
ombudscom

Relazione annuale 2012

dell'ufficio di conciliazione della telecomunicazione

Indice

Prefazione del presidente.....	3	Ritiro delle richieste di conciliazione.....	15
Prefazione dell'ombudsman	4	Incompetenza dopo l'avvio della procedura di conciliazione	15
L'ufficio di conciliazione e l'ombudsman	5	Valore litigioso	16
La procedura di conciliazione in breve	6	Lingua e tipi di reclamanti.....	16
Presupposti di ricevibilità	6	Motivi della controversia	16
Svolgimento della procedura di conciliazione.....	6	Servizi non richiesti e contratti a domicilio	16
Le tasse di procedura	8	Fatturazione.....	31
Pagatori in anticipo e pagatori per singolo caso	8	Qualità del servizio e servizio clienti	35
Decisioni del Tribunale amministrativo federale	9	Servizi a valore aggiunto	35
Sulle decisioni relative alle tasse di procedura	9	Roaming.....	44
Decisioni sui requisiti di ricevibilità.....	9	Contatti con i mass media	47
Retrospectiva e resoconto sulle cifre		Bilancio – Attivo	48
Numero delle conciliazioni e dei successi.....	10	Bilancio – Passivo	49
Richieste	12	Conto economico.....	50
Casi	13	Relazione sulla revisione.....	51
Casi pendenti	13	Il team di ombudscom e la fondazione ombudscom	52
Procedure di conciliazione concluse con successo.....	14		

Prefazione del Presidente

L'anno 2012, preso in esame, è stato caratterizzato da un nuovo aumento del carico di lavoro. Le richieste sono ulteriormente accresciute, mentre i casi di conciliazione sono rimasti stabili. Per quanto riguarda le richieste, hanno una grande influenza, in primo luogo, quelle telefoniche. Come già osservato nell'anno precedente, si nota che sussiste il reale bisogno di un interlocutore neutrale in merito ai rapporti contrattuali nell'ambito dei servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto. ombudscom tenta, tramite indicazioni telefoniche, di risolvere quei problemi che, altrimenti, potrebbero divenire molto facilmente vertenze dai costi elevati. Un gruppo di lavoro si è occupato di sviluppare un nuovo piano di finanziamento per ombudscom. La proposta elaborata, che doveva garantire un'ampia trasparenza della fatturazione nei confronti del fornitore e, al contempo, orientarsi alla giurisprudenza del Tribunale amministrativo federale, è stata accolta unanimemente. Anche nei prossimi mesi il consiglio di fondazione osserverà l'evoluzione dei costi per verificare le capacità del nuovo piano di finanziamento. Il contratto amministrativo, con il quale ombudscom è stata incaricata di svolgere l'attività di conciliazione per controversie riguardanti i servizi di telecomunicazione e a valore aggiunto, per la durata di cinque anni, scadrà il 30 giugno 2013. Durante l'anno 2012, un altro gruppo di lavoro ha collaborato per elaborare una nuova versione del contratto

amministrativo che dovrà assicurare la continuità dell'attività di conciliazione di ombudscom dal 1° luglio 2013. Il testo del contratto è stato modificato e strutturato in maniera più logica. Nel frattempo è stato raggiunto un accordo con l'ufficio federale delle comunicazioni (BAKOM). Il nuovo contratto è stato sottoscritto il 19 marzo 2013. Si evidenzia, al riguardo, che la collaborazione con l'UFCOM è avvenuta sempre in un'atmosfera molto cooperativa e produttiva.

Nel suo rapporto di sorveglianza del 3 maggio 2012, l'UFCOM ha accertato «che l'ufficio di conciliazione assolve i suoi compiti in maniera efficiente e corretta» e che «in merito all'attività di conciliazione, non si registra alcuna violazione contro le disposizioni legali e contrattuali». Tutto ciò è un'ulteriore prova del fatto che l'ombudsman, il Dr. Oliver Sidler, ed il suo team motivato svolgano un lavoro eccellente. A loro va il mio cordiale ringraziamento per l'impegno dimostrato in nome di tutto il consiglio di fondazione. Colgo inoltre l'occasione per ringraziare ancora una volta, in questa sede, le mie colleghe ed i miei colleghi del consiglio di fondazione per la collaborazione costruttiva e la positiva atmosfera durante le riunioni del consiglio di fondazione e delle commissioni.

*Prof. Dr. Christian Schwarzenegger
Presidente del consiglio di fondazione*





Prefazione dell'ombudsman

Nell'anno 2012, si sono rivolte/i all'ufficio di conciliazione, mediamente, 424 clienti di fornitori di servizi di telecomunicazione e a valore aggiunto; così tante/i come mai prima d'ora. Tuttavia, non tutte le richieste hanno portato ad una procedura di conciliazione. Con un totale di 1'146 procedure di conciliazione, nell'anno preso in esame il loro numero, rispetto all'anno precedente, è stagnato. Dal punto di vista dell'ufficio di conciliazione, questo risultato è allietante: evidentemente, il servizio clienti delle fornitrici è stato migliorato, con la conseguenza che vi sono stati meno reclami. In singoli casi, tutto ciò lo si può realmente verificare. In generale, però, la conclusione cui si è giunti è troppo sommaria. Già da un po' di tempo abbiamo infatti riscontrato la tendenza delle fornitrici di risolvere la procedura di conciliazione, avviata dalla loro clientela, senza considerazioni elaborate dall'ombudsman. Esse accettano semplicemente le richieste avanzate dai clienti e la procedura di conciliazione viene conclusa con uno stralcio dal ruolo. Il cliente riceve ciò che ha richiesto e il fornitore risparmia sui costi della procedura di conciliazione. Da un punto di vista economico, ed anche alla luce della tutela dei consumatori, si dovrebbe poter sostenere questa prassi. Bisogna però prendere in considerazione il fatto che questo ramo di commercio mandi segna-

li dubbi e che non sempre venga sufficientemente rispettato lo stato di diritto. Emergono anche le 1'486 richieste concluse poiché non sono stati inviati i documenti necessari. Questo numero corrisponde al 30% di tutte le richieste. Molte/i clienti di servizi di telecomunicazione e a valore aggiunto hanno contattato ombudscom credendo che l'ufficio di conciliazione rappresentasse i loro interessi nei confronti delle fornitrici. Tuttavia, questo compito non gli spetta. Ombudscom esercita la propria attività di conciliazione in maniera indipendente, imparziale, trasparente ed efficiente e, per comporre la controversia, non può sottostare ad alcuna direttiva generale o particolare (art. 43 OST). Di volta in volta, l'ufficio di conciliazione informa le/i clienti sulla necessità di dover compilare il modulo «richiesta di conciliazione» indicando la fattispecie e il fine perseguito, così come di dover dimostrare credibilmente di aver tentato invano, negli ultimi 12 mesi, di trovare una soluzione al problema. Per molte persone, si tratta di un impegno troppo elevato e quindi rinunciano ad avviare o, rispettivamente proseguire, con la richiesta di conciliazione.

Per quest'anno, quale motivo della controversia che ha generato la maggior parte dei contatti con ombudscom, è da indicarsi il «servizio non richiesto». Se nell'anno precedente erano solo 965 richieste, in quest'ambito il loro numero è aumentato quasi del doppio. Questo motivo della controversia

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 delle comunicazioni (UFCOM) in qualità di fondazione (art. 12c della Legge del 30 aprile 1997 sulle telecomunicazioni, LTC, RS 784.10). Esso fa da tramite tra le/i clienti dei fornitori di servizi di telecomunicazione e/o di servizi a valore aggiunto in caso di controversie di diritto civile che le parti non riescono a risolvere tra di loro in maniera appagante. L'ufficio di conciliazione è neutrale e 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 qualsiasi 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.

Dr. Oliver Sidler
Ombudsman

La procedura di conciliazione in breve

Presupposti di ricevibilità

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).

Svolgimento della procedura di conciliazione

Nell'anno preso in esame, si è rinunciato alle categorie di casi introdotte due anni fa. A partire dal 2012 non si è perciò più fatta differenza fra un caso breve ed un caso normale. Di conseguenza, una proposta contenuta nella presa di posizione del fornitore non viene più inoltrata alla/al cliente affinché possa verificarla. Tale passaggio intermedio è stato eliminato sia perché conduceva ad un notevole dispendio lavorativo supplementare, sia perché creava insicurezza da parte delle/dei clienti.

Dopo aver ricevuto la presa di posizione del fornitore, l'ufficio di conciliazione elabora una proposta di conciliazione che contiene,

a dipendenza della presa di posizione del fornitore, considerazioni dettagliate o brevi.

Nell'ambito delle trattative di conciliazione, entrambe le parti hanno la possibilità di inoltrare controproposte.

Se la/il cliente ed il fornitore di servizi di telecomunicazione e/o di servizi a valore aggiunto concordano con la proposta di conciliazione e la sottoscrivono, la procedura viene conclusa con successo. La procedura viene conclusa anche nel caso in cui una o entrambe le parti non accettino la proposta di conciliazione o qualora il cliente ritiri la propria richiesta di conciliazione.



Le tasse di procedura

Quando i requisiti di ricevibilità sono soddisfatti, l'ufficio di conciliazione avvia la procedura di conciliazione e invita il/i fornitore/o di servizi di telecomunicazione e/o di servizi a valore aggiunto interessato/i a fornire la propria presa di posizione. A partire da questo momento la procedura di conciliazione è a pagamento. Le relative tasse di procedura vengono fatturate al/i fornitore/i 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 ad un massimo di CHF 20.– e vengono già dedotte dall'importo fatturato al fornitore di servizi di telecomunicazione e/o di servizi a valore aggiunto. L'attività dell'ufficio di conciliazione viene finanziata dalle tasse di procedura. Un eventuale profitto annuo viene restituito ai fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto. Sussiste inoltre una garanzia del deficit.

Pagatori in anticipo e pagatori per singolo caso

Per tutti i fornitori di servizi di telecomunicazione e 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 ogni singolo caso (cosiddetti pagatori per singolo caso, cfr. l'art. 10 del regolamento sugli emolu-

menti). I pagatori in anticipo versano le tasse di procedura per i loro 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 dei casi effettivi di conciliazione o rispettivamente dei relativi importi fatturati 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 procedurali caso per caso nel quale sono coinvolti, con un aumento del 20% come previsto dal regolamento sugli emolumenti.

Secondo l'art. 2 cpv. 2 del regolamento sugli emolumenti, le tasse di procedura oscillano tra CHF 200.– e CHF 3'000.– IVA esclusa. Tali importi sono riferiti ai pagatori in anticipo, ciò significa che aumentano del 20% per i pagatori per singolo caso. Le tasse di procedura sono determinate alla luce della complessità del singolo caso, del valore litigioso e del dispendio lavorativo per la procedura di conciliazione (cfr. art. 2 cpv. 3 del regolamento procedurale).

Decisioni del Tribunale amministrativo federale

Sulle decisioni relative alle tasse di procedura

Nell'anno preso in esame, contro decisioni relative alle tasse di procedura emesse dall'ufficio di conciliazione, sono stati proposti reclami presso il Tribunale amministrativo federale. Con quattro sentenze, il Tribunale amministrativo federale ha evaso tutti i reclami ancora pendenti dell'anno precedente. La maggior parte di essi riguardava le tasse di procedura che erano state fatturate secondo il vecchio regolamento procedurale (precedente all'agosto 2011).

Nelle proprie considerazioni, il Tribunale amministrativo federale ha ritenuto che il nuovo regolamento procedurale, poiché rinuncia alla distinzione fra stralcio dal ruolo, caso breve e caso normale, fosse meno rigido e più adeguato alle disposizioni in materia di diritto fiscale. Visto il quadro tariffario comprendente tasse di procedura da un minimo di CHF 200.– ad un massimo di CHF 3'000.– e considerando la complessità, il dispendio lavorativo ed il valore litigioso, secondo il Tribunale amministrativo federale sarebbe possibile determinare un importo adattabile al singolo caso, che concili sia con il principio di copertura delle spese, sia con il principio d'equivalenza. Pertanto le decisioni sugli emolumenti non violerebbero né il principio di legalità, né quello di copertura delle spese. In alcuni casi, tuttavia, il principio di legalità sarebbe stato in parte violato. Il principio di equivalenza concretizza la proporzionalità del diritto fiscale e stabilisce che

l'importo non deve trovarsi in una palese sproporzione con il valore oggettivo della prestazione ottenuta. Sono in particolare quegli importi che superano il valore litigioso da un minimo di 20 fino a 60 volte a violare il principio di equivalenza, anche se, per poter trattare la richiesta, è risultato un dispendio lavorativo superiore alla norma.

Decisioni sui requisiti di ricevibilità

Il Tribunale amministrativo federale, con la decisione dell'11 ottobre 2012, ha preso posizione in merito al tentativo di trovare un accordo fallito, quale requisito di ricevibilità ex art. 5 del regolamento procedurale. Egli ha sostenuto la prassi dell'ufficio di conciliazione, secondo cui si è in presenza di un tentativo di trovare in accordo fallito quando un fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto reagisce al reclamo della/del cliente con semplici spiegazioni o addirittura con una lettera standard, senza far riferimento alle pretese o alle proposte avanzate dalla/dal cliente. Decisiva sarebbe la mancanza di una volontà d'accordarsi da parte del fornitore. Secondo il Tribunale amministrativo federale, una procedura di conciliazione può essere avviata soltanto se vi è chiarezza sul fatto che il tentativo di trovare un accordo sia effettivamente fallito. Inoltre, esso convalida la prassi seguita: i fornitori di servizi a valore aggiunto devono partecipare alla procedura, anche se gestiscono solo le piattaforme e non offrono il servizio in sé.

