti si rivolgono all'ufficio di conciliazione telefonicamente o per iscritto e i presupposti per avviare una procedura di conciliazione non sono (ancora) soddisfatti. La necessità di ricevere informazioni e spiegazioni è notevole. L'ufficio di conciliazione viene contattato da molte/i clienti quale organo di consulenza, sebbene ombudscom non possa ricoprire questo ruolo. In qualità di ufficio di conciliazione indipendente e neutrale, esso può dare informazioni solo in merito allo svolgimento della procedura. Tale situazione è insoddisfacente e informazioni concrete fornite alle clienti e ai clienti, relative, per esempio, a date o a termini di disdetta oppure consigli su cosa intraprendere per contattare i fornitori, potrebbero contribuire ad evitare una procedura di conciliazione. Si deve perciò puntare ad un'attività di consulenza chiaramente definita e limitata.

Per quanto riguarda i motivi dei reclami, spiccano le controversie relative a servizi non richiesti. Se nell'anno precedente tali reclami

corrispondevano a 442, in questo ambito, nel 2011, il numero dei reclami è aumentato di oltre il doppio, raggiungendo la quota di 965.

Il tentativo di ottenere nuove/i clienti è avvenuto tramite i contratti a domicilio, per strada e, nella maggior parte dei casi, al telefono. Le/i clienti molte volte non erano consapevoli del fatto che i contratti possono essere conclusi oralmente e si sono rivolte/i all'ufficio di conciliazione per questo motivo. L'ufficio di conciliazione ha anche avuto casi in cui le/i clienti si sono pentite/i del contratto e, con argomenti dubbi, volevano ritornare presso il fornitore iniziale (ovviamente senza conseguenze pecuniarie).

Con la crescente diffusione degli smartphones è aumentato anche il numero delle procedure di conciliazione dovute al volume di dati scaricati (soprattutto all'estero) con conseguente aumento dei costi. L'ufficio di conciliazione fa sempre riferimento alla responsabilità propria degli utenti dei nuovi mezzi di comunicazione e agli obblighi d'informazione dei fornitori. Per le/gli utenti le fatture dei fornitori non sempre sono comprensibili e, in questo ambito, sarebbe desiderabile maggiore trasparenza.

Anche quest'anno i collaboratori di ombudscom hanno svolto il loro compito con grande impegno. A loro va il mio vivo ringraziamento.

*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 (UFCOM) in qualità di fondazione (art. 12 c della Legge del 30 aprile 1997 sulle telecomunicazioni, LTC, RS 784.10). Esso fa da tramite tra le/i clienti dei fornitori svizzeri di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto in caso di controversie di diritto civile che le parti non riescono a risolvere 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 alcuna direttiva di nessun'altra persona, organo o istituzione esterni. L'ufficio di conciliazione non ha nessuna facoltà di dare direttive (art. 43 dell'Ordinanza sui servizi di telecomunicazione, OST, RS 784.101.1). Esso decide in maniera indipendente riguardo alla sua competenza e all'avvio di una procedura di conciliazione (art. 2 cpv. 2 del regolamento procedurale) ed elabora una proposta di conciliazione equa (art. 45 cpv. 4 OST).

L'ufficio di conciliazione è presieduto dal Dr. Oliver Sidler in qualità di ombudsman. 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.

## La procedura di conciliazione in breve

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

- nessun tribunale o tribunale arbitrale si sta già occupando della medesima questione,
- la parte richiedente dimostra attendibilmente di aver precedentemente tentato di trovare un accordo con l'altra parte – in questo caso l'ultimo contatto avuto con la controparte in merito alla controversia in essere non deve risalire, in linea di massima, ad un lasso di tempo superiore ai dodici mesi – e
- l'istanza di conciliazione non risulta palesemente abusiva.

Se questi requisiti previsti dall'art. 5 cpv. 1 del regolamento procedurale sono soddisfatti, ombudscom avvia la procedura di conciliazione e richiede al fornitore di servizi di telecomunicazione e/o di servizi a valore aggiunto interessato di prendere una posizione in merito e di fornire ulteriori documenti utili. I fornitori coinvolti sono legalmente tenuti a partecipare alla procedura di conciliazione (art. 47 OST).

### Le categorie di casi

Nell'anno preso in considerazione, le categorie di casi introdotte l'anno precedente sono rimaste invariate:

### Caso breve

Se la presa di posizione del fornitore di servizi di telecomunicazione e/o di servizi a valore aggiunto interessato contiene una

proposta volta al componimento della controversia, questa viene inoltrata alla/al cliente affinché possa verificarla. La/Il cliente può accettare la proposta del fornitore di servizi di telecomunicazione e/o di servizi a valore aggiunto interessato oppure deferire una controproposta. Se le parti si accordano durante lo scambio di scritti – tutt'al più doppio – l'ombudsman redige l'accordo in forma scritta e lo invia alle parti interessate per essere firmato.

### Caso normale

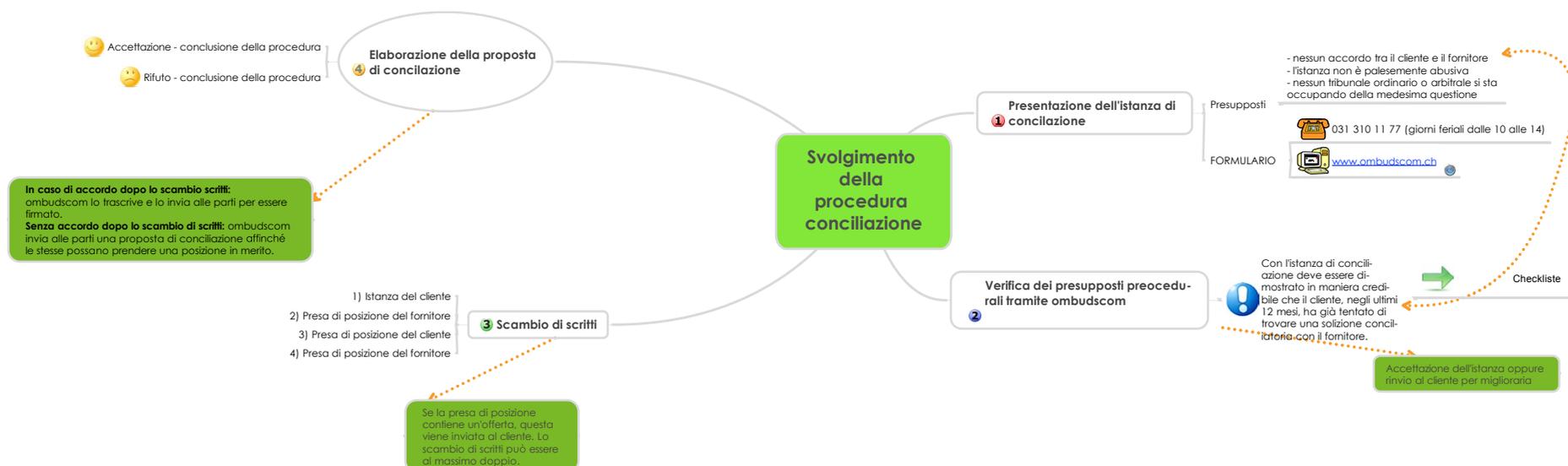
Se la presa di posizione del fornitore di servizi di telecomunicazione e/o di servizi a valore aggiunto interessato non contiene alcuna proposta o, rispettivamente, se nell'ambito dello scambio di scritti non si raggiunge alcun accordo, viene elaborata una proposta di conciliazione sulla base

delle affermazioni delle parti, dei documenti inoltrati e dei principi giuridici. Se la/il cliente e il fornitore di servizi di telecomunicazione e/o di servizi a valore aggiunto concordano con la proposta di conciliazione e quest'ultima viene sottoscritta da entrambe le parti, la procedura di conciliazione si considera conclusa con successo. La procedura viene conclusa anche nel caso in cui una o entrambe le parti non accettino la proposta di conciliazione.

### Stralcio dal ruolo

La procedura di conciliazione può altresì essere conclusa tramite il ritiro dell'istanza di conciliazione da parte della/del cliente.

Le parti hanno la possibilità di adire le ordinarie vie giudiziali anche dopo la conclusione della procedura di conciliazione.



## Le spese procedurali

Quando i requisiti sono soddisfatti, ombudscom avvia la procedura di conciliazione e invita il fornitore di servizi di telecomunicazione e/o di servizi a valore aggiunto interessato a fornire la propria presa di posizione. Le relative tasse di procedura vengono fatturate al fornitore di servizi di telecomunicazione e/o di servizi a valore aggiunto al momento della conclusione della procedura di conciliazione. Le tasse di procedura dei clienti sono pari a CHF 20.– e vengono dedotte dall'importo fatturato al fornitore di servizi di telecomunicazione e/o di servizi a valore aggiunto.

### Pagatori in anticipo e pagatori per singolo caso

Per tutti i fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto esiste la possibilità di effettuare il pagamento in anticipo (cosiddetti pagatori in anticipo, cfr. l'art. 5 ss. del regolamento sugli emolumenti) oppure di versare le tasse di procedura per singolo caso (cosiddetti pagatori per singolo caso, cfr. l'art. 10 del regolamento sugli emolumenti). I pagatori in anticipo versano le tasse di procedura, stabilite dal Consiglio di Fondazione per i casi futuri previsti, con sei mesi d'anticipo. I pagamenti anticipati non sono soggetti ad interessi. Il quantitativo delle tasse di procedura da versare in anticipo è fissato dall'ufficio di conciliazione sulla base degli effettivi casi di conciliazione avuti nel semestre precedente. Nel caso di

fornitori senza un parametro di riferimento, è l'ufficio di conciliazione a decidere in merito alle spese procedurali da versare in anticipo, considerando che debbono essere corrisposte le tasse di procedura per almeno due casi.

Tutti gli altri fornitori che non si costituiscono come pagatori in anticipo diventano automaticamente pagatori per singolo caso e versano le tasse di procedura caso per caso nel quale sono coinvolti, con un aumento del 20% come previsto dal regolamento sugli emolumenti.

### Spese procedurali fino al 31 luglio 2011

Il regolamento procedurale del 1° gennaio 2011 prevedeva per ogni categoria di caso un importo minimo e uno massimo:

- Stralcio dal ruolo: da CHF 250.– a 800.– IVA esclusa.
- Caso breve: da CHF 500.– a 1'500.– IVA esclusa.
- Caso normale: da CHF 950.– a 3'000.– IVA esclusa.

Questi importi minimi e massimi valevano per quei fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto che versavano le tasse di procedura in anticipo. Per i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto che non effettuavano alcun pagamento anticipato era previsto, come precedentemente menzionato, un aumento del 20%.

In questo ambito, l'ammontare delle tasse di procedura veniva calcolato sulla base delle circostanze del concreto singolo caso, cioè secondo la complessità dello stesso, il valore litigioso, il dispendio in termini lavorativi e l'esito della procedura di conciliazione.

Nell'anno preso in esame, il Tribunale amministrativo federale ha emesso quattro sentenze nelle quali si è espresso in merito alle spese procedurali. Esso ha considerato alcune tasse di procedura come un'infrazione al principio di equivalenza e perciò l'ha ritenuta in un palese rapporto di sproporzione rispetto al valore della prestazione. Per questo motivo ha approvato una parte dei ricorsi dei fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto.

Il regolamento sugli emolumenti elaborato alla luce di queste sentenze ha soppresso i valori minimi e massimi previsti per ogni categoria di caso affinché si potesse tenere meglio conto di ogni singolo caso.

### Spese procedurali a partire dal 1° agosto 2011

Il regolamento sugli emolumenti entrato in vigore a partire dal 1° agosto 2011 prescrive, all'art. 2 cpv. 2, che le tasse di procedura possono corrispondere da un minimo di CHF 200.– ad un massimo di CHF 3'000.– IVA esclusa (per i pagatori in anticipo). L'ammontare delle singole spese procedurali continua ad essere calcolato sulla base della complessità del singolo caso, del valore litigioso, del dispendio in termini lavorativi e dell'esito della procedura di conciliazione (art. 2 cpv. 3 del regolamento sugli emolumenti).

### Ricorsi presso il Tribunale amministrativo federale

Nell'anno preso in esame, presso il Tribunale amministrativo federale sono stati presentati 23 ricorsi contro decisioni di ombudscom sugli emolumenti, ricorsi che nel 2011 non erano ancora stati conclusi. Essenzialmente viene contestata la competenza dell'ufficio di conciliazione così come l'ammontare e la proporzionalità delle tasse di procedura.

