



ombudscom

**Relazione annuale 2013
dell'ufficio di conciliazione
della telecomunicazione**

Indice	
Prefazione del Presidente	3
Prefazione dell'ombudsman	4
Svolgimento della procedura di conciliazione	5
La fondazione	6
Consiglio di fondazione	6
Le autorità di sorveglianza	6
L'ufficio di conciliazione	6
Il team di ombudscom	7
L'ombudsman	7
La procedura di conciliazione / Presupposti di ricevibilità	7
Procedura e proposta di conciliazione	8
Proposta di conciliazione	8
Le tasse di procedura	8
Pagatori in anticipo e per singolo caso	8
Sentenze sulle decisioni riguardanti le tasse di procedura	9
Valutazione delle procedure di conciliazione	9
Richieste	9
Casi	11
Casi pendenti	11
Procedure di conciliazione concluse con successo	11
Ritiri delle richieste di conciliazione	12
Valore litigioso	12
Lingua e tipo di ricorrenti	12
Motivi di ricorso	13
Servizi a valore aggiunto	13
SMS/MMS a pagamento	14
Chiamate verso numeri Premium	16
Servizi non richiesti e contratti a domicilio	17
Contratti conclusi mediante colloquio telefonico	17
Contratti conclusi a domicilio	19
Blocco, annullamento, disdetta, Condizioni generali	20
Disdetta durante la durata contrattuale minima	20
Disdetta durante la proroga contrattuale automatica	20
Fatturazione	21
Qualità del servizio e servizio clienti	22
Roaming	22
Contatti con i mass media	23
Esempi	24
Bilancio, conto economico e rapporto di revisione	36



Prefazione del Presidente

L'anno di rapporto 2013, il primo dopo il rinnovo del contratto di diritto amministrativo con l'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM), si è svolto in modo ordinario e regolare. In collaborazione con il membro del consiglio di fondazione, Frank Zelger, l'ombudsman ha omologato un metodo di rilevamento del lavoro e dei costi che rispetta le disposizioni sancite dal Tribunale amministrativo federale. In tal senso è stato possibile garantire una fatturazione trasparente e diversificata. Siamo pertanto certi che anche in futuro i requisiti legali e contrattuali saranno rispettati e valorizzati al meglio.

Nel frattempo ombudscom è divenuto, tramite i comunicati stampa e le indicazioni sulle fatture telefoniche, un ufficio di conciliazione assai noto. Ciò ha comportato un aumento delle richieste telefoniche. Anche in futuro ombudscom tenterà mediante indicazioni telefoniche di risolvere i problemi esposti così da evitare controversie costose.

Alcuni fornitori, che ricorrono a metodi di marketing aggressivi mediante colloquio telefonico al fine di ampliare la cerchia di clientela, rifiutano sistematicamente l'approvazione delle proposte di conciliazione di ombudscom, tendenza questa considerata assai incresciosa. Altri fornitori di telecomunicazione, più affermati sul mercato, hanno invece ottimizzato le loro procedure nell'ambito del servizio alla clientela, ciò che ha comportato una diminuzione dei casi presso l'ufficio di conciliazione. Tale sviluppo rappresenta indirettamente un elogio all'attività di ombudscom.

Ombudscom sarà diretto anche in futuro in modo efficiente e professionale dall'ombudsman, Dr. Oliver Sidler. Con i suoi validi collaboratori egli presta un lavoro di alta qualità. Per tale ragione vorrei ringraziarli in nome di tutto il consiglio di fondazione. Un enorme grazie va pure agli stessi membri del consiglio di fondazione le cui sedute si svolgono sempre in una atmosfera costruttiva. Il loro contributo professionale promuove l'attività dell'ufficio di conciliazione che ha così la possibilità di evolvere e di migliorare la sua attività al servizio dei clienti di fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto.

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



Prefazione dell'ombudsman

Dopo un costante aumento sia delle richieste che dei casi, l'esigenza delle nostre prestazioni nell'ambito delle procedure di conciliazione sembra essersi stabilita negli ultimi anni a circa 6000 richieste e casi all'anno. Tale tendenza non deve essere valutata negativamente soprattutto in considerazione della pianificazione del personale necessario per lo svolgimento rapido ed efficiente delle procedure. Ombudscom si impegna a mantenere bassi i costi di procedura che i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto devono sostenere. Tuttavia in primo piano rimane la qualità delle proposte di conciliazione e la disponibilità dei collaboratori dell'ufficio di conciliazione sia nei confronti dei clienti che dei fornitori. Sebbene ombudscom rivesta un ruolo neutrale e indipendente e non rappresenta un servizio alla clientela supplementare o un servizio di consulenza, le molteplici richieste telefoniche e scritte devono essere trattate con competenza e cortesia.

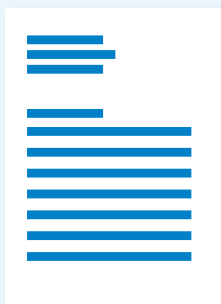
Non deve tuttavia trarre in inganno il fatto che il numero di richieste sia rimasto pressoché invariato. In effetti, come in passato, molte/molti consumatrici/consumatori sono infastiditi dal comportamento di alcuni fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto. Anche nell'anno di rapporto sono infatti stati registrati casi e richieste in gran parte riguardanti la problematica di contratti al telefono conclusi involontariamente (domande di preselezione). Un gran numero delle procedure di conciliazione riguardanti tali casi sono state concluse rapidamente e con successo. Pure le reazioni dei clienti, nonostante il dispendio di tempo avvertito, sono state positive. Anche i contratti con fornitori di servizi a valore aggiunto (conclusi involontariamente) hanno impegnato l'ufficio di conciliazione. Ai fornitori di servizi a valore aggiunto incombe l'onere di informare in modo chiaro e trasparente i potenziali clienti su quali servizi vengono messi a disposizione. Essi sono inoltre tenuti a offrire al cliente la possibilità di terminare in un modo semplice il servizio in questione. Personalmente sono dell'avviso che al riguardo pure i fornitori di servizi di telecomunicazione dovrebbero assumersi una certa responsabilità e rendere attenti i clienti di eventuali conclusioni contrattuali mediante avvisi appropriati su pagine web intermedie. Con un tale provvedimento potrebbero essere evitati malintesi e, nell'ambito delle procedure di conciliazione, potrebbero essere così esibite le basi contrattuali.

Ringrazio il team di ombudscom per il costante impegno a favore della riconciliazione neutrale e indipendente tra clienti e fornitori di servizi di telecomunicazione e servizi a valore aggiunto. Ringrazio naturalmente anche il consiglio di fondazione e l'autorità di sorveglianza per aver riposto la loro fiducia nel nostro operato.

Dr. Oliver Sidler, ombudsman

1.

**Presentazione
dell'istanza di
conciliazione**



Presupposti:

- **Nessun accordo tra il cliente ed il fornitore**
- **l'istanza non è palesemente abusiva**
- **nessun tribunale ordinario o arbitrale si sta occupando della medesima questione**

2.

**Verifica dei
presupposti
procedurali
tramite
ombudscom**



Con l'istanza di conciliazione deve essere dimostrato in maniera credibile che il cliente ha tentato di trovare un accordo con il fornitore.

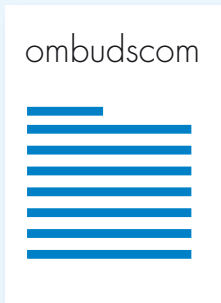
3.

**Presa di posizione
del fornitore**



4.

**Elaborazione
della proposta
di conciliazione
da parte di
ombudscom**



**Accettazione = Conclusione
della procedura**

**Rifiuto = Conclusione
della procedura**

La fondazione La fondazione persegue lo scopo di utilità pubblica di mettere a disposizione dei clienti di fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto un ufficio di conciliazione indipendente, imparziale, trasparente ed efficiente ai sensi della Legge del 30 aprile 1997 sulle telecomunicazioni (LTC) e dell'Ordinanza del 9 marzo 2007 sui servizi di telecomunicazione (OST). Su incarico dell'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) esso esercita questa attività dal 1° luglio 2008. Le fondatrici sono le seguenti istituzioni e imprese: upc Cablecom GmbH, Orange Communications SA, Sunrise Communications AG, Swisscom (Schweiz) AG, SAVASS (Swiss Association Value Added Service), ACSI (Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana), FRC (Fédération romande des consommateurs), kf (Konsumentenforum)

Consiglio di fondazione **Membri indipendenti del consiglio di fondazione:**

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Presidente
Christiane Langenberger-Jaeger, Vicepresidente
Dr. Claudia Kaufmann
Prof. Dr. Sita Mazumder

Rappresentanti delle organizzazioni delle consumatrici / dei consumatori

Mathieu Fleury (Fédération romande des consommateurs, segretario generale)
Franziska Troesch-Schnyder fino al 30.6.2013, Michel Rudin dal 1.7.2013, (Konsumentenforum kf)

Rappresentanti dei fornitori di servizi di telecomunicazione

Frank Zelger (upc cablecom GmbH)
Tonio Meier (Orange Communications SA)

Rappresentante dei servizi a valore aggiunto

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

Il consiglio di fondazione, in qualità di organo supremo, dirige e rappresenta la fondazione verso l'esterno in tutte le mansioni che non possono essere delegate. Decide la strategia globale e ne sorveglia la realizzazione. Il consiglio di fondazione ha eseguito le sedute ordinarie il 5 marzo e il 17 settembre 2013. La ratifica del nuovo contratto di diritto amministrativo con l'UFCOM e il regolamento procedurale e sugli emolumenti rielaborato sono stati espletati dopo la conclusione degli ampi lavori preparatori nel 2012 mediante deliberazione circolare.

Le autorità di sorveglianza Ai sensi dell'art. 12c della Legge del 30 aprile 1997 sulle telecomunicazioni (LTC, RS 784.10) l'Ufficio federale delle comunicazioni istituisce un organo di conciliazione o ne incarica terzi e ne esercita la sorveglianza. L'UFCOM ha incaricato la fondazione ombudscom di svolgere l'attività di conciliazione sulla base di un contratto di diritto amministrativo. Esso sorveglia, unitamente all'Autorità federale di vigilanza sulle fondazioni, l'attività della fondazione. Visto il servizio di qualità e l'esperienza positiva l'UFCOM ha rinnovato nel 2013 il contratto di diritto amministrativo con la fondazione per ulteriori 5 anni (2013-2018).

L'ufficio di conciliazione L'ufficio di conciliazione si occupa dell'attività operativa della fondazione. Esso intercede tra le/i clienti di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto in controversie di diritto civile per le quali non è stato possibile trovare una soluzione bonaria. L'organo di conciliazione è neutrale e non rappresenta né gli interessi della parte richiedente né della controparte. Esso non sottostà

ad alcuna istruzione, che sia emessa dalle parti, da terze persone o da organi e istituzioni. Non ha potere direttivo (Art. 43 dell'Ordinanza sui servizi di telecomunicazione, OST, 784.101.1). Esso decide indipendentemente sulla sua competenza e sull'apertura di una procedura di conciliazione (Art. 2 cpv. 2 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti) ed elabora proposte di conciliazioni adeguate (Art. 45 cpv. 4 OST).