Retrospectiva e resoconto sulle cifre

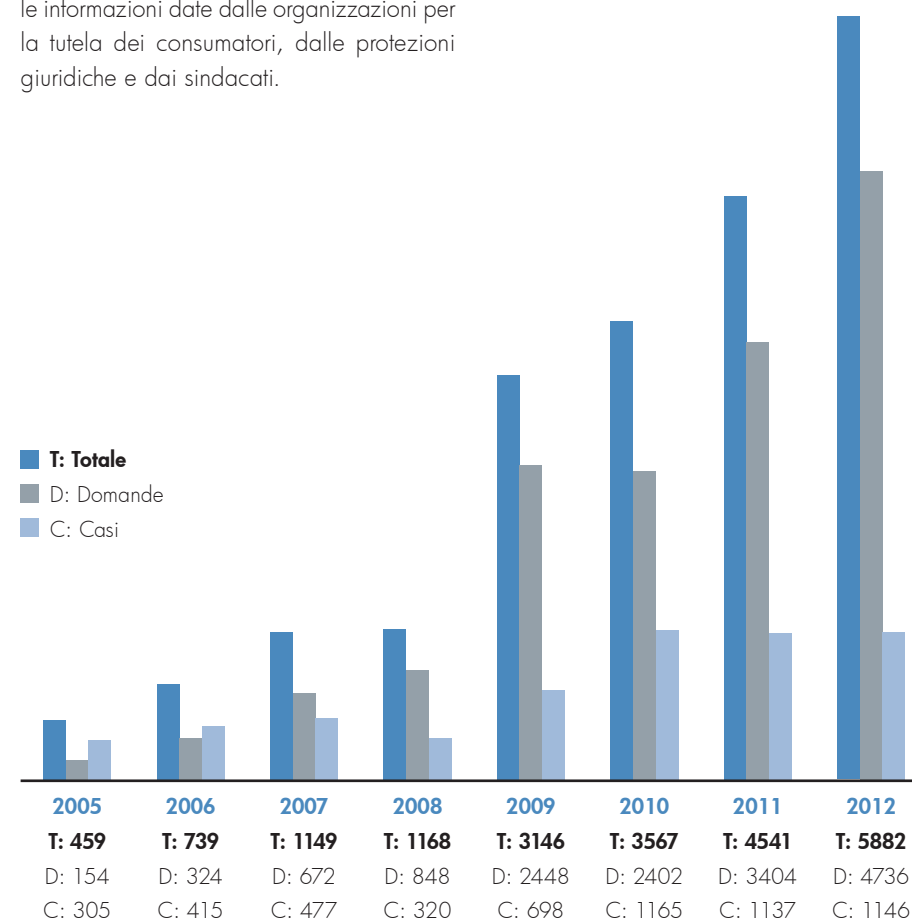
Numero delle conciliazioni e dei successi	2012	2011	2010	2009	2008
Casi e richieste	5882	4541	3567	3146	1168
Richieste di informazioni / consigli	4736	3404	2402	2448	848
Richieste concluse, di cui	4517	3179	2171	2174	–
Richieste divenute un caso	791	618	517	437	–
Mancato invio dei documenti	1486	1599	1339	1248	–
Ritiro da parte del cliente prima d. presa di posizione	322	253	223	325	–
Incompetenza	163	104	92	164	–
Richieste telefoniche (dal 1° agosto 2011)	1807	605	–	–	–
Richieste pendenti alla fine del periodo	219	225	231	274	–
Casi	1146	1137	1165	698	320
Conclusi con non membri (fino al 30.6.2008)	–	–	–	–	36
Conclusi in seguito al ritiro da parte del cliente dopo la presa di posizione	301	275	164	6	17
Conclusi in seguito ad incompetenza dopo l'avvio della procedura (dal 1.7.2012)	15	–	–	–	–
Conclusi con una proposta di conciliazione, di cui	643	539	686	474	134
Conciliazione avvenuta	482	142	234	427	119
Conciliazione non avvenuta	161	94	98	47	15
Casi brevi (fino al 31.12.2011)	–	303	354	–	–
Conclusi con successo	482 (75%)	445 (83%)	588 (86%)	427 (90%)	119 (89%)
Casi pendenti alla fine del periodo	187	323	315	218	133

Nell'anno preso in esame, il numero totale delle persone che si sono rivolte ad ombudscom corrisponde a 5'091 (2011: 3'923). Ciò significa che, mensilmente, hanno con-

sultato l'ufficio di conciliazione 424 clienti. Ne sono derivati 1'146 casi (2011: 1'137) e 4'736 richieste (2011: 3'404). In confronto all'anno precedente, questi dati corrispondo-

no ad un aumento del 30%. Quest'amento è da ricondursi al continuo e crescente tasso di notorietà dell'ufficio di conciliazione. Oltre all'obbligo dei fornitori di servizi di telecomunicazione di informare, con ogni fattura, sull'esistenza dell'ufficio di conciliazione stesso (Art. 47 cpv. 3 OST), hanno contribuito all'aumento i numerosi servizi dei media (cfr. p. 47 della relazione annuale), nonché le informazioni date dalle organizzazioni per la tutela dei consumatori, dalle protezioni giuridiche e dai sindacati.

Il seguente diagramma illustra lo sviluppo delle richieste e dei casi a partire dall'anno 2005, quando l'ufficio di conciliazione era ancora costituito come un'associazione con i fornitori upc cablecom Sagl, Orange Communications SA, Sunrise Communications SA e Swisscom (Svizzera) SA (fino al mese di giugno 2008):



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, previsti dall'art. 5 del regolamento procedurale, non sono ancora soddisfatti. Del totale di 5'091 persone che si sono rivolte ad ombudscom nell'anno preso in esame, le richieste sono pari a 4'736. Ciò corrisponde all'80% rispetto al totale dei casi e delle richieste pari a 5'882. Rispetto all'anno precedente, il numero delle richieste è nuovamente aumentato di oltre il 40% (2011: 3'404).

Fino al 31 dicembre 2012, è stato possibile concludere il 95% delle 4'736 richieste. Le stesse sono state archiviate in seguito al ritiro della richiesta di conciliazione da parte della/del cliente, al mancato invio dei documenti, alla non competenza dell'ufficio di conciliazione, oppure all'avvio della procedura di conciliazione. Mere richieste telefoniche delle/dei clienti che è stato possibile concludere con informazioni sulla procedura di conciliazione sono state immediatamente concluse, dal momento che si doveva intraprendere alcunché. Le/I 1'807 clienti, che hanno contattato ombudscom telefonicamente per richiedere informazioni e chiarimenti, corrispondono ad oltre un terzo di tutte le richieste.

Attirano l'attenzione anche le 1'486 richieste concluse in seguito al mancato invio dei documenti. Esse corrispondono al 30% di tutte le richieste. Vi rientrano anche quelle di clienti

che non erano correttamente informate/i sull'attività di ombudscom. Spesso partivano dal presupposto che l'ombudsman e l'ufficio di conciliazione tutelassero i loro interessi nei confronti del fornitore di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto o che potessero direttamente risolvere la vertenza. Le collaboratrici ed i collaboratori dell'ufficio di conciliazione le/li hanno informate/i sull'attività di ombudscom e hanno comunicato loro i presupposti di ricevibilità (art. 5 cpv. 1 del regolamento procedurale). Prima che la procedura di conciliazione possa essere avviata, debbono aver compilato il formulario «Richiesta di conciliazione» indicando i fatti ed 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 avesse già provato a trovare una soluzione con il fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto, 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 bisognava esporre la fattispecie e cercare di trovare una soluzione alla controversia. Evidentemente, per molte/i clienti tutto ciò è risultato troppo dispendioso. Come precedentemente indicato, debbono aver supposto che l'ufficio di conciliazione tutelasse i loro interessi e che per questo motivo non fosse necessario intraprendere più nulla che riguardasse la questione. Per questo non era-

no intenzionati ad avviare una procedura di conciliazione e la richiesta è stata archiviata. Circa l'80% di tutte le richieste è stato concluso senza che si sia dovuta avviare una procedura di conciliazione. Un motivo può essere riconosciuto anche nel fatto che le/i clienti, su consiglio dell'ufficio di conciliazione (dato che le condizioni di ricevibilità non erano soddisfatte) si sono rivolte/i per iscritto al fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto e sono riuscite/i direttamente a raggiungere un accordo. Solo nel 17% delle richieste presentate erano soddisfatte le condizioni di ricevibilità cosicché è stato possibile avviare formalmente, e quindi fatturare, la procedura di conciliazione. Le numerose richieste archiviate conducono ad un notevole dispendio amministrativo che non può essere fatturato separatamente e deve quindi essere coperto dalle tasse di procedura. Tutto ciò rappresenta per l'ufficio di conciliazione una costante impresa. Rispetto all'anno precedente, il numero di richieste pendenti al 31 dicembre 2012, corrispondente a 219, nonostante il considerevole aumento di tutte le richieste, è rimasto all'incirca lo stesso (2011: 225).

Casi

Una richiesta o una domanda di conciliazione vengono registrate statisticamente come caso se tutti i requisiti di ricevibilità previsti dall'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 totale di 5'091 persone, che nell'anno preso in esame si sono rivolte all'ufficio di conciliazione, sono risultati 1'146 casi. In relazione al totale di 5'882 richieste e casi, ciò corrisponde circa al 20%. 791 richieste sono state portate avanti come casi. I restanti 355 casi derivano da dossiers inoltrati già completi in modo tale che è stato possibile avviare la procedura di conciliazione 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 1'137 casi, in quello preso in esame si registra un lieve aumento corrispondente a 9 casi. Alla fine dell'anno preso in esame è stato possibile concludere 959 casi; 187 erano ancora pendenti.

Casi pendenti

Del totale di 1'146 casi, alla fine dell'anno preso in esame ne erano pendenti ancora 187, cifra che corrisponde ad un abbassamento del 40% (2011: 323). Questo dato è degno di nota in particolare in considerazione del numero di collaboratrici e collaboratori che, fin dall'anno 2011, è rimasto invariato. Inoltre, si continuano a produrre proposte di conciliazione contenenti ampie considerazioni giuridiche. L'ufficio di conciliazione ha lavorato in maniera più efficiente con il conseguente abbassamento delle tasse di procedura. Ciò è da ricondursi anche all'eliminazione dei cosiddetti casi brevi. Rinunciando all'ulteriore scambio di scritti, si

è avuto più tempo a disposizione per l'elaborazione delle proposte di conciliazione. In confronto all'anno precedente, è diminuito anche il numero dei casi ancora pendenti alla fine dell'anno. Se nell'anno precedente questo corrispondeva a 107 casi in attesa di trattati da ombudscom, nell'anno preso in esame è sceso a soli 21 casi.

Nei restanti 166 casi, l'ufficio di conciliazione era o in attesa 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 particolare, in 13 casi l'ufficio di conciliazione era in attesa di una reazione del fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto o della/del cliente, in 77 mancava la reazione del fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto oppure della/del cliente in merito alla proposta di conciliazione e per 6 casi mancava ancora la presa di posizione del fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto. È da notarsi il fatto che, in confronto all'anno precedente, il numero dei casi ancora in attesa di una presa di posizione del fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto, nonostante il termine per inviare la presa di posizione sia stato ridotto da 30 a 20 giorni, è diminuito (2011: 110).

Procedure di conciliazione concluse con successo

Per 643 casi l'ufficio di conciliazione ha elaborato una proposta di conciliazione.

Tale dato, in confronto all'anno precedente, rappresenta un aumento del 20% (2011: 539).

Delle 643 proposte di conciliazione elaborate, 161 sono state rifiutate da una o da entrambe le parti e la procedura di conciliazione è stata conclusa in quanto fallita. Nei restanti 482 casi, la richiesta di conciliazione elaborata è stata accettata da entrambe le parti e la procedura di conciliazione è stata conclusa con successo. Ciò corrisponde ad un tasso di successo del 75% che, in confronto agli anni precedenti, è nuovamente diminuito (2011: 83%). Ciò è dovuto, tra l'altro, al fatto che l'ufficio di conciliazione non propone un asseccamento da parte del fornitore se questi ha 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. Inoltre, i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto si attengono maggiormente alle disposizioni legislative, circostanza che porta a meno comportamenti errati anche da parte loro.

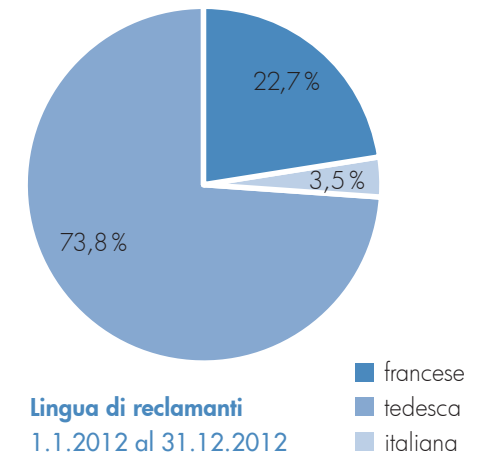
Inoltre, nonostante l'obbligo legale, alcuni fornitori, sia di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto, non prendono parte alla procedura di conciliazione o si rifiutano, per sé, di verificare o, rispettivamente, di sottoscrivere le proposte di conciliazione. È in particolare un fornitore di servizi di telecomunicazione, per il quale sono state inoltrate numerose richieste di conciliazione, ad aver collaborato con l'ufficio di concilia-

zione, rifiutando però costantemente le proposte di conciliazione. Dopo aver avviato la procedura di conciliazione è andato incontro alle richieste delle/dei clienti e non ha quindi voluto accettare le proposte di conciliazione.

Ritiro delle richieste di conciliazione

Nell'anno preso in esame, il numero dei ritiri delle richieste di conciliazione da parte delle/dei clienti rispetto all'anno precedente, è leggermente salito da 275 a 301. La tendenza dei fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto di contattare le/i clienti dopo che sia stata avviata la procedura di conciliazione, già constatata nell'anno precedente, è stata confermata anche nell'anno preso in esame. In questo modo i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto ambivano al raggiungimento di un accordo al di fuori della procedura di conciliazione, circostanza che determina tasse di procedura meno elevate. Se è stato possibile raggiungere un accordo, nella maggior parte dei casi, le/i clienti hanno ritirato la richiesta di conciliazione. Senza ritiro della richiesta di conciliazione, l'ufficio di conciliazione ha elaborato una proposta di conciliazione con brevi considerazioni.

In questi casi, l'avvio della procedura di conciliazione ha indotto i fornitori a contattare le/i clienti e a trovare un accordo direttamente con loro. Di conseguenza, con l'avvio della procedura di conciliazione è stato favorito il raggiungimento di un'intesa. Se il



numero delle procedure di conciliazione concluse in seguito al ritiro delle richieste di conciliazione stesse fosse sommato a quello delle procedure di conciliazione concluse con l'elaborazione di una proposta di conciliazione, il tasso di successo corrisponderebbe all'83%.

Incompetenza dopo l'avvio della procedura di conciliazione

Dal 1° luglio 2012, vengono registrate statisticamente anche le procedure di conciliazione che sono state concluse per mancata competenza dell'ufficio di conciliazione dopo essere state avviate. Vi rientrano quei casi in cui i fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto interessati raggiungono un accordo scritto con le/i clienti, con la conseguenza che la controversia di diritto civile viene meno. Se l'accordo contemplava tutti i punti controversi, l'ufficio di

conciliazione ha dovuto concludere la procedura di conciliazione senza proposta di conciliazione. In questo modo, non dovendo essere elaborata una proposta di conciliazione, le tasse di procedura sono risultate meno elevate.

Valore litigioso

Fin dal 2007, il valore litigioso è registrato statisticamente. Nell'anno preso in esame è sceso a CHF 413.- (2011: CHF 424.-; 2010: CHF 740.-; 2009: CHF 937.-, 2008: 1'200.-, 2007: CHF 750.-). Secondo la nostra opinione, ciò è ugualmente dovuto al tasso di notorietà dell'ufficio di conciliazione sempre più alto. Si sono infatti rivolte/i all'ufficio di conciliazione clienti con un valore litigioso minimo o, a volte, addirittura inesistente. Al riguardo non si riscontra alcun trend; piuttosto si tratta di una suddivisione casuale sui diversi anni.

Lingua e tipi di reclamanti

Delle 5'882 richieste e casi, il 73,8% è stato presentato in lingua tedesca, il 22,7% in lingua francese e il 3,5% in lingua italiana. In confronto all'anno precedente, le richieste e i casi in lingua tedesca ed italiana sono aumentati dell'1,2% o rispettivamente dello 0,4%. Le richieste e i casi in lingua francese si sono invece ridotti dell'1,6%. Solo 252 richieste o casi sono pervenuti da società (4,3%), mentre tutto il resto da privati.

Motivi della controversia

Servizi non richiesti e contratti a domicilio

Nell'anno preso in esame, colpisce il numero notevole di richieste dovute a servizi non richiesti o a contratti a domicilio, salito a 1'805. Se nell'anno precedente al riguardo si contavano solo 965 richieste, il numero dei reclami in questo ambito è quasi raddoppiato. Questo motivo della controversia corrisponde a circa un terzo di tutte le richieste. Vi rientrano la conclusione non richiesta di un contratto con un altro fornitore di servizi di telecomunicazione, avvenuta telefonicamente (1'669 richieste) oppure a domicilio (136 richieste). Rientra in questa categoria anche il diritto di revoca dai contratti conclusi a domicilio, non accettato dai fornitori.

La maggior parte dei reclami sporti è da ricondursi all'attività di un fornitore di servizi di telecomunicazione. Poiché la maggior parte delle persone – in particolare nell'ambito della telefonia fissa – era già abbonata ad un fornitore di servizi di telecomunicazione, il tentativo di ottenere nuovi clienti ha determinato, di fatto, la perdita degli stessi da parte del fornitore precedente. 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 cliente di un altro fornitore di servizi di telecomunicazione. I fornitori di servizi di telecomunicazione hanno fatto pubblicità a domicilio o al telefono,

per abbonamenti ad internet, alla TV, alla telefonia mobile o a quella fissa.