## Retrospettiva e resoconto sulle cifre

### Numero delle conciliazioni

	2011	2010	2009	2008
<b>Casi e richieste</b>	4541	3567	3146	1168
<b>Richieste di informazioni/consigli</b>	3404	2402	2448	848
<b>Richieste concluse, di cui</b>	3179	2171	2174	–
Richieste divenute un caso	618	517	437	–
Mancato invio dei documenti	1599	1339	1248	–
Ritiro da parte del cliente prima d. presa di posizione	253	223	325	–
Incompetenza	104	92	164	–
Richieste telefoniche (dal 1° agosto 2011)	605	–	–	–
<b>Richieste pendenti alla fine del periodo</b>	225	231	274	–
<b>Casi</b>	1137	1165	698	320
<b>Conclusi con non membri</b> (fino al 30.6.2008)	–	–	–	36
<b>Conclusi in seguito al ritiro da parte del cliente dopo la presa di posizione</b>	275	164	6	17
<b>Conclusi con una proposta di conciliazione, di cui</b>	539	686	474	134
Conciliazione avvenuta (casi normali)	142	234	427	119
Conciliazione non avvenuta (casi normali)	94	98	47	15
Casi brevi	303	354	–	–
<b>Conclusi con successo</b>	445 (83%)	588 (86%)	427 (90%)	119 (89%)
<b>Casi pendenti alla fine del periodo</b>	323	315	218	133

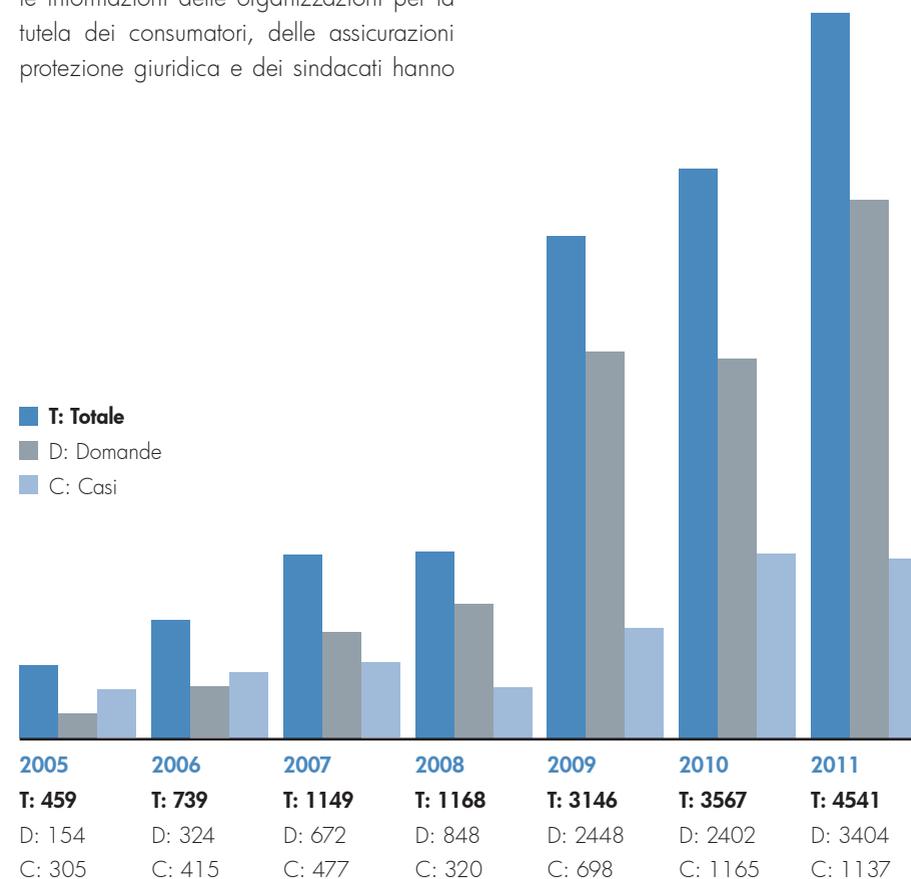
Nell'anno preso in esame, ad ombudscom si sono rivolte complessivamente 3'923 persone (2010: 3'050). Questo dato corrisponde a 327 clienti che mensilmente hanno consultato l'ufficio di conciliazione. Ne

sono derivati 1'137 casi (2010: 1'165) e 3'404 richieste (2010: 2'402). In confronto all'anno precedente vi è stato un incremento dei casi e delle richieste del 27%.

Il numero di persone che nel 2011 si sono rivolte all'ufficio di conciliazione della telecomunicazione, pari a 3'923, è da ricondursi all'aumentato tasso di notorietà di ombudscom. Da un lato, a partire dal 1° gennaio 2010, i fornitori di servizi di telecomunicazione hanno l'obbligo di informare le/i clienti, con ogni fattura, sull'esistenza dell'ufficio di conciliazione (art. 47 cpv. 3 OST). Dall'altro, le relazioni fornite dai mass-media, le informazioni delle organizzazioni per la tutela dei consumatori, delle assicurazioni protezione giuridica e dei sindacati hanno

contribuito al fatto che molte/i clienti si siano rivolte/i all'ufficio di conciliazione.

Il seguente diagramma illustra l'aumento delle richieste e dei casi a partire dal 2005, anno in cui ombudscom si è costituita come associazione (fino a giugno del 2008) con i fornitori cablecom, Orange, Sunrise e Swisscom.



**Richieste**

Una richiesta è rilevata statisticamente quando una/un cliente si rivolge per iscritto o telefonicamente all'ufficio di conciliazione e i requisiti necessari per l'avvio di una procedura di conciliazione non sono ancora soddisfatti. Del totale di 3'923 persone che si sono rivolte ad ombudscom nell'anno preso in esame, le richieste sono pari a 3'404. Ciò corrisponde a tre quarti del totale dei casi e delle richieste pari a 4'541. Rispetto all'anno precedente, il numero delle richieste è aumentato di oltre il 40% (2010: 2'402).

Alla fine dell'anno preso in esame è stato possibile concludere il 93% delle richieste in seguito al ritiro delle stesse da parte della/del cliente, all'incompetenza, al mancato invio dei documenti oppure all'avvio della procedura di conciliazione. Da notare è la categoria delle richieste telefoniche introdotta a partire dal 1° agosto 2011. Fin dal 1° agosto 2011 si sono rivolte/i telefonicamente ad ombudscom, per ottenere informazioni, 605 clienti. Attraggono l'attenzione anche le 1'599 richieste concluse in seguito al mancato invio dei documenti necessari. Ciò significa che si è dovuta archiviare circa la metà delle richieste perché le/i clienti non hanno fornito i documenti richiesti da ombudscom. Nell'anno preso in esame, si sono spesso rivolte/i ad ombudscom clienti che non erano correttamente informate/i sull'attività dell'ufficio di conciliazione o, rispettivamente, erano convinte/i che l'ombudsman e l'ufficio di conciliazione

tutelassero i loro interessi nei confronti del fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto o potessero direttamente risolvere il problema. L'ufficio di conciliazione le/li ha informate/i sulla sua attività e le/li ha rinviate/i ai presupposti per l'avvio di una procedura di conciliazione previsti ex art. 5 cpv. 1 del regolamento procedurale: debbono compilare il formulario «Richiesta di conciliazione» indicando i fatti e il fine perseguito, così come dimostrare credibilmente di aver tentato invano, nei 12 mesi precedenti, di trovare una soluzione al problema. Se dalla richiesta o dai documenti inviati non era possibile evincere che la/il cliente avessero già provato a trovare una soluzione con il fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto, di volta in volta l'ufficio di conciliazione ha consigliato loro di rivolgersi dapprima al fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto per iscritto. Con questo scritto si dovrebbe esporre la fattispecie e la/il cliente dovrebbe cercare di trovare una soluzione alla controversia. Evidentemente, per molte/i clienti tutto ciò è risultato troppo dispendioso. Come precedentemente indicato, essi debbono aver supposto che ombudscom tutelasse i loro interessi e che per questo motivo non fosse necessario intraprendere più nulla che riguardasse la questione.

Un altro motivo per cui non è stata avviata la procedura è dovuto al fatto che le/i clienti, su consiglio di ombudscom, si sono

rivolte/i per iscritto al fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto interessato e sono quindi riuscite/i a trovare un accordo tra di loro.

Il numero di richieste pendenti alla fine dell'anno preso in esame è rimasto all'incirca lo stesso dell'anno precedente (2011: 225; 2010: 231). 618 richieste sono state portate avanti come casi.

**Casi**

Una richiesta o una domanda di conciliazione diventano un caso se si stabilisce che tutti i presupposti per l'avvio di una procedura di conciliazione ai sensi dell'art. 5 del regolamento procedurale sono rispettati e il fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto viene esortato a fornire la propria presa di posizione.

Dal numero totale di persone, pari a 3'923, che nell'anno preso in esame si sono rivolte all'ufficio di conciliazione sono risultati 1'137 casi. Ciò corrisponde ad un quarto in relazione al totale di casi e richieste (4'541). 618 richieste sono state portate avanti come casi. I restanti 519 casi derivano da dossier inoltrati già completi in modo tale che è stato possibile avviare la procedura senza dover indicare la necessità di compilare il formulario per la richiesta di conciliazione o di dover redigere un'eventuale lettera di reclamo.

In confronto all'anno precedente con 1'165 casi, è stato registrato un lieve regresso.

Tuttavia, il numero ancora elevato di casi è da ricondursi all'aumentato tasso di notorietà dell'ufficio di conciliazione e della sua attività. In oltre, le/i clienti hanno consultato maggiormente la homepage di ombudscom [www.ombudscom.ch](http://www.ombudscom.ch) con informazioni sull'avvio della procedura di conciliazione o, rispettivamente, sulla lettera di reclamo da inviare al fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto, o sul formulario «Richiesta di conciliazione».

Alla fine del periodo preso in esame è stato possibile concludere 814 casi; al 31 dicembre 2011 erano pendenti ancora 323 casi.

**Casi pendenti**

Del totale di 1'137 casi, alla fine dell'anno preso in esame ne erano pendenti ancora 323. In confronto all'anno precedente, il numero dei casi ancora pendenti alla fine del periodo preso in esame è rimasto all'incirca lo stesso (2010: 315). Questo dato è degno di nota in particolare in considerazione del numero ridotto, nell'anno 2011, di collaboratrici e collaboratori di ombudscom. Se nell'estate del 2010 era stato necessario aumentare notevolmente il personale per diminuire il ritardo di allora nell'elaborazione dei casi, nell'anno preso in esame, con un team ridotto è stato possibile concludere quasi lo stesso numero di casi. L'ufficio di conciliazione ha perciò lavorato in maniera più efficiente con la conseguenza che le tasse di procedura sono state abbassate.

Si nota, però, che l'ufficio di conciliazione, in confronto all'anno precedente, doveva attivarsi in ancora 107 dei casi pendenti (2010: 80), sia con l'elaborazione della proposta di conciliazione in 88 casi, con un trattamento successivo di un caso o con la conclusione di 18 casi. Quest'aumento dei casi in cui ombudscom doveva ancora attivarsi è in parte da ricondursi ad un maggiore dispendio amministrativo dovuto alle numerose richieste; dall'altro ciò è dovuto al fatto che ombudscom ha introdotto considerazioni giuridiche più ampie che hanno avuto, come conseguenza, un maggiore dispendio.

Nei restanti 216 casi pendenti, ombudscom era in attesa o di una reazione del fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto, o di una reazione da parte della/del cliente: in 110 casi non era ancora pervenuta la presa di posizione del fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto, mentre 52 casi erano in attesa di una reazione del fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto oppure di una reazione della/del cliente e per 54 casi mancava ancora la reazione del fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto in merito alla proposta di conciliazione. Si nota il numero elevato di casi ancora pendenti per i quali mancava la presa di posizione del fornitore. Ciò è dovuto al fatto che, in particolare i nuovi partecipanti sul mercato, siano essi fornitori di servizi di

telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto, non avevano ancora dimestichezza con l'attività di ombudscom. Un altro motivo è da ricondursi a quei fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto che si sono rifiutati di partecipare alla procedura di conciliazione. È stato necessario sollecitare spesso questi fornitori e i nuovi partecipanti sul mercato, circostanza che ha rallentato tutta la procedura di conciliazione.

#### **Procedure di conciliazione concluse con successo**

In totale, fino alla fine dell'anno preso in esame, sono stati conclusi 814 dei 1'137 casi. In 275 casi non è stata elaborata alcuna proposta di conciliazione poiché le/i clienti hanno ritirato la propria richiesta di conciliazione (si veda più avanti). Nei restanti 539 casi ombudscom ha elaborato una proposta di conciliazione (caso normale e breve), che, in confronto all'anno precedente, corrisponde ad una diminuzione di un quinto (2010: 686 proposte di conciliazione). Ciò è da ricondursi al fatto che, in seguito a delucidazioni giuridiche più complesse nelle proposte di conciliazione si è avuto un maggiore dispendio. Inoltre, nell'anno precedente, l'ufficio di conciliazione, dato il ritardo nell'elaborazione delle proposte di conciliazione, ha avuto bisogno di un aumento del personale. Di conseguenza, nel 2010 sono state elaborate più proposte di conciliazione rispetto all'anno preso in esame. Un ulteriore motivo per il minor numero

di proposte di conciliazione elaborate è dovuto all'aumentato numero del dispendio amministrativo per l'accresciuto numero di richieste.

Delle 539 proposte di conciliazione elaborate 94 sono state rifiutate da una o da entrambe le parti e la procedura di conciliazione è stata conclusa in quanto fallita. Nei restanti 445 casi la proposta di conciliazione è stata accettata da entrambe le parti ed è stato possibile concludere la procedura di conciliazione con successo. Per ben 2/3 delle procedure di conciliazione concluse con successo si trattava di casi brevi. Infatti, in 303 delle procedure di conciliazione concluse con successo, le parti hanno raggiunto un accordo durante lo scambio di scritti effettuato da ombudscom, che è stato in seguito messo per iscritto e inviato alle parti per essere firmato. Le 445 procedure di conciliazione concluse con successo corrispondono ad un tasso di successo pari quasi all'83% che, in confronto all'anno precedente, è leggermente diminuito (2010: 86%). Ciò è essenzialmente dovuto alla circostanza che l'ufficio di conciliazione, elaborando la proposta di conciliazione, ha rinunciato ad una soluzione compromissoria nel caso in cui è accertato che il fornitore abbia agito correttamente. Un cliente, nel caso di propria condotta colpevole e di un agire corretto da parte del fornitore non deve essere premiato perché si è rivolto ad ombudscom. Questo fatto ha portato ad un aumento del rifiuto della

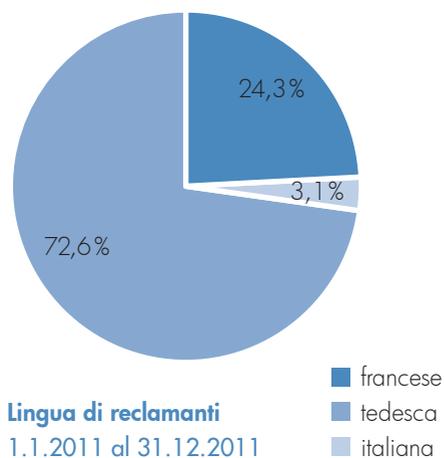
proposta di conciliazione da parte delle/dei clienti. A questo proposito è altresì da menzionare il fatto che alcuni fornitori, sia di servizi di telecomunicazione, sia di servizi a valore aggiunto, nonostante l'obbligo legale, non hanno preso parte alla procedura di conciliazione e, di conseguenza, non vi è stata alcuna reazione alla proposta di conciliazione, tanto che la procedura di conciliazione è fallita. Inoltre, vi sono stati alcuni fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto che hanno ripetutamente rifiutato le proposte di conciliazione.