Nell'anno 2013 il team di ombudscom era composto dai seguenti collaboratori:

Beatrix Carelli, assistente amministrativa (100%)

Coline Scherrer, giurista (80%)

Nadia Palombo, giurista (80%; fino al 30.11.2013)

Eleonora Rhyn, giurista (70%; vice ombudsman)

Annarita Rombini, giurista (80%; fino al 31.5.2013)

Oliver Sidler, avvocato (60%; ombudsman)

Sarah Streuli, assistente amministrativa (80%; dal 1.8.2013)

Ruth Stuber-Simon, avvocato (40%; fino al 30.9.2013)

Larissa Thoma, giurista (100%)

Vassella Mara, giurista (50%; dal 24.6.2013)

Linard Vital, giurista (90%)

Il team è spesso completato da giuristi praticanti.

Il team di ombudscom

Quale direttore amministrativo della fondazione ombudscom, l'ombudsman presiede l'ufficio di conciliazione. Il Dr. Oliver Sidler riveste il ruolo di ombudsman dal giugno 2009. Egli è giurista ed esercita la professione di avvocato nel suo studio legale a Zugo. Oltre a ciò ha ottenuto un mandato di insegnamento all'università di Friburgo nell'ambito del diritto dei media e delle telecomunicazioni e pubblica articoli in tali ambiti. Già a decorrere dalla fondazione di ombudscom la collaborazione di Oliver Sidler quale consulente scientifico è stata fondamentale per l'assetto istituzionale e il suo sviluppo. Per quanto riguarda l'attività di conciliazione, egli non sottostà a nessuna direttiva, è libero da qualsiasi vincolo d'interessi ed esercita il proprio compito in maniera indipendente, imparziale, trasparente ed efficiente. Egli si assicura, in particolare, che le persone cui è affidato il compito di risolvere le controversie dispongano delle qualifiche professionali richieste e che si attengano al diritto vigente.

L'ombudsman

Presupposti di ricevibilità

La procedura di conciliazione è svolta 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 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.

La procedura di conciliazione

Se questi requisiti, previsti all'art. 8 cpv. 1 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti, 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 interessati sono legalmente tenuti a partecipare alla procedura di conciliazione (art. 47 OST). Nella pratica non è sempre evidente comprendere, sia

L'istanza di conciliazione non risulta palesemente abusiva.

per i clienti che per i fornitori, quando un'istanza di conciliazione risulti manifestamente abusiva o quando il precedente tentativo di conciliazione sia fallito. L'ufficio di conciliazione ha dunque pubblicato nel mese di luglio 2013 un compendio sulla pratica dell'ufficio di conciliazione riguardante i presupposti di ricevibilità. Il documento, che può essere consultato sul sito internet o qui di seguito nell'appendice al presente rapporto, ha lo scopo di fornire informazioni utili sia alle/ai clienti così come alle/ai fornitrici/fornitori.

Proposta di conciliazione

Nella proposta di conciliazione vengono esposti in sintesi gli argomenti della/del cliente e del fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto. Vengono inoltre esposti i presupposti di ricevibilità. Quindi seguono le considerazioni dell'ombudsman relative alla controversia. Sulla base delle informazioni esibite dalle parti (l'ufficio di conciliazione non ha la competenza di ordinare un'indagine probatoria in una procedura formale come un tribunale ordinario), viene elaborata una valutazione giuridica dei fatti litigiosi e proposta una soluzione per conciliare le parti. Tale proposta rappresenta un parere dell'ombudsman. Essa consiste in un mero compromesso unicamente in casi non chiari (p. es. dichiarazione contro dichiarazione). Le parti hanno la possibilità di prendere posizione in merito alla proposta di conciliazione dell'ombudsman e di esporre delle controproposte. Se nell'ambito delle trattative di conciliazione viene raggiunto un accordo, la procedura di conciliazione si conclude con esito positivo.

La proposta di conciliazione sottoscritta dalle parti equivale a un contratto di diritto privato. Nel caso in cui una delle parti non rispetti l'accordo, l'altra parte ha la possibilità di adire il tribunale civile competente. L'ufficio di conciliazione non ha potere decisionale di disporre misure nei confronti delle parti.

Le tasse di procedura

L'art. 12c cpv. 2 LTC prevede che il fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto si assuma le spese procedurali dedotto l'emolumento per l'esame del caso. La fondazione ombudscom viene finanziata esclusivamente dalle tasse di procedura pagate dai fornitori, dopo deduzione del emolumento che ammonta a CHF 20.00 per caso (art. 12 cpv. 2 LTC in relazione con l'art. 49 OST e art. 12 segg. Regolamento procedurale e sugli emolumenti).

I fornitori sono tenuti a pagare le spese di procedura se i requisiti di ricevibilità sono soddisfatti e se l'ufficio di conciliazione ingiunge al fornitore di prendere posizione sulla richiesta di conciliazione inoltrata. Le spese di procedura che ne risultano vengono fatturate al termine della procedura. Secondo l'art. 14 cpv. 1 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti, le tasse di procedura oscillano tra CHF 200.– e CHF 3'000.–, IVA esclusa. Le tasse di procedura sono fissate secondo la complessità del caso concreto, del valore litigioso e del dispendio di lavoro per la procedura di conciliazione (cfr. art. 14 cpv. 2 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti).

Pagatori in anticipo e per singolo caso

Per tutti i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto esiste la possibilità di saldare le spese di procedura in anticipo (cosiddetti pagatori in anticipo; cfr. art. 16 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti) o di provvedere al pagamento per singolo caso (cosiddetti pagatori per singolo caso; cfr. art. 17 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti). I fornitori che optano per la prima modalità di pagamento saldano le spese di procedura anticipatamente una volta al semestre. La somma da saldare è fissata in considerazione dei casi di procedura previsti in futuro. Ai pagamenti in anticipo non vengono aggiunti gli interessi. Le spese di procedura da saldare in anticipo sono stabilite sulla base della quantità dei casi effettivi e delle rispettive fatture emesse nel periodo semestrale precedente. Nel caso di fornitori senza una cifra referenziale l'ufficio di conciliazione decide autonomamente le spese da saldare in anticipo. Esse devono in ogni caso coprire le spese di almeno due casi.

Gli altri fornitori che non optano per il pagamento anticipato sono automaticamente considerati pagatori per singolo caso e saldano le spese per ogni caso singolarmente. Ai sensi dell'art. 14 cpv. 3 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti questa modalità di pagamento prevede un supplemento del 20 %.

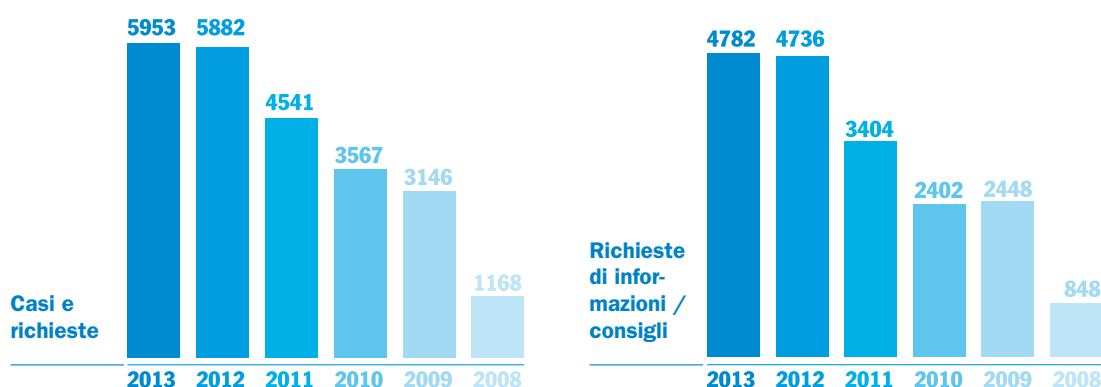
Nell'anno di rapporto sono stati inoltrati dinanzi al Tribunale amministrativo federale dieci ricorsi da due fornitori di servizi di telecomunicazione e due fornitori di servizi a valore aggiunto contro le rispettive decisioni dell'ufficio di conciliazione riguardanti le tasse di procedura. Una procedura di ricorso è stata stralciata dai ruoli per mancato pagamento dell'anticipo delle spese processuali dal fornitore di servizi a valore aggiunto interessato. Le ulteriori procedure erano, al 31 dicembre 2013, ancora pendenti.

Sentenze sulle decisioni riguardanti le tasse di procedura

Nell'anno preso in esame si sono rivolte a ombudscom in totale 5'953 persone (2012: 5'882). Ciò significa che, mensilmente, hanno consultato l'ufficio di conciliazione 496 clienti. Ne sono derivati 1'171 casi (2012: 1'146) e 4'782 richieste (2012: 4'736). In paragone all'anno precedente questi dati corrispondono a un aumento dell'1,2%.

Analisi delle procedure di conciliazione 2013

Il seguente diagramma illustra lo sviluppo delle richieste e dei casi a decorrere dall'anno 2005, quando l'ufficio di conciliazione era gestito da un'associazione costituita dai membri upc cablecom Sagl, Orange Communications SA, Sunrise Communications SA e Swisscom (Svizzera) SA (fino al mese di giugno 2008):

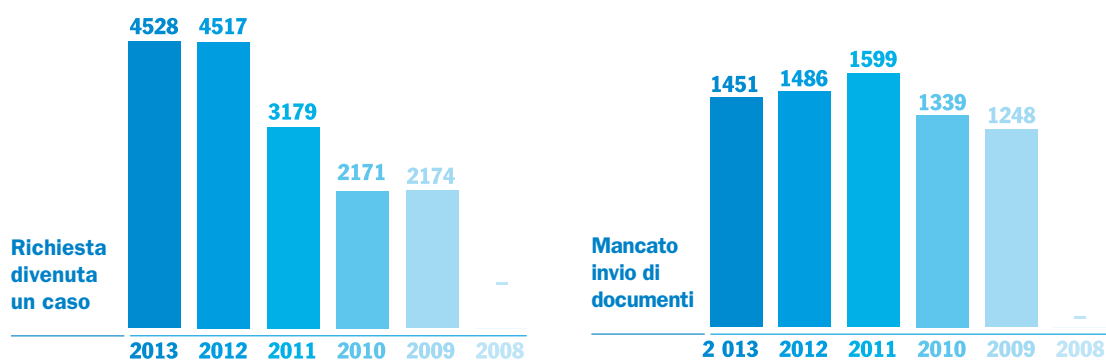


Una richiesta è rilevata statisticamente quando una/un cliente si rivolge per iscritto o telefonicamente all'ufficio di conciliazione ma i requisiti necessari per l'avvio di una procedura di conciliazione, previsti dall'art. 8 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti, non sono ancora soddisfatti. Del totale di 5'953 persone che si sono rivolte ad ombudscom nell'anno preso in esame, le richieste sono pari a 4'782. Ciò corrisponde all'80,33% rispetto al totale dei casi e delle richieste pari a 5'953. In paragone all'anno precedente, il numero delle richieste è aumentato appena dell'1% (2012: 4'736).

Richieste

Fino al 31 dicembre 2013, è stato possibile concludere il 95 % delle 4'782 richieste inoltrate. 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 in materia 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, visto che non era necessaria alcuna misura ulteriore. Le/I 1'947 clienti, che hanno contattato ombudscom telefonicamente per richiedere informazioni e chiarimenti, corrispondono circa al 41% di tutte le richieste.