Contratti conclusi al telefono

Le/i clienti che, senza volerlo, hanno concluso un contratto al telefono, se ne sono accorte/i, la maggior parte delle volte, quando hanno ricevuto la prima fattura. In quel momento sono rimaste/i sbigottite/i di fronte a quest'apparente conclusione di un contratto.

Quando hanno poi ricevuto la prima fattura perché il loro allacciamento era stato commutato (preselezione), alcune/i di essi hanno sostenuto di non aver mai sottoscritto alcun contratto, bensì di aver richiesto solo l'invio di alcuni documenti. Altre/i hanno menzionato di non essere state/i a conoscenza che si trattasse di un altro fornitore di servizi di telecomunicazione. Le/i clienti hanno quindi generalmente concluso un contratto di preselezione. Con esso, le chiamate vengono

Motivi della controversia

	2012	2011	2010	2009	2008
Blocco, annullamento dei servizi, disdetta contrattuale (tasse amministrative), CG	1344	1163	957	745	344
Qualità dei servizi / Servizio clienti	643	540	594	738	338
Fatturazione	1127	805	514	397	200
Servizi a valore aggiunto	568	345	554	807	143
Servizi non richiesti, marketing telefonico, contratti a domicilio	1805	965	442	91	53
Problemi d'antenna	–	–	–	–	4
Molestie / Pubblicità indesiderata (a p. dal 1.1.09)	60	17	12	29	–
Furto (a partire dal 1.1.2009)	13	6	6	8	–
Portabilità del numero (a partire dal 1.1.2009)	30	17	28	7	–
Roaming (a partire dal 1.1.2009)	122	168	71	52	–
Radio / Televisione (a partire dal 1.1.2009)	9	22	27	26	–
Altro	161	493	362	246	86

fatturate secondo le tariffe del nuovo fornitore di servizi di telecomunicazione, sebbene le/i clienti continuino a ricevere una fattura del fornitore iniziale per l'allacciamento alla rete fissa (tassa base). In parte vi si sono aggiunti abbonamenti alla telefonia mobile, ad internet e/o per i servizi televisivi. Nell'anno preso in esame, sono aumentati i reclami delle/dei clienti di servizi di preselezione soddisfatte/i, che avevano concluso, senza volerlo, un ulteriore abbonamento con un fornitore di servizi di telecomunicazione, presso il quale erano già clienti per servizi di preselezione.

Sebbene molte/i clienti non ne siano consapevoli, i contratti possono essere conclusi verbalmente. 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 contratti riguardanti servizi nell'ambito della telecomunicazione, la legge non prevede alcuna forma particolare. Per la conclusione di un contratto legalmente valido è necessario che i contraenti abbiano manifestato concordemente la loro reciproca volontà. 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.

Nell'ambito dei contratti riguardanti la preselezione, l'organo incaricato di emanare ordinanze nel settore delle telecomunicazioni pone delle condizioni alla stipulazione per

telefono, al fine di prevenire possibili controversie (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, di seguito denominata Appendice 2 all'ordinanza ComCom). Occorre precisare, tuttavia, che tali disposizioni riguardano solamente i contratti di preselezione conclusi telefonicamente, ma non gli ulteriori contratti relativi all'ambito della telecomunicazione, stipulati anch'essi al telefono. Tutti i fornitori di servizi di telecomunicazione sono obbligati a registrare l'offerta verbale della preselezione. Una tale offerta consiste della cosiddetta TPV (Third Party Verification, cioè la conclusione contrattuale orale standardizzata) e della conversazione commerciale che la precede (conversazione di consulenza). Richieste di preselezione avvenute telefonicamente debbono essere registrate attraverso un sistema di registrazione automatica. Qualsiasi condizionamento da parte di terzi durante la registrazione è vietato. Inoltre, la cosiddetta TPV dev'essere verificata da terzi indipendenti rispetto al fornitore di servizi di telecomunicazione (organo TPV). La registrazione dev'essere completa e conservata dal fornitore per almeno sei mesi (cifra 4.3 dell'Appendice 2 all'ordinanza ComCom). 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 telecomunicazione è obbligato a fornirle/fornirgli, entro dieci giorni lavorativi, la completa registrazione della conversazione, ciò significa la conversazione di consulenza e la conversazione che ha poi condotto alla stipulazione contrattuale. In caso contrario, il fornitore di servizi di telecomunicazione deve adottare tutte le misure necessarie per ripristinare entro cinque giorni lavorativi lo stato di preselezione precedente sul collegamento in questione (cfr. la cifra 4.5 dell'Appendice 2 all'ordinanza ComCom). La possibilità di produrre la registrazione della conversazione è inoltre presupposto affinché il fornitore di servizi di telecomunicazione possa dare l'incarico, al fornitore originale, di attivare la nuova preselezione e quindi di avviare il cambiamento (cifra 4.1 dell'Appendice 2 all'ordinanza ComCom). La possibilità di fornire la TPV è inoltre presupposto affinché il nuovo fornitore di servizi di telecomunicazione possa fornire il mandato di preselezione al fornitore iniziale e possa avvenire la commutazione.

Nella maggior parte dei casi, i fornitori di servizi di telecomunicazione non hanno recapitato la registrazione completa della conversazione di consulenza né alle/ai clienti, né all'ufficio di conciliazione, oppure hanno messo a loro disposizione solo una parte della registrazione. Ciò ha avuto come conseguenza che i fornitori di servizi di telecomunicazione hanno dovuto ripristinare la situazione iniziale a proprie spese. La maggior parte di essi non

ha adempiuto tale obbligo. Secondo il parere dell'ombudsman, la registrazione della conclusione del contratto messa a disposizione (TPV), è sì utile per la valutazione del caso, tuttavia, se osservata singolarmente, possiede poca forza persuasiva perché si possa ripercorrere e quindi confermare una valida conclusione del contratto. Perciò, la mancanza della (completa) registrazione della conversazione, nelle proposte di conciliazione è stata considerata come a discapito del fornitore di servizi di telecomunicazione.

Quando non è stato possibile valutare la completa registrazione, l'ombudsman ha più volte constatato, che le/i clienti dapprima venivano letteralmente bombardate/i da informazioni, senza che potessero loro stesse/i inserirsi nel discorso. Con l'indicazione che le tasse di base sarebbero comunque rimaste presso il fornitore iniziale e che per le/i clienti tutto sarebbe rimasto come prima, i fornitori di servizi di comunicazione hanno fatto credere loro che si trattasse di un'offerta del fornitore iniziale stesso. Al riguardo, nulla ha comportato la successiva iscrizione automatica con la quale si confermava che sarebbe stato concluso un contratto con un altro fornitore di servizi di telecomunicazione. In simili casi l'ombudsman è generalmente giunto alla conclusione che le/i clienti probabilmente si siano trovati in errore e che quindi il contratto sarebbe stato nullo. Inoltre ha informato i fornitori di servizi di telecomunicazione su come condurre una consulenza chiara e trasparente con informazioni dettagliate sul cambio del fornitore.

Vi sono state però anche registrazioni contenenti informazioni dettagliate. In simili casi le/i clienti sono andate/i incontro ad un valido vincolo contrattuale. Il semplice non sapere che un contratto assuma valore anche se stipulato oralmente non è infatti sufficiente affinché questo venga dichiarato non valido. Come menzionato, l'obbligo di registrazione nominato in precedenza riguarda solo le richieste di preselezione. Per altre conversazioni telefoniche (relative alla telefonia mobile, ai servizi televisivi o ad internet), non è previsto alcun obbligo legale di registrazione. Inoltre, per i contratti di qualsiasi tipo, conclusi al telefono, non esiste ancora un diritto di revoca legale, come per i contratti a domicilio. Nell'ambito delle modifiche del codice delle obbligazioni è però prevista l'estensione del diritto di revoca anche per i contratti conclusi a domicilio. Molti fornitori di servizi di telecomunicazione concedono già un diritto di revoca di sette giorni nel caso di contratti conclusi al telefono. Molte/i clienti non ne fanno però uso perché non sono consapevoli di aver concluso un contratto. Ne consegue che gettano via le lettere ricevute senza aprirle e che quindi fanno decorrere il termine di revoca senza farne uso. L'ombudsman consiglia perciò di leggere i documenti inviati anche se le/i clienti li considerano semplice pubblicità. Egli si compiace inoltre della pianificata revisione del codice, che prevederà un diritto di revoca anche nel caso di contratti conclusi al telefono.

Esempio di caso

Contratti di preselezione stipulati al telefono

Il 23 luglio 2012 la Signora X ha ricevuto una chiamata del fornitore di servizi di telecomunicazione dalla quale lo stesso ha fatto derivare un contratto di preselezione con il marito della cliente. I Signori X sono poi partiti per la Germania, restandovi per quattro settimane. Perciò hanno ricevuto la conferma dell'ordine, datata 25 luglio 2012 solo dopo il loro rientro, il 10 settembre 2012. Il 20 settembre 2012, la Signora X ha contattato telefonicamente il fornitore, il quale le ha offerto uno sconto per tre numeri di chiamata tedeschi oppure di cambiare verso un altro abbonamento. Il 23 settembre 2012 i Signori X si sono rivolti per iscritto al fornitore, affermando di non aver firmato alcun contratto e di non voler quindi saldare le fatture. Poiché la Signora ed il Signor X non sono riusciti a trovare un accordo con il fornitore di servizi di telecomunicazione, si sono rivolti all'ufficio di conciliazione.

Dopo aver avviato la procedura di conciliazione, il fornitore di servizi di telecomunicazione ha contattato il Signor X proponendogli di ridurre la durata contrattuale da 24 a 12 mesi. Il Signor X ha però insistito desiderando la risoluzione del contratto. Un contratto può essere concluso fra il fornitore di servizi di telecomunicazione ed una/i un cliente oppure una persona autorizzata a rappresentarla/o, se le parti abbiano manifestato concordemente la loro reciproca volontà in relazione agli elementi essenziali del contrat-

to. Nell'ambito del diritto delle telecomunicazioni non è richiesta alcuna forma per la conclusione dei contratti, tanto che è possibile concluderli anche verbalmente (art. 1 ss. CO). La Signora X è la moglie dell'intestatario dell'allacciamento e perciò era autorizzata a rappresentarlo (art. 166 Codice civile svizzero, CCS, SR 210). Di conseguenza, ha potuto concludere un contratto di preselezione per il marito. Affinché l'ombudsman potesse verificare se al momento della conversazione le parti fossero reciprocamente concordi sui punti essenziali del contratto, ha analizzato la registrazione della conversazione, che il fornitore di servizi di telecomunicazione deve effettuare per legge. Affinché la consumatrice/il consumatore possa impugnare un contratto di preselezione contestato in maniera più semplice, il fornitore è obbligato a fornirle/fornirgli, in caso di controversia e su richiesta, tutta la registrazione della conversazione (compresa la conversazione di consulenza) entro dieci giorni. Se viene meno a quest'obbligo, deve ripristinare, entro cinque giorni, a proprie spese, la situazione iniziale (cifra 4.5 Allegato 2 all'ordinanza ComCom). Dalla registrazione della conversazione di evince che la Signora X ha interrotto la chiamata, nel momento in cui la stessa la voleva informare sul diritto di revoca. La Signora X ha dichiarato che fosse disposta a farsi inviare dei documenti per posta. Poiché la chiamante non ha ripreso il discorso sull'informazione relativa al diritto di revoca, l'ombudsman suppone che la Signora X non fosse ben consapevole del fatto che stesse concludendo un

contratto. Piuttosto, potrebbe essere partita dal presupposto di aver ordinato solo dei documenti. Dopo la conversazione di consulenza è stata eseguita la registrazione standardizzata presso il fornitore. Al riguardo la Signora X è stata informata in maniera inequivocabile sulla conclusione contrattuale ed è stata rinvia al diritto di revoca, tanto che si sarebbe dovuta accorgere del fatto che stesse concludendo un contratto. L'ombudsman avrebbe perciò apprezzato un'informazione più dettagliata e trasparente sulle modalità di esercitare il diritto di revoca già durante la conversazione di consulenza. Nella fattispecie, la Signora ed il Signor X si sono rivolti al fornitore di servizi di telecomunicazione con scritto del 23 settembre 2012 ed hanno contestato la conclusione del contratto. Nel caso di contratti stipulati al telefono, per le/i clienti non sussiste ancora alcun diritto di revoca legale come invece con i contratti a domicilio. Per contratti conclusi al telefono, il fornitore ha concesso, analogamente con i contratti a domicilio, un diritto di revoca secondo l'art. 40a ss. CO. Di conseguenza, avrebbe dovuto informare la/i il cliente per iscritto sul diritto di revoca e la/i il cliente lo avrebbero dovuto esercitare entro sette giorni dopo la stipulazione del contratto e dopo esserne venuti a conoscenza. La conferma dell'ordine è stata inviata dal fornitore di servizi di telecomunicazione con le indicazioni sulla conclusione del contratto datate 25 luglio 2012 e quindi dovrebbe essere stata consegnata ai clienti all'inizio del mese di agosto 2012. Si suppone che si

abbia conoscenza del diritto di revoca nel momento in cui le informazioni fornite per iscritto su di esso siano entrate nella sfera d'influenza di colui cui viene concesso tale diritto e quindi ne venga a conoscenza secondo il corso usuale delle cose. Un viaggio di quattro settimane non dovrebbe essere usuale. Perciò il fornitore di servizi di telecomunicazione poteva partire dal presupposto che la Signora ed il Signor X fossero venuti a conoscenza del diritto di revoca e non lo abbiano esercitato. Perciò la contestazione del 23 settembre 2012 è avvenuta in ritardo. L'ombudsman è quindi giunto alla conclusione che entrambe le parti hanno causato la vertenza e, date le circostanze, ha considerato la proposta del fornitore di servizi di telecomunicazione di ridurre la durata contrattuale della metà come equa.

Problema: i contratti possono essere conclusi anche al telefono, sebbene non sia ancora previsto legislativamente un diritto di revoca. Molte/i clienti, durante queste conversazioni, non sono consapevoli del fatto che stanno per concludere un contratto vincolante o che stanno per cambiare fornitore di servizi di telecomunicazione.

Consiglio: durante la conversazione, assicuratevi di non star stipulando un contratto con un altro fornitore di servizi di telecomunicazione. Non siete obbligati a rispondere alle domande del chiamante e potete terminare la conversazione in qualsiasi momento. Se invece doveste rispondere affermativamente

alle domande e non aveste voluto concludere un nuovo contratto, non gettate i documenti che vi sono stati inviati dal fornitore di servizi di telecomunicazione. Verificatevi anche quando ritenete che si tratti solo di pubblicità. Qualora si trattasse di una conferma dell'ordine, contattate immediatamente il fornitore. La maggior parte dei fornitori di servizi di telecomunicazione concede alle/ai clienti, nel caso di contratti stipulati al telefono, analogamente a quelli a domicilio, un diritto di revoca di sette giorni. Perciò doveste contattare il fornitore di servizi di telecomunicazione il più presto possibile, preferibilmente per raccomandata, ed esercitare il vostro diritto di recesso. Fate una copia di tale scritto e conservate la ricevuta postale ai fini probatori

Contratti conclusi a domicilio

Le/i clienti, che hanno concluso un contratto a domicilio senza volerlo, hanno spesso affermato di aver ricevuto informazioni errate da parte dei rappresentanti del fornitore. Hanno sostenuto di aver ricevuto una visita a casa da parte di un rivenditore e di aver sottoscritto un documento. Questi collaboratori si sarebbero a volte presentati come collaboratori del fornitore originale, avrebbero consegnato loro dei documenti con il logo di quest'ultimo per essere firmati e/o non li avrebbero informati in maniera trasparente sull'imminente cambio di fornitore o, rispettivamente, sull'imminente conclusione del contratto. Alcuni hanno anche lamentato il fatto di non aver ricevuto una copia del documento

sottoscritto, cioè del contratto, e di non essere stati informati sul diritto di revoca previsto dalla legge.