#### **Aumento dei ritiri delle richieste di conciliazione**

Nell'anno preso in esame, in confronto all'anno precedente, il numero dei ritiri delle richieste di conciliazione da parte delle/dei clienti è aumentato di 2/3, salendo a 175 (cosiddetto stralcio dal ruolo; 2010: 164). A causa dell'avvio di una procedura di conciliazione, i fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto hanno contattato più spesso le/i clienti e hanno tentato di accordarsi al di fuori della procedura di conciliazione stessa. Se si è raggiunto un accordo, le/i clienti hanno ritirato la richiesta di conciliazione.

#### **Valore litigioso**

Fin dal 2007 il valore litigioso è registrato statisticamente. Nell'anno preso in esame è sceso a CHF 424.- (2010: 740.-; 2009: 937.-, 2008: 1'200.-, 2007: 750.-). Secondo la nostra opinione ciò è ugualmente dovuto al



tasso di notorietà dell'ufficio di conciliazione sempre più alto. In seguito all'applicazione dell'obbligo dei fornitori di servizi di telecomunicazione di informare i clienti, con ogni fattura, sull'esistenza dell'ufficio di conciliazione, spesso si sono rivolte/i ad ombudscom clienti con un valore litigioso minimo o, a volte, addirittura inesistente. Al riguardo non riscontriamo alcun trend; piuttosto si tratta di una suddivisione casuale sui diversi anni.

#### Lingua e tipi di reclamanti

Delle 4'541 richieste e casi, il 72,6% è stato presentato in lingua tedesca, il 24,3% in lingua francese e il 3,1% in lingua italiana. In confronto all'anno precedente, le richieste e i casi in lingua tedesca si sono ridotti del 3%, quelli in lingua italiana e francese sono invece aumentati, rispettivamente, dello 0,8% e del 2,2%.

Solo 204 richieste o casi sono pervenuti da società (4,5%), mentre tutto il resto da privati.

#### Motivi della controversia

##### **Blocco, annullamento dei servizi, disdetta contrattuale, Condizioni Generali**

Rispetto all'anno precedente, i reclami in questo ambito sono saliti da 957 a 1'163. Ciò corrisponde ad un aumento di oltre il 20% nei confronti del 2010. Questo motivo della controversia corrisponde ad un quarto di tutti i motivi della controversia.

Si tratta, tra l'altro, di controversie concernenti la disdetta del contratto e quindi relative al termine della disdetta o, rispettivamente, alla tassa amministrativa fatturata nel caso di una disdetta anticipata. Questa problematica si manifesta in particolare nel caso dei cosiddetti contratti roll-over. Se la/il cliente non esercita in tempo il proprio diritto di recesso, il contratto si rinnova automaticamente per un determinato periodo. Perciò, le/i clienti spesso si trovano confrontate/i con una tassa per una disdetta anticipata oppure con un rinnovo automatico del contratto, sebbene non abbiano desiderato tale rinnovo. Specialmente dopo un rapporto contrattuale durato numerosi anni, le/i clienti hanno generalmente dimenticato la data in cui il contratto è stato concluso. Questo problema si inasprisce per il fatto che le/i clienti, anche dopo che sia trascorsa la durata contrattuale minima, in qualsiasi stadio del rinnovo auto-

matico si trovino, sono limitate/i nella loro libertà di disporre. Non sono visibili motivi plausibili per questa possibilità di recesso molto limitata. Queste regole vigenti sono inoltre adatte a rendere più difficile, alle/ai clienti, il passaggio verso altri fornitori di servizi di telecomunicazione sul mercato o di cambiare i prodotti, circostanza che, in ultimo, è contraria ad una valida concorrenza sul mercato delle telecomunicazioni. L'ombudsman non scorge il problema nei contratti roll-over in sé, bensì nelle restrittive

modalità di recesso. È da supporre che la maggior parte delle/dei clienti non sia disturbata dal rinnovo automatico della durata contrattuale, quanto piuttosto dai problemi che si prospettano e dalle controversie che nascono in relazione alla necessità di poter disdire un contratto. Se le CG concedono alle/ai clienti un solo termine utile per poter inoltrare la disdetta, la flessibilità e la mobilità delle consumatrici e dei consumatori viene aggravata inutilmente. Nel mercato di massa dell'industria delle telecomunica-

#### Motivi della controversia

	2011	2010	2009	2008
<b>Blocco, annullamento dei servizi, disdetta contrattuale (tasse amministrative), CG</b>	1163	957	745	344
<b>Qualità dei servizi / Servizio clienti</b>	540	594	738	338
<b>Fatturazione</b>	805	514	397	200
<b>Servizi a valore aggiunto</b>	345	554	807	143
<b>Servizi non richiesti, marketing telefonico, contratti a domicilio</b>	965	442	91	53
<b>Problemi d'antenna</b>	–	–	–	4
<b>Disagi / Pubblicità indesiderata (a partire dal 1.1.09)</b>	17	12	29	–
<b>Furto (a partire dal 1.1.09)</b>	6	6	8	–
<b>Portabilità del numero (a partire dal 1.1.09)</b>	17	28	7	–
<b>Roaming (a partire dal 1.1.09)</b>	168	71	52	–
<b>Radio / Televisione (a partire dal 1.1.09)</b>	22	27	26	–
<b>Altro</b>	493	362	246	86

zioni, i clienti privati, come da esperienza, devono accettare le CG. Per loro i contratti standard non sono trattabili. Per questo motivo l'ombudsman vorrebbe sensibilizzare i fornitori in merito alle fattispecie ricorrenti e problematiche, inducendoli a riesaminare le pratiche adottate finora dal punto di vista dell'essere favorevoli alle/ai clienti ed eventualmente ad adattarle. Nell'ambito dei contratti roll-over, l'ombudsman ritiene che le possibilità di recesso dopo che siano trascorsi sia la durata minima, sia un primo rinnovo automatico del contratto in questione, siano insufficienti e orientate unilateralmente verso gli interessi dei fornitori. Pertanto l'ombudsman si compiacerebbe notevolmente se venissero effettuati adattamenti in merito. Inoltre, l'ombudsman richiama l'attenzione sullo scopo di una tassa per la disdetta anticipata che consiste, in realtà, nel fatto che la/il cliente, che al momento della stipulazione di un abbonamento riceve un apparecchio a prezzo ridotto (telefono cellulare, netbook, ecc.), non debbono poter disdire al di fuori del termine utile dopo breve tempo. Piuttosto, dev'essere premiata la fedeltà del cliente e i costi per il telefono cellulare debbono essere ammortizzati. Trascorsa la durata contrattuale minima senza che la/il cliente prolunghino il contratto e ricevano un altro apparecchio a prezzo ridotto, l'ombudsman è dell'avviso che questi costi elevati da considerare come un finanziamento dell'apparecchio ricevuto non siano più giustificati. Fortunatamente, nell'anno preso in esame, alcuni fornitori di servizi di

telecomunicazione si sono allontanati da questa prassi. Le/i clienti di questi fornitori di servizi di telecomunicazione, dopo che sia trascorsa la durata contrattuale minima, possono disdire il contratto in qualsiasi momento osservando, perciò, il termine di disdetta (per esempio 30 giorni).

Nell'anno preso in esame, si sono inoltre rivolte/i più spesso ad ombudscom quelle/i clienti che hanno sottoscritto presso un fornitore di servizi di telecomunicazione un contratto della durata di un anno e che hanno acquistato un iPhone a prezzo ridotto. Hanno disdetto il contratto entro i termini previsti e sono passati ad un altro fornitore di servizi di telecomunicazione. Quando hanno voluto introdurre la scheda SIM del nuovo fornitore di servizi di telecomunicazione, si sono però accorti che l'iPhone disponeva ancora di un SIM-Lock. Anche questa problematica ricade in questa categoria dei reclami. Vi rientrano, inoltre, il blocco degli allacciamenti oppure le disdette anticipate e soggette a pagamento pronunciate dal fornitore a causa di fatture non saldate.

### **Servizi non richiesti**

Per quanto riguarda i motivi della controversia, colpiscono le controversie dovute a servizi non richiesti. Se nell'anno precedente si contavano solo 442 casi, il numero dei reclami nell'ambito dei servizi non richiesti nel 2011 è raddoppiato, salendo a 965. Rientra in questo motivo della controversia, in particolare, la conclusione non richiesta di un

contratto con un altro fornitore di servizi di telecomunicazione oppure il passaggio non desiderato ad un altro fornitore di servizi di telecomunicazione. Tutto ciò ha generalmente come conseguenza che le comunicazioni vengono fatturate secondo le tariffe del nuovo fornitore di servizi di telecomunicazione, mentre le/i clienti continuano a ricevere una fattura del fornitore iniziale per l'allacciamento alla rete fissa (tassa base).

Questo notevole aumento rispecchia la situazione dell'accresciuta concorrenza, sul mercato, tra i fornitori di servizi di telecomunicazione. Anche nell'anno preso in esame nel mercato svizzero sono nuovamente entrati nuovi fornitori di servizi di telecomunicazione che hanno tentato di attirare nuove/i clienti nell'ambito della telefonia mobile, ma soprattutto in quello della telefonia fissa. Ciò è avvenuto, in particolar modo, tramite vendite porta a porta, fermando le persone sulla strada e spesso anche per telefono. Le/i clienti che nell'anno preso in esame si sono rivolte/i all'ufficio di conciliazione a causa di un servizio non richiesto, nella maggior parte dei casi sono state/i contattate/i telefonicamente da uno dei nuovi fornitori di servizi di telecomunicazione. Nel momento in cui hanno poi ricevuto la prima fattura perché il loro allacciamento era stato commutato (preselezione), sono rimaste/i sbigottite/i di fronte a quest'apparente conclusione di un contratto. Alcune/i di essi hanno sostenuto di non aver mai sottoscritto alcun contratto, altre/i, invece, hanno menzionato di non

essere state/i a conoscenza che si trattasse di un altro fornitore di servizi di telecomunicazione. Tutto ciò ha avuto come conseguenza che nell'anno preso in esame il tentativo di attirare le/i clienti da parte dei nuovi fornitori di servizi di telecomunicazione per la telefonia fissa ha spesso portato allo sviamento della clientela di un altro fornitore di servizi di telecomunicazione.

I contratti possono essere stipulati verbalmente, circostanza di cui molte/i clienti non sono consapevoli. Secondo l'art. 11 del diritto delle obbligazioni svizzero (CO, RS 220), i contratti possono essere stipulati in qualsiasi forma, se la legge non ne prescrive una in particolare. Per servizi di questo tipo, la legge non prevede nessuna forma particolare. Conformemente al diritto delle obbligazioni, per la conclusione di un contratto legalmente valido sono richieste un'offerta o proposta, nonché la sua accettazione. Per far ciò, le parti contraenti devono avere la possibilità di avere una propria volontà negoziale e di poterla esprimere. Se perciò manca la relativa volontà di stipulare un contratto, per esempio se una parte è stata ingannata oppure si trova in errore in merito al contenuto contrattuale, il contratto è affetto da vizio e pertanto non ha alcun effetto.

Per prevenire controversie, l'organo incaricato di emanare ordinanze nel settore delle telecomunicazioni ha posto delle condizioni alla stipulazione telefonica di contratti riguardanti la preselezione (cfr. la

cifra 4.1 ss. dell'Appendice 2 all'ordinanza del 17 novembre 1997 della Commissione federale delle comunicazioni concernente la legge sulle telecomunicazioni; RS 784.101.112/2). Tutti i fornitori di servizi di telecomunicazione sono obbligati a registrare l'offerta verbale della preselezione. Una tale offerta consiste nel cosiddetto TPV (Third Party Verification, cioè la conclusione contrattuale orale standardizzata) e della conversazione commerciale che la precede (conversazione di consulenza). Le conversazioni che conducono alla conclusione contrattuale debbono essere registrate da terzi, indipendenti dal fornitore di servizi di telecomunicazione, attraverso un sistema di registrazione automatica e verificate da questi. Inoltre, qualsiasi condizionamento è vietato (cfr. la cifra 4 dell'Appendice 2 all'ordinanza della Commissione federale delle comunicazioni).

La possibilità di fornire la TPV è presupposto affinché il nuovo fornitore di servizi di telecomunicazione possa trasmettere il mandato di preselezione al fornitore iniziale e possa avvenire la commutazione. Tutta la registrazione deve essere conservata per almeno 6 mesi. Se la consumatrice o il consumatore contestano il passaggio al nuovo fornitore, l'ombudsman è dell'avviso che la registrazione debba essere conservata finché non è stato possibile comporre la controversia.