Valutazione delle procedure di conciliazione



Attirano l'attenzione anche le 1'451 richieste concluse in seguito al mancato invio dei documenti. Esse corrispondono al 30% di tutte le richieste. In paragone all'anno precedente, per la stessa quantità di richieste, non risulta alcuna mutazione. Spesso per i clienti sono troppo impegnativi i requisiti richiesti per inoltrare risp. per effettuare una procedura di conciliazione. Per alcuni clienti inoltre, il fatto di compilare l'apposito formulario di richiesta di conciliazione, può risultare complicato. Fanno parte delle richieste anche le istanze di clienti che non erano correttamente informate/i sull'attività di ombudscom. Spesso partivano dal presupposto che l'ombudsman tutelasse i loro interessi nei confronti del fornitore di servizi di telecomunicazione e/o di servizi a valore aggiunto o che potessero direttamente risolvere la vertenza (per es. mediante un colloquio telefonico con il fornitore interessato). 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. 8 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti). Prima di poter avviare la procedura di conciliazione, i clienti devono aver compilato il formulario "Richiesta di conciliazione", indicando i fatti e il fine perseguito e devono dimostrare credibilmente di aver tentato invano, nei 12 mesi precedenti, di trovare una soluzione alla controversia. Se dalla richiesta o dai documenti inviati non era possibile evincere che la/il cliente avesse già tentato di 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 mediante uno scritto di contestazione. Con tale 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, essi supponevano che l'ufficio di conciliazione tutelasse i loro interessi e che per questo motivo non fosse necessario intraprendere null'altro che riguardasse la questione. Per tale ragione, non essendo intenzionati ad avviare una procedura di conciliazione, la richiesta è stata archiviata.

Circa il 74% di tutte le richieste scritte è stato concluso senza avviare una procedura di conciliazione. 292 persone hanno ritirato la richiesta di conciliazione prima dell'avvio della procedura. Oltre ai motivi sopra menzionati, alcune/i clienti si sono rivolte/i, su consiglio dell'ufficio di conciliazione, al fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto (dato che le condizioni di ricevibilità non erano ancora soddisfatte) e sono così riuscite/i a raggiungere direttamente un accordo.

Solo nel 6% delle richieste presentate erano soddisfatte le condizioni di ricevibilità di modo che è stato possibile avviare formalmente, e quindi fatturare, la procedura di conciliazione.

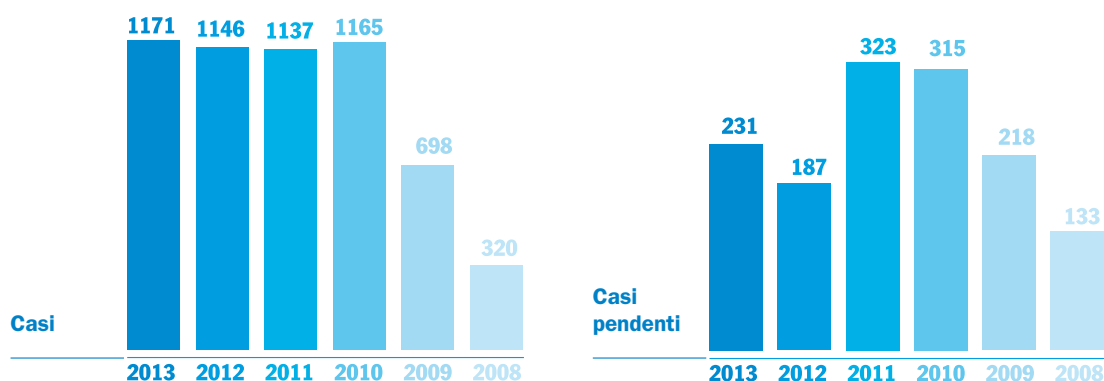
Le numerose richieste archiviate conducono ad un notevole dispendio amministrativo che non può essere fatturato separatamente e deve quindi essere coperto dalle tasse di procedura. All'incirca metà del tempo di lavoro dei collaboratori di ombudscom è impiegato per trattare le richieste.

Rispetto all'anno precedente, il numero di richieste pendenti al 31 dicembre 2013, corrispondente a 254, è lievemente aumentato (2012: 219).

Una richiesta o una domanda di conciliazione viene registrata statisticamente come caso se tutti i requisiti di ricevibilità previsti dall'art. 8 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti sono rispettati e il fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto viene invitato a fornire la propria presa di posizione.

Dal totale di 5'953 persone, che nell'anno preso in esame si sono rivolte all'ufficio di conciliazione, sono risultati 1'171 casi, ciò che corrisponde circa al 20%. 663 richieste sono state trattate come casi. I restanti 508 casi derivano da cause già inoltrate in modo completo, rendendo così possibile l'avvio della procedura senza dover indicare la necessità di compilare il formulario "richiesta di conciliazione" o redigere un'eventuale lettera di reclamo. In tali vertenze le condizioni di ricevibilità erano dunque già soddisfatte all'inoltro stesso della richiesta.

In paragone all'anno precedente, in cui sono stati registrati 1'146 casi, nel 2013 si registrava un lieve aumento, pari a 25 casi. Da circa 4 anni il numero di casi si aggira attorno alla stessa cifra con 1137 (2011), 1146 (2012), 1165 (2010) e 1171 casi nel 2013. Al termine del periodo qui considerato sono stati conclusi 940 casi mentre 231 casi erano ancora pendenti.



Del totale di 1'171 casi, alla fine dell'anno preso in esame ne erano pendenti ancora 231, ciò che corrisponde al 20% circa (2012: 187, 16 %). I casi ancora pendenti riguardavano soprattutto le richieste di conciliazione inoltrate in novembre e dicembre 2013. Con una quota dell'80% di casi conclusi l'ufficio di conciliazione può tutto sommato ritenersi soddisfatto. Va notato in particolare che l'ufficio di conciliazione fa fronte all'ingente quantità di richieste e casi con meno personale e procedure ottimizzate. Oltre a ciò, si continua a produrre proposte di conciliazione contenenti ampie considerazioni giuridiche.

Dei 231 casi ancora pendenti, 172 casi erano in attesa di una reazione da parte del fornitore o del cliente, e nei 61 casi rimanenti l'ufficio di conciliazione era in procinto di redarre una proposta o di concludere la procedura.

In 669 casi l'ufficio di conciliazione ha redatto una proposta di conciliazione, ciò che rappresenta, rispetto all'anno precedente, un aumento di 26 casi (2012: 643).

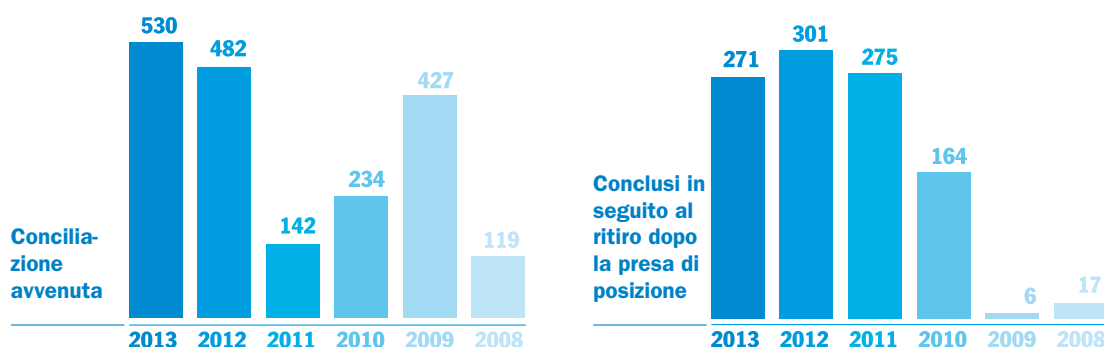
Delle 669 proposte di conciliazione elaborate, 139 sono state rifiutate da una o da entrambe le parti e la procedura di conciliazione è stata conclusa in quanto fallita. Nei restanti 530 casi, la richiesta di conciliazione elaborata è stata accettata e la procedura di conciliazione è stata conclusa con successo. Ciò corrisponde ad un tasso di successo del 79% che, in paragone all'anno precedente, è aumentato (2012: 75%). Vi sono svariate motivazioni per cui un cliente o un forn-

Casi

Casi pendenti

Procedure di conciliazione concluse con successo

tore rifiuta una proposta di conciliazione: l'ufficio di conciliazione non propone un'agevolazione al cliente da parte del fornitore se questi ha agito correttamente. In effetti un cliente, nel caso in cui ha tenuto una condotta ingiusta mentre il fornitore ha agito in modo corretto, non deve essere premiato per essersi rivolto a ombudscor. Inoltre, i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto si attengono maggiormente alle disposizioni legislative che in precedenza, circostanza che conduce alla diminuzione di comportamenti errati anche da parte loro. Per quanto attiene al rifiuto da parte di un fornitore si constatava invece il comportamento di alcuni di loro, che nonostante l'obbligo legale di partecipare a una procedura di conciliazione, hanno rifiutato di verificare risp. di sottoscrivere la proposta di conciliazione



Ritiri 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 aumentato leggermente da 275 a 301. La tendenza dei fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto di contattare le/i clienti dopo l'avvio della procedura, già constatata nell'anno precedente, è stata riconfermata. 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. Con un accordo al di fuori della procedura, nella maggior parte dei casi, le/i clienti hanno ritirato la richiesta di conciliazione. Se non veniva inoltrato un ritiro della richiesta di conciliazione, l'ufficio di conciliazione elaborava 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. Sommando il numero delle proposte di conciliazione concluse in seguito al ritiro delle richieste di conciliazione a quello delle procedure di conciliazione concluse con successo tramite l'elaborazione di una proposta di conciliazione, il tasso di successo corrisponderebbe all'85%.

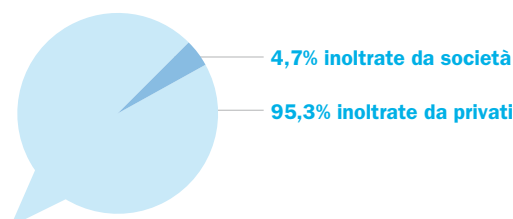
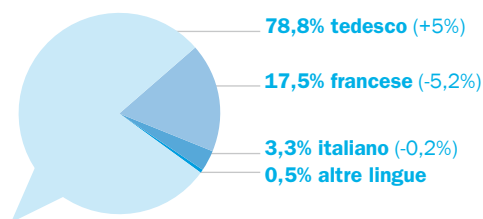
Valore litigioso

A decorrere dal 2007 il valore litigioso viene registrato statisticamente. Nell'anno preso in esame è aumentato leggermente rispetto all'anno 2012 e raggiunge una media di CHF 446.— (2012: CHF 413.—; 2011: CHF 424.—; 2010: CHF 740.—; 2009: CHF 937.—; 2008: 1'200.—; 2007: CHF 750.—). Riguardo a tali cifre non si osserva alcun trend, si tratta piuttosto di una suddivisione casuale ripartita su diversi anni. Un valore litigioso elevato si accerta soprattutto nei casi di Roaming.

Lingua e tipo di ricorrente

Delle 5953 procedure complessivamente registrate presso ombudscor, il 78.8% è stato trattato in tedesco, il 17,5% in francese, il 3.3% in italiano e lo 0,5% in altre lingue. Le procedure vengono svolte nelle tre lingue ufficiali secondo le richieste inoltrate dai clienti. In paragone all'anno precedente si constata un aumento delle richieste e dei casi in lingua tedesca del 5%. Le procedure in francese e in italiano sono invece diminuite del 5.2% risp. del 0.2%.

Solamente 280 richieste o casi sono stati inoltrati da società (4.7%), mentre tutto il resto da privati.