L'art. 40a ss. CO prevede, nel caso di contratti conclusi a domicilio, un diritto di revoca. Questo dev'essere comunicato per iscritto entro sette giorni dalla conclusione del contratto e dal momento in cui se ne è avuta conoscenza. Le/I clienti debbono essere informati per iscritto sulla forma e sul termine previsti per il diritto di revoca. Nel caso di revoca del contratto, le parti devono restituire le prestazioni già ricevute o, rispettivamente, risarcire eventuali prestazioni di cui si è già usufruito.

Nella maggior parte dei casi, i contratti inviati all'ombudsman contenevano le informazioni sul diritto di revoca. Nel caso di controverse riguardanti i contratti stipulati a domicilio, non è stato possibile verificare, come invece avviene con i contratti di preselezione stipulati al telefono tramite la registrazione della conversazione, le circostanze e le eventuali informazioni errate che hanno portato alla sottoscrizione del contratto. Se le/i clienti lamentavano il fatto di aver ricevuto informazioni errate al momento della conclusione del contratto, avevano ricevuto una copia del contratto con una nota sul diritto di revoca, l'ombudsman ha proposto una soluzione mediana. Se le/i clienti non avevano ricevuto alcuna copia del contratto, il diritto di revoca cominciava a decorrere solo a partire dal momento in cui le/gli stessi avevano preso conoscenza del fatto d'aver stipulato il contratto e di poter esercitare il

diritto di revoca, tanto che potevano farne uso nella maggior parte dei casi. Le/i clienti dovevano però saldare i costi di collegamento già fatturati, perché avevano usufruito del servizio.

Per quanto riguarda i contratti stipulati a domicilio, l'ombudsman non scorge la necessità di un'ulteriore regolamentazione a livello legislativo. Le/I clienti hanno a disposizione un diritto di revoca previsto dalla legge. Egli consiglia loro però di richiedere sempre una copia del documento sottoscritto e, in caso di dubbi, di non firmarlo.

Esempio di caso

Contratto a domicilio e revoca del contratto

La Signora X ha ricevuto una visita a casa da parte di una collaboratrice del fornitore di servizi di telecomunicazione ed ha sottoscritto tre contratti (per l'allacciamento ad internet, alla rete fissa e alla TV). Il Signor X, in qualità di intestatario dell'allacciamento, ha poi fermato la collaboratrice lungo le scale e ha esercitato verbalmente il proprio diritto di revoca. La collaboratrice ha informato il Signor X che la revoca, espressa verbalmente, fosse sufficiente. Nonostante ciò, il fornitore di servizi di telecomunicazione ha attivato le prestazioni ed ha inviato al Signor X delle fatture per tre abbonamenti ed i Signori X hanno nuovamente esercitato il diritto di revoca, stavolta per iscritto, un mese dopo aver stipulato il contratto. Il fornitore di servizi di telecomunicazione ha respinto la revoca in quanto avvenuta troppo tardi ed ha insistito

sul fatto che il contratto dovesse essere adempito. La coppia non era concorde con quanto sostenuto dal fornitore. Non riuscendo a trovare un accordo con quest'ultimo, il Signor X si è rivolto all'ufficio di conciliazione.

Dopo aver avviato la procedura di conciliazione, il fornitore di servizi a valore aggiunto ha proposto di ridurre la durata contrattuale da 24 a 12 mesi. Nel caso di una disdetta anticipata, avrebbe però fatturato le tasse previste.

Per quanto riguarda la revoca esercitata, le affermazioni delle parti divergevano. Purtroppo non esiste alcuna possibilità di verificare quanto da loro addotto e l'ombudsman ha dovuto lasciare insoluta la questione se la collaboratrice avesse informato il Signor X che fosse possibile esercitare verbalmente il diritto di revoca.

L'art. 40a ss. CO regola il diritto di revoca nel caso di contratti a domicilio. Le/i clienti debbono essere informate/i per iscritto sul diritto di revoca, nonché sulla forma e sul termine per esercitarlo. Il diritto di revoca dev'essere esercitato per iscritto entro sette giorni a partire dalla conclusione del contratto e dal momento in cui si è avuta conoscenza delle sue condizioni. Quando per un contratto è stato esercitato il diritto di revoca, le prestazioni già ricevute debbono essere restituite o risarcite.

Dai tre contratti sottoscritti dalla Signora X si evincono le seguenti disposizioni in merito al diritto di revoca: «Con il presente scritto la informiamo sul suo diritto di revoca secondo l'art. 40b CO: può esercitare il diritto di re-

voca entro sette giorni dalla proposta contrattuale o dall'accettazione della stessa, senza dover indicarne i motivi, con un testo scritto (per esempio per lettera, fax o e-mail). Fa fede la data del timbro postale. La revoca dev'essere indirizzata a: nome del fornitore, via, NPA, luogo.» Informando le/i clienti per iscritto e direttamente sul contratto, sulla forma e sul termine entro il quale esercitare il diritto di revoca, il fornitore di servizi di telecomunicazione ha rispettato le disposizioni di legge. La Signora X, oltre ai tre contratti, ha perciò firmato anche l'informazione sul diritto di revoca e doveva perciò avere conoscenza del fatto che fosse necessario esercitarlo per iscritto. In più, durante la conversazione con il reparto per la verifica della qualità del fornitore di servizi di telecomunicazione, la Signora X non aveva menzionato di non essere interessata ad un rapporto contrattuale con quest'ultimo. Durante il colloquio ha però confermato di aver ricevuto i contratti insieme alle CG ed ha risposto negativamente quando le è stato chiesto se avesse ancora delle domande. L'ombudsman è perciò giunto alla conclusione che il diritto di revoca non fosse stato esercitato in tempo. Ha quindi proposto di estendere l'offerta del fornitore di servizi di telecomunicazione, di ridurre la durata contrattuale minima da 24 a 12 mesi, anche alla penale per la disdetta anticipata. Perciò il contratto per l'allacciamento ad internet è stato disdetto anticipatamente con una penale di CHF 550.– anziché CHF 1'100.–, quello per l'allacciamento alla linea telefonica fissa con una penale di

CHF 230.– anziché CHF 460.– e il contratto per la TV con una penale di CHF 140.– anziché CHF 280.–.

Problema: a causa delle disposizioni legislative secondo l'art 40a ss. CO, i fornitori non debbono accettare un diritto di revoca per un contratto a domicilio, esercitato verbalmente.

Consiglio: esercitate il vostro diritto di revoca per un contratto stipulato a domicilio entro sette giorni e per iscritto – preferibilmente tramite raccomandata – e conservate una copia del relativo scritto di revoca nonché della ricevuta postale ai fini probatori.

Blocco, annullamento dei servizi, disdetta contrattuale, Condizioni Generali

Rispetto all'anno precedente, i reclami in questo ambito sono aumentati del 15% arrivando a 1'344 (2011: 1'136). Questo motivo della controversia comprende vertenze in relazione con una disdetta e con le tasse amministrative. La problematica riguarda in particolare il termine di disdetta e la fatturazione di una penale nel caso di una disdetta anticipata, ma anche il persistere del blocco telefonico (SIM-lock), nonostante la disdetta sia avvenuta in tempo, e il blocco dell'allacciamento.

Il problema del termine e delle tasse di disdetta si manifesta in particolare quando i contratti vengono disdetti da una delle parti prima che sia trascorsa la durata contrattuale minima, o dopo che la stessa sia trascorsa,

ma durante il rinnovo automatico del contratto stesso (roll-over). I motivi che giustificano una disdetta anticipata senza penale sono determinati dalle Condizioni Generali (di seguito CG) del fornitore di servizi di telecomunicazione. Affinché il contratto possa essere disdetto senza preavviso e senza penale, queste prevedono generalmente un motivo grave, sebbene la definizione di motivo grave il più delle volte sia a discrezione del fornitore di servizi di telecomunicazione. Nei casi che non rientrano in un motivo grave, i fornitori reputano di essere autorizzati a fatturare alle/ai clienti la tassa per la disdetta anticipata stabilita contrattualmente. L'ombudsman ritiene che la fatturazione della stessa non sia giustificata in ogni caso

Esempio di caso

Disdetta anticipata a causa di un'insufficiente copertura di campo

La Signora X possiede un abbonamento di telefonia mobile. Dopo il suo trasloco ha notato che presso il suo nuovo luogo di residenza non vi fosse più copertura di rete ed ha informato il fornitore di servizi di telecomunicazione al riguardo. Il servizio clienti l'ha rinviata alle CG e le ha comunicato che fosse tenuta a pagare. Dopodiché la Signora X ha disdetto anticipatamente il suo contratto di telefonia mobile, con raccomandata del 28 aprile 2012, entro il 31 luglio 2012 e il fornitore di servizi di telecomunicazione le ha fatturato la tassa per la disdetta anticipata. La Signora X non era d'accordo con quanto avvenuto e non è riuscita a trovare un

accordo con il fornitore di servizi di telecomunicazione, perciò si è rivolta all'ufficio di conciliazione.

La cartina relativa alla copertura di rete del fornitore di servizi di telecomunicazione segnalava, presso il nuovo luogo di residenza della Signora X, una totale mancanza di campo. Una copertura di rete insufficiente non genera, da sé, la una risoluzione anticipata del contratto. Infatti, il telefono cellulare viene utilizzato, in prima linea, proprio in maniera mobile e non rappresenta ancora un sostituto del telefono fisso. Le zone di insediamento in Svizzera sono coperte dai fornitori di allacciamenti per circa il 90%. Con tutti e tre i fornitori di allacciamenti è però possibile che si creino mancanze di campo per motivi topografici oppure per motivi tecnici e strutturali. Queste mancanze non vengono riparate per ragioni economiche o, per l'appunto, per ragioni tecniche e strutturali. Nessun fornitore può garantire una copertura totale; è in particolare all'interno degli edifici che un fornitore non può influenzare la qualità di ricezione a causa del materiale di costruzione.

Nel caso della Signora X, il cambiamento del luogo di residenza è avvenuto dopo che fosse trascorsa la durata contrattuale minima e quindi durante il rinnovo automatico del contratto. Traslocare in un luogo senza copertura non è un avvenimento può essere previsto al momento della conclusione del contratto. L'ombudsman è perciò dell'avviso che i contratti, nel momento di una mancanza di copertura di rete nel luogo di residenza

dopo un trasloco, su richiesta delle/dei clienti dovrebbero essere risolti senza conseguenze pecuniarie. Questo soprattutto quando le/i clienti hanno già rispettato la durata contrattuale minima. Perciò l'ombudsman ha proposto che la Signora X non dovesse pagare la penale.

Problema: *i fornitori di servizi di telecomunicazione non garantiscono una totale copertura di rete e, generalmente, non permettono alle/ai clienti una disdetta anticipata senza fatturazione di una tassa nel caso di copertura scarsa, nemmeno quando è trascorsa la durata contrattuale minima.*

Consiglio: *al momento della conclusione del contratto, assicuratevi di avere copertura di rete nel vostro luogo di residenza. Qualora doveste traslocare, informatevi dapprima presso il vostro fornitore di servizi di telecomunicazione sulla qualità della ricezione nel nuovo luogo di residenza e, qualora la copertura non dovesse essere assicurata, tentate di trovare una soluzione direttamente con lui. Se la copertura di rete presso il nuovo luogo dovesse essere insufficiente, contattate il fornitore di servizi di telecomunicazione e cercate di ottenere una disdetta anticipata senza fatturazione di una penale.*

Disdetta durante la durata contrattuale minima

Nel caso di una disdetta da parte di una/cliente senza motivo grave, la fatturazione di una penale è giustificata in particolare

quando, al momento della conclusione del contratto, si beneficia di un telefono cellulare o di un altro apparecchio a prezzo ridotto. Occorre però osservare che la penale dev'essere fatturata soltanto come pro rata. Altrimenti, una/un cliente che disdice il contratto immediatamente dopo averlo stipulato, risulterebbe avvantaggiata/o rispetto alla/al cliente che abbia rispettato una parte del contratto.

Se un fornitore di servizi di telecomunicazione disdice il contratto anticipatamente durante la durata contrattuale minima, bisogna dapprima verificare se, secondo le CG, la disdetta poteva avvenire anticipatamente. Il testo delle CG di molti fornitori di servizi di telecomunicazione è formulato in maniera diversa, tanto che non è possibile stilare una lista dei motivi che giustifichino una disdetta anticipata con la fatturazione di una penale da parte del fornitore. L'ombudsman ha tuttavia più volte appurato che i fornitori di servizi di telecomunicazione fanno uso dello strumento della disdetta anticipata con la fatturazione di una penale prematuramente e senza ragione, sebbene abbiano ulteriori possibilità a loro disposizione per far valere le proprie pretese (il blocco dell'allacciamento, l'invio di solleciti di pagamento, l'avvio di una procedura di recupero crediti o d'esecuzione, la fatturazione dei canoni mensili fino alla data di scadenza del contratto, ecc.). Nell'anno preso in esame, un fornitore di servizi di telecomunicazione ha modificato la sua prassi per quanto riguarda le tasse fatturate nel caso di una disdetta anticipata:

al momento della stipulazione del contratto non ha più stabilito una tassa di disdetta statica pari, per esempio, a CHF 500.-, bensì ha determinato che siano da versare tutti insieme i canoni mensili fino alla fine del contratto. Visto il crescente apprezzamento degli abbonamenti flatrate, tutto ciò ha portato a tasse per la disdetta anticipata più elevate. L'ombudsman osserva con circospezione tale modifica, dal momento che vengono fatturati importi più alti e sproporzionati. Tutto ciò si fa più comprensibile prendendo ad esempio il seguente caso: un cliente ha un abbonamento flatrate con una durata contrattuale di 24 mesi e paga mensilmente CHF 90.-. Al momento della conclusione del contratto riceve un telefono cellulare a prezzo ridotto, pari a CHF 250.-. Il cliente dimentica di saldare una fattura e non capisce per quale motivo il fornitore gli invii un richiamo di pagamento. Dopo dodici mesi il fornitore di servizi di telecomunicazione disdice il contratto anticipatamente a causa di difficoltà di pagamento del cliente e gli fattura, per i canoni relativi ai dodici mesi residui, un importo pari a CHF 1'080.-.

L'ombudsman è dell'avviso che questa modifica della prassi non potrebbe tener testa ad una verifica giudiziaria in merito all'art. 8 della legge federale contro la concorrenza sleale (LCSL, RS 241). Agisce infatti in modo sleale chiunque utilizza condizioni commerciali generali che, violando il principio della buona fede, comportano a detrimento dei consumatori un notevole e ingiustificato squilibrio tra i diritti e gli obblighi contrattuali.

Prevedendo che i canoni mensili debbano in ogni caso essere saldati fino alla fine della durata contrattuale, si genera un notevole squilibrio. Infatti, la tassa di disdetta di CHF 1'080.– non si trova in alcuna relazione con lo sconto di cui si è beneficiato. Al posto della disdetta anticipata con la fatturazione di una penale, il fornitore dovrebbe disdire il contratto entro la data di scadenza dello stesso e proseguire con l'invio dei solleciti di pagamento.

Esempio di caso

Disdetta anticipata da parte del fornitore

Il Signor X possedeva due contratti per la telefonia mobile con un fornitore di servizi di telecomunicazione. Per uno dei due contratti sussisteva già un accordo di pagamento rateale con l'ufficio di recupero crediti, che non è interessato dalla presente controversia. Il Signor X riteneva, tuttavia, che con le rate pagate mensilmente avrebbe saldato tutti i suoi debiti presso il fornitore di servizi di telecomunicazione. Perciò non ha pagato le fatture dell'abbonamento flatrate e il fornitore di servizi di telecomunicazione ha disdetto il suo contratto anticipatamente a causa del non pagamento delle fatture insolute, fatturandogli una penale ottenuta dalla somma dei canoni mensili considerati fino alla fine della durata contrattuale e pari a CHF 1'300.–. Inoltre ha avviato nei suoi confronti un'altra procedura di recupero crediti. Il Signor X si è rivolto al fornitore di servizi di telecomunicazione senza riuscire però a trovare una soluzione ed ha pertanto pre-

sentato un'istanza presso l'ufficio di conciliazione.