Nel caso di una controversia e su richiesta della/del cliente, il fornitore di servizi di tele-

comunicazione è obbligato a fornire, entro dieci giorni, la prova dell'offerta sulla preselezione, la cosiddetta TPV, comprensiva della registrazione della conversazione commerciale per l'acquisizione di clienti (conversazione di consulenza). In caso contrario, il fornitore di servizi di telecomunicazione deve adottare tutte le misure necessarie per ripristinare entro cinque giorni lo stato di preselezione precedente sul collegamento in questione (cfr. la cifra 4.5 dell'Appendice 2 all'ordinanza della Commissione federale delle comunicazioni). In questo modo alle consumatrici ed ai consumatori viene data una possibilità, per simili casi, per poter annullare in maniera semplice, nel caso di uno svolgimento dubbio della conclusione orale del contratto, la preselezione attivata contro il loro volere.

In molti casi i fornitori di servizi di telecomunicazione non sono riusciti a recapitare alle/ai clienti la registrazione completa della conversazione, bensì hanno messo a loro disposizione solo la registrazione della conclusione del contratto. In queste circostanze non è possibile valutare completamente la conclusione del contratto stessa. Inoltre, le registrazioni della conclusione del contratto (TPV) sono spesso avvenute tramite il fornitore stesso e sono state verificate da quest'ultimo. Spesso, perciò, la registrazione automatica e da parte di un organo indipendente come pure la verifica della stessa, come previsto dalla legge, non veniva fornita. Secondo il parere dell'ombudsman, la registrazione della conclusione del contratto

messa a disposizione è sì utile per la valutazione, tuttavia, se osservata singolarmente, possiede poca forza persuasiva perché si possa ripercorrere e quindi confermare una valida conclusione del contratto. Inoltre, i fornitori di servizi di telecomunicazione non avrebbero potuto eseguire la commutazione (preselezione) senza aver registrato tutta la conversazione e dovrebbero perciò annullare la preselezione entro cinque giorni.

In alcuni casi, alle/ai clienti e all'ufficio di conciliazione è stata fornita tutta la registrazione della conversazione. Spesso le consumatrici ed i consumatori durante la conversazione, sono state/i letteralmente bombardate/i da informazioni senza che siano riuscite/i ad inserirsi loro stesse/i nel discorso. Generalmente non è stata riscontrata alcuna consulenza né sono state fornite informazioni trasparenti sull'imminente conclusione del contratto o cambiamento di fornitore. Alle/Ai clienti è stato in parte fatto credere che l'offerta riguardasse il fornitore di servizi di telecomunicazione originale, per esempio con espressioni come: «Quest'offerta è valida per tutti i clienti del fornitore XY», oppure «Per Lei resta tutto com'è ora: l'allacciamento rimane presso il fornitore XY e continua ad essere fatturato da quest'ultimo». In questo modo, al momento della stipula del contratto, alcune/i clienti coinvolti si trovavano in errore oppure erano stati ingannati.

Come mostrano questi esempi, quanto previsto legislativamente non viene applicato in

maniera eccezionale. L'ombudsman esorta i fornitori di servizi di telecomunicazione di informare le/i clienti, al momento della conclusione di un contratto al telefono, in maniera chiara e trasparente sull'imminente stipulazione orale del contratto così come sul cambio del fornitore di servizi di telecomunicazione.

### **Fatturazione**

Si nota anche l'aumento dei reclami per la fatturazione in generale, cresciuti nell'anno preso in esame di circa la metà (2011: 805; 2010: 514). Anche quest'aumento è da ricondursi alla crescente notorietà di ombudscom, in particolare al fatto che quasi tutti i fornitori di servizi di telecomunicazione osservano l'obbligo di informare, con ogni fattura, sulla presenza dell'ufficio di conciliazione.

Rientrano in questa categoria i reclami per la fatturazione che non concerne una disdetta. Si tratta, tra l'altro, di reclami per quanto riguarda il termine di pagamento concesso dal cliente, di sconti previsti dall'abbonamento ma non applicati, così come reclami per altre incertezze in merito alle fatture stesse.

### **Qualità del servizio/Servizio clienti**

Quale motivo della controversia sono da intendersi, da un lato, la qualità di un allacciamento ad internet o di un allacciamento telefonico, dall'altro, anche le contestazioni concrete in merito al servizio clienti oppure la semplice risposta non data alle richieste presentate dalle/dai clienti.

In confronto all'anno precedente, i reclami per l'insufficiente qualità dei servizi o lo scarso servizio clienti sono rimasti circa gli stessi (2011: 540; 2010: 594).

### **Servizi a valore aggiunto**

Nell'anno preso in esame, il numero dei reclami nell'ambito dei «servizi a valore aggiunto» è ulteriormente diminuito a 345 (2010: 554; 2009: 807). L'ombudsman riconosce uno dei motivi che hanno portato a questa notevole diminuzione dei reclami nell'ambito dei servizi a valore aggiunto nell'applicazione delle norme giuridiche da parte dei fornitori di servizi a valore aggiunto.

#### *SMS/MMS a pagamento*

Gli SMS e gli MMS continuano ad essere utilizzati per fornire diversi servizi, generalmente a pagamento, in particolare in relazione a giochi a premi e quiz, loghi o suonerie, a servizi di contenuto erotico e a forum di discussione (chat). Nell'anno preso in esame si sono rivolti all'ufficio di conciliazione soprattutto clienti che hanno partecipato a dei giochi a premi. Le domande di questi giochi venivano loro poste tramite SMS a pagamento e a prezzo maggiorato. Si sono rivolte/i ad ombudscom anche molte/i clienti che volevano usufruire di una singola prestazione, oppure comprarla, e che in questo modo si sono registrate/i per attivare un abbonamento a pagamento. Per la registrazione hanno comunicato il loro numero di cellulare e, in seguito a ciò, hanno ricevuto degli SMS che sono stati fatturati sulla fattura

del fornitore di servizi di telecomunicazione. Poiché questi SMS il più delle volte contenevano informazioni su nuove offerte, come, per esempio, la presenza di nuove suonerie o concorsi, le/i clienti credevano che si trattasse di un SMS pubblicitario, non leggevano attentamente il suo contenuto e non erano consapevoli che invece era a pagamento. Tanto più si sono stupite/i quando hanno ricevuto una fattura elevata da parte del proprio fornitore di servizi di telecomunicazione.

Nel caso di servizi che richiedono la preventiva iscrizione della consumatrice o del consumatore e possono implicare la trasmissione di diverse unità d'informazione quali testi, immagini, sequenze audio o video (push services), la legislazione prevede, per i servizi a valore aggiunto, la seguente regolamentazione: ai sensi dell'art. 11b dell'Ordinanza dell'11 dicembre 1978 sull'indicazione dei prezzi (OIP; RS 942.211) prima dell'attivazione del servizio, i fornitori di servizi a valore aggiunto che offrono tali servizi devono informare gratuitamente le consumatrici e i consumatori su un'eventuale tassa di base, sul prezzo da pagare per unità d'informazione, sulla procedura per disattivare il servizio e sul numero massimo di singole informazioni per minuto. Quest'informazione deve avvenire sull'apparecchio terminale della/del cliente da cui viene attivato il servizio (art. 11b cpv. 1 OIP). Il fornitore di servizi a valore aggiunto può riscuotere le relative tasse solo dopo aver fornito quest'informazione e dopo che

la/il cliente abbia espressamente accettato l'offerta sull'apparecchio terminale mobile (art. 11b cpv. 2 OIP). Inoltre il fornitore di servizi a valore aggiunto deve informare con ogni singolo messaggio a pagamento sulle modalità di disattivazione del servizio (art. 11b cpv. 3 OIP).

Per abbonarsi ad un servizio, la/il cliente avvia perciò di regola un codice ad un determinato numero oppure lo attiva con un link d'attivazione attraverso l'internet mobile. Ogni volta che è disponibile una nuova informazione, riceve uno o più SMS o MMS, generalmente a pagamento. Per non ricevere più SMS o MMS di questo tipo, l'utente deve disattivare il servizio, per esempio inviando un messaggio con un codice di disattivazione specifico come «stop». Il singolo messaggio a pagamento così come la somma dei singoli messaggi che vengono inviati in un minuto non possono superare l'importo di CHF 5.– (art. 39 cpv. 3 OST). Se è stata eseguita l'attivazione, la somma di tutte le tariffe non può superare i CHF 400.– (art. 39 cpv. 4 OST). I fornitori di servizi a valore aggiunto hanno la competenza per la messa a disposizione dei contenuti a pagamento di SMS e MMS a valore aggiunto; i fornitori di servizi di telecomunicazione, che sono coinvolti con i ricavi generati, hanno invece la competenza per la trasmissione, alle/ai clienti finali, degli SMS ed MMS attraverso i collegamenti mobili e per la fatturazione dei costi che ne derivano. I fornitori di servizi di telecomunicazione debbono offrire

gratuitamente alle proprie/ai propri clienti la possibilità di bloccare l'accesso ai numeri brevi per gli SMS/MMS (art. 40 OST). Il blocco può riguardare tutti i numeri brevi o solo quelli che iniziano con la cifra 6 e che, come tali, sono riservati ai servizi a carattere erotico. Per tutte le/i clienti minori di 16 anni, i fornitori, se sono a conoscenza della loro età, devono attivare il blocco all'accesso alle offerte a carattere erotico.

Nella misura in cui ombudscom è riuscita a giudicarlo, la maggior parte delle volte, le norme di questa registrazione a due fasi sono state rispettate. Ciò significa che la/il cliente ha comunicato il numero del telefono cellulare e ha dovuto attivare il servizio tramite il link iniziale sulla pagina WAP messa a disposizione oppure tramite l'invio del codice ottenuto ad un numero breve. In seguito ha ricevuto l'informazione sulla tassa di base, sul prezzo per singolo messaggio, sul modo di procedere per disattivare il servizio, così come sul numero massimo di singole informazioni al minuto. Il più delle volte quest'informazione è stata trasmessa con un SMS il cui contenuto era spesso carente dal punto di vista linguistico e formulato in maniera insufficiente. Proponiamo, in merito, il seguente esempio (il numero breve dell'SMS, il nome del fornitore così come il numero della hotline sono stati resi anonimi con X, Y e Z):

*«La tua password: 5xxx per X 3 buoni di 5SFR ognuno, max. 1 SMS/min, 15SFR/*

*sett+tass. dati. Terminare abbonamento: Stop X, nessuna pubblicità: out al numero breve Y, 3 buoni 5SFR max. 1SMS/min, 15SFR/sett+ tass. dati Hotl. Z».*

Dopo aver ricevuto queste informazioni, la/il cliente ha confermato l'accettazione tramite il telefono cellulare. L'ombudsman è dell'opinione che tali messaggi non sono proprio adatti a fare chiarezza sulle conseguenze da un punto di vista dei costi. Al momento dell'attivazione del servizio e dell'indicazione del prezzo dell'offerta non è stato fatto un chiaro riferimento alla circostanza che la registrazione avrebbe portato alla ricezione di numerosi singoli messaggi a pagamento. Piuttosto, si trova in primo piano il prezzo un singolo servizio – come lo sono una suoneria o un testo. L'ombudsman ritiene appropriata una valutazione critica di questi messaggi, in particolare se per le/i clienti si hanno conseguenze finanziarie notevoli. Nel caso dell'esempio precedentemente indicato, si tratta di un abbonamento ad un prezzo di CHF 15.– a settimana. Dal punto di vista dell'ufficio di conciliazione risulta spesso dubbio se, in questi casi, sia veramente stato perfezionato un contratto.

Inoltre, in alcuni casi è risultato che il limite massimo dei prezzi di CHF 400.– non era stato rispettato, cioè che il fornitore di servizi a valore aggiunto non aveva disattivato il servizio dopo che era stato raggiunto il limite massimo di CHF 400.–, tanto che il cliente si sarebbe nuovamente dovuto regis-

trare. Alcune/i clienti hanno anche ricevuto più di un singolo messaggio a settimana rispetto a quanto era stato indicato nell'SMS d'informazione.

Questi esempi mostrano che le disposizioni legali non sono ancora rispettate da tutti i fornitori di servizi a valore aggiunto oppure sono in parte messe in pratica solo in modo minimale. L'ufficio di conciliazione si compiacerebbe se nei confronti delle consumatrici e dei consumatori venissero date informazioni più dettagliate sui servizi a valore aggiunto.

L'ombudsman ha anche appurato che in particolare alcuni fornitori di servizi a valore aggiunto, contrariamente all'analisi dettagliata e alla valutazione giuridica della fattispecie, di norma rifiutano le proposte di conciliazione. Tutto ciò porta le/i clienti ad avere un esito del tutto insoddisfacente. Nonostante sia stata appurata una violazione contro il diritto vigente, non è stato possibile concludere la conciliazione con successo.

#### *Partecipazione a concorsi, giochi d'azzardo e di conoscenza tramite SMS a pagamento*

Nell'anno preso in esame, si è moltiplicato il numero di clienti che si sono rivolte/i ad ombudscom perché avevano voluto vincere un iPhone o un iPad. Si sono registrate/i per partecipare ad un concorso e, a volte, dovevano rispondere a più di 100 domande che venivano loro poste tramite SMS a

pagamento e a tariffazione maggiorata. Più le risposte erano corrette, maggiori erano le possibilità di vittoria. Era possibile partecipare a questi giochi a premi durante più mesi, circostanza che diminuiva le possibilità di vittoria delle/dei singoli partecipanti.