Motivi di ricorso

2013	1099	678	1225	911
2012	1344	643	1127	568
2011	1163	540	805	345
2010	957	594	514	554
2009	745	738	397	807
2008	344	338	200	143

Blocco, annullamento dei servizi, disdetta contrattuale (tasse amministrative), CG

Qualità dei servizi / Servizio clienti

Fatturazione

Servizi a valore aggiunto

2013	1605	4	49	11
2012	1805	-	60	13
2011	965	-	17	6
2010	442	-	12	6
2009	91	-	29	8
2008	53	4	-	-

Servizi non richiesti (contratti a domicilio inclusi)

Problemi d'antenna

Molestie / Pubblicità indesiderata (dal 01.01.2009)

Furto (dal 01.01.2009)

2013	28	129	12	102
2012	30	122	9	161
2011	17	168	22	493
2010	28	71	27	362
2009	7	52	26	246
2008	-	-	-	86

Portabilità del numero (dal 01.01.2009)

Roaming (dal 01.01.2009)

Radio/Televisione (dal 01.01.2009)

Altro

A decorrere dal 2011 si riscontra un aumento dei ricorsi riguardanti i servizi a valore aggiunto. Nel 2011 le richieste di conciliazione inoltrate ammontavano a 345, nel 2012 a 568 e nel 2013 hanno raggiunto un numero record di 911 casi. Quest'aumento dimostra una maggiore attività dei fornitori di servizi a valore aggiunto.

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 sono fatturati attraverso il 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). Nell'anno preso in esame diversi fornitori di servizi a valore aggiunto hanno optato per la fatturazione autonoma dei loro servizi senza l'incarico di un intermediario come un fornitore di servizi di telecomunicazione. Sebbene siano state introdotte diverse richieste al riguardo, non hanno potuto essere trattate a causa di incompetenza e ai richiedenti non rimaneva che adire la via del tribunale ordinario.

I fornitori di servizi a valore aggiunto mettono a disposizione, a pagamento, i contenuti dei loro servizi tramite SMS/MMS oppure tramite i numeri di chiamata Premium. I fornitori di servizi di telecomunicazione trasmettono in seguito 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 devono offrire alle/ai loro clienti, gratuitamente, dei servizi 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 che 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 di natura erotica. Inoltre, i fornitori di servizi di telecomunicazione devono offrire alle/ai clienti dei servizi 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).

Le disposizioni giuridiche sono secondo il parere dell'ombudsman solo in parte sufficienti. Proprio nell'ambito delle conclusioni indesiderate di contratti è opportuno che anche i fornitori di servizi di telecomunicazione si assumano la loro responsabilità e mettano così a disposizione del cliente delle pagine web intermedie che rendano attenti i consumatori di eventuali contratti.

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, il cui ammontare era ignorato al cliente. Di seguito vengono illustrati tre dei numerosi esempi di 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 ne conseguono fatture elevate del fornitore di servizi a valore aggiunto.
2. Alcune/i clienti si sono lamentate/i del fatto che avevano voluto ottenere, rispettivamente pagare un unico servizio e di essersi involontariamente registrate/i, in questo modo, a un abbonamento. Al fine della registrazione avevano inserito il proprio numero di telefono con successiva ricezione di un SMS a pagamento. Poiché questo SMS conteneva il più delle volte informazioni su offerte, quali nuove suonerie o nuovi concorsi, le/i clienti consideravano che si trattasse di pubblicità e non leggevano perciò con attenzione il suo contenuto. Di conseguenza, non erano consapevoli dei costi.
3. Nel caso di giochi online, molto spesso sono state persone con figli a rivolgersi all'ufficio di conciliazione, contestando la fatturazione di SMS a valore aggiunto riguardante il 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 giochi per computer su internet. In questo modo acquistavano ulteriori armi o denaro virtuali per poter procedere più speditamente nel gioco. In primo luogo i giocatori erano tenuti a registrarsi con il loro indirizzo e-mail e indicare poi la modalità di pagamento. Se i giocatori sceglievano il pagamento tramite telefono cellulare, dovevano digitare il numero di telefono e inviare per conferma a un numero breve il codice che avevano ricevuto.

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). Sono inclusi, tra l'altro, gli abbonamenti a servizi a

valore aggiunto o le chat. Prima dell'attivazione del servizio a valore aggiunto il fornitore interessato deve informare gratuitamente e chiaramente la consumatrice/il consumatore su un'eventuale tassa base, sul prezzo da pagare per SMS/MMS, sulla procedura per disattivare il servizio e sul numero massimo di SMS/MMS 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 è tenuto a terminare automaticamente il servizio e richiedere una nuova attivazione da parte della/del cliente.

Per l'attivazione di un servizio a valore aggiunto con conseguente invio di più SMS/MMS, la/il cliente invia di norma, dopo aver ricevuto la relativa informazione, un codice o una parola tramite SMS a un determinato numero breve per SMS o lo attiva con un link tramite l'internet mobile. In seguito, quando sono disponibili nuove informazioni quali 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 constatarlo, 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 disattivare il servizio era spesso linguisticamente carente 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, 32video 3CHF max. 1SMS/min, 15CHFsett+ tass. dati Hotl. Z".

La/Il cliente ha inviato il codice ricevuto tramite SMS al numero breve indicato, attivando così 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 inequivocabile 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, rimettendo in questione la validità del contratto stipulato.

Un nuovo fenomeno riscontrato nell'anno preso in esame è il cosiddetto WAP-Billing. La fatturazione telefonica delle/dei clienti può essere addebitata anche senza una conferma attraverso un SMS o ulteriori identificazioni. Dopo un solo clic su una pagina web viene trasmesso al fornitore di servizi a valore aggiunto il numero di identificazione della carta SIM unitamente al numero di telefono. Spesso le/i clienti sono ignari di aver in questo modo concluso un abbonamento a pagamento. Talvolta era sufficiente cliccare su un'immagine di un sito internet per generare un abbonamento a pagamento. L'ombudsman disapprova tali pratiche illecite ed esige che le/i clienti siano ampiamente e trasparentemente informati su un'eventuale conclusione contrattuale.

Vi sono stati però anche casi in cui la/il cliente non disponeva di documenti sufficienti, né il forn-

tore di servizi a valore aggiunto aveva documentato sufficientemente la procedura di registrazione così come l'invio degli SMS/MMS a pagamento. Al riguardo 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 è stata 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.

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 casi in cui clienti 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 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 intermedie che diventano effettive nel corso della chiamata nonché i costi d'attesa devono essere indicate 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 far rapidamente aumentare l'importo delle fatture. In alcuni casi i numeri Premium erano stati effettivamente digitati e i relativi servizi erano stati erogati, mentre in altre controversie l'erogazione di servizi non era mai stata constatata. Nel caso di clienti che non avevano digitato tali numeri, spesso si è scoperto che questi erano stati invece digitati da terzi o altre persone che vivevano nello stesso nucleo familiare. Inoltre il più delle volte sono state/i informate/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 organizzato alcun appuntamento. Per la maggior parte di loro, questa circostanza non risultava comprensibile. In parte le/i clienti sono state/i erroneamente informate/i dal partner telefonico che l'attesa non sarebbe stata fatturata, ciò che non corrispondeva alla realtà. Alcuni casi riscontrati nel 2013 si riferivano a persone (parzialmente) incapaci di discernimento, che hanno effettuato chiamate per ottenere servizi a valore aggiunto nell'ambito dell'intrattenimento per adulti. Il valore litigioso raggiungeva diverse migliaia di franchi. Altre/Altri clienti non erano invece consapevoli, nonostante la corrispondente informazione, che l'indicazione della tariffa in casi di numeri Premium si riferiva unicamente alle chiamate effettuate dalla linea

fissa e non da telefoni cellulari. In alcuni altri casi la controversia concerneva le tariffe non trasparenti in casi di chiamate a numeri 0840.

In paragone all'anno precedente, le richieste di conciliazione riguardanti servizi non richiesti e contratti a domicilio sono leggermente diminuite. Infatti, nel 2012 sono state trattate 1805 richieste, mentre nell'anno di rapporto 1605. Questo motivo di ricorso corrisponde a quasi un terzo di tutte le richieste. Si tratta in particolare di contratti indesiderati stipulati telefonicamente con un altro fornitore di servizi di telecomunicazione (1574 richieste) o contratti a domicilio (31 richieste). Rientrano in questa categoria pure le revoche di contratti stipulati a domicilio, che i fornitori non accettano.

Servizi non richiesti e contratti a domicilio

La maggior parte dei reclami sollevati riguarda l'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.

I fornitori di servizi di telecomunicazione hanno fatto pubblicità a domicilio o al telefono, per abbonamenti internet, alla TV, alla telefonia mobile o a quella fissa.

Se si considerano unicamente le richieste (senza i casi), risulta che la maggior parte di esse (1313) riguardano clienti che contestavano il (presunto) contratto stipulato telefonicamente.

Un fornitore di servizi di telecomunicazione, in particolare nel quarto trimestre dell'anno di rapporto, ha iniziato durante procedure di conciliazione ancora in corso ad adire i tribunali contro le/i clienti. L'ufficio di conciliazione era dunque costretto a terminare la procedura (Art. 11 Regolamento procedurale e sugli emolumenti). Le/I clienti interessati erano sorpresi da tale comportamento, il quale ha generato molte richieste presso l'ufficio di conciliazione. Il Regolamento procedurale e sugli emolumenti non ammette procedure parallele dinanzi all'ufficio di conciliazione e dinanzi a un tribunale penale o civile. Se tuttavia nell'ambito della procedura dinanzi al giudice di pace non viene trovato alcun accordo oppure viene trovato senza l'ausilio del giudice di pace e non viene inoltrata un'azione entro i termini presso il tribunale competente, l'ufficio di conciliazione acquisisce nuovamente la sua competenza per trattare la vertenza.

Eclatante risulta la circostanza che in diversi casi sono state contattate da fornitori di servizi di telecomunicazione persone anziane con l'intenzione di accaparrarsi nuovi clienti. Nelle relative richieste di conciliazione i clienti risp. i loro rappresentanti legali sono rimasti sconcertati da tale pratica. Nell'ambito delle procedure di conciliazione sono stati forniti solo pochi esemplari delle registrazioni dei contratti avvenuti per colloquio telefonico. Ciò dipende dal fatto che di regola i fornitori interessati, dopo la richiesta di presa di posizione, annullano il contratto e tutte le spese a carico del cliente.

Contratti conclusi mediante colloquio telefonico

Le/I clienti che, senza volerlo, hanno concluso un contratto al telefono, se ne sono accorte/i, la maggior parte delle volte, con la notifica della prima fattura rimanendo sbigottite/i di fronte a quest'apparente conclusione di un contratto. Sebbene il loro allacciamento fosse 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. Concludendo un contratto die preselezione, le chiamate vengono fatturate secondo le tariffe del nuovo fornitore di servizi di telecomunicazione, sebbene le/i clienti continuino a ricevere una fattura dal 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.

Sebbene molte/i clienti non ne siano a conoscenza, i contratti possono essere conclusi anche verbalmente. Secondo l'art. 11 del Codice delle obbligazioni (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 può essere annullato.

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 segg. 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, e 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 devono essere registrate attraverso un sistema di registrazione automatica. Condizionamenti da parte di terzi durante la registrazione non sono ammessi. 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 ritiene necessario conservare la registrazione finché non sia stato possibile esaminare 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, ossia 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 precedente (cfr. la cifra 4.5 dell'Appendice 2 all'ordinanza ComCom). L'esibizione della 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).