Le CG del fornitore prevedono che un contratto possa essere disdetto anticipatamente solo per motivi gravi. Tuttavia, la valutazione se si tratti di un motivo grave rientra nella discrezionalità del fornitore di servizi di telecomunicazione. Una risoluzione del contratto immediata viene prevista, tra l'altro se sussistono dubbi sulla possibilità della/del cliente di effettuare il pagamento. Secondo le CG, un motivo grave consiste nell'insolubilità della/del cliente. Secondo la dottrina e la giurisprudenza in materia, risulta essere insolvente chi non dispone né dei mezzi, per adempiere ad impegni esigibili, né del credito necessario per procurarsi, al momento del bisogno, tali mezzi. Per poter dimostrare questo stato certamente non transitorio di un debitore, ci si basa sulla presenza di un attestato di carenza di beni, di un'apertura del fallimento oppure di un'istanza per una richiesta di moratoria. Ciò significa che il semplice rendere credibile l'insolubilità o semplici dubbi in merito alla solvibilità non sono sufficienti. L'ombudsman è pertanto giunto alla conclusione che il motivo grave dell'insolubilità, che autorizza perciò una disdetta anticipata, sussista solo se siano presenti i rispettivi documenti inerenti al diritto di esecuzione (attestati di carenza di beni, aperture del fallimento) e l'insolvenza sia dimostrata oggettivamente.

Inoltre, la prassi giuridica interpreta le CG in maniera restrittiva e, in caso di dubbi, contro colui che le utilizza. Questi principi dovreb-

bero soprattutto trovare applicazione quando le disposizioni hanno ripercussioni economiche a sfavore delle/dei clienti. Facendo sì che sia nell'arbitrarietà del fornitore di servizi di telecomunicazione, determinare se sia presente un motivo grave, le/i clienti si trovano in balia del fornitore stesso. Tale circostanza contraddirebbe la prassi del Tribunale amministrativo federale. In relazione alla penale fatturata dal fornitore di servizi di telecomunicazione, questi ha rinviato al contratto con il cliente. Lo stesso prevede che nel caso di una disdetta anticipata, da parte della/del cliente o del fornitore di servizi di telecomunicazione, vengano fatturati tutti i canoni mensili fino alla fine della durata contrattuale. L'ombudsman è dell'avviso che questa disposizione non supererebbe una verifica giuridica in considerazione all'art 8 LCSl. Secondo l'art 8 LCSl, agisce segnatamente in modo sleale chiunque utilizza CG che, violando il principio della buona fede, comportano a detrimento dei consumatori un notevole e ingiustificato squilibrio tra i diritti e gli obblighi contrattuali. Prevedendo che siano dovuti i canoni mensili fino alla fine della durata contrattuale, si viene a creare un notevole squilibrio. Infatti, il giocoforza è assolutamente a favore del fornitore di servizi di telecomunicazione. L'ombudsman ritiene che una tassa per la disdetta anticipata sia giustificata, se è considerata come indennizzo per i benefici concessi, come, per esempio, per uno sconto sui telefoni cellulari, se la/il cliente disdice il proprio contratto anticipatamente. Se la/il cliente si trova però in

balia dell'arbitrarietà del fornitore di servizi di telecomunicazione, il quale determina se e per quali motivi gravi si possa disdire anticipatamente il contratto, una penale di CHF 1'300.– non risulta affatto adeguata ad un eventuale beneficio di cui si è usufruito. In casi simili, il fornitore di servizi di telecomunicazione può generalmente disdire il contratto ordinariamente, entro la data della sua scadenza, e continuare con la procedura di sollecito per il rapporto contrattuale ancora in essere. L'ombudsman sostiene pertanto che riscuotere anticipatamente tutti i canoni mensili, fino alla fine del contratto, come penale per la disdetta anticipata non sia giustificato.

Nella fattispecie non si è ravvisato alcun motivo oggettivo per l'insolvenza, tanto che si è giunti alla conclusione che la disdetta da parte del fornitore non fosse corretta. Perciò l'ombudsman ha proposto che il fornitore riducesse l'importo di CHF 1'300.– ceduto all'ufficio di recupero crediti.

Problema: molti fornitori di servizi di telecomunicazione disdicono anticipatamente il contratto nel caso di ritardi di pagamento, con la fatturazione di una relativa penale, sebbene possano ricorrere ad altri provvedimenti, come il blocco dell'allacciamento o ulteriori richiami delle fatture. Questa disdetta anticipata avviene, a volte, sebbene non esista una regolamentazione contrattuale sufficiente.

Consiglio: saldare le fatture in tempo e non ignorare eventuali richiami. In caso di diffi-

coltà di pagamento, contattate il fornitore di servizi di telecomunicazione e cercate di trovare una soluzione (pagamento rateale) direttamente con lui. In questo modo potete evitare una disdetta anticipata dei contratti da parte del fornitore di servizi di telecomunicazione

Disdette durante il rinnovo automatico del contratto

La maggior parte dei contratti viene conclusa per un periodo determinato. Se entro il termine di scadenza stabilito non avviene alcuna disdetta, le CG di molti fornitori di servizi di telecomunicazione prevedono che i contratti si rinnovino generalmente di un ulteriore anno. Questo tipo di contratti viene denominato roll-over. Dopo il suo rinnovo, un tale contratto può essere disdetto, rispettando il termine di preavviso, solo entro la fine della durata contrattuale. Proprio nel caso di rapporti contrattuali durati numerosi anni, le/i clienti hanno generalmente dimenticato la data in cui il contratto è stato concluso. Perciò non sono a conoscenza né del termine di disdetta, né del termine di preavviso in cui inoltrarla. Se le/i clienti disdicono il contratto al di fuori del termine di disdetta, i fornitori di servizi di telecomunicazione fatturano, di regola, delle tasse per la disdetta anticipata. Questa tassa viene fatturata anche se la disdetta anticipata avviene da parte dei fornitori di telecomunicazione. L'ombudsman ritiene che la fatturazione di tale tassa non sia giustificata. Infatti, secondo il suo parere, lo scopo di una penale consiste nel fatto che la/i clien-

te, che al momento della stipulazione di un abbonamento ha beneficiato di un apparecchio a prezzo ridotto, non lo disdica poco tempo dopo averlo stipulato. Piuttosto, dev'essere premiata la fedeltà del cliente e i costi per il telefono cellulare debbono essere ammortizzati con il pagamento dei canoni mensili. Se la/i il cliente disdice comunque il contratto, la penale serve a compensare la perdita. Trascorsa la durata contrattuale minima senza che la/i il cliente abbia prolungato il contratto e ricevuto un altro apparecchio a prezzo ridotto, l'ombudsman è dell'avviso che questi costi, da considerare come un finanziamento dell'apparecchio ricevuto, non siano giustificati.

L'ombudsman non scorge il problema nei contratti roll-over in sé, bensì nelle restrittive modalità di recesso. Egli ritiene che le possibilità di disdetta, dopo che sia trascorsa la durata contrattuale minima, siano insufficienti e orientate unilateralmente verso gli interessi dei fornitori. In questo modo, si rende più difficile per le/i i clienti, passare ad un altro fornitore di servizi di telecomunicazione, circostanza che di fatto è contraria ad una concorrenza efficace. Perciò si compiace del fatto che, nell'anno preso in esame, due fornitori di servizi di telecomunicazione con una vasta clientela, abbiano modificato questa prassi. Le/i i clienti di questi fornitori di servizi di telecomunicazione possono disdire i contratti, dopo che sia trascorsa la durata contrattuale minima, in qualsiasi momento, per la fine di un mese, con un preavviso di, per esempio 30 giorni.

Fatturazione

Nel motivo della controversia «fatturazione» rientrano tutte le contestazioni di fatture che si trovano in relazione ad una disdetta, al blocco dell'allacciamento, ad un servizio a valore aggiunto o a costi di roaming. Si tratta in particolare di contestazioni riguardo a sconti compresi nell'abbonamento che non sono più riportati sulla fattura, di contestazioni sul termine di pagamento e su altri aspetti non chiari riguardanti la fattura.

Vi ricadono anche i reclami delle/i dei clienti alle/ai quali, nonostante avessero un abbonamento flatrate, si sono visti fatturare altri servizi, sebbene questi fossero dovuti essere coperti dal flatrate stesso. Questa problematica è in relazione con la cosiddetta fair-use-policy dei fornitori di servizi di telecomunicazione. Si tratta in questo caso di una disposizione contrattuale con la quale gli stessi si vogliono tutelare da un utilizzo eccessivo e commerciale dell'offerta forfettaria destinata ai privati. Se si ha un utilizzo dell'abbonamento flatrate anomalo rispetto all'utilizzo medio da parte dei privati, i fornitori di servizi di telecomunicazione fatturano – generalmente dopo uno o più avvisi – separatamente i servizi ulteriori o effettuano un cambiamento dell'abbonamento. Tali clausole di adeguamento sono valide solo se nel contratto vengono nominati l'avvenimento atteso così come l'entità dell'adeguamento stesso. L'ombudsman ha dovuto verificare in ogni singolo caso se le disposizioni contrattuali avessero rispettato queste condizioni. Perciò non può fare considerazioni generali al riguardo. Egli

ha tuttavia appurato che le CG di alcuni fornitori di servizi di telecomunicazione fossero formulate troppo ampiamente, tanto da non rispettare le condizioni menzionate. La validità di CG già formulate viene inoltre limitata dalla cosiddetta regola dell'insolito. Secondo la stessa, clausole inusuali non vengono applicate se non sono state dapprima segnalate alla parte più debole. L'ombudsman è dell'avviso che modifiche contrattuali non definite chiaramente risultino inusuali e quindi per le stesse non possano valere le CG. In un simile caso la/i il cliente dovrebbe avere la possibilità di disdire il contratto anticipatamente.

Esempio di caso Fair-Use-Policy

La Signora X ha concluso un contratto flatrate con una scheda prepagata con cui può, tra l'altro, telefonare illimitatamente per soli CHF 1.– al giorno. Dopo circa sei mesi il fornitore le invia un SMS con il quale la informa che ha telefonato per più di 3000 minuti e che quindi dovrebbe fare più attenzione all'utilizzo. Il fornitore ha rinviato alla fair-use-policy, stabilita con le CG, secondo cui può essere cambiato il piano tariffario se le/i i clienti, nonostante l'avviso ricevuto, continuano a telefonare in maniera superiore alla norma. La Signora X non era d'accordo e, non potendo raggiungere alcun accordo con il fornitore di servizi di telecomunicazione, si è rivolta all'ufficio di conciliazione. La fair-use-policy è una clausola contrattuale, che descrive l'uso adeguato delle offerte for-

fettarie. In questo modo i fornitori di servizi di telecomunicazione limitano l'utilizzo delle offerte forfetarie per i clienti privati dopo un certo uso o fatturano a parte il maggiore consumo. In questo modo si dovrebbe evitare, tra l'altro, che le/i clienti private/i utilizzino in maniera eccessiva, o con scopi commerciali, le offerte forfetarie. Un adeguamento dopo un utilizzo eccessivo rappresenta un cambiamento del contratto da parte del fornitore di servizi di telecomunicazione. Le parti sono di regola tenute a rispettare il contenuto contrattuale stipulato. Al momento della conclusione di un contratto è possibile però stabilire, con esso, un eventuale adeguamento, in modo tale che una delle parti possa modificarlo unilateralmente. Secondo la giurisprudenza al riguardo del tribunale federale, tutto ciò è valido solo se l'avvenimento futuro e l'entità dell'adeguamento vengono nominati, in modo tale che sia possibile definire il contenuto e l'entità stessa della prestazione.

Il fornitore di servizi di telecomunicazione prevede nelle CG che l'offerta flatrate con scheda prepagata sia disponibile solo per le/i clienti private/i e solo per l'utilizzo privato. Nel caso di notevoli anomalie rispetto all'utilizzo usuale delle/dei clienti private/i, il fornitore di servizi di telecomunicazione si riserva di interrompere la tariffa flatrate e di fatturare il servizio secondo il prezzo unitario. L'ombudsman è dell'avviso la formulazione sia aperta e che si tratti di una clausola non definita che, come tale, non rientrerebbe in quanto stabilito dalla giurisprudenza del

Tribunale federale. Inoltre l'ombudsman sostiene che la validità di CG già formulate venga limitata dalla clausola dell'insolito. Se nelle CG vengono riprese disposizioni inusuali, che non sono state dapprima segnalate alla parte più debole, queste non trovano applicazione. Anche le clausole di adeguamento non chiaramente definite e contenute nelle CG sono da considerarsi inusuali. In un simile caso, prima di annullare il flatrate e di modificare la tariffa, bisogna concedere, alle/ai clienti, la possibilità di terminare anticipatamente il contratto.

Nella presente fattispecie si tratta di un contratto con una scheda prepagata. Perciò l'ombudsman è giunto alla conclusione che la Signora X sarebbe dovuta essere informata un mese prima dell'annullamento del flatrate o rispettivamente del cambiamento, per iscritto, in modo tale che avrebbe potuto consumare il credito prepaid con la tariffa precedente.

Problema: anche nel caso di abbonamenti flatrate, i fornitori di servizi di telecomunicazione possono prevedere un limite massimo d'utilizzo in modo tale che il prodotto privato non venga utilizzato in maniera eccessiva e/o commerciale.

Consiglio: al momento della sottoscrizione di un contratto flatrate, leggete attentamente le CG e informatevi presso il vostro fornitore di servizi di telecomunicazione su eventuali limiti d'utilizzo massimo così come sulle modalità d'adeguamento nel caso di un utilizzo eccessivo.

Nell'ultimo trimestre dell'anno preso in esame sono aumentati i reclami riguardanti l'introduzione di una tassa per l'invio della fattura sotto forma cartacea. Alcuni fornitori di servizi di telecomunicazione hanno introdotto una tassa per la fattura sotto forma cartacea, giustificando il fatto principalmente con il notevole dispendio amministrativo e finanziario generato, ma anche con la tutela dell'ambiente, motivo per cui si sarebbe dovuta promuovere la fatturazione elettronica. Molte/i clienti non sono state/i concordi con tale scelta ed hanno richiesto di continuare a ricevere gratuitamente la fattura sotto forma cartacea. In linea di massima l'ombudsman riconosce l'ambizione dei fornitori di servizi di telecomunicazione di adattare la propria prassi commerciale all'eco-compatibilità. Tuttavia, cambiamenti generali delle prassi adottate non dovrebbero far sì che le esigenze di alcuni gruppi di clienti e quindi anche la gentilezza nei loro confronti vengano meno. È in particolare la clientela in età avanzata che molto spesso non dispone di un accesso ad internet e che quindi, con l'introduzione di una tassa per la fattura sotto forma cartacea, risulta penalizzata economicamente. I fornitori di servizi di telecomunicazione potrebbero tener maggiormente conto delle esigenze delle/dei clienti se prevedessero uno sconto per la fatturazione elettronica favorendo, in questo modo, uno stimolo a cambiare. Inoltre l'ombudsman è dell'idea che l'introduzione di questa tassa non rappresenti un cambiamento contrattuale insignificante. Infatti, il servizio resta lo stesso nonostante

l'aumento del canone. Secondo la giurisprudenza del Tribunale federale (DTF 84 II 266 Consid. 2 p. 272; DTF 135 III 1 Consid. 2.5) tali cambiamenti contrattuali unilaterali possono avvenire solo se il contratto circoscrive l'entità entro la quale sarà effettuato l'adeguamento. Ciò significa che il cambiamento del contratto deve essere regolato nei suoi aspetti principali già con il contratto stesso. Finché questi criteri sono soddisfatti con le CG, una parte può imporre l'adeguamento, eventualmente anche contro la volontà dell'altra parte. Tuttavia, né i contratti, né le CG della maggior parte dei fornitori di servizi di telecomunicazione contengono clausole d'adeguamento sufficientemente definite, cosicché le/i clienti di regola non possono far altro che accettare il cambiamento. Ciò ha come conseguenza che il contratto dev'essere rispettato con le condizioni iniziali fino alla scadenza della sua durata contrattuale minima oppure dev'essere sciolto anticipatamente senza fatturare una penale.