Per quanto riguarda i concorsi e i giochi d'azzardo e di conoscenza cui si può partecipare con SMS a pagamento, può trovare applicazione la legge sulle lotterie (Legge federale dell'8 giugno 1923 concernente le lotterie e le scommesse professionalmente organizzate; LLS; RS 935.51). Senza precedente autorizzazione, le lotterie sono generalmente proibite. Per lotteria s'intende qualsiasi operazione con la quale, contro versamento d'una posta o a dipendenza della conclusione d'un contratto, si offre la probabilità di conseguire un lucro sotto forma di premio, il cui acquisto, l'entità e la natura dipendono dell'estrazione a sorte di numeri o titoli o da altro procedimento fortuito seguendo un piano prestabilito (art. 1 LLS). Alle lotterie sono parificati i concorsi di ogni genere ai quali non possono partecipare che le persone che hanno fatto un versamento o concluso un contratto e che fanno dipendere l'acquisto o l'ammontare dei premi in buona parte da azzardo o da circostanze sconosciute al partecipante (cfr. art. 42 cifra 2 dell'Ordinanza relativa alla legge federale concernente le lotterie e le scommesse professionalmente organizzate del 27 maggio 1924, OLLS; RS 935.511). Ciò significa che il legislatore suppone

una manifestazione simile ad una lotteria, se il versamento d'una posta o un negozio giuridico rappresentano la condizione per potervi partecipare. Secondo la dottrina e la giurisprudenza in materia, quest'aspetto viene meno se, al contempo, esiste la possibilità di una partecipazione gratuita. Come partecipazione gratuita si considerano, al riguardo, la registrazione tramite cartolina postale comprese le spese di spedizione, tramite e-mail o wap oppure tramite un SMS il cui prezzo non sia superiore alle spese di spedizione. Nel caso di una partecipazione gratuita, tuttavia, debbono sussistere le stesse possibilità di vittoria come per una partecipazione a pagamento. Con la partecipazione ai giochi a premi esisteva la possibilità di vincere iPhones, iPads o altri articoli, ragione per cui si trattava di un concorso. L'ombudsman è dell'opinione che la vittoria in molti casi era dovuta al caso. Secondo il regolamento per partecipare al quiz, era necessario rispondere a più domande possibili per poter avere una chance per vincere. In linea di massima, perciò, la casualità doveva mancare, dal momento che le possibilità di vittoria dipendevano dalla conoscenza e dall'abilità del giocatore. Tuttavia, occorreva tener conto dell'aspetto della durata del gioco a premi. I giochi a premi duravano a volte diversi mesi, con la conseguenza che partecipava un numero notevole di concorrenti. Nel caso di parità dei punti, la vincitrice o il vincitore erano stabiliti tramite la risposta di una domanda risolutiva. L'ombudsman è perciò

dell'opinione che in simili casi dipendeva molto dal caso, poiché la probabilità che si dovesse rispondere ad una domanda risolutiva, vista la lunga durata del gioco a premi, era elevata e questo tipo di risposte era proprio caratterizzato dal fatto che la risposta esatta non dipendesse dalla conoscenza del giocatore.

Come precedentemente indicato, le domande venivano inviate tramite SMS a pagamento e fatturate a tariffa maggiorata. Secondo la giurisprudenza, come versamento d'una posta ai sensi della legge sulle lotterie è da considerarsi quell'entità patrimoniale che, colui che la pone, deve versare come controprestazione per poter partecipare al sorteggio del premio messo in palio. Tale versamento può essere contenuto anche nella prestazione di un'entità patrimoniale, per esempio nella quota del fornitore di servizi a valore aggiunto (cfr. DTF 132 II 240 consid. 3.1.2). Nella maggior parte dei casi si aveva perciò il versamento d'una posta, poiché l'importo superava nettamente i costi che si generavano con la trasmissione della risposta alla domanda. Tuttavia è possibile neutralizzare questa caratteristica se si offre la possibilità di poter partecipare al concorso senza dover versare una quota. Presupposto è tuttavia che il concorso, conformemente alla sua anticipazione, appaia inconfondibilmente come manifestazione cui si possa partecipare, con le stesse possibilità di vittoria, con o senza versamento d'una quota (cfr.

la decisione del tribunale federale 6B\_219/2007 del 23 agosto 2007 consid. 3.2).

L'ombudsman ha partecipato gratuitamente ad alcuni concorsi a premi tramite e-mail ed ha risposto per intero alle domande formulate in parte in maniera equivoca. Per esempio, con le domande si chiedeva se Jürg Kachelmann presentasse le previsioni del meteo in televisione oppure se Martina Hingins non avesse mai vinto la competizione Roland Garros. Tali domande potevano risultare molto fuorvianti per i partecipanti. Nel caso di Jürg Kachelmann, si trattava di un errore del fornitore di servizi di telecomunicazione oppure voleva che il cliente facesse confusione, trattandosi, per l'appunto, di Jürg Kachelmann e non di Jörg Kachelmann, il presentatore delle previsioni meteo? Supponendo di aver risposto correttamente a tutte le domande, l'ombudsman ha atteso che gliene venissero inviate delle altre per e-mail. Ciò non è però avvenuto. Poiché per e-mail non ha ricevuto lo stesso numero di domande e quindi non è stato possibile ottenere il punteggio massimo, l'ombudsman ha dovuto supporre che le possibilità di vittoria nel caso di partecipazione tramite e-mail non fossero le stesse come nel caso di una partecipazione tramite SMS.

Dal momento che diversi quiz offrivano sì delle possibilità trasparenti per partecipare gratuitamente, ma queste non portavano alle stesse probabilità di vittoria, tali giochi a premi, secondo l'opinione dell'ombudsman, risul-

terebbero i requisiti di una manifestazione simile ad una lotteria per la quale è necessaria un'autorizzazione ai sensi dell'art. 43 cifra 2 LLS e pertanto dovrebbero essere equiparati ad una lotteria ai sensi della legge sulle lotterie. Come già indicato, le lotterie senza una precedente autorizzazione, sono generalmente proibite, eccezion fatta per le lotterie a scopo di utilità pubblica o di beneficenza (art. 3 LLS). Nei casi noti all'ombudsman, quest'eccezione non era certamente data, motivo per cui tali manifestazioni hanno violato la legge sulle lotterie.

Ci si potrebbe chiedere, inoltre, se il comportamento di questi fornitori di servizi a valore aggiunto non violi la legge federale del 19 dicembre 1986 contro la concorrenza sleale (LCSI; RS 241). Questa, infatti, secondo l'art. 1, tende a garantire una concorrenza leale e inalterata nell'interesse di tutte le parti interessate. In linea di massima, secondo l'art. 2, qualsiasi comportamento o pratica d'affari ingannevole, o altrimenti lesivo delle norme della buona fede, che influisce sui rapporti tra concorrenti o tra fornitori e clienti, è sleale e illecito. Nei casi noti ad ombudscom è stato verificato se le/i clienti fossero consapevoli dell'ammontare della posta per partecipare ai concorsi. Un'informazione non data al riguardo alle/ai clienti, potrebbe ricadere nella fattispecie speciale dell'art. 3 lett. b LCSI, secondo cui agisce segnatamente in modo sleale chi dà indicazioni inesatte o fallaci su determinati aspetti che risultano rilevanti per la concorrenza. Le/i clienti

erano perciò consapevoli che dovevano risponderne per esempio a 130 domande ad un prezzo di CHF 3.– ciascuna per un totale di CHF 390.–? Un iPhone costa, all'incirca, CHF 650.– o CHF 750.–. Dal momento che vincono soprattutto quei giocatori che danno il maggior numero di risposte esatte, si suppone che sia necessario rispondere in maniera corretta possibilmente a tutte le domande. Secondo l'opinione dell'ombudsman, questo versamento della posta non è assolutamente proporzionale alla possibile vittoria. Appare perciò del tutto comprensibile che le/i clienti abbiano frainteso i riferimenti ai costi. Nella maggior parte dei casi mancavano però diverse informazioni, perciò l'ombudsman non ha potuto chiarire definitivamente se le/i clienti fossero consapevoli dell'ammontare della posta. Tuttavia già solo la possibilità che una giocatrice o un giocatore potessero partecipare senza essere a conoscenza di queste informazioni è per l'ombudsman un aspetto problematico dal punto di vista del diritto sulla concorrenza. Per evitare simili situazioni in futuro, l'ombudsman vorrebbe perciò consigliare ai fornitori di servizi a valore aggiunto di formulare in maniera chiara e comprensibile sia tutte le informazioni necessarie sullo svolgimento del gioco, sia tutte le condizioni per parteciparvi e di far sì che le/i clienti le confermino.

*Chiamate verso numeri di telefono premium*  
Rientrano nella rubrica dei «servizi a valore aggiunto» anche quelle controversie in cui la/il cliente contesta le chiamate verso

numeri premium (numeri iniziati per 090x). Con una chiamata ad uno di questi numeri soggetti a tariffa maggiorata, le/i clienti usufruiscono di una prestazione che viene messa in conto con la fattura telefonica. I fornitori di servizi a valore aggiunto sono obbligati a comunicare alla/al cliente nella lingua in cui viene offerto il servizio, in modo chiaro e gratuito, le tariffe della chiamata se superano l'importo di CHF 2.–. Solo allora i servizi possono essere fatturati ad un prezzo maggiorato. Inoltre, le consumatrici ed i consumatori debbono essere informati che tali tariffe si riferiscono a chiamate effettuate dalla linea fissa. Tasse fisse interposte così come i costi durante l'attesa debbono essere comunicati indipendentemente dal loro ammontare. Durante questo messaggio, alla/al cliente possono essere fatturate solo le normali tariffe di collegamento (art. 11a cpv. 1 e 2 OIP). Se le tasse fisse superano l'importo di CHF 10.– oppure il prezzo al minuto quello di CHF 5.–, la/il cliente deve espressamente confermarne l'accettazione, altrimenti tali tasse non possono essere calcolate (art. 11a cpv. 4 OIP). Le tariffe di base e quelle fisse per i servizi a valore aggiunto non possono superare il limite di CHF 100.– e le chiamate verso numeri di servizi a valore aggiunto possono essere fatturate con un importo massimo di CHF 10.– al minuto (art. 39 cpv. 1 e 2 OST).

Questi numeri a tariffa maggiorata possono pertanto far balzare gli importi della fattura telefonica a livelli molto alti. Si tratta di servi-

zi per informazioni telefoniche, ma anche di offerte per trovare un partner per telefono, di offerte a carattere erotico e quelle riguardanti l'oroscopo, di giochi televisivi a premi e di giochi su internet. Quasi sempre le/i clienti hanno effettivamente usufruito di questi servizi, infatti hanno chiamato questi numeri a pagamento e il più delle volte sono anche stati informati sulle tariffe applicate. Tuttavia in molti non sono consapevoli del fatto che la prestazione è soggetta a pagamento anche se, per esempio, non è stato organizzato un appuntamento e per la maggior parte delle/dei clienti tutto ciò non è comprensibile. Ugualmente, nella maggior parte dei casi le/i clienti non erano consapevoli che l'informazione relativa ai prezzi fatturati riguardava le telefonate dalla linea fissa e non dal telefono cellulare.

I fornitori di servizi a valore aggiunto sono addetti alla fornitura delle offerte a pagamento. Al contrario, i fornitori di servizi di telecomunicazione sono competenti per la fatturazione degli importi. I fornitori di servizi di telecomunicazione debbono offrire gratuitamente, alle/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 a carattere erotico o pornografico (art. 40 OST). Per le/i clienti minori di anni 16, i fornitori debbono attivare il blocco per l'accesso alle offerte a carattere erotico e pornografico, se sono a conoscenza della loro età (art. 41 lit. a OST).

#### *Altri servizi a valore aggiunto – non competenza dell'ufficio di conciliazione*

Nell'anno preso in esame hanno agito diversi fornitori di servizi che mettono a disposizione le proprie offerte con numeri di telefono provvisti dei comuni prefissi. Negli annunci si viene rinviiati alle Condizioni generali (CG). Anche nel caso di un'eventuale chiamata si viene rinviiati alle CG in merito ai costi fatturati. Pigliando un tasto sul proprio telefono, le/i clienti esprimono il proprio consenso all'offerta. Perciò, chi piglia il tasto stipula involontariamente un contratto, senza essere stato prima messo a conoscenza del prezzo dell'abbonamento stesso. In seguito i clienti ricevono per posta le relative fatture per le tariffe e non tramite la fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione. Nel caso di tali fornitori non si tratta né di un fornitore di servizi di telecomunicazione ai sensi della Legge federale sulle telecomunicazioni (art. 3 in relazione con l'art. 12c LTC), né di un fornitore di servizi a valore aggiunto ex art. 1 lit. c OST, la cui prestazione è fornita da un servizio di telecomunicazione e fatturata da una fornitrice di servizi di telecomunicazione insieme ai servizi di telecomunicazione stessi. Per questo motivo, tali fornitori non rientrano nella sfera di competenza dell'ufficio di conciliazione.

Tutto ciò favorisce una situazione del tutto insoddisfacente, dal momento che solo le/i clienti cui i servizi a valore aggiunto sono stati fatturati sulla fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione possono rivolgersi all'ufficio di conciliazione.

#### **Roaming**

Nell'anno preso in esame sono aumentati anche i reclami riguardanti gli elevati costi di roaming, in particolare per quelli relativi al trasferimento di dati. Se nell'anno precedente si erano avuti solo 71 reclami, nel 2011 il numero è salito 168. Questo, nonostante nell'anno precedente vi sia stato un inasprimento delle norme giuridiche. Da un lato, i fornitori di servizi di telecomunicazione, al momento della conclusione di un contratto, devono comunicare alle/ai loro clienti in maniera facilmente comprensibile come e dove informarsi sulle tariffe attualmente in vigore così come le opzioni tariffarie per la riduzione dei prezzi (art. 10a cpv. 1 OST). Dall'altro le/i clienti, nel momento in cui entrano in una rete di telefonia mobile estera, debbono essere informate/i senza indugio, gratuitamente e in forma chiara, sui seguenti costi massimi dei servizi di roaming internazionale (art. 10a cpv. 2 OST):

- chiamate verso la Svizzera e chiamate locali;
- chiamate in entrata;
- invio di SMS e
- trasmissione di dati, compreso l'invio di MMS.