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. Di conseguenza i fornitori di servizi di telecomunicazione hanno dovuto ripristinare la situazione iniziale a proprie spese. La maggior parte di essi non ha però 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 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 intervenire 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. La successiva registrazione automatica con la quale si confermava che sarebbe stato concluso un contratto con un altro fornitore di servizi di telecomunicazione non ha avuto alcun effetto. 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 doveva essere invalidato. 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 complete. In simili casi le/i clienti sono andate/i incontro ad un valido vincolo contrattuale. Il mero non sapere che un contratto assume valore anche se stipulato oralmente non è infatti sufficiente affinché questo possa essere invalidato.

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, facendo 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 considera inoltre opportuna la pianificata revisione del Codice, che prevede un diritto di revoca anche nel caso di contratti conclusi al telefono.

Il numero di richieste per contratti conclusi a domicilio anche nell'anno di rapporto rimane esiguo (31). Rispetto ai contratti per via telefonica, questo modello di conclusione contrattuale ha perso d'importanza.

L'art. 40a segg. 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 devono 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, risarcire eventuali prestazioni già usufruite.

I contratti e le condizioni generali trasmesse all'ombudsman contenevano nella maggior parte dei casi un diritto di revoca. Nel caso di controversie 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 che 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 compromesso. Se le/i clienti non avevano ricevuto alcuna copia del contratto, il diritto di revoca cominciava a de-

Contratti conclusi a domicilio

correre 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, così da potersene prevalere nella maggior parte dei casi. Le/i clienti dovevano però saldare i costi di collegamento già fatturati, perché avevano usufruito del servizio.

Blocco, annullamento, disdetta, Condizioni generali (CG)

I reclami sono diminuiti nell'anno preso in esame del 18% (1099; 2012: 1344). Questo motivo della controversia comprende soprattutto vertenze riguardanti una disdetta e le sue modalità. La problematica riguarda anche il termine di disdetta e la fatturazione di una spesa amministrativa 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 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. Se non sussiste 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 sempre giustificata.

Disdetta durante la durata contrattuale minima

Nel caso di una disdetta da parte di una/un cliente senza motivo grave, la fatturazione di una penale è giustificata in particolare quando, al momento della conclusione del contratto, è stato acquistato un telefono cellulare o un altro apparecchio a prezzo ridotto. Occorre però osservare che la penale dev'essere fatturata soltanto pro rata temporis. 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 giustificanti 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.).

Disdetta durante il rinnovo automatico del contratto

La maggior parte dei contratti vengono conclusi 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 spesso non ricordano 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 spesa amministrativa consiste nel fatto che la/il cliente, che al momento della stipulazione di un abbonamento ha acquistato un apparecchio a prezzo ridotto, non lo disdice poco tempo dopo averlo stipulato. Piuttosto, dev'essere premiata la fedeltà del cliente e i costi per il telefono cellulare devono essere ammortizzati mediante il pagamento dei canoni mensili. Se la/il cliente disdice comunque il contratto, la spesa amministrativa serve a compensare il costo del telefono. Trascorsa la durata contrattuale minima senza che la/il cliente abbia prolungato il contratto o ricevuto un altro apparecchio a prezzo ridotto, l'ombudsman è del parere che questi costi di disdetta durante il rinnovo automatico del contratto non siano giustificati. Questo tipo di problema è stato trattato in varie proposte di conciliazione.

L'ombudsman non ritiene problematici contratti roll-over in sé, bensì le restrittive modalità di rescissione contrattuale. Egli ritiene che le possibilità di disdetta, dopo che sia trascorsa la durata minima, siano insufficienti e orientate unilateralmente verso gli interessi dei fornitori. In questo modo, si rende più difficile per le/i clienti, passare ad un altro fornitore di servizi di telecomunicazione, circostanza che di fatto è contraria ad una concorrenza efficace. Pertanto l'ombudsman trova soddisfacente il fatto che sempre più fornitori di telecomunicazione comincino a rendere più flessibili le modalità di recesso per le/i clienti.

Nel motivo di ricorso „fatturazione“ rientrano tutte le contestazioni di fatture che non si trovano in relazione a una disdetta, al blocco dell'allacciamento, a 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.

Si annoverano, in tale tipo di ricorso, anche i reclami delle/dei clienti alle/ai quali, nonostante avessero un abbonamento Flatrate, si sono visti fatturare altri servizi, sebbene questi avessero dovuto essere coperti dal Flatrate stesso. Questa problematica è legata alla 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 forfetaria destinata ai privati. Se si utilizza l'abbonamento Flatrate in modo 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 sole se nel contratto sono menzionati l'avvenimento atteso e l'entità dell'eventuale mutamento. L'ombudsman ha dovuto verificare in ogni singolo caso se le disposizioni contrattuali hanno ossequiato tali condizioni. Egli non può pertanto emettere considerazioni generali al riguardo. Ha tuttavia appurato che le CG di alcuni fornitori di servizi di telecomunicazione erano formulate in maniera troppo ampia, tanto da non rispettare le condizioni menzionate. La validità di CG preformulate viene inoltre limitata dal principio della cosiddetta clausola insolita. Secondo lo stesso, clausole inusuali non vengono applicate se non sono state dapprima segnalate alla parte più debole. L'ombudsman è dell'avviso che le modifiche contrattuali non chiaramente definite risultano inusuali e quindi non possano essere prese in considerazione. In un simile caso la/il cliente dovrebbe avere la possibilità di disdire il contratto anticipatamente. Nell'anno di rapporto sono stati pure registrati dei reclami inerenti all'introduzione di una tassa per l'invio della fattura sotto forma cartacea. Alcuni fornitori di servizi di telecomunicazione hanno introdotto per la fattura cartacea una tassa, giustificando il fatto principalmente con il notevole dispendio amministrativo e finanziario generato, ma anche con la tutela dell'ambiente, motivo che spingeva a promuovere la fatturazione elettronica. Molte/i clienti non erano d'accordo con tale

decisione ed hanno richiesto di continuare a ricevere gratuitamente la fattura 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 più avanzata che molto spesso non dispone di un accesso internet e che quindi, con l'introduzione di una tassa per la fattura cartacea, risulta economicamente penalizzata. 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 pag. 272; DTF 135 III 1 consid. 2.5) tali cambiamenti contrattuali unilaterali possono avvenire solo se il contratto definisce l'entità entro la quale sarà effettuato l'adeguamento. Ciò significa che la modifica deve essere prevista in grandi linee già nel contratto stesso. Nella misura in cui questi criteri sono stati considerati nelle 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 sufficienti. Le/i clienti non possono far altro che accettare il mutamento contrattuale. Ne consegue che il contratto dev'essere rispettato come da condizioni iniziali fino alla scadenza della sua durata contrattuale minima oppure dev'essere sciolto anticipatamente senza fatturare una spesa amministrativa. Nell'anno preso in esame i reclami inerenti alla fatturazione sono leggermente aumentati da 1127 (2012) a 1225.

Qualità del servizio e servizio clienti

In questo ambito i reclami sono aumentati solo leggermente da 643 (2012) a 678 nell'anno di rapporto. Rientrano in questo motivo della controversia, in particolare, vertenze sulla qualità dell'allacciamento internet o telefonico. Se una/un cliente si lamenta di una scarsa copertura di rete, la richiesta viene assegnata a questa categoria. Anche contestazioni concrete in merito al servizio clienti oppure ad una risposta non fornita alle richieste presentate rientrano in questo motivo della controversia.

Roaming

Sotto questo motivo della controversia rientrano i collegamenti di telefonia mobile avvenuti all'estero. I fornitori di servizi di telecomunicazione 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, devono 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, le citate disposizioni sono state perlopiù validamente applicate. Alcuni fornitori di servizi di telecomunicazione si mostrano molto vigili nell'esatta applicazione di queste disposizioni e inviano alle/ai clienti un avviso tramite SMS già dopo un limitato volume di dati o, raggiunto un certo limite, bloccano il telefono cellulare. La buona applicazione e gli ulteriori sforzi dei fornitori di servizi di telecomunicazione si riflettono anche nei casi riguardanti il roaming, la cui

cifra totale è aumentata in maniera esigua, ovvero a 129 casi (2012: 122; 2011: 168). Altri motivi a monte della riduzione sono i molti articoli apparsi sui mass media in riguardo alle tariffe elevate all'estero. Questi hanno condotto ad una crescente sensibilizzazione delle/dei clienti.

Nell'anno preso in esame, l'ufficio di conciliazione ombudscom è stato contattato da numerosi mass media con la richiesta di informazioni e interviste. Sono apparsi molti articoli su riviste e giornali sull'attività di ombudscom con riferimento ad informazioni dell'ombudsman o informando sull'esistenza dell'ufficio di conciliazione. Anche in numerosi programmi radiofonici sono state più volte trasmesse interviste o citazioni dell'ombudsman facendo riferimento all'esistenza dell'ufficio di conciliazione ombudscom. Così, per esempio, nella trasmissione «Espresso» della SRF1 sono state riportate interviste con l'ombudsman oppure vi sono stati riferimenti all'ufficio di conciliazione. L'ombudsman è stato pure ospite della trasmissione «Patti Chiari» della rete RSI LA1. Nella trasmissione «Kassensturz» della SRF sono state sollevate domande relative al WAP-Billing.

**Contatti con
i mass media**



Conteggio delle spese relative all'invio della fattura cartacea

Problema: in seguito all'ingente dispendio amministrativo e finanziario e per la tutela dell'ambiente alcuni fornitori hanno iniziato a prelevare dei costi per le fatture in forma cartacea. Essi giustificavano il cambiamento rinviando alle loro CG spesso formulate in maniera troppo ampia.

Consiglio: si rivolga immediatamente al fornitore dopo aver preso conoscenza dell'introduzione delle spese per l'invio di fatture cartacee e gli comunichi il suo disaccordo. Nel caso di clausole su modifiche contrattuali formulate in maniera troppo ampia nelle CG, ha la possibilità di sciogliere il rapporto contrattuale anticipatamente oppure mantenere il contratto in applicazione delle condizioni precedenti fino alla sua scadenza ordinaria.

Il Signor X è stato informato mediante fattura del 7 agosto 2012 dal suo fornitore che la prassi commerciale inerente alla fatturazione sarebbe cambiata a decorrere dal 1° settembre 2012. Di seguito solamente le fatture elettroniche (notificazione via e-mail) sarebbero state gratuite. Per le fatture inviate per via postale sarebbero stati fatturati CHF 2.00, mentre le fatture dettagliate richieste dal cliente avrebbero avuto un costo di CHF 5.00.

Con scritto del 21 settembre 2012 il Signor X ha contestato la spesa di CHF 2.00 relativa alla fattura cartacea. Egli ha in particolare fatto valere che tale mutazione contrattuale non gli era mai stata comunicata. Il 2 ottobre 2012 il fornitore ha risposto che la nuova prassi corrispondeva al trend attuale. Con la nuova fatturazione avrebbero potuto essere risparmiati dei costi e l'ambiente sarebbe stato meglio tutelato. Oltre a ciò il cliente ne sarebbe stato precedentemente informato. Con scritto del 2 ottobre 2012 il Signor X ha obiettato che la nuova prassi corrispondeva a un peggioramento e che quindi si vedeva obbligato a cambiare fornitore. Sulla base della modifica contrattuale il cliente ha preteso la disdetta anticipata del contratto senza costi supplementari, ciò che il fornitore ha rifiutato. Non avendo trovato un accordo, il Signor X si è rivolto all'ufficio di conciliazione.