Esempio di caso **Fatturazione di tasse per la fattura cartacea**

Il Signor X ha stipulato un contratto per la telefonia mobile della durata di 24 mesi. Dopo sei mesi il fornitore di servizi di telecomunicazione ha fatturato ulteriori tasse per l'invio della fattura (CHF 2.-) e del giustificativo dettagliato della stessa (CHF 5.-). Vista la modifica del contratto, il Signor X ha richiesto di poter rescindere il contratto senza penale, richiesta che il fornitore di servizi di

telecomunicazione ha rifiutato. Poiché le parti non sono riuscite ad accordarsi, il Signor X si è rivolto all'ufficio di conciliazione.

Con la presa di posizione, il fornitore di servizi di telecomunicazione si è detto disposto ad accreditare al cliente, per la restante durata contrattuale, la tassa mensile per l'invio della fattura cartacea pari a CHF 2.-. Ha però sostenuto che il cambiamento contrattuale non fosse di fondamentale importanza e che quindi fosse giustificato.

L'ombudsman non condivide tale giudizio, infatti, l'introduzione di ulteriori importi di CHF 2.- o rispettivamente CHF 5.- ha un certo peso. Perciò, nel caso di un aumento dei canoni senza cambiamento dei servizi offerti, non si può parlare di una modifica contrattuale insignificante. Generalmente, le parti sono tenute a rispettare il contenuto contrattuale e non lo possono modificare unilateralmente. È però possibile prevedere contrattualmente un adeguamento, se questo è determinato e descritto in maniera sufficiente. Secondo la giurisprudenza del Tribunale federale al riguardo, questa clausola d'adattamento deve contenere sia l'evento atteso, sia l'entità dell'adeguamento. Ciò significa che nel contratto debbono già essere regolati i tratti principali del cambiamento. Nel caso di clausole d'adattamento non sufficientemente determinate, una parte deve concedere all'altra un diritto di disdetta straordinario.

Nella fattispecie, il fornitore di servizi di telecomunicazione, secondo le proprie CG, si è riservato il cambiamento delle informazioni sui prodotti così come di altre parti del con-

tratto e delle CG stesse. Le/I clienti possono rinunciare a cambiamenti a loro sfavore entro 30 giorni dopo essere stati informati, per iscritto, sul cambiamento previsto. Nel caso di modifiche essenziali del contratto, possono disdirlo con lo stesso preavviso. Inoltre, il cambiamento dei prezzi, della velocità e della copertura di rete non rappresenta una modifica essenziale del contratto e non autorizza in nessun modo una disdetta. L'ombudsman ritiene che CG formulate in questo modo non siano sufficientemente determinate ed è dell'avviso che contraddirebbero la giurisprudenza del Tribunale federale. Di conseguenza, il fornitore di servizi di telecomunicazione dovrebbe concedere al Signor X la possibilità di poter disdire il contratto incondizionatamente. Per le/i clienti interessate/i, le CG prevedono la possibilità di rinunciare al cambiamento, in modo che, per la durata contrattuale stabilita, restino valide le condizioni precedenti. In questo senso è da intendersi anche l'offerta del fornitore di servizi di telecomunicazione, secondo la quale avrebbe accreditato mensilmente al cliente, per la restante durata contrattuale, l'importo di CHF 2.- per le fatture sotto forma cartacea. L'ombudsman ha apprezzato quest'accondiscendenza, ha però proposto di accreditare mensilmente al cliente l'importo di CHF 5.- per il giustificativo dettagliato. In questo modo il contratto avrebbe mantenuto le condizioni iniziali ed il Signor X avrebbe potuto decidere se sciogliere il rapporto contrattuale con il preavviso previsto oppure se lo avesse voluto proseguire secondo le nuove condizioni.

Problema: a causa del notevole dispendio amministrativo e finanziario, dei costi ad essa correlati e come tutela dell'ambiente, i fornitori di servizi di telecomunicazione hanno introdotto la fatturazione di una tassa per le fatture cartacee, al riguardo, hanno di solito rinvio alle CG.

Consiglio: dopo essere venuti a conoscenza dell'introduzione di una tassa per la fatturazione cartacea, rivolgetevi immediatamente – preferibilmente per iscritto – al fornitore di servizi di telecomunicazione e contestatela. Nel caso di formulazione aperta nelle CG, potete terminare anticipatamente il rapporto contrattuale oppure mantenere le condizioni iniziali del contratto fino alla scadenza dello stesso.

Nell'anno preso in esame, le vertenze nell'ambito della fatturazione sono aumentate del 40% salendo a 1'127 (2011: 805). Il motivo della crescita da un lato è nuovamente dovuto all'aumentato tasso di notorietà dell'ufficio di conciliazione, dall'altro ai reclami per gli abbonamenti flatrate, così come all'introduzione di una tassa per la fattura sotto forma cartacea.

Qualità del servizio e servizio clienti

Le controversie in questo ambito, in confronto all'anno precedente, sono aumentate del 20% (2012: 643; 2011: 540). Quest'aumento corrisponde alla crescita generale delle richieste e dei casi pari al 20%.

Rientrano in questo motivo della controversia, in particolare, vertenze sulla qualità di un servizio televisivo oppure di un allacciamento ad internet o di un allacciamento telefonico. Se una/un cliente si lamenta di una cattiva copertura di rete, la richiesta viene inserita in questa categoria. Anche contestazioni concrete in merito al servizio clienti oppure ad una risposta non data alle richieste presentate rientrano in questo motivo della controversia.

Servizi a valore aggiunto

Dopo che nell'anno precedente il numero delle controversie in merito ai servizi a valore aggiunto fosse sceso a 345, nell'anno preso in esame è aumentato di quasi il doppio salendo a 568. Quest'aumento dimostra una maggiore attività dei fornitori di servizi a valore aggiunto.

Sotto questo motivo della controversia rientra la ricezione di SMS/MMS a pagamento, chiamate verso numeri iniziati per 090x (cosiddetti numeri di chiamata premium), così come l'utilizzo di altri servizi a valore aggiunto che vengono fatturati con la fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione in sovrappiù. Se il fornitore di servizi a valore aggiunto fattura egli stesso il servizio con una propria fattura, l'ufficio di conciliazione non ha la competenza per trattare il caso o, rispettivamente, non si tratta di un fornitore di servizi a valore aggiunto ai sensi della legge (art. 1c OST in relazione con l'art. 12c LTC). I fornitori di servizi a valore aggiunto mettono a disposizione, a pagamento, i contenuti dei

servizi a valore aggiunto tramite SMS/MMS oppure tramite i numeri di chiamata premium. I fornitori di servizi di telecomunicazione trasmettono invece gli SMS/MMS o la chiamata verso i numeri 090x e fatturano i servizi a valore aggiunto. Essi partecipano al fatturato dei fornitori di servizi a valore aggiunto. I fornitori di servizi di telecomunicazione debbono offrire alle/ai loro clienti, gratuitamente, dei set di blocco per i numeri brevi per SMS/MMS. 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. Inoltre, i fornitori di servizi di telecomunicazione devono offrire alle/ai clienti dei set di blocco gratuiti per tutti i collegamenti in uscita verso tutti i servizi a valore aggiunto offerti tramite i numeri 090x oppure solo verso i servizi a valore aggiunto offerti tramite i numeri 0906 dal contenuto erotico o pornografico (art. 40 OST). 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 (art. 41 lit. b OST).

Numerosi fornitori di servizi a valore aggiunto, che hanno un rapporto contrattuale con i fornitori di servizi di telecomunicazione ed hanno ricevuto da loro un numero breve per SMS, hanno contestato l'avvio della procedura di conciliazione. Questi fornitori di servizi di telecomunicazione si trovavano spes-

so in altri rapporti contrattuali con fornitori di altri servizi. Hanno quindi sostenuto di mettere solamente a disposizione di questi ultimi la piattaforma tecnica e che sarebbero i fornitori di altri servizi, quelli cioè che utilizzano la piattaforma, ad essere responsabili. Perciò non sarebbero dovuti essere loro, in qualità di fornitori di servizi a valore aggiunto, a dover prendere parte alla procedura di conciliazione. Questa dovrebbe invece essere condotta con i fornitori di altri servizi coinvolti dalla controversia o, rispettivamente, i costi della procedura stessa dovrebbero essere fatturati a loro. L'ufficio di conciliazione ha di volta in volta sostenuto che i fornitori di servizi a valore aggiunto, in quanto intestatari dei numeri brevi per SMS, fossero responsabili di quanto avviene e che quindi dovessero prendere parte alla procedura di conciliazione (art. 37 cpv. 1 OST). Con la decisione dell'11 ottobre 2012, il Tribunale amministrativo federale ha confermato questa prassi ed ha dichiarato che i fornitori di servizi a valore aggiunto, in quanto intestatari dei numeri brevi, hanno l'obbligo di partecipare alla procedura di conciliazione (art. 47 cpv. 1 OST).

SMS/MMS a pagamento

Con gli SMS/MMS a pagamento, i fornitori di servizi a valore aggiunto offrono diversi servizi, in particolare in relazione a contenuti erotici, suonerie, giochi a premi, chats e giochi online. La maggior parte delle controversie è dovuta ai costi degli SMS/MMS, dei quali ammontare le/i clienti non erano consa-

pevoli. Di seguito tre dei numerosi esempi per servizi a valore aggiunto contestati:

1. Le/i clienti ricevono messaggi tramite SMS riguardo a nuove suonerie che possono scaricare. Ricevono l'SMS come pubblicità. La ricezione dell'SMS è però a pagamento e porta a fatture elevate del fornitore di servizi a valore aggiunto.
2. Alcune/i clienti si sono lamentate/i del fatto che avevano voluto ottenere o, rispettivamente, pagare un solo servizio e di essersi registrate/i, in questo modo, per un abbonamento. Per la registrazione avevano inserito il proprio numero di telefono ed avevano poi ricevuto un SMS a pagamento. Poiché questo SMS conteneva il più delle volte informazioni sulle offerte, come, per esempio, su nuove suonerie o nuovi concorsi, le/i clienti ritenevano che si trattasse di un SMS a pagamento e non leggevano perciò con attenzione il suo contenuto. Di conseguenza, non erano pertanto consapevoli dei costi che ne sarebbero scaturiti.
3. Nel caso di giochi online, molto spesso sono stati i genitori a rivolgersi all'ufficio di conciliazione, contestando la fatturazione di SMS a valore aggiunto sulla fattura del loro telefono cellulare. Dopo alcune verifiche, è risultato che i loro figli, per la maggior parte ancora minorenni, avevano indicato il loro numero di telefono durante dei giochi per computer su

internet. In questo modo hanno acquistato ulteriori armi o soldi virtuali, per poter procedere più speditamente con il gioco stesso. Innanzitutto i giocatori dovevano registrarsi con il loro indirizzo e-mail e indicare in seguito la modalità di pagamento. Se i giocatori sceglievano il pagamento tramite telefono cellulare, dovevano digitare il numero di telefono e inviare per conferma, ad un numero breve, il codice che avevano ricevuto.

Esempio di caso

Servizi a valore aggiunto ordinati da minori

Il figlio dodicenne della Signora X ha pagato servizi su una piattaforma di giochi online con il telefono cellulare della madre. Perciò la Signora X ha ricevuto SMS da parte del numero breve 9xxx che sono stati fatturati sulla fattura del telefono cellulare con un importo di CHF 3.- per ogni SMS. L'importo totale è pari a CHF 580.-. Il figlio della Signora X non era consapevole né della portata dell'utilizzo, né dei costi che ne sarebbero stati scaturiti ed ha quindi richiesto al fornitore di servizi a valore aggiunto il rimborso dell'importo fatturato. Il fornitore si è rifiutato di andare incontro a questa richiesta in quanto la Signora X, in qualità di intestataria del numero di telefono, ne è responsabile. L'ombudsman è invece dell'avviso che il fornitore di servizi a valore aggiunto non abbia concluso il contratto con la Signora X in quanto intestataria del numero di telefono, bensì con il figlio minorenni della cliente. Non

si può partire dal presupposto di una responsabilità illimitata della Signora X in quanto intestataria dell'allacciamento. L'ombudsman sostiene però anche che l'intestataria dell'allacciamento debba prendere tutti i provvedimenti adeguati e adatti per evitare un utilizzo indesiderato del telefono. Per far ciò sono a sua disposizione il blocco dei servizi a valore aggiunto. Riguardo alla tutela dei minori, secondo l'opinione dell'ombudsman, senza un motivo concreto (un precedente utilizzo non autorizzato), non vi è ragione di prevedere l'obbligo di un blocco cautelare dei servizi a valore aggiunto. Infatti, i servizi a valore aggiunto comprendono anche servizi usuali e utili (l'acquisto di un biglietto, informazioni, ecc.). L'ombudsman ha verificato il processo con cui tali servizi sono stati ordinati e pagati ed ha appurato che questo è, in linea di massima, costruito in maniera chiara e comprensibile. Un giocatore usuale potrebbe, in questo modo, vincolarsi legalmente. Queste constatazioni sono tuttavia da relativizzare, dal momento che il pagamento è stato effettuato da un minore e questo, secondo l'art. 19 cpv. 1 CCS è ha solo una limitata capacità d'agire. Ciò significa che un contratto da lui concluso in linea di massima assume valore solo se i genitori, in quanto suoi rappresentanti legali, hanno acconsentito anticipatamente al negozio giuridico o lo hanno approvato successivamente. Se i genitori non acconsentono, il contratto non ha valore. Solo negozi giuridici in cui il bambino o il giovane minore dispone di una paghetta o di un proprio patrimonio, sono validi anche

senza approvazione dei genitori. La somma contestata con la presente fattispecie è pari a CHF 580.– e supera di molto la possibile paghetta di un dodicenne.

Il figlio della Signora X, al momento della registrazione, ha accettato le CG ed ha confermato di avere l'approvazione dei suoi rappresentanti giuridici. Questa clausola utilizzata dal fornitore di servizi a valore aggiunto regola o finge, l'approvazione del contratto da parte dei rappresentanti legali prima ancora che questo venga concluso. Inviando l'SMS, il figlio minore ha avviato l'ordine. La spiegazione dal punto di vista del contratto giuridico non cambia tuttavia il fatto che anche questo contratto debba essere verificato secondo le regole generali del diritto delle obbligazioni e tenendo conto della tutela prevista per i minori. In pratica, la finzione nelle CG è da equipararsi ad una dichiarazione di maggiore età. L'ombudsman è perciò giunto alla conclusione che la clausola contenuta nelle CG non supererebbe una verifica giuridica, poiché tenta di eludere la tutela dei minori stabilita dal diritto civile. Inoltre è dell'opinione che il fornitore di servizi a valore aggiunto dovrebbe a sua volta tutelarsi da ordini non validi effettuati da minori, tramite un sistema di verifica dell'età.

Nella presente fattispecie l'ombudsman ha proposto che il fornitore di servizi a valore aggiunto rimborsasse alla Signora X l'importo contestato di CHF 580.–, affinché potesse saldare la fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione.