Su richiesta, le/i clienti possono disattivare gratuitamente questi servizi d'informazione (art. 10a cpv. 3 OST).

Nell'anno preso in esame, l'ombudsman ha appurato, nella maggior parte dei casi, che queste disposizioni sono state validamente

messe in pratica. Alcuni fornitori di servizi di telecomunicazione si mostrano solerti nei confronti di queste disposizioni ed inviano alle/ai clienti un avviso tramite SMS già dopo un esiguo volume di dati o bloccano l'allacciamento del telefono cellulare quando è stato raggiunto un certo limite. Nonostante l'applicazione di tali norme e l'informazione sui costi di roaming, dopo un soggiorno all'estero si moltiplicano i reclami per le fatture elevate. Quest'aumento è dovuto alla notevole popolarità dei cellulari intelligenti (smartphones). Il calcolo dei costi per le conversazioni e gli SMS all'estero, rispetto a quello concernente la trasmissione dei dati, è relativamente semplice. Il calcolo per il roaming della trasmissione dei dati, che rappresenta la base per la fatturazione delle applicazioni di internet, è, infatti, molto più complicato. Affinché si possa scaricare qualcosa sullo smartphone, non è necessariamente richiesta un'azione attiva della/del cliente al momento dello scarico dei dati. Gli smartphones, infatti, nel caso di aggiornamenti, nonché di numerose funzioni e di applicazioni, si connettono ad internet per poter ricevere i dati più attuali, circostanza di cui molte/i utenti non sono a conoscenza. Per esempio, infatti, la maggior parte degli smartphones dispone di un sistema automatico di ricezione delle e-mails e pertanto quelle in entrata, a seconda delle impostazioni, vengono scaricate direttamente sull'apparecchio. Se ci si dimentica di disattivare questa funzione quando si è all'estero, ogni volta si genera un volume di

dati e se le e-mails sono provviste di allegati, questi possono decisamente far lievitare i costi.

Il problema più grande nel caso dei costi di roaming è quello relativo al fatto che difficilmente una/un cliente sanno cosa farsene dell'unità di massa «megabyte». Per un utente normale, approssimare la quantità dei dati può di conseguenza risultare molto difficile. Possono essere d'aiuto le tabelle di comparazione visionabili sui siti internet dei fornitori di servizi di telecomunicazione: 20 pagine web o 100 e-mails senza allegati corrispondono circa ad 1 megabyte, 10 min. di navigazione su Youtube a circa 22,5 megabytes e una canzone in formato MP3 a circa 3,5 megabytes. A ciò si aggiunge che all'estero la navigazione su internet è decisamente cara. Una quantità di dati che in Svizzera costerebbe intorno ai CHF 10.-, all'estero può raggiungere, senza problemi, un importo superiore ai CHF 1'000.-. Per questo motivo, all'estero è consigliabile disattivare completamente l'internet mobile e collegarsi ad internet attraverso una rete WLAN economica, se non addirittura gratuita.

## Contatti con i mass-media

Nell'anno preso in esame, l'ufficio di conciliazione ombudscom è stato contattato da molti media ed è stato pregato di dare informazioni e interviste. Nel 2011 sono perciò apparsi molteplici resoconti in riviste e giornali, nei quali si è parlato dell'attività di ombudscom, è stato fatto riferimento ad informazioni fornite dall'ombudsman oppure è semplicemente stata data l'informazione sull'esistenza dell'ufficio di conciliazione. Anche in molti programmi radiofonici sono state spesso proposte interviste o citazioni dell'ombudsman ed è stato fatto riferimento all'esistenza dell'ufficio di conciliazione. Così, per esempio, nella trasmissione «Espresso» della radio DRS 1, vi sono state sei interviste con l'ombudsman oppure riferimenti all'ufficio di conciliazione. Il 16 dicembre 2011 l'ombudsman è inoltre apparso nel programma «Patti chiari» dell'emittente televisiva RSI LA 1, il pendente ticinese alle trasmissioni «Kassensturz» o «À bon entendre». I punti chiave della puntata sono stati in particolare i contratti di preselezione con Suissephone Communications GmbH e i problemi di roaming così come quelli dei servizi a valore aggiunto. L'ombudsman è stato invitato a partecipare sia come esperto delle telecomunicazioni, sia come rappresentante dell'ufficio di conciliazione ombudscom.

## Esempi di casi

### 1. Roaming di dati e consegna di indirizzi IP

Il Signor X soggiorna all'estero per qualche giorno e utilizza il suo telefono cellulare solo con una rete wireless (WLAN). Ciononostante, durante questo periodo gli viene fatturato un elevato volume di trasmissione di dati. Il Signor X non si spiega quest'utilizzo a pagamento del servizio di internet e contesta la fattura ricevuta. Egli desidera una riduzione dell'importo fatturatogli e maggiori dettagli sui siti internet da lui visitati.

Il fornitore Y è dell'opinione che sia necessario conservare gli indirizzi internet solo se la navigazione sul portale del fornitore stesso ([www.Y.ch](http://www.Y.ch)) e quella su altri portali sia fatturata a tariffe diverse. L'ombudsman è tuttavia dell'idea che i fornitori iscritti nel registro di commercio sottostanno all'obbligo di tenere e conservare i libri di commercio ai sensi dell'art. 957 CO, secondo cui debbono tenere e conservare regolarmente i libri che sono richiesti dalla natura e dall'estensione dell'azienda e dai quali si possono rilevare, tra l'altro, lo stato patrimoniale di questa e i rapporti di debito e di credito derivanti dal corso degli affari. Come documenti contabili, secondo l'art. 957 cpv. 3 CO, si considerano quelle registrazioni che aiutano a ricostruire i fatti aziendali o una fattispecie che ha portato ad una registrazione contabile. Se perciò il cliente non salda una fattura e contesta, in tempo (cioè entro il termine

utile per saldarla), gli importi fatturatigli per i collegamenti all'internet mobile, la fattura rimasta insoluta assume un significato contabile. Perciò il fornitore deve conservare i dati che stanno alla base della fattura stessa. Nel caso in questione si pone quindi la domanda se i dati indicati sulla fattura dal fornitore, come la data e l'ora del collegamento, nonché il volume dei dati trasmessi, siano conformi agli aspetti menzionati. L'ombudsman sostiene che i fornitori debbano conservare gli indirizzi IP almeno finché tali dati non abbiano più un significato contabile. Poiché il cliente non ha saldato la fattura ed ha contestato in tempo i costi fatturatigli, l'ombudsman giunge alla conclusione che, in questo caso, il fornitore avrebbe dovuto conservare gli indirizzi IP.

Il cliente lamenta inoltre il sistema di conteggio dei collegamenti da parte del partner di roaming di Y. Al riguardo, l'ombudsman deve però partire dal presupposto dell'esattezza dei sistemi di registrazione automatica dell'utilizzo di cui dispongono i fornitori. Gli errori non possono essere esclusi al 100%, tuttavia l'ombudsman, nell'ambito della procedura di conciliazione non ha alcuna possibilità di verificare singolarmente, e con maggior precisione, questi rapporti. Per quanto riguarda il collegamento alla rete WLAN bisogna inoltre chiarire che questo, proprio negli hotel, è incline all'instabilità e che perciò il telefono cellulare può connettersi automaticamente alla rete telefonica mobile per garantire il collegamento. Secondo la cifra 3 delle condizioni generali (CG)

del fornitore Y, il cliente è personalmente responsabile delle impostazioni e dell'uso del suo apparecchio. Il Signor X avrebbe perciò dovuto configurare manualmente il suo telefono cellulare in modo che non fosse stato possibile accedere alla rete telefonica mobile del fornitore all'estero.

Prima dell'avvio della procedura di conciliazione, il fornitore Y ha già concesso al cliente X un accredito e ha ridotto la pretesa iniziale del 60%. Inoltre, durante lo scambio di scritti, ha proposto al cliente ulteriori accrediti. L'ombudsman ritiene che l'offerta sia proporzionata ed equa e consiglia al Signor X di accettarla.

**Problema:** *All'estero, l'utilizzo dell'internet mobile tramite l'apparecchio telefonico cellulare può generare costi molto elevati.*

**Consiglio:** *Prima di andare all'estero, assicuratevi che il vostro apparecchio sia installato in modo che non acceda automaticamente alla rete di telefonia mobile di un fornitore estero. Se necessitate di utilizzare l'internet mobile all'estero, potete informarvi presso il vostro fornitore su particolari opzioni per l'estero.*

### 2. Contratto di preselezione: assenza della conversazione commerciale

Il Signor X usufruisce dei servizi telefonici del fornitore Z. Tuttavia riceve fatture da Y che, a quanto pare, lo avrebbe scollegato dal for-

nitore Z. Il Signor X contesta di aver concluso un contratto con Y e non è intenzionato a saldare le fatture di Y. Y sostiene invece che il Signor X, o rispettivamente, la Signora X, lo abbiano autorizzato telefonicamente ad attivare i suoi servizi per una cosiddetta tariffa di preselezione. Questo contratto sarebbe stato confermato per iscritto ai clienti e sullo stesso sarebbe stato indicato il diritto di revoca. I clienti avrebbero perciò concluso con Y un contratto orale.

Se non è richiesta alcuna forma speciale, esiste la possibilità di concludere un contratto oralmente. Se da un contratto si evincono delle pretese, l'onere della prova spetta a quella parte che sostiene l'esistenza delle pretese contestate. Nel caso in questione, il fornitore Y deve perciò provare l'esistenza della conclusione orale del contratto. Per questo motivo, i fornitori sono tenuti a registrare la conversazione con cui è stato concluso il contratto e la conversazione di consulenza. Y ha fornito all'ombudsman una registrazione che dovrebbe contenere la consulenza e il mandato dato dal cliente. L'ombudsman ha verificato il file ed ha constatato che la Signora X è stata solamente informata della chiamata effettuata con lo scopo di controllare la qualità e della conferma del mandato, affinché la riceva per iscritto a casa. Non si menziona però un contratto. La conversazione appare perciò come un misto di una conversazione informativa e di una conversazione con lo scopo di concludere un contratto. Inoltre, le difficoltà comprensive e linguistiche del-

la cliente sono palesi. Per l'ombudsman è perciò dubbio se si è giunti alla conclusione di un contratto inteso come manifestazione concorde della reciproca volontà. I contratti di preselezione debbono inoltre rispettare i requisiti della cifra 4.3. dell'Appendice 2 all'ordinanza del 17 novembre 1997 della Commissione federale delle comunicazioni concernente la legge sulle telecomunicazioni; RS 784.101.112/). Nel caso di controversie, la cifra 4.5 impone inoltre al fornitore l'obbligo di fornire entro 10 giorni lavorativi la prova del mandato di preselezione. Questa consiste nella registrazione della conversazione di consulenza e di quella che ha portato alla conclusione del contratto. Nel caso in questione, quest'obbligo non è stato mantenuto. Se perciò il fornitore Y non possedesse effettivamente queste registrazioni, non avrebbe potuto commutare l'allacciamento del cliente.

Nel presente caso Y, oltre a non poter fornire la registrazione di tutta la conversazione commerciale, non è nemmeno in grado di fornire la prova che il cliente abbia ricevuto la conferma del mandato. Questa mancanza della prova deve essere considerata a discapito del fornitore. Per questo motivo è inadeguato fatturare al cliente dei costi. L'ombudsman propone perciò che il fornitore rinunci a quanto fatturato al cliente e che ritiri, a proprie spese, la procedura per il recupero del credito già avviata. La controversia tra le parti è perciò da considerarsi composta a saldo di tutte le pretese.

**Problema:** *I contratti legalmente validi possono essere conclusi anche al telefono, o rispettivamente, oralmente.*

**Consiglio:** *Siate prudenti e non lasciatevi convincere al telefono a concludere un contratto. Se dopo aver ricevuto una telefonata vi dovessero essere spediti dei documenti, leggeteli attentamente e intervenite subito qualora non desideraste quanto previsto. Richiedete inoltre la registrazione di tutta la conversazione.*

### 3. Cambiamento del contratto a discapito del cliente durante la durata contrattuale

Il Signor X ha concluso con il fornitore Y un abbonamento che gli permette di effettuare gratuitamente, per 3000 minuti, telefonate in determinati Paesi. Il contratto del Signor X viene adeguato dal fornitore Y durante il periodo della durata contrattuale: i minuti gratuiti previsti vengono ridotti a 120. Il Signor X si rivolge all'ufficio di conciliazione con la richiesta di poter mantenere il contratto iniziale.