Corrisponde a un principio generalmente riconosciuto che il contenuto contrattuale vincola le parti contraenti ("pacta sunt servanda"). Tale vincolo è valido nella misura in cui le parti non decidano di comune accordo di modificarlo. In linea di massima una modifica contrattuale unilaterale posteriore alla conclusione non è lecita. Se le parti tuttavia prevedono alla conclusione del contratto una mutazione o un avvenimento futuri, possono introdurre una clausola corrispondente che preveda una disposizione ovvero una modifica del contratto. Mediante tale clausola si riconosce a una parte il diritto di discostarsi dal principio del vincolo contrattuale e di modificare unilateralmente gli accordi inizialmente presi. Parimenti la giurisprudenza del Tribunale federale ha sancito che i presupposti secondo i quali la mutazione contrattuale possa essere effettuata, sia già regolata in grandi linee nel contratto iniziale. Nella misura in cui tali criteri sono contenuti nelle CG, una parte può modificare i patti iniziali, anche contro la volontà della controparte. Nel caso di disposizioni su modifiche contrattuali future non chiaramente definite risp. non abbastanza determinate, la parte che intende prevalersene, deve riconoscere alla controparte il diritto di disdetta straordinario.

Nel caso concreto, secondo la cifra 11 delle sue CG, il fornitore si riserva la modifica in ogni tempo delle informazioni sui prodotti e ulteriori parti del contratto di abbonamento incluse le CG. Le/I clienti possono rinunciare, mediante comunicazione scritta, a cambiamenti in loro sfavore entro 30 giorni dopo essere stati informati sul cambiamento previsto. Nel caso di modifiche contrattuali essenziali, possono disdirlo con lo stesso preavviso.

La valenza della clausola applicata al fine di modificare il contratto appare problematica e in contraddizione con la giurisprudenza succitata. Da una parte l'ombudsman considera che le CG in oggetto non erano né sufficientemente determinate né concrete (si trattava unicamente di una descrizione generale senza la menzione di un avvenimento determinato né dell'entità delle modifiche). La cifra 11 CG non dovrebbe pertanto essere applicata. Ne consegue che il fornitore, in caso di cambiamenti contrattuali prevedenti un aumento dei costi, dovrebbe riconoscere un diritto di disdetta incondizionato. Le citate CG prevedevano tuttavia un'altra possibilità per i clienti: ove i clienti rifiutassero le modifiche contrattuali, le condizioni finora in vigore devono essere mantenute sino alla scadenza della durata contrattuale accordata.

Nel caso di specie la modifica contrattuale è stata comunicata al Signor X la prima volta con la fattura del 7 agosto 2012. Con scritto del 21 settembre 2012 il Signor X ha esplicitamente rinunciato al mutamento dalle fatture cartacee in quelle elettroniche. Secondo il fornitore il termine di

30 giorni era tuttavia scaduto al 7 settembre 2012. L'ombudsman è dell'avviso che la comunicazione contenuta nella fattura del 7 agosto 2012 non aveva l'effetto di far decorrere il termine. Egli comprende infatti il termine di 30 giorni per la rinuncia, conformemente alla cifra 11 CG, come una specie di rimedio giuridico. La controversa comunicazione conteneva l'informazione riguardante il mutamento e i relativi costi, non veniva tuttavia menzionata né la possibilità di rinunciare né il termine stesso di 30 giorni. Non figuravano neppure rinvii alle CG. Il cliente doveva attivarsi da sé e senza la dovuta competenza valutare, se si trattasse di una modifica contrattuale o meno. Oltre a ciò doveva reagire entro i termini. La formulazione contenuta nella citata fattura risultava per tanto insufficiente. Ne discende che il Signor X con scritto del 21 settembre 2012 ha reagito tempestivamente.

Su ordinazione (il 20 febbraio 2012) del Signor X il suo fornitore gli ha attivato in data 7 dicembre 2012 un collegamento di fibra ottica. Il 15 aprile 2013 il Signor X ha disdetto il suo contratto per il 30 aprile 2013 in ragione del trasloco in un'abitazione nella quale non era disponibile il prodotto summenzionato. Il fornitore ha poi comunicato al cliente telefonicamente che, la durata contrattuale minima accordata, era di 12 mesi e la disdetta avrebbe potuto essere inoltrata al più presto per il 30 giugno 2014. Il Signor X ha dichiarato di non essere d'accordo di pagare per prestazioni non erogabili. Inoltre il Signor X ha fatto valere che il servizio clienti gli aveva prospettato una disdetta per il 30 giugno 2013. Non avendo trovato un accordo, il Signor X si è rivolto all'ufficio di conciliazione.

Dalle condizioni contrattuali si evince che il prodotto in fibra ottica poteva essere testato durante i primi 30 giorni gratuitamente - e in caso di insoddisfazione durante la fase di prova - era possibile dare la disdetta. Senza disdetta invece il contratto avrebbe avuto una durata di 12 mesi a decorrere dal primo giorno della fatturazione del servizio da parte del fornitore. Questi accordava al cliente, dopo il decorso della fase di prova risp. della durata ulteriore dell'abbonamento, una promozione che consisteva nell'esenzione dai primi tre canoni mensili.

L'ombudsman ha considerato la formulazione della regolamentazione circa la durata contrattuale lecita e chiara. Risultava invece incerto se il cliente aveva preso conoscenza delle succitate disposizioni al momento della conclusione contrattuale. Se ciò non fosse il caso, queste non possono essere considerate parte integrante del contratto. Infatti incombe al redattore delle stesse CG di metterle a disposizione e di renderne attenta la controparte. L'ombudsman è partito dal presupposto che il Signor X ha fatto richiesta dell'erogazione della prestazione mediante l'apposito sito internet. Nel processo d'iscrizione i nuovi clienti vengono resi attenti dell'applicazione delle CG. In concreto la regolamentazione inerente alla durata minima del contratto è ben visibile sul sito web del fornitore. L'ombudsman è pertanto giunto alla conclusione che la durata contrattuale minima è cominciata a decorrere dal 1° maggio 2013 (prima fatturazione del fornitore).

Alla fine del mese di aprile 2013 il Signor X ha traslocato. Nella sua nuova abitazione non potevano essere erogate le prestazioni mediante fibra ottica in mancanza dell'attrezzatura adeguata. Il fornitore non poteva ovviamente adempiere gli accordi contrattuali iniziali. La controversa fattispecie (trasloco durante la durata contrattuale minima) non era regolamentata dalle CG del fornitore.

I contratti nell'ambito delle telecomunicazioni sono rapporti giuridici che consistono in uno scambio di prestazioni di lunga durata. Sebbene in tali rapporti contrattuali sia comune prevedere una durata minima fissa, se compaiono giusti motivi, devono poter essere sciolti con effetto immediato. Un giusto motivo è dato secondo la giurisprudenza quando l'adempimento degli obblighi contrattuali, in ragione di una modifica delle circostanze, è divenuto insostenibile. Sono ritenuti tali anche motivi di natura personale. Un tale motivo non risultava tuttavia soddisfatto nel caso di specie. Il cliente scriveva nella sua disdetta che si trovava molto soddisfatto delle prestazioni erogate. Il

Disdetta anticipata per mancata disponibilità del prodotto dopo un trasloco

Problema: nel caso di un trasloco sono di principio i clienti a portare le conseguenze, se il nuovo domicilio non è attrezzato con i prodotti del fornitore. Pertanto i requisiti per una disdetta anticipata non sono soddisfatti e i canoni mensili sono dovuti fino al termine della durata contrattuale minima.

Consiglio: nel caso dovesse traslocare, si informi in precedenza presso il suo fornitore in riguardo alla disponibilità dei prodotti al nuovo domicilio. Non dovesse essere disponibile lo stesso prodotto, tenti di trovare una soluzione con il suo fornitore, segnata-mente un'alternativa più o meno simile al prodotto precedente.

proseguito del rapporto contrattuale non poteva dunque essere considerato quale limitazione insostenibile dei diritti della persona.

Un altro caso riguardante la disdetta per giusti motivi consiste nel principio giuridico “*clausula rebus sic stantibus*”. Tale istituto giuridico, sviluppato da dottrina e giurisprudenza, può essere accostato al fine di adattare contratti a circostanze modificatesi successivamente. Tale principio presuppone, fra l'altro, delle modifiche di circostanze esterne che interessino tutte le parti in egual misura e che conducano, nel caso di contratti di lunga durata, a un perturbamento tra prestazione e controprestazione. Nel caso concreto le condizioni esterne modificatesi successivamente agli accordi contrattuali non sembravano avere una dimensione così importante al punto da ritenere giustificata una modifica contrattuale. In effetti una durata contrattuale della durata di 12 mesi risulta essere accettabile.

Secondo il parere dell'ombudsman i clienti devono di principio portare le conseguenze degli effetti di un cambiamento di domicilio in una località non attrezzata dal fornitore di servizi di telecomunicazione interessato. Sulla base delle delucidazioni eseguite dell'ombudsman, risultava inoltre che al cliente era stato offerto un servizio internet a banda larga. Pertanto le prestazioni del fornitore al nuovo domicilio del cliente erano comunque erogabili, ma non mediante fibra ottica. Nella misura in cui il fornitore mette a disposizione prestazioni simili, al fine di rispettare i termini del contratto, il corrispondente mutamento di prodotto limitato nel tempo appare sostenibile per il cliente. A tutela della reciproca fiducia contrattuale fra le parti, sarebbe comunque stato opportuno proporre il mantenimento da parte del fornitore della tariffa mensile precedente di CHF 29.00 o prevedere un esiguo aumento. In tal maniera il fornitore avrebbe dimostrato i suoi sforzi al fine di adempiere il contratto.

L'ombudsman è giunto alla conclusione che le spese di abbonamento per il prodotto erano dovute fino alla fine della durata contrattuale minima. Secondo le indicazioni del fornitore la fatturazione ha preso inizio il 1° maggio 2013. Conformemente agli accordi contrattuali, la durata minima di 12 mesi veniva determinata a decorrere da tale data. Il fornitore ha tuttavia richiesto il pagamento delle spese mensili fino al 30 giugno 2014, ciò che non risultava corretto. In effetti la durata minima di 12 mesi si concludeva già il 30 aprile 2014.

L'ombudsman è del parere che il fornitore, in segno di cortesia nei confronti del cliente, avrebbe dovuto venirgli in contro siccome l'unica proposta - la trasmissione del contratto a un successore legale - non era né accettabile né appropriata. Al fine di concludere la controversia l'ombudsman ha proposto di suddividere le spese mensili a decorrenza del termine contrattuale al 30 aprile 2014 in ragione della metà per ciascuna delle parti.

Modifica contrattuale a carico del cliente durante la durata contrattuale

Problema: il margine di manovra del fornitore inerente alla mutazione delle sue condizioni contrattuali può essere ampio.

Consiglio: qualora non concordasse con le imminenti modifiche contrattuali relative alle prestazioni previste dal fornitore e non accettasse pertanto

La Signora e il Signor X hanno cambiato il fornitore per la linea telefonica e l'allacciamento internet. Il cambio di fornitore è stato effettuato sulla base di una riduzione combinata offerta dal nuovo fornitore. Dopo aver fornito il prodotto della linea “Z”, il 1° giugno 2012 il fornitore ha modificato il prodotto conformandolo alla crescente domanda per i prodotti Flatrate ed ha eliminato dall'assortimento i prodotti che offrivano un volume di dati limitati. Di conseguenza anche il prodotto dei Signori X è stato modificato con conseguente aumento del canone mensile. I clienti non erano d'accordo con tale modifica pronunciata unilateralmente. Non avendo potuto trovare un accordo, si sono rivolti all'ufficio di conciliazione.