Problema: *tramite i servizi a valore aggiunto possono venir fatturati costi orrendi che possono essere generati anche da terzi, per esempio da minori che vivono nella stessa casa. Di conseguenza, l'intestataria/o dell'allacciamento non si spiega il motivo di importi così elevati.*

Consiglio: *pensate bene a chi volete lasciare il vostro telefono cellulare per essere usato. Se abitate con minori, è consigliabile far attivare un set di blocco per i servizi a valore aggiunto. Ciò si dimostra necessario soprattutto se vi sono episodi precedenti o timori concreti.*

Se non doveste concordare con la fatturazione degli importi per i servizi a valore aggiunto, contestate la fattura presso il vostro fornitore di servizi di telecomunicazione entro il termine di pagamento e saldare solo l'importo non contestato. Contestate inoltre per iscritto – preferibilmente tramite raccomandata – presso il fornitore di servizi a valore aggiunto i servizi che vi sono stati fatturati e chiedete un rimborso. Conservate una copia dello scritto e della ricevuta postale ai fini probatori.

Le disposizioni legali per i servizi a valore aggiunto, che si basano su una registrazione e possono determinare l'invio di diversi SMS/MMS a pagamento, sono stabilite dall'art. 11b dell'Ordinanza sull'indicazione dei prezzi (OIP; RS 942.211). Vi rientrano, tra l'altro, gli abbonamenti a servizi a valore aggiunto o le chats.

Prima dell'attivazione del servizio a valore aggiunto il fornitore di servizi a valore aggiunto deve informare gratuitamente e chiaramente la consumatrice/il consumatore 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. Queste informazioni devono giungere sia nel luogo in cui è proposta l'offerta, sia sul loro apparecchio terminale mobile (art. 11b cpv. 1 OIP). Il servizio può essere fatturato solo dopo che la/il cliente abbia ricevuto tale informazione ed abbia espressamente accettato l'offerta sull'apparecchio terminale mobile (art. 11b cpv. 2 OIP). Con ogni SMS/MMS a pagamento, inoltrato dopo la registrazione, si deve informare sulle modalità di disattivazione del servizio (art. 11b cpv. 3 OIP). Inoltre, la tariffa per ogni SMS/MMS a pagamento così come la somma degli SMS/MMS forniti nel lasso di un minuto non possono superare l'importo di CHF 5.–, mentre la somma di tutti gli SMS/MMS per ogni registrazione non può superare l'importo di CHF 400.– (art. 39 cpv. 3 e 4 OST). Se viene raggiunto il limite di CHF 400.–, il fornitore di servizi a valore aggiunto deve automaticamente terminare il servizio e richiedere una nuova attivazione da parte della/del cliente. Con l'attivazione di un servizio a valore aggiunto, che ha come conseguenza l'invio di molti SMS/MMS, una/un cliente, dopo aver ricevuto la relativa informazione, invia di norma un codice o una parola tramite SMS ad un determinato numero breve per

SMS o lo attiva con un link tramite l'internet mobile. In seguito, quando sono disponibili nuove informazioni, come suonerie o video erotici, riceve un SMS/MMS a pagamento. Per la disattivazione, la/il cliente deve inviare un SMS con il relativo codice al numero breve («Stop», «Stop all», etc.).

Nella misura in cui l'ufficio di conciliazione è riuscito a giudicarlo, la maggior parte delle volte le norme legislative di questa registrazione a due fasi sono state rispettate. Tuttavia il più delle volte l'informazione sui costi dell'SMS/MMS così come sulle possibilità di disattivazione era spesso carente dal punto di vista linguistico e formulata in maniera insufficiente. Al riguardo, ecco il seguente esempio (il numero breve dell'SMS, il nome del fornitore del servizio così come il numero della hotline sono stati resi anonimi con X, Y e Z):

«La tua password: 9xxx per X 2 video di CHF 3.-, max. 1 SMS/min, 15CHFsett+tass. dati. Terminare abbonamento: Stop X, nessuna pubblicità: out al numero breve Y, 3 video 3CHF max. 1SMS/min, 15CHFsett+ tass. dati Hotl. Z»

La/Il cliente aveva inviato il codice ricevuto tramite SMS al numero breve indicato ed aveva così attivato il servizio a valore aggiunto. Tali indicazioni sono poco adatte ad un'informazione chiara e trasparente sulle spese cui si andrà incontro. Infatti, non è stata richiamata l'attenzione in maniera ine-

quivocabile sul fatto che la registrazione avrebbe generato la ricezione di numerosi SMS a pagamento. Piuttosto, viene messa in primo piano, con l'indicazione del prezzo, un'unica prestazione, come un video erotico o una suoneria. È in particolare a causa delle conseguenze finanziarie per le/i clienti che l'ombudsman, con le proposte di conciliazione, si pronuncia sempre a favore di informazioni chiare e trasparenti e ritiene spesso dubbio se sia stato stipulato un contratto.

Vi sono stati però anche casi in cui la/il cliente non disponeva di documenti sufficienti, né il fornitore di servizi a valore aggiunto aveva documentato sufficientemente la procedura di registrazione così come l'invio degli SMS/MMS a pagamento. In questi casi l'ombudsman ha generalmente ritenuto che il fornitore di servizi a valore aggiunto non avesse rispettato i requisiti legali e non avesse informato la/il cliente in maniera adeguata sui costi degli SMS/MMS, così come sulle possibilità di disattivazione. Nelle proposte di conciliazione si è pertanto messa in dubbio la conclusione contrattuale e si è previsto che il fornitore di servizi a valore aggiunto rimborsasse alle/ai clienti l'importo fatturato loro dal fornitore di servizi di telecomunicazione per gli SMS/MMS, in modo tale che la fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione potesse essere saldata interamente.

Nell'anno preso in esame sono aumentate le controversie per i servizi a valore aggiunto che non avevano come conseguenza la ricezione di svariati SMS/MMS. Al riguardo si

trattava spesso di un pagamento di servizi tramite SMS: per esempio di un giocatore che durante un gioco online acquistava strumenti aggiuntivi per procedere più velocemente. Sceglieva perciò la modalità di pagamento «telefono mobile» e si registrava sulla home page o, rispettivamente, vi indicava il proprio numero di telefono. Questa fattispecie e altre simili non sono ancora incluse dalle disposizioni giuridiche, tanto che non sussistono limiti massimi per gli SMS. L'ombudsman si auspicherebbe, pertanto, un'estensione dell'art. 11b OST.

Chiamate verso numeri premium

Sotto il motivo della controversia «servizi a valore aggiunto» rientrano anche i reclami per chiamate verso numeri premium (numeri di telefono che iniziano per 090x). Nel momento in cui le/i clienti chiamano i numeri di telefono a valore aggiunto, possono ottenere altre prestazioni (offerte di oroscopi, servizi erotici, mediazione matrimoniale, giochi su internet, etc.) che vengono in seguito fatturate dal fornitore di servizi di telecomunicazione tramite la fattura telefonica. Si tratta di vertenze di clienti che hanno dichiarato di non aver mai digitato i numeri premium o di non essere state/i sufficientemente informate/i del fatto che il servizio fosse a pagamento. Sono stati inoltrati anche reclami relativi al servizio offerto stesso oppure ai lunghi tempi d'attesa.

Le disposizioni giuridiche obbligano i fornitori di servizi a valore aggiunto ad informare le/i clienti, nella lingua in cui il servizio viene

offerto, in maniera inequivocabile e gratuitamente sui costi della chiamata, se questi superano l'importo di CHF 2.-. Inoltre è necessario informare del fatto che le tariffe sono da riferirsi a chiamate effettuate dalla linea fissa, mentre le tasse fisse che diventano effettive nel corso della chiamata nonché i costi d'attesa devono essere indicati indipendentemente dal loro importo. Durante quest'informazione, la chiamata dev'essere fatturata con le normali tariffe. È solo dopo che quest'informazione è stata data che i servizi possono essere fatturati a maggior prezzo (art. 11a cpv. 1 e 2 OIP). Se le tasse fisse superano l'importo di CHF 10.- o se il prezzo al minuto supera quello di CHF 5.-, la prestazione può essere fatturata al consumatore soltanto se quest'ultimo ha confermato espressamente di aver accettato l'offerta (art. 11a cpv. 4 OIP). Le tariffe di base e le tariffe fisse per servizi a valore aggiunto non possono superare l'importo di CHF 100.-, mentre la tariffa al minuto non può mai superare quello di CHF 10.-. (art. 39 cpv. 1 e 2 OST).

Le chiamate verso i numeri premium possono velocemente far aumentare l'importo delle fatture. Nella misura in cui l'ufficio di conciliazione lo ha potuto verificare, nella maggior parte dei casi, i numeri premium sono stati digitati e la prestazione è stata usufruita. Nel caso di clienti che non avevano digitato tali numeri, spesso si è scoperto che questi fossero stati invece digitati da altre persone o terzi che vivevano nello stesso nucleo familiare. Inoltre il più delle volte sono state/i infor-

mate/i correttamente sui costi a tariffazione maggiorata. Molte/i clienti non erano però consapevoli del fatto che la prestazione fosse a pagamento anche quando le/i clienti erano in attesa oppure non veniva loro organizzato alcun appuntamento. Per la maggior parte di loro, questa circostanza non è comprensibile. In parte le/i clienti sono state/i informate/i dal partner telefonico che l'attesa non sarebbe stata fatturata, cosa che, ovviamente, non corrispondeva alla realtà. Ugualmente, alcune/i clienti, nonostante la relativa informazione, non erano consapevoli del fatto che il prezzo indicato valesse solo per chiamate dalla rete fissa e non dalla linea telefonica.

Nell'anno preso in esame è inoltre emerso che i fornitori di servizi a valore aggiunto hanno fatto pubblicità per offrire dei crediti. Per poterli ottenere, le/i clienti chiamavano un numero a tariffazione maggiorata. Durante le relative consulenze, dovevano mettere in conto lunghe attese. Raccontavano di essere state/i informate/i che l'attesa non sarebbe stata fatturata. In parte il collegamento è stato disconnesso e le/i clienti sono state/i esortate/i per SMS a chiamare di nuovo. Il credito non l'hanno ricevuto, ma i loro debiti sono aumentati a causa delle elevate fatture telefoniche pari a CHF 1'000.– o più. L'ombudsman ritiene che tali pratiche siano estremamente urtanti e non esclude che, alla loro base, vi sia un atteggiamento truffaldino. Egli consiglia alle consumatrici ed ai consumatori di non chiamare i numeri premium per ottenere dei crediti.

Esempio di caso

Set di blocco per i servizi a valore aggiunto – blocco dei servizi a valore aggiunto presso il fornitore di servizi di telecomunicazione

La Signora X ha attivato presso il suo fornitore di servizi di telecomunicazione un set di blocco per il suo allacciamento di telefonia mobile. Il fornitore di servizi di telecomunicazione le ha confermato di aver installato il set di blocco, ma non le ha fatto notare che servizi a valore aggiunto già attivati (SMS premium) non possono essere bloccati. La Signora X ha tentato inutilmente presso il fornitore di servizi a valore aggiunto di terminare il servizio, in modo da far sì che non le fossero più fatturati SMS a pagamento. La Signora X non era concorde con la fatturazione degli SMS e si è rivolta al fornitore di servizi di telecomunicazione. Non riuscendo a raggiungere un accordo, ha presentato un'istanza presso l'ufficio di conciliazione. Nella presa di posizione, il fornitore di servizi di telecomunicazione ha dichiarato che il blocco dei servizi a valore aggiunto non può riguardare quelli già attivi. Per contro, secondo una ricerca dell'ombudsman presso tre fornitori di allacciamenti, i fornitori di servizi di telecomunicazione dovrebbero in linea di massima poter disattivare i servizi a valore aggiunto già attivati. Non sussiste tuttavia alcun obbligo previsto dalla legislazione sulle telecomunicazioni. Perciò bisogna basarsi sulle possibilità tecniche di cui dispone il fornitore di servizi di telecomunicazione interessato e sui provvedimenti intrapresi in questo ambito.

Poiché al momento dell'attivazione dei servizi a valore aggiunto si viene a creare un rapporto di clientela fra la/il cliente e il fornitore di servizi a valore aggiunto, sembra appropriato che la richiesta di annullamento o, rispettivamente la disdetta, venga indirizzata al fornitore di servizi a valore aggiunto interessato. Se una/un cliente cerca sufficientemente di ottenere la disattivazione del servizio a valore aggiunto tramite il fornitore di servizi a valore aggiunto stesso, ma non vi riesce, l'ombudsman sostiene l'opinione che il fornitore di servizi di telecomunicazione debba influire affinché il servizio venga disattivato e debba rinunciare alla riscossione dei costi per il servizio a valore aggiunto. Questo perché è obbligato ad evitare abusi al momento della consegna dei servizi da parte di terzi, altrimenti, vista la compartecipazione ai ricavi ottenuti tramite i servizi a valore aggiunto, si troverebbe in un conflitto d'interessi. Visto che fra il fornitore di servizi di telecomunicazione e quello di servizi a valore aggiunto esiste un rapporto di partenariato commerciale, quello di servizi di telecomunicazione dovrebbe avere a disposizione sufficienti possibilità per ottenere la disattivazione desiderata.

Nella presente fattispecie, la Signora X ha attivato il servizio a valore aggiunto prima di far installare il set di blocco. Dal momento che si è rivolta al fornitore di servizi di telecomunicazione solo sei mesi dopo aver tentato inutilmente di far bloccare il servizio presso il fornitore di servizi a valore aggiunto e poiché dopo ciò non ha più ricevuto SMS

a pagamento, non vi era alcuna ragione di prevedere il rimborso dei costi per i servizi a valore aggiunto da parte del fornitore di servizi di telecomunicazione

Problema: *l'attivazione di un set di blocco per servizi a valore aggiunto generalmente non riguarda anche i servizi a valore aggiunto già attivati.*

Consigli: *assicuratevi che al momento in cui fate attivare un set di blocco non siano già attivati dei servizi a valore aggiunto. Per interrompere i servizi a valore aggiunto già attivati, contattate il fornitore di servizi a valore aggiunto, preferibilmente tramite raccomandata. Se nonostante questi sufficienti tentativi i servizi a valore aggiunto non vengono disattivati, contattate il vostro fornitore di servizi di telecomunicazione. Chiedetegli di intraprendere il necessario per la disattivazione e di rinunciare alla riscossione dei costi per i servizi a valore aggiunto. Qualora contestaste la fatturazione dei costi per i servizi a valore aggiunto, chiedete per iscritto al fornitore di servizi a valore aggiunto il loro rimborso. Contestate presso il vostro fornitore di servizi di telecomunicazione la fatturazione dei costi per i servizi a valore aggiunto entro il termine di pagamento e saldate solo la parte della fattura che non contestate.*

Altri servizi – incompetenza dell'ufficio di conciliazione

Se il servizio non viene fatturato sulla fattura telefonica, il suo fornitore – come già indicato – non rientra nella nozione di fornitore di servizi a valore aggiunto e l'ufficio di conciliazione non ha la competenza per trattare tali casi (art. 1 lit. c OST in relazione con l'art. 12c LTC). Nell'anno preso in esame si sono nuovamente rivolte/i ad ombudscom numerose/i clienti cui erano stati fatturati tali servizi. Per poter beneficiare di un'offerta o partecipare ad un concorso, hanno chiamato un normale numero di telefono. Sono state/i informate/i sulle fatture che sarebbero state fatturate, su inserzioni di giornali e, durante le chiamate, sono state/i rinviate/i alle CG, in cui si stabilisce che sarà stipulato un abbonamento. Pigiando un tasto sul telefono, le/i clienti accettano l'offerta. Chi pigia il tasto conclude perciò un abbonamento, senza volerlo e senza essere dapprima stato informato sul prezzo dello stesso. La/Il cliente riceve poi le fatture per posta e gli importi non vengono fatturati tramite la fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione. Vista la regolamentazione giuridica, l'ufficio di conciliazione ha dovuto ricusare le richieste di conciliazione inviate al riguardo. Tutto ciò porta ad una situazione del tutto insoddisfacente.