Il fornitore Y giustifica la modifica del contratto che è avvenuta a causa di una congestione della rete dovuta al massiccio utilizzo delle telefonate gratuite. Inoltre, egli fa riferimento alla cifra 11 delle CG secondo cui, nel caso di contratti già stipulati, si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le informazioni sui prodotti ed altri aspetti dell'abbonamento, comprese le CG stesse. I

clienti debbono però essere informati al riguardo e, qualora non accettino tali cambiamenti, hanno il diritto di rinunciare ai servizi modificati oppure, nel caso di notevoli modifiche a loro discapito, hanno il diritto di disdire il contratto d'abbonamento. Inoltre, il fornitore stabilisce che la modifica dei prezzi, della larghezza di banda, delle velocità e del segnale deve essere accettata e che non rappresenta una modifica sostanziale delle informazioni sui prodotti o di altri elementi contrattuali. In questo caso i clienti non beneficiano, perciò, di un diritto di recesso anticipato. Per quanto riguarda le modifiche generali del contratto, l'ombudsman sostiene, innanzitutto, che i contratti, in linea di massima, debbono essere rispettati e che una loro modifica può avvenire soltanto di comune accordo. Secondo la giurisprudenza del tribunale federale, esiste tuttavia la possibilità di prevedere, con il contratto stesso, delle cosiddette clausole di adattamento stesse. Queste debbono però sia nominare l'avvenimento previsto, sia l'entità dell'adattamento. Occorre perciò verificare se il fornitore Y fosse autorizzato ad attuare unilateralmente le modifiche menzionate. Secondo l'art. 184 cpv. 3 CO, il prezzo deve essere oggettivamente determinabile. La presente limitazione del contenuto della prestazione (120 minuti anziché 3000) con il contemporaneo mantenimento della controprestazione del cliente (il canone mensile d'abbonamento) rappresenta per X una notevole perdita ed è da equiparare ad una modifica del prezzo. Il fornitore è tutta-

via autorizzato a far ciò secondo la cifra 11 delle CG. Un simile diritto di modifica condizionato ed illimitato assoggetta però il cliente alla volontà del fornitore e porta ad un considerevole squilibrio. Perciò l'ombudsman è dell'opinione che la cifra 11 delle CG sia da considerarsi nulla. Il fornitore Y ha fatto pervenire al cliente diverse proposte per risolvere la controversia che l'ombudsman considera non soddisfacenti. Poiché le restrizioni della rete accusate dal fornitore e la limitazione della qualità del servizio che ne deriva ricadono nel rischio imprenditoriale del fornitore stesso e non debbono di conseguenza essere scaricate sul cliente, l'ombudsman propone che il fornitore conceda al cliente, fino alla fine ordinaria del contratto, 1000 minuti di telefonate gratuite al mese.

**Problema:** *A causa delle CG, il margine di gioco di un fornitore per poter cambiare le condizioni contrattuali può risultare molto elevato.*

**Consiglio:** *Limitazioni del contenuto della prestazione che avvengono in seguito e per le quali viene invece mantenuto l'ammontare dei canoni da versare rappresentano, generalmente una modifica del prezzo e i clienti non debbono farsene carico. Il fornitore vi deve garantire un diritto di recesso anticipato oppure disdire egli stesso il contratto con il cliente.*

#### 4. Revoca di un contratto di preselezione

Il Signor X riceve una telefonata dal fornitore Y che gli offre la possibilità di poter telefonare a prezzi più bassi. Tuttavia, il Signor X non viene informato né sulla durata contrattuale, né sulle condizioni del contratto stesso. In seguito a ciò, il Signor X riceve fatture da parte del fornitore Y. Il Signor X ritiene di essere stato colto alla sprovvista e desidera di potersi registrare nuovamente presso il suo fornitore iniziale.

Se non è richiesta alcuna forma speciale, esiste la possibilità di concludere i contratti in forma orale. Chi fa valere pretese da un contratto ha però anche l'onere della prova. Nel presente caso, Y deve perciò fornire la prova che sia stato stipulato oralmente un contratto. Y ha inviato all'ombudsman la registrazione di una conversazione avvenuta con il cliente. L'ombudsman ha verificato la registrazione ed ha appurato che un collaboratore di Y fa riferimento ad una conversazione che ha già avuto luogo con il cliente e ripete nuovamente, in modo dettagliato, l'offerta. Il Signor X viene inoltre pregato di confermare i propri dati personali. Quando al Signor X vengono ricordate le informazioni sul mandato per la commutazione della preselezione, egli chiede quale sia il nome del fornitore Y. Inoltre viene confrontato con diverse affermazioni e domande che deve confermare. Secondo l'opinione dell'ombudsman non si può quindi parlare di un essere colto alla sprovvista, visto inoltre che si è accennato a tutte le informazioni

importanti per la conclusione del contratto. L'ombudsman parte perciò dal presupposto che il contratto sia stato perfezionato correttamente.

Con la conclusione del contratto, al Signor X è stato concesso un diritto di revoca di sette giorni. In questo modo ha la possibilità di ritirare il suo mandato oppure la sua dichiarazione di accettazione. Se si fa valere il diritto di revoca entro il termine a disposizione, il contratto decade, retroattivamente, a partire dal momento della sua conclusione. Il Signor X sostiene tuttavia, di non aver ricevuto né la conferma dell'iscrizione, né l'informazione sul diritto di revoca. E il fornitore non è in grado di dimostrare che questi documenti siano stati inviati per posta raccomandata. Ne consegue, perciò, che la mancanza della prova ricade a discapito del fornitore Y ed è necessario basarsi quanto dichiarato del destinatario. A ciò si aggiunge il fatto che nel caso di contratti stipulati al telefono, la concessione del diritto di revoca si trova in relazione con l'accettazione delle CG. Poiché il fornitore Y non è nemmeno in grado di fornire la prova sull'avvenuta ricezione delle CG, è da supporre che il cliente non abbia avuto la possibilità di prendere visione delle CG, né, perciò, di confermarne l'accettazione.

Per tutti questi motivi, secondo l'opinione dell'ombudsman il contratto non è stato legalmente perfezionato. Poiché però il cliente ha usufruito consapevolmente dei servizi del fornitore Y, il pagamento dei costi fatturatigli per i collegamenti è giustificato.

Il loro rimborso porterebbe infatti ad un arricchimento del cliente. Perciò l'ombudsman propone alle parti che il contratto venga annullato retroattivamente e che queste si considerino sciolte da ogni vincolo contrattuale a saldo di tutte le pretese.

**Problema:** *Nel caso dei contratti a domicilio sussiste un termine di revoca di sette giorni previsto dalla legge. Questo diritto non vale però nel caso della conclusione di un contratto al telefono, viene però concesso dai fornitori. Al riguardo, se il fornitore vi fa riferimento, vengono applicate in maniera analoga le disposizioni del diritto di revoca nel caso dei contratti a domicilio.*

*La validità della conclusione contrattuale dipende inoltre dall'aver accettato le CG. Se però dopo aver ricevuto una telefonata per dare il proprio mandato non si riceve alcun documento, i clienti spesso non ne sono consapevoli.*

**Consiglio:** *Se dopo aver ricevuto una chiamata vi dovessero arrivare solo fatture, reclamate immediatamente presso il fornitore e richiedete l'invio dei documenti di conferma così come delle CG per poter, eventualmente, esercitare il vostro diritto di revoca.*

#### 5. Fair use policy. Modifica del contratto e CG non chiare

La Signora X può telefonare per soli CHF 1.– al giorno tutto il giorno con il telefono cellulare.

Dopo 3000 minuti di telefonate riceve tuttavia un SMS dal fornitore X che la rinvia alle CG. La Signora X contesta la pubblicità secondo lei errata di poter «telefonare tutto il giorno per soli CHF 1.–», se poi si rinvia alle CG e i clienti possono essere tratti in inganno. Secondo le informazioni del fornitore, l'SMS inviato alla Signora X dovrebbe informare la cliente che ha telefonato per più di 3000 minuti e farle notare la fair use policy (regola per un utilizzo equo) radicata nelle CG. Tramite questa disposizione si limita un utilizzo superiore alla media nel caso di offerte forfetarie. Qualora l'utilizzo continui a differire in maniera considerevole rispetto al comune utilizzo da parte dei clienti privati, il fornitore si riserva, nel presente caso, una modifica del piano prezzi.

Le parti sono legate al contenuto stabilito contrattualmente, nella misura in cui non decidano di comune accordo di cambiarlo. È infatti possibile prevedere cosiddette clausole di adattamento se, conformemente alla giurisprudenza del tribunale federale, nel contratto si nominino sia l'avvenimento previsto che l'entità della modifica. Si pone quindi la domanda se la riserva contenuta nelle CG rispetti questi requisiti e autorizzi perciò il fornitore Y a modificare unilateralmente il piano prezzi. I fornitori vogliono infatti tutelarsi dal fatto che le offerte messe a disposizione di clienti privati vengano utilizzate in maniera commerciale. Un indizio al riguardo è rappresentato dal loro utilizzo oltre misura. L'ombudsman considera che, ei confronti della giurisprudenza del tribunale

federale, la formulazione aperta delle CG, che non prevede una definizione chiara dell'utilizzo oltre misura e che di conseguenza concede al fornitore un diritto di modifica non definito, sia contraddittoria. La validità delle CG è inoltre limitata dalla regola dell'eccezionalità: il consenso dato globalmente alle CG non vale per quelle clausole in merito alle quali la parte più debole non è stata avvertita. L'ombudsman è dell'opinione che l'espressione contestata nel presente caso sia da considerarsi inusuale, per cui non è possibile partire dal presupposto del consenso dato da parte della cliente. In un simile caso dovrebbe avere la possibilità di disdire anticipatamente il contratto. Poiché tuttavia la cliente non possiede un abbonamento bensì una carta prepagata, dovrebbe poter finire di utilizzare il credito della carta prepagata con la vecchia tariffa. Per questo motivo l'ombudsman propone che il fornitore Y si impegni a informare la cliente per iscritto, in merito ad un'eventuale cancellazione della vecchia tariffa, almeno 30 giorni prima e di comunicarle la nuova tariffa applicata per la scheda prepagata.

La Signora X si è lamentata anche per la pubblicità sleale del fornitore. L'ombudsman ha verificato le CG generali in merito a questa tariffa, pubblicate dal fornitore Y sul suo sito internet, ed ha appurato che non vi è alcun riferimento ad una possibile limitazione dell'importo forfettario giornaliero. Al riguardo l'ombudsman ricorda però che un controllo dell'applicazione dell'Ordinanza sull'indicazione dei prezzi può avvenire

solo da parte della competente autorità cantonale. Tuttavia consiglia al fornitore Y di dichiarare apertamente, in futuro, l'entità della prestazione per il prezzo menzionato anche nella pubblicità e di specificarla chiaramente anche per i clienti.

**Problema:** *Nel caso di cosiddette offerte «illimitate», nelle CG i fornitori possono comunque prevedere dei limiti massimi del loro utilizzo.*

**Consiglio:** *Al momento della sottoscrizione di un contratto con un'offerta illimitata, leggete attentamente le condizioni contrattuali ed informatevi su possibili limiti all'utilizzo massimo.*

ó. *Servizi a valore aggiunto come modalità di pagamento*

La Signora X riceve da parte del fornitore Z, che le invia le fatture, degli importi da pagare insolitamente elevati. Questi sono dovuti a numerose telefonate verso dei numeri inizianti per 090x a lei sconosciuti. Intestatario di questi numeri è il fornitore di servizi a valore aggiunto Y, un fornitore internazionale, che mette a disposizione una piattaforma tecnica e dei collegamenti alla rete. La cliente non si può spiegare né come si potrebbe essere iscritta ad un servizio tramite una password ricevuta per SMS, né come sarebbe stata informata sui costi di CHF 3.– per ogni SMS avvenuto. Nel corso della procedura

di conciliazione si viene però a conoscenza che il figlio undicenne della cliente si è iscritto ad un gioco gratuito su un sito internet e che, per poter proseguire con il gioco stesso, ha fatto degli acquisti virtuali. Questi sono stati confermati con l'invio di un SMS dal telefono cellulare della cliente e le sono stati fatturati dal fornitore Z.

L'ombudsman ha verificato la pagina internet in questione ed ha appurato che si tratta di una piattaforma di gioco. Un potenziale giocatore si deve dapprima registrare ed accettare le CG. In seguito a ciò, gli viene inviato, sul suo account e-mail, un messaggio di conferma con un link. Attivando il link, il giocatore può effettuare il login e iniziare uno dei due giochi offerti gratuitamente. Durante il gioco esiste però la possibilità di acquisire dei mezzi di pagamento virtuali. Il cliente viene informato sui costi del prodotto, sul numero di SMS così come sullo svolgimento del pagamento attraverso il servizio a valore aggiunto. Nel caso di accordo, si può effettuare il pagamento attraverso un SMS al numero breve di riferimento del fornitore di servizi a valore aggiunto. In questo modo non si stipula un abbonamento, bensì si attua un'ordinazione. Si pone perciò la domanda se fra il fornitore di servizi a valore aggiunto Y e il figlio della Signora X sia stato legalmente concluso un contratto. Al riguardo, l'ombudsman vorrebbe rinviare alla cifra 16 delle CG del fornitore di servizi a valore aggiunto che regola i presupposti affinché i servizi possano essere utilizzati da minorenni: gli utenti debbono garantire di

essere maggiorenni e di avere l'esercizio dei diritti civili o, rispettivamente, se minorenni, debbono garantire di agire con il consenso del rappresentante legale. Secondo il diritto civile svizzero, i contratti conclusi da minorenni sono però validi solo se il loro rappresentante legale ha acconsentito in principio al negozio giuridico oppure lo ha approvato a posteriori, circostanza che però, nel caso in questione, non è data. Senza l'approvazione dei genitori hanno validità solo quei negozi giuridici che rientrano nell'ambito della paghetta o del patrimonio del minore.

Il fornitore di servizi a valore aggiunto Y sostiene invece il punto di vista che i costi siano dovuti sulla base del contratto di telefonia in essere fra la Signora X e il fornitore Z. Al riguardo, l'ombudsman rinvia al fatto che il contratto fra la Signora X e il fornitore Z è da considerarsi un rapporto giuridico indipendente da quello esistente con il fornitore di servizi a valore aggiunto Y. Di conseguenza, il contratto è stato stipulato fra il figlio della Signora X e il fornitore di servizi a valore aggiunto Y. Mancano però sia l'esercizio dei diritti civili del figlio, che il consenso e l'approvazione del negozio giuridico da parte della Signora X. Perciò, il rapporto contrattuale menzionato è da considerarsi inefficace.