Secondo un principio generalmente riconosciuto riguardante la conclusione contrattuale, le parti sono vincolate del contenuto del contratto, nella misura in cui non abbiano di comune accordo deciso di modificarlo. In linea di massima, dopo la conclusione del contratto, una modifica unilaterale del contenuto non è più ammissibile. Se invece le parti prevedono durante la conclusione del

contratto una mutazione o un avvenimento futuri, possono introdurre una clausola corrispondente. Il Tribunale federale ha definito in diverse sentenze i presupposti per la validità delle clausole contrattuali prevedenti mutazioni future. In particolare esse devono menzionare l'avvenimento futuro determinante e l'entità della modifica contrattuale. Un contratto risulta validamente concluso, solo se il contenuto e l'entità della prestazione sono sufficientemente determinabili così che il contratto possa essere adempito.

Nel quadro della politica aziendale dei fornitori risulta conforme agli usi del settore effettuare regolarmente modifiche dei prodotti e dei prezzi. Tale pratica può rivelarsi problematica se interviene durante un rapporto contrattuale senza il previo consenso della controparte. Nella presente fattispecie va osservato che ai sensi dell'art. 3 delle clausole di contratto, quest'ultimo è stato concluso per una durata minima di tre mesi che, senza disdetta, veniva tramutata in durata indeterminata. La Signora e il Signor X erano clienti del fornitore a decorrere dal mese di settembre 2011. Ciò significa che la durata minima del contratto era già da molto tempo scaduta. Ne discende che conformemente al citato art. 3 il termine di disdetta ordinaria era di un mese per entrambe le parti.

le nuove CG risp. le nuove condizioni contrattuali, può esigere dal fornitore di saldare unicamente le spese inizialmente accordate, a decorrere dalla presa di conoscenza definitiva della modifica contrattuale fino alla prossima disdetta ordinaria.

L'ombudsman non comprende la ragione per la quale i Signori X abbiano ricevuto dal fornitore uno scritto di informazione riguardante la modifica della prestazione. La questione di sapere se un tale scritto sia effettivamente pervenuto ai clienti può pertanto rimanere aperta. Infatti il fornitore ha contattato i clienti telefonicamente il 29 agosto 2012 e li ha informati in riguardo alle imminenti modifiche. Considerato il termine di disdetta di un mese, la Signora e il Signor X avrebbero potuto inoltrare una disdetta ordinaria, nella misura in cui non erano d'accordo con le imminenti modifiche. Essi non si sono tuttavia prevalsi del loro diritto di disdetta. Di conseguenza il contratto si è automaticamente prolungato in applicazione delle nuove condizioni contrattuali.

In concreto non emerge chiaramente se mediante la modifica dei prodotti e contrattuale ha avuto luogo anche una modifica delle Condizioni generali. Con la lettera inviata ai clienti in agosto 2012, il fornitore li informava che le condizioni contrattuali attualizzate erano visibili sulla pagina web indicata. Appare tuttavia problematica l'ipotesi che i clienti non abbiano ricevuto lo scritto menzionato bensì unicamente una dichiarazione telefonica in ordine alla modifica contrattuale. In tal caso è possibile presumere che un riferimento chiaro riguardante le nuove CG risp. le condizioni contrattuali non sia avvenuto.

Oltre a ciò l'ombudsman sostiene che le CG o le condizioni contrattuali sono considerate accordi espliciti solamente se queste sono espressamente menzionate nel contratto. Nel caso di specie l'ombudsman ha tentato di consultare la pagina web contenente le CG attuali. Egli ha constatato che l'utente non veniva automaticamente condotto alle CG attuali. La questione di sapere se i clienti erano stati informati a sufficienza in riguardo alle CG e alle condizioni contrattuali non poteva essere appurata. Va pure menzionato che i clienti non erano d'accordo con l'imminente modifica e pertanto non hanno accettato neppure in seguito le dette disposizioni.

L'ombudsman è giunto alla conclusione, che il fornitore avrebbe dovuto garantire il ribasso di CHF 10.00 alla Signora e al Signor X a decorrere dalla presa di conoscenza definitiva della modifica contrattuale fino alla successiva disdetta ordinaria (dunque a fine settembre 2012). L'ombudsman è inoltre dell'avviso che il fornitore avrebbe dovuto andare in contro al cliente per quanto riguarda l'impianto di distribuzione della casa. Il cambio di fornitore aveva comportato l'installazione di un impianto di distribuzione al prezzo di CHF 1'566.95. Il fatto che il fornitore, neppure dopo un anno, ha modificato unilateralmente il contratto appare insostenibile, tanto più che tale cambiamento non era stato previsto al momento della conclusione contrattuale. Sulla base delle considerazioni precedenti l'ombudsman ha ritenuto opportuno proporre la partecipazione del fornitore nella mi-

sura di un quarto dei costi sostenuti per l'impianto.

Spese molto elevate nonostante il limite di sicurezza

Problema: sulla base della formulazione contenuta nella documentazione del fornitore i clienti possono partire dal presupposto che non è dovuta alcuna spesa che supera il limite del conto accordato. La circostanza secondo cui il sistema utilizzato del fornitore non interrompe le telefonate che generano costi in eccesso non è prevedibile neppure in considerazione delle informazioni messe a disposizione dal fornitore.

Consiglio: adotti immediatamente le misure di sicurezza indicate dal fornitore. Faccia attenzione al fatto che i suoi codici corrispondano allo standard di sicurezza, così che possa essere garantita la protezione contro l'abuso. Si accerti presso il suo fornitore che il blocco dopo il superamento del limite di sicurezza valga in modo assoluto e non dipenda dal comportamento di utilizzo. Qualora i costi superino il limite di sicurezza, si rivolga immediatamente al suo fornitore.

Il Signor X era interessato all'acquisto di un'installazione telefonica a scopo commerciale e ha contattato una ditta che proponeva una soluzione VoIP (telefonia via internet). L'interessato ha di seguito concluso con la detta impresa un contratto ed ha usufruito delle prestazioni. Durante il fine settimana del 9 -10 settembre 2012 il Signor X ha ricevuto via e-mail una comunicazione di avvertimento dal fornitore, secondo cui il limite delle spese fissate dal cliente a CHF 450.00 era stato superato. Quindi il cliente ha verificato i dettagli delle telefonate e ha constatato che gran parte delle chiamate non erano giustificate. Il cliente ha comunicato al fornitore interessato il suo sospetto circa l'intrusione abusiva di terzi nel suo sistema telefonico.

Nel contatto successivo il fornitore ha osservato che per tali casi non si assumevano alcuna responsabilità. In contrasto con tale comunicazione, il Signor X ha lamentato il fatto che nel suo conto era stato previsto un limite di sicurezza di CHF 500.00, il quale evidentemente non aveva funzionato vista la fatturazione di oltre CHF 1'200.00. Mediante l'introduzione del limite di sicurezza il cliente veniva reso attento che al raggiungimento del limite fissato il conto sarebbe stato bloccato automaticamente sia per le chiamate in entrata che in uscita. Questo non era però avvenuto. Nel corso della controversia il fornitore ha proposto al cliente un bonifico per l'ammontare di CHF 300.00 per coprire parzialmente gli ingenti costi. Il Signor X ha rifiutato l'offerta, facendo valere che era disposto a corrispondere per la controversa fatturazione al massimo la somma di CHF 500.00. Non avendo trovato alcun accordo, il Signor X si è rivolto all'ufficio di conciliazione.

Nella presente controversia si tratta in sostanza di valutare il concetto e la portata del limite di sicurezza disposto dal fornitore. Secondo le aspettative del Signor X, tale strumento doveva comportare un blocco assoluto delle spese di chiamata qualora fosse stato raggiunto il limite accordato. Al contrario il fornitore interpreta tale strumento quale misura di profilassi affinché possano essere impediti danni ingenti provocati da attacchi hacker e non vede in esso un limite di sicurezza atto a garantire un blocco se raggiunto l'utilizzo massimo del conto.

Sulla pagina web del fornitore si trovavano delle indicazioni inerente al limite massimo del conto. Secondo il parere dell'ombudsman le relative informazioni e disposizioni sulla funzione e sul concetto del limite di sicurezza erano di principio formulate in maniera trasparente e comprensibile. Il cliente viene infatti informato che il detto servizio ha la funzione di controllare una fatturazione elevata e non voluta e di limitarla. L'ombudsman considera tuttavia che le menzionate informazioni lascino intendere al cliente che sussista un certo limite di credito il cui superamento ha per conseguenza il blocco immediato del servizio. L'informazione, secondo cui il limite di sicurezza non è operativo, non è in alcun luogo menzionato.

Secondo il Signor X nella presente controversia il blocco del conto è stato adottato solo dopo un massiccio superamento del limite di sicurezza. Si pone pertanto la questione di sapere se tale limite di sicurezza era effettivamente funzionante. Verosimilmente l'utilizzo eccessivo ha preso inizio prima di raggiungere il limite di spese di CHF 500.00 e ha perdurato fino alla somma finale di CHF 1'100.00. Tale ipotesi risulta essere la sola plausibile spiegazione per la controversa fatturazione. Il servizio di blocco offerto al cliente non viene disposto durante una chiamata risp. solo dopo che questa è stata terminata. Il fornitore indica nella descrizione dei prodotti che il conto del cliente viene bloccato per chiamate sia in uscita che in entrata qualora venisse superato, mediante la fatturazione, il limite di sicurezza. Tale formulazione lascia intendere al cliente che al momento del superamento del limite di sicurezza il blocco sarebbe stato immediatamente effettivo. Secondo l'avviso dell'ombudsman tale formulazione non lascia alcun spazio a interpretazioni. Né dalle informazioni generali del fornitore né dalla formulazione delle indicazioni inerente al limite di sicurezza risulta che il blocco dopo un superamento del limite di fatturazione non vale assolutamente ma

dipende dalla modalità di utilizzo.

In sintesi poteva essere constatato che il Signor X ha dovuto e potuto porre fiducia nelle indicazioni dei prodotti. Non esiste alcuna indicazione contraria che potrebbe rimettere in questione la definizione di limite di sicurezza e il relativo blocco del servizio. Le informazioni fornite da una parte contraente sono giuridicamente vincolanti e ne consegue la protezione della buona fede. L'ombudsman è giunto dunque alla conclusione che la fatturazione che superava il limite di sicurezza di CHF 500.00, vista la formulazione inequivocabile della descrizione dei prodotti, avrebbe dovuto essere evitata. L'ombudsman è del parere che il fornitore, quale parte contraente leale, nel senso degli accordi contrattuali stipulati, dovrebbe rinunciare al pagamento della spese di comunicazione generate in eccesso.

La Signora X ha prolungato, il 10 ottobre 2012, il suo contratto di telefonia mobile di ulteriori 24 mesi. Con la proroga del contratto la cliente ha acquistato un nuovo apparecchio cellulare a un prezzo molto vantaggioso. In seguito la cliente ha cambiato il suo domicilio. La Signora X ha fatto valere che la copertura rete era più debole al nuovo domicilio e insorgevano in parte anche delle disfunzioni. Il fornitore non era tuttavia in grado di confermare la presenza di perturbazioni. Secondo le sue verifiche la copertura di rete nella regione in questione risultava buona. Pertanto il fornitore ha rifiutato di accettare una disdetta straordinaria senza l'emissione delle relative spese. La Signora X ha rifiutato da parte sua la risposta dell'operatore e non avendo trovato un accordo si è rivolta all'ufficio di conciliazione.