Roaming

Sotto questo motivo della controversia rientrano i collegamenti di telefonia mobile avvenuti all'estero. I fornitori di servizi di telecomuni-

cazione sono obbligati, tramite le disposizioni giuridiche, a comunicare alle/i clienti, al momento della conclusione del contratto, come e dove informarsi sulle tariffe praticate per il roaming internazionale (art. 10a cpv. 1 OST). Inoltre, le/i clienti, al momento in cui entrano in una rete di telefonia estera, debbono essere informate/i senza indugio e gratuitamente 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 queste informazioni gratuitamente (art. 10a cpv. 3 OST).

Nell'anno preso in esame, per la maggior parte dei casi 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, raggiunto un certo limite, bloccano l'allacciamento del telefono cellulare. La buona applicazione e gli ulteriori sforzi dei fornitori di servizi di telecomunicazione si mostrano anche nella diminuzione delle vertenze riguardo al roaming, che si sono ridotte di un quarto (2012: 122; 2011: 168). Altri motivi per un abbassamento sono i molti articoli apparsi sui mezzi di comunicazione di mas-

sa riguardo alle tariffe elevate all'estero. Questi hanno condotto ad una crescente sensibilizzazione delle/dei clienti.

La maggior parte delle/dei clienti si è lamentata per il roaming di dati. La fatturazione dei costi per le telefonate e gli SMS all'estero sembra nel frattempo non essere più di difficile comprensione, mentre l'unità di massa «megabyte» sembra non essere ancora del tutto comprensibile. Una quantità di dati di 250 Megabyte corrisponde all'incirca ad un'ora di consumo di video o di servizi televisivi o al download di circa 3,5 ore di musica. A ciò si aggiunge il fatto che il collegamento dati effettuato da uno smartphone non necessita per forza di un'azione volontaria. Molte applicazioni e funzioni – come la ricezione di e-mails – si collegano automaticamente con l'internet mobile. Inoltre, l'utilizzo all'estero di cartine su cui navigare tramite l'internet mobile (anziché con il GPS o il satellite) porta ad un notevole collegamento di dati.

Il collegamento di dati avvenuto all'estero tramite l'internet mobile porta a costi orrendi. Il collegamento sopraccitato di 250 Megabyte all'estero sarebbe stato incluso, in Svizzera, nell'abbonamento flatrate oppure, con un abbonamento che non comprende un credito per i collegamenti, sarebbe stato fatturato per CHF 4.– circa. All'estero, questo collegamento può facilmente raggiungere un importo di CHF 3'000.– o CHF 4'000.–. Perciò è consigliabile disattivare completamente l'internet mobile all'estero e collegarsi ad internet tramite una rete WLAN economica o addirittura gratuita.

Esempio di caso Roaming di dati

La Signora X è andata in Sudamerica e, dopo essere tornata, ha ricevuto una fattura molto elevata. Con essa, il fornitore di servizi di telecomunicazione le aveva fatturato CHF 3'300.– per la trasmissione mobile di dati all'estero (roaming di dati). La Signora X non riusciva a spiegarsi quest'importo, dal momento che aveva utilizzato il telefono cellulare solo per conversazioni telefoniche. Dopo aver contestato la fattura presso il fornitore di servizi di telecomunicazione, questi ha attivato un'opzione per l'utilizzo del telefono cellulare all'estero e i costi si sono ridotti di due terzi. Il fornitore di servizi di telecomunicazione ha però insistito al pagamento dell'importo restante di CHF 730.–. Dal momento che la Signora X non era disposta a saldare l'importo ancora insoluto, si è rivolta all'ufficio di conciliazione. Con gli smartphones è possibile che sorgano inaspettatamente notevoli trasferimenti di dati, visto che diverse applicazioni sono attive in sottofondo e necessitano di un collegamento ad internet. All'estero il roaming di dati e il trasferimento di dati mobili con l'iPhone debbono necessariamente essere disattivati, azione che rientra nella responsabilità delle/dei loro utenti. La Signora X contesta un volume di dati di 250 MB. Per fare maggiore chiarezza, l'ombudsman ha spiegato che questo corrisponde a circa un'ora di consumo di video o di servizi televisivi tramite la rete mobile, oppure al download di circa 3,5 ore di musica. La quantità di dati contestata può pertanto essere raggiunta veloce-

mente e corrisponde, oggi, ad un utilizzo intermedio.

Tuttavia, lo scetticismo della Signora X nei confronti della fatturazione della quantità di dati è comprensibile. Infatti, nel caso del roaming di dati si tratta di una tecnologia giovane, per la quale non si conosce ancora quali sistemi di registrazione, rispettivamente quali standards vengono applicati dai fornitori in tutto il mondo. Durante la procedura di conciliazione non si conduce, tuttavia, alcun'indagine probatoria. Per questo motivo non è possibile risalire alle circostanze create in Sudamerica e quindi ai motivi dei collegamenti in questione. Poiché mancano punti di riferimento plausibili e contrari a quanto sostenuto dal fornitore, l'ombudsman è dovuto partire dal presupposto che i giustificativi dettagliati fossero corretti. Visto che il fornitore di servizi di telecomunicazione ha dimostrato i collegamenti indicando la data, il partner del roaming, l'ora d'inizio e la durata di ogni volume di dati generato per ogni singolo collegamento, egli ha soddisfatto i requisiti previsti dal diritto delle telecomunicazioni riguardo alla fatturazione. La giurisprudenza in materia non ha però ancora chiarito in che modo questi dati siano sufficienti per essere rivendicati giuridicamente.

Confrontando i prezzi con la Svizzera, le tariffe applicate al trasferimento di dati sembrano esorbitanti. La stessa quantità di volume (250 MB) sarebbe stata fatturata dal fornitore di servizi di telecomunicazione, in Svizzera, per soli CHF 4.-. Per le/i clienti, fatture pari a CHF 3'300.- senza opzione

di roaming all'estero non sono comprensibili. Il fatto che occorra prestare cautela nel caso di condizioni di roaming può ormai essere considerato come di dominio pubblico, dal momento che numerosi media hanno già trattato questo tema.

Nella presente fattispecie, l'ombudsman è giunto alla conclusione che la riduzione dei costi per il trasferimento di dati pari a due terzi, concessa successivamente dal fornitore di servizi di telecomunicazione (dopo aver calcolato i costi con un'opzione di roaming), fosse equa e, date le circostanze, adeguata. Egli ha pertanto proposto che la Signora X si fosse fatta carico dell'importo restante.

Problema: *il trasferimento mobile di dati all'estero genera costi molto elevati. Anche se l'utente non utilizza lo smartphone per il download di dati, è possibile che si generino costi elevati se, in sottofondo, sono attive applicazioni che si collegano ad internet di volta in volta per effettuare degli aggiornamenti.*

Consiglio: *se volete che all'estero non avvenga alcun trasferimento di dati con il telefono cellulare, è consigliabile disattivare il roaming di dati. Al riguardo dovete modificare le relative impostazioni sull'apparecchio. Se volete comunque utilizzare la rete mobile di internet, potete connettervi alla rete WLAN del vostro hotel all'estero. Se dipendete dal trasferimento di dati all'estero, vi è la possibilità di attivare un'opzione per l'estero presso il vostro fornitore di servizi di telecomunicazione.*

Contatti con i mass media

Nell'anno preso in esame, l'ufficio di conciliazione ombudscom è stato contattato da numerosi mezzi di comunicazione di massa. Sono apparsi molti articoli su riviste e giornali sull'attività di ombudscom. Si è fatto riferimento ad informazioni dell'ombudsman oppure si è semplicemente informato sull'esistenza dell'ufficio di conciliazione. Anche in numerosi programmi radiofonici sono state più volte trasmesse interviste o citazioni dell'ombudsman e si è rinviato all'esistenza dell'ufficio di conciliazione ombudscom. Così, per esempio, nella trasmissione «Espresso» della SRF 1 sono state riportate interviste con l'ombudsman oppure vi sono stati riferimenti all'ufficio di conciliazione. Per ben due volte l'ombudsman è stato ospite della trasmissione «Patti Chiari» della rete RSI LA1.

Bilancio – Attivo

Bilancio al 31 dicembre 2012
con confronto con l'anno precedente

Attivo	31.12.2012	31.12.2011
Attivo circolante		
<i>Liquidità</i>		
Cassa	Fr. 74.25	Fr. 120.80
BEKB conto corrente 16 269.117.6.40	Fr. 626'999.73	Fr. 361'633.55
BEKB conto di risparmio 42 4.244.637.80	Fr. 281'999.60	Fr. 281'654.50
BEKB conto corrente dei casi 42 4.254.535.96	Fr. 125'213.49	Fr. 421'844.27
Totale liquidità	Fr. 1'034'287.07	Fr. 1'065'253.12
<i>Crediti risultanti da forniture e prestazioni</i>		
Debitori (pagatori per singolo caso, provider)	Fr. 87'737.55	Fr. 383'183.00
Delcredere	Fr. -49'172.00	Fr. -47'000.00
Totale crediti risultanti da forniture e prestazioni	Fr. 38'565.55	Fr. 336'183.00
<i>Altri crediti</i>		
Credito sull'imposta preventiva	Fr. 654.25	Fr. 1'211.75
BEKB deposito cauzionale 42 4.243.170.34	Fr. 25'612.10	Fr. 25'538.95
Totale altri crediti	Fr. 26'266.35	Fr. 26'750.70
Limitazioni contabili attive	Fr. 95'091.10	Fr. 112'161.65
Totale attivo circolante	Fr. 1'194'210.07	Fr. 1'540'348.47
Attivo fisso		
Mobilio d'ufficio	Fr. 1.00	Fr. 1.00
Totale attivo fisso	Fr. 1.00	Fr. 1.00
Totale attivo	Fr. 1'194'211.07	Fr. 1'540'349.47

Bilancio – Passivo

Bilancio al 31 dicembre 2012
con confronto con l'anno precedente

Passivo	31.12.2012	31.12.2011
Capitale di terzi		
<i>Debiti da forniture e prestazioni</i>		
Creditori	Fr. 9'240.20	Fr. 73'528.40
Creditori IVA	Fr. 6'857.55	Fr. 28'113.75
Totale debiti da forniture e prestazioni	Fr. 16'097.75	Fr. 101'642.15
Creditore cassa pensione Winterthur Columna	Fr. 1'326.05	Fr. 0.00
<i>Pagamenti anticipati</i>		
Swisscom (Svizzera) SA	Fr. 116'628.00	Fr. 121'375.00
upc cablecom Sagl	Fr. 141'069.00	Fr. 151'279.00
Orange Communications SA	Fr. 158'920.00	Fr. 174'335.00
Sunrise Communications SA	Fr. 228'395.00	Fr. 303'274.00
mobilezone com sa	Fr. 5'259.00	Fr. 14'845.00
TelCommunication Services SA	Fr. 10'345.00	Fr. 31'242.00
TalkTalk Telecom Sagl	Fr. 4'464.00	Fr. 6'084.00
Total Vorauszahlungen	Fr. 665'080.00	Fr. 802'434.00
Ritorno dell'eccedenza dei ricavi accumulati	Fr. 189'384.12	Fr. 0.00
Limitazioni contabili passive	Fr. 52'323.15	Fr. 67'313.00
Totale capitale di terzi	Fr. 924'211.07	Fr. 971'389.15
Capitale della Fondazione		
Capitale della Fondazione	Fr. 270'000.00	Fr. 270'000.00
Utile risultante dal bilancio	Fr. 0.00	Fr. 298'960.32
Totale capitale della Fondazione	Fr. 270'000.00	Fr. 568'960.32
Totale passivo	Fr. 1'194'211.07	Fr. 1'540'349.47

Conto economico

del 2012 con confronto con l'anno precedente

Ricavi	2012	2011
Spese procedurali dei pag. per singolo caso	Fr. 406'870.21	Fr. 361'434.52
Spese procedurali dei pagatori in anticipo	Fr. 710'808.00	Fr. 986'122.85
Totale ricavi	Fr. 1'117'678.21	Fr. 1'347'557.37
Costi d'esercizio		
Stipendi	Fr. -745'840.30	Fr. -711'376.70
Compensi per il Consiglio di Fondazione	Fr. -41'500.00	Fr. -41'000.00
Contributi AVS	Fr. -62'804.10	Fr. -60'733.15
Assicurazioni per il personale	Fr. -52'132.80	Fr. -41'578.25
Spese per il personale	Fr. -5'377.20	Fr. -4'654.85
Canone di locazione e spese condominiali	Fr. -55'677.20	Fr. -59'352.40
Spese e commissioni bancarie	Fr. -321.97	Fr. -320.82
Manutenzione e sostituzione del mobilio d'ufficio	Fr. -4'193.40	Fr. -2'870.55
Ammortamenti	Fr. -3'425.65	Fr. -2'807.40
Assicurazioni di cose	Fr. -1'365.45	Fr. -1'259.90
Materiale per l'ufficio	Fr. -3'948.35	Fr. -5'193.35
Telefono/fax/spese d'affrancatura	Fr. -15'489.45	Fr. -13'179.35
Spese informatiche	Fr. -18'180.55	Fr. -22'199.90
Costi giuridici/contabilità/revisione	Fr. -16'913.55	Fr. -19'899.15
Libri/riviste	Fr. -1'864.15	Fr. -2'534.45
Spese pubblicitarie	Fr. -7'359.65	Fr. -13'070.00
Spese di rappresentanza	Fr. -7'913.95	Fr. -7'855.55
Spese di rappresentanza del Cons. di Fondazione	Fr. -1'277.00	Fr. -1'539.65
Emolumenti/tasse/permessi	Fr. -5'400.00	Fr. -4'700.00
Totale costi d'esercizio	Fr. -1'050'984.72	Fr. -1'016'125.42
Risultato d'esercizio senza interessi né imposte	Fr. 66'693.49	Fr. 331'431.95
Provento degli interessi	Fr. 2'558.35	Fr. 3'581.40
Provento straordinario	Fr. -167.65	Fr. 10'763.35
Rimborso dell'eccedenza di ricavi	Fr. -66'912.19	Fr. -129'053.35
Modifica/ costituzione delcredere	Fr. -2'172.00	Fr. -47'000.00
Utile	Fr. 0.00	Fr. 169'723.35

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, 7. giugno 2013

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 2012.

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

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

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

TBC Revisions GmbH


A. Tringaniello

Allegato: conto annuale

Angelo Tringaniello, dipl. Wirtschaftsprüfer, zugelassener Revisionsexperte, Mitglied der TREUHAND-KAMMER
Bruno Tringaniello, dipl. Wirtschaftsprüfer, zugelassener Revisionsexperte, Mitglied der TREUHAND-KAMMER
Worbstrasse 201, Postfach 47, CH-3073 Gümligen/BE, Tel. +41 31 954 01 50, Fax +41 31 954 01 54, E-Mail t.b.c@bluewin.ch
Rathausstrasse 6, 5340 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, segretaria

Christiane Bakajika, giurista
(fino al 30.6.2012)

Coline Scherrer, giurista
(dal 1.7.2012)

Nadia Palombo, giurista

Eleonora Rhyn, giurista

Annarita Rombini, giurista

Ruth Stuber-Simon, avvocato

Linard Vital, giurista

Fondazione ombudscom – ufficio di conciliazione della telecomunicazione

Fondatori

upc cablecom Sagl

Orange Communications SA

Sunrise Communications SA

Swisscom (Svizzera) SA

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

Mathieu Fleury (Fédération romande des consommateurs, segretario generale)

Franziska Troesch-Schnyder (Konsumentenforum kf)

Frank Zelger (upc cablecom Sagl)

Tonio Meier (Orange Communications SA)

Frspr. 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

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

© ombudscom, 2013