Il fornitore di servizi a valore aggiunto Y afferma tuttavia che la Signora X, in quanto titolare dell'allacciamento, ha la responsabilità per l'utilizzo che se ne fa. L'ombudsman conferma in linea di massima questo parere

e fa notare la possibilità di poter prevedere dei set di blocco per i numeri a valore aggiunto. Tuttavia, secondo la sua opinione, senza un motivo concreto non vi è alcun obbligo di far bloccare i numeri preventivamente. Se perciò non è stato attivato alcun set di blocco, nel caso di un primo episodio non si può parlare di un'inosservanza dei doveri da parte del cliente. Importante è inoltre la circostanza che dev'essere garantita la tutela dei minori e che non può essere eliminata sulla base della possibilità di pagare degli ordini attraverso il collegamento telefonico. Resta ora da verificare se la responsabilità deve ricadere sulla Signora X in qualità capofamiglia. Al riguardo bisogna però osservare che, secondo il diritto svizzero, i genitori o chi detiene la custodia possono essere considerati responsabili per il danno causato dal loro figlio minore se sono venuti meno al loro obbligo di sorveglianza. Non si può però esigere che i minori siano costantemente sottoposti a sorveglianza. Perciò decade anche una possibile responsabilità ex art. 333 CC (Codice civile svizzero del 10 dicembre 1907, RS 210). L'ombudsman propone perciò che il fornitore di servizi a valore aggiunto Y rimborsi alla Signora X l'importo contestato affinché la cliente possa saldare l'importo insoluto presso il fornitore Z.

**Problema:** I servizi offerti da fornitori di servizi a valore aggiunto vengono fatturati a tariffe maggiori rispetto alle normali conversazioni o ai normali SMS. Spesso vengono

*inoltre utilizzati come metodo di pagamento, per esempio per proseguire con i giochi online che, in linea di massima, sono gratuiti. Per far ciò bisogna inviare un SMS ad un numero breve oppure bisogna telefonare ad un numero premium. I minori che partecipano a tali giochi spesso non sono consapevoli che l'SMS inviato al numero breve o le chiamate effettuate verso i numeri premium sono più costosi; così possono generarsi costi molto elevati.*

**Consiglio:** Se vivete con bambini o adolescenti, è consigliabile far attivare dei set di blocco per i servizi a valore aggiunto.

#### 7. Abuso di un allacciamento VoIP

Il Signor A ha cinque collegamenti VoIP (Voice over internet) presso il fornitore X. In confronto agli importi usuali riceve, da parte di X, delle fatture molto elevate. Risulta che uno dei suoi collegamenti è stato utilizzato abusivamente da terzi, motivo per cui si sono generati i costi elevati. Il Signor A non è disposto a saldare questi importi. Inoltre lamenta l'insufficiente sicurezza di X, così come la mancanza di un importo massimo per i collegamenti.

La tecnologia VoIP permette un utilizzo dell'allacciamento telefonico non collegato ad un luogo fisico. Per questo motivo, i requisiti per la sicurezza debbono essere ancora più elevati. Nella sua presa di posizione, il fornitore X dichiara che non è

possibile mettere a disposizione una linea VoIP sicura al 100%. Per questo motivo sono previste delle esclusioni della responsabilità civile sia nelle CG, sia nelle condizioni particolari (CP) di X. Queste ultime obbligano inoltre il cliente ad adottare tutti quegli accorgimenti necessari per evitare qualsiasi abuso. Il Signor A sostiene di aver effettuato l'installazione VoIP secondo le indicazioni del fornitore. Contrariamente ad un tribunale, l'ombudsman non può però intraprendere alcuna deduzione della prova e, di conseguenza, non può chiarire alcuna domanda sulla sicurezza e sulla responsabilità che ne deriva. X afferma tuttavia egli stesso di non poter garantire una linea completamente sicura e, in questo modo, si sottrae a qualsiasi rischio. L'ombudsman ha appurato che la pagina internet di X per l'accesso al servizio VoIP non prevede nessuna cifratura particolare o aggiuntiva. Da parte del cliente non è stato possibile determinare alcuna azione negligente o un terminale protetto in maniera troppo debole. Per questo motivo l'ombudsman non ha la possibilità di chiarire in maniera conclusiva la questione relativa alla sicurezza. Egli è tuttavia dell'opinione che il fornitore abbia un obbligo d'informazione, in particolare in merito ai possibili pericoli della tecnologia VoIP così come delle misure di sicurezza per le quali è responsabile il cliente. Né le CG né le CP oppure il contratto di base fornito all'ombudsman contengono simili informazioni. Nemmeno sulla pagina internet del fornitore X sono visibili tali indicazioni.

L'ombudsman deve perciò partire dal presupposto che il fornitore non abbia informato a sufficienza sulle misure preventive. Bisogna tuttavia osservare che anche i clienti hanno un obbligo d'informazione qualora non sappiano quali accorgimenti debbano essere presi. Per questo motivo e considerando il fatto che la questione relativa alla responsabilità in merito alla sicurezza non può essere completamente risolta, l'ombudsman propone, come soluzione compromissoria, la divisione dei costi: il fornitore deve condonare al cliente il 60% dei costi fatturati e fargli saldare solo il 40% di essi.

**Problema:** Utilizzando la tecnologia VoIP, il rischio che avvenga un abuso dell'allacciamento può eventualmente essere più alto.

**Consiglio:** Assicuratevi di disporre di tutte le misure preventive e prendete tutti i provvedimenti necessari per la sicurezza. Nel caso di incertezze e di poca chiarezza, rivolgetevi al fornitore.

**Bilancio: Attivo**

Bilancio al 31 dicembre 2011  
con confronto con l'anno precedente

<b>Attivo</b>	<b>31.12.2011</b>	<b>31.12.2010</b>
<b>Attivo circolante</b>		
Liquidità		
Cassa	Fr. 120.80	Fr. 212.85
BEKB conto corrente 16 269.117.6.40	Fr. 361'633.55	Fr. 476'044.08
BEKB conto di risparmio 42 4.244.637.80	Fr. 281'654.50	Fr. 280'802.95
BEKB conto corrente dei casi 42 4.254.535.96	Fr. 421'844.27	Fr. 288'060.59
Totale liquidità	Fr. 1'065'253.12	Fr. 1'045'120.47
Crediti risultanti da forniture e prestazioni		
Debitori (pagatori per singolo caso, provider)	Fr. 383'183.00	Fr. 173'991.90
Del credere	Fr. -47'000.00	Fr. 0.00
Totale crediti risultanti da forniture e prestazioni	Fr. 336'183.00	Fr. 173'991.90
Altri crediti		
Credito sull'imposta preventiva	Fr. 1'211.75	Fr. 949.35
BEKB deposito cauzionale 42 4.243.170.34	Fr. 25'538.95	Fr. 25'424.60
Totale altri crediti	Fr. 26'750.70	Fr. 26'373.95
Limitazioni contabili attive	Fr. 112'161.65	Fr. 100'175.70
<b>Totale attivo circolante</b>	<b>Fr. 1'540'348.47</b>	<b>Fr. 1'345'662.02</b>
<b>Attivo fisso</b>		
Mobilio d'ufficio	Fr. 1.00	Fr. 1.00
<b>Totale attivo fisso</b>	<b>Fr. 1.00</b>	<b>Fr. 1.00</b>
<b>Totale attivo</b>	<b>Fr. 1'540'349.47</b>	<b>Fr. 1'345'663.02</b>

**Bilancio: Passivo**

Bilancio al 31 dicembre 2011  
con confronto con l'anno precedente

<b>Passivo</b>	<b>31.12.2011</b>	<b>31.12.2010</b>
<b>Capitale di terzi</b>		
Debiti da forniture e prestazioni		
Creditori	Fr. 73'528.40	Fr. 9'801.90
Creditori IVA	Fr. 28'113.75	Fr. 38'870.15
Totale debiti da forniture e prestazioni	Fr. 101'642.15	Fr. 48'672.05
Pagamenti anticipati		
Pagamento anticipato Swisscom	Fr. 121'375.00	Fr. 46'535.35
Pagamento anticipato Cablecom	Fr. 151'279.00	Fr. 256'067.80
Pagamento anticipato Orange	Fr. 174'335.00	Fr. 133'768.40
Pagamento anticipato Sunrise	Fr. 303'274.00	Fr. 375'961.15
Pagamento anticipato Mobilezone	Fr. 14'845.00	Fr. 11'394.05
Pagamento anticipato TelCommunication	Fr. 31'242.00	Fr. 0.00
Pagamento anti. TalkTalk Telecom GmbH	Fr. 6'084.00	Fr. 0.00
Totale pagamenti anticipati	Fr. 802'434.00	Fr. 823'726.75
Limitazioni contabili passive	Fr. 67'313.00	Fr. 74'027.25
<b>Totale capitale di terzi</b>	<b>Fr. 971'389.15</b>	<b>Fr. 946'426.05</b>
<b>Capitale della Fondazione</b>		
Capitale della Fondazione	Fr. 270'000.00	Fr. 270'000.00
Utile risultante dal bilancio	Fr. 298'960.32	Fr. 129'236.97
<b>Totale capitale della Fondazione</b>	<b>Fr. 568'960.32</b>	<b>Fr. 399'236.97</b>
<b>Totale passivo</b>	<b>Fr. 1'540'349.47</b>	<b>Fr. 1'345'663.02</b>

## Conto d'esercizio

del 2011 con confronto con l'anno precedente

Ricavi		2011		2010
Spese procedurali dei pag. per singolo caso	Fr.	361'434.52	Fr.	298'563.49
Spese procedurali dei pagatori in anticipo	Fr.	986'122.85	Fr.	622'120.00
<b>Totale ricavi</b>	<b>Fr.</b>	<b>1'347'557.37</b>	<b>Fr.</b>	<b>920'683.49</b>
<b>Costi d'esercizio</b>				
Stipendi	Fr.	-711'376.70	Fr.	-591'341.05
Compensi per il Consiglio di Fondazione	Fr.	-41'000.00	Fr.	-38'000.00
Contributi AVS	Fr.	-60'733.15	Fr.	-50'938.70
Assicurazioni per il personale	Fr.	-41'578.25	Fr.	-37'913.40
Spese per il personale	Fr.	-4'654.85	Fr.	-5'894.70
Canone di locazione e spese condominiali	Fr.	-59'352.40	Fr.	-57'476.95
Spese e commissioni bancarie	Fr.	-320.82	Fr.	-179.43
Manutenzione e sostituzione del mobilio d'ufficio	Fr.	-2'870.55	Fr.	-2'350.00
Ammortamenti	Fr.	-2'807.40	Fr.	-8'637.20
Assicurazioni di cose	Fr.	-1'259.90	Fr.	-1'259.90
Materiale per l'ufficio	Fr.	-5'193.35	Fr.	-3'772.60
Telefono/fax/spese d'affrancatura	Fr.	-13'179.35	Fr.	-23'166.30
Spese informatiche	Fr.	-22'199.90	Fr.	-18'407.10
Costi giuridici/contabilità/revisione	Fr.	-19'899.15	Fr.	-18'389.25
Libri/riviste	Fr.	-2'534.45	Fr.	0.00
Spese pubblicitarie	Fr.	-13'070.00	Fr.	-2'879.60
Spese di rappresentanza	Fr.	-7'855.55	Fr.	-9'307.45
Spese di rappresentanza del Cons. di Fondazione	Fr.	-1'539.65	Fr.	-1'160.50
Emolumenti/tasse/permessi	Fr.	-4'700.00	Fr.	-9'450.00
<b>Totale costi d'esercizio</b>	<b>Fr.</b>	<b>-1'016'125.42</b>	<b>Fr.</b>	<b>-880'524.13</b>
<b>Risultato d'esercizio senza interessi né imposte</b>	<b>Fr.</b>	<b>331'431.95</b>	<b>Fr.</b>	<b>40'159.36</b>
Provento degli interessi	Fr.	3'581.40	Fr.	2'885.95
Provento straordinario	Fr.	10'763.35	Fr.	6'018.00
Rimborso dell'eccedenza di ricavi	Fr.	-129'053.35	Fr.	0.00
Formazione di delcredere	Fr.	-47'000.00	Fr.	0.00
Scioglimento dell'accantonamento «casi pendenti Fondazione»	Fr.	0.00	Fr.	80'000.00
<b>Utile</b>	<b>Fr.</b>	<b>169'723.35</b>	<b>Fr.</b>	<b>129'063.31</b>

Segnalazione: l'utile indicato, derivante dalle tasse procedurali, sarà rimborsato alle fornitrici di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto conformemente alla legge.

## Relazione sulla revisione

**T B C Revisions GmbH**

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

Gümligen, 26. giugno 2012

In qualità di Ufficio di revisione abbiamo verificato il conto annuale (bilancio, conto economico e allegato) della Fondazione ombudscom per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2011.

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*  
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

## Il team di ombudscom

**Dr. Oliver Sidler**, Ombudsman

**Beatrix Carelli**, segreteria

**Christiane Bakajika**, giurista

**Melanie Flury**, giurista

**Nadia Palombo**, giurista

**Eleonora Rhyn**, giurista

**Annarita Rombini**, collaboratrice giuridica

**Ruth Stuber-Simon**, avvocato

**Linard Vital**, giurista

---

## Fondazione ombudscom – ufficio di conciliazione della telecomunicazione

### I fondatori

**upc cablecom GmbH**

**Orange Communications SA**

**Sunrise Communications SA**

**Swisscom (Schweiz) AG**

**SAVASS (Swiss Association**

**Value Added Service)**

**ACSI (Associazione consumatrici 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**, Vicepresidente

**Monika Dusong** (Fédération romande des consommateurs, Presidente)

**Franziska Troesch-Schnyder** (Konsumentenforum kf)

**Frank Zelger** (upc cablecom GmbH)

**Tonio Meier** (Orange Communications SA)

**Avv. Hans-Ulrich Hunziker** (SAVASS, Swiss Association Value Added Services)

**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  
[www.ombudscom.ch](http://www.ombudscom.ch)

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

© ombudscom, 2012

---