La mancante o scarsa ricezione dell'apparecchio telefonico non giustifica di per sé la disdetta anticipata e incondizionata del contratto. Al riguardo è di principale importanza il fatto che il telefono cellulare è mobile e non è (ancora così) diffuso in maniera da sostituire integralmente il telefono fisso. L'insieme di tutti i fornitori attivi in Svizzera coprono al meno il 90 % degli agglomerati in Svizzera. Ciò nonostante in ognuna delle tre reti sussistono, per motivi di natura topografica e di ingegneria edile, dei vuoti di ricezione che non possono essere risolti per ragioni economiche e giuridiche. Nessun fornitore può fornire prestazioni senza alcuna interruzione.

Dal punto di vista dell'ombudsman appare unicamente rilevante il domicilio del cliente al momento della conclusione contrattuale. Nella regione di questo domicilio deve essere garantita da parte del fornitore una buona erogazione del servizio. In altre parole se al domicilio del cliente non fosse garantita una buona copertura, si presume che questi non stipulerebbe un contratto di telefonia mobile con il fornitore interessato. Il contratto della Signora X è stato stipulato prima del trasloco. Era dunque chiaro che in tale abitazione la copertura di telefonia mobile veniva erogata dal fornitore in modo ottimale. Pertanto il fornitore ha rispettato le condizioni contrattuali del 10 ottobre 2012. Al momento della conclusione contrattuale non è prevedibile per il cliente che un eventuale trasloco possa comportare un peggioramento della copertura rete. Per tale ragione i fornitori di telefonia mobile dovrebbero in tali circostanze trovare una soluzione mirata con i clienti interessati.

L'ombudsman è dell'avviso che i contratti in caso di copertura mancante e insufficiente in seguito a un trasloco, se richiesto dal cliente, possano essere disdetti con effetti immediato e senza spese aggiuntive. Tale principio vale unicamente laddove la durata contrattuale minima sia già trascorsa o nel caso di una proroga contrattuale non sia stato acquistato a prezzo vantaggioso un apparecchio telefonico.

Il fornitore ha ritenuto giustificato il pagamento di una spesa di rescissione anticipata di CHF 500.00, siccome nell'ambito della proroga contrattuale la cliente aveva acquistato un cellulare Samsung Galaxy SIII al prezzo vantaggioso di CHF 1.00. Il prezzo iniziale senza abbonamento am-

Disdetta anticipata a causa di una carente copertura rete dopo un trasloco

Problema: i fornitori di servizi di telecomunicazione non garantiscono di principio una copertura senza interruzioni e non permettono al cliente, in caso di una carente copertura di rete, di rescindere un contratto anticipatamente senza imporre spese a suo carico.

Consiglio: si accerti, prima di concludere un contratto, che nella regione del suo domicilio vi sia una copertura rete sufficiente. In caso di cambio di domicilio, si informi presso il suo fornitore sulla qualità di ricezione al nuovo domicilio e trovi una soluzione adeguata qualora la ricezione non possa essere garantita.

montava secondo la ricevuta a CHF 798.00. In tale contesto appare necessario chinarsi sul senso e lo scopo della controversa spesa di rescissione anticipata.

L'ombudsman è del parere che la richiesta di una spesa per rescissione anticipata nell'ambito di contratti con l'acquisto di uno Smartphone a un prezzo vantaggioso sia accettabile. Tuttavia solo se la disdetta avviene durante la durata contrattuale minima. Terminata la durata minima l'acquisto vantaggioso dell'apparecchio cellulare deve essere considerato ammortizzato e di conseguenza l'emissione di spese di disdetta - almeno quale componente per il ribasso - non è più ammissibile. La Signora X ha inoltrato la disdetta del contratto per il 6 maggio 2013. La cliente ha adempiuto i termini del contratto appena 7 mesi della durata contrattuale minima. Come già menzionato, il cambio di domicilio successivo alla conclusione contrattuale fa parte dei rischi che deve assumersi la cliente. Inoltre non è stato comprovato che la copertura rete era effettivamente insufficiente e quindi non più conforme al contratto. Considerato che la Signora X ha inoltrato la disdetta dopo appena 7 mesi durante la durata contrattuale minima, l'ombudsman è dell'avviso che le spese di disdetta del fornitore quale compensazione per il costo vantaggioso del cellulare siano giustificate.

Rimane da valutare l'effettivo ammontare delle spese di rescissione in applicazione del principio pro rata temporis tenendo conto del periodo contrattuale già adempiuto. L'applicazione del principio menzionato è ritenuta corretta sotto il profilo del principio della parità di trattamento delle/ dei clienti. L'abbonamento è stato disdetto 17 mesi prima della scadenza contrattuale. Ne discende che la spesa per disdetta anticipata ammontava, in rapporto alla somma complessiva, a CHF 354.00 (CHF 500 / 24 mesi).

Fatture inviate al recapito errato con conseguente avvio (ingiustificato) di una procedura di esecuzione

Problema: talvolta presso le grandi aziende può succedere che una fattura venga inviata al recapito errato.

Consiglio: se una società di recupero crediti esige il pagamento di una fattura non giustificata, contatti immediatamente il suo fornitore di servizi di telecomunicazione così da evitare tempestivamente una procedura di esecuzione e i conseguenti disagi. Contatti con lettera scritta - preferibilmente raccomandata - il suo fornitore di servizi di telecomunicazione e contesti la fattura in oggetto, chiedendo allo stesso di ritirare il credito ceduto alla società di incasso a proprie spese. Si assicuri inoltre che il fornitore incarichi la menzionata società di

La Signora X era intenzionata a cambiare il fornitore e ha dunque trasmesso, il 7 aprile 2010, al nuovo operatore una procura al fine di disdire l'allacciamento presso il fornitore precedente e disporre la portabilità del suo numero di chiamata. Con scritto del 4 luglio 2012 il fornitore ha inviato alla cliente una fattura di CHF 300.00. Tale importo era ritenuto giustificato in ragione della disdetta anticipata del contratto, la cui durata non aveva ancora raggiunto i 12 mesi concordati. Stranamente, la fattura era stata inviata a un altro recapito. Infatti, la Signora X ha dichiarato di non aver mai ricevuto la fattura menzionata.

Agli inizi del 2011, il fornitore, che aveva inviato la fattura a un recapito errato, ha ceduto la somma a una società di recupero crediti. Solo dopo aver ricevuto uno scritto da parte della detta società, la Signora X ha preso conoscenza della fattura riguardante le spese di disdetta anticipata. L'interessata si è rifiutata di saldare la fattura inviata della società di recupero crediti. Contro il precetto esecutivo del 22 maggio 2011 la Signora X ha fatto opposizione. La procedura di esecuzione da allora non ha più avuto seguito. La Signora X ha tuttavia riscontrato, in ragione della sua iscrizione nella banca dati sulla solvibilità, diverse difficoltà. In particolare nelle relazioni commerciali per trovare una nuova abitazione e cambiare operatore telefonico. Non avendo trovato un accordo con il fornitore interessato, la Signora X si è rivolta all'ufficio di conciliazione.

Con scritto del 25 marzo 2013 il fornitore ha contattato la cliente in riguardo alla controversia e l'ha informata che la procedura di recupero crediti era stata ritirata e il suo conto clienti saldato. Oltre a ciò l'ha informata che era stata disposta la radiazione del suo nome da qualsiasi banca dati sulla solvibilità. La Signora X ha tuttavia constatato che la domanda d'esecuzione, presso il competente ufficio, non era ancora stata ritirata e che la sua iscrizione nella relativa banca dati non era ancora stata radiata.

Secondo la cronologia della fattispecie non risulta concludente il modo di procedere del fornitore. La fattura del 4 luglio 2010, in ragione della disdetta anticipata, presupponeva in primo luogo un rapporto contrattuale valido. Il 25 ottobre 2010 il fornitore ha invitato la Signora X a compilare la documentazione d'iscrizione non ancora completa. Prima che questa sia debitamente compilata, non è concepibile ritenere il contratto validamente concluso. Appariva oltre a ciò credibile la versione fornita dalla cliente secondo cui il fornitore, a decorrere dalla primavera del 2010, non aveva ancora attivato né erogato le prestazioni desiderate. Secondo il parere dell'ombudsman il contratto tra le parti non è stato validamente concluso.

Anche qualora fosse stato presupposto un contratto, insorgono dubbi sull'efficacia della disdetta dichiarata dal fornitore. Per definizione la disdetta contrattuale è una dichiarazione unilaterale di volontà recettizia. In altre parole la disdetta acquisisce efficacia giuridica quando essa giunge nella sfera d'influenza del destinatario. Nel caso di una disdetta inviata per posta tale condizione è soddisfatta quando il destinatario ne prende o avrebbe dovuto prenderne conoscenza. La dichiarazione di disdetta - se così può essere chiamata, visto che in concreto si trattava unicamente di una fattura - era stata inviata al recapito errato e non è pertanto mai giunta nella sfera d'influenza della cliente, ossia nella buca lettere della Signora X. Ne consegue che, anche in presenza di un contratto validamente concluso, la disdetta non ha mai acquisito efficacia giuridica.

La Signora X ha subito considerevoli disagi investendo molto tempo in una controversia che è stata unicamente causata dal fornitore. La cliente, trovandosi in una difficile situazione, ha dovuto chiedere una consulenza giuridica. È stato necessario effettuare svariate telefonate e inviare dispendiosa corrispondenza per contestare la fattura ingiustificata. Non da ultimo la Signora X è stata importunata con le conseguenze negative preannunciate o effettuate dalla società di recupero crediti durante due anni. L'ombudsman è dell'avviso che il fornitore è tenuto a rifondere quale riparazione del danno un equo rimborso. Una manchevolezza da parte della Signora X non è visibile nella presente causa. L'ombudsman ha pertanto invitato il fornitore a eliminare i disagi ancora esistenti riguardanti la procedura di recupero crediti e d'esecuzione e a indennizzare la Signora X con una somma forfettaria di CHF 500.00.

Il figlio di 10 anni del Signor X ha acquistato dei crediti attraverso un numero 090x per dei servizi su una piattaforma di giochi online. Tali servizi sono stati addebitati per mezzo della fattura telefonica. Con ogni chiamata a uno di questi numeri il cliente accetta la proposta offerta e comincia una relazione contrattuale con il fornitore interessato. Questo rapporto contrattuale viene nuovamente costituito con ogni ulteriore chiamata. La somma complessiva ammontava nel caso di specie a CHF 1'965.20. Il Signor X ha contestato tale fattura. Egli ha fatto valere al riguardo che giuridicamente non era stato costituito alcun contratto. Avendo suo figlio solo 10 anni, egli non sarebbe stato in grado di comprendere che attraverso le menzionate chiamate a fornitori di servizi a valore aggiunto veniva costituito un contratto. Il fornitore interessato ha rifiutato di bonificare l'importo siccome, in qualità di titolare, il Signor X era responsabile del numero di chiamata. Le parti non hanno trovato alcun accordo. Il cliente si è dunque rivolto all'ufficio di conciliazione.

Di principio il titolare del conto è responsabile dell'utilizzo e dei corrispondenti costi che ne derivano. Nel caso di specie, secondo le informazioni del cliente, suo figlio ha generato i costi di servizi a valore aggiunto. Il Signor X ha contestato la conclusione contrattuale, siccome suo figlio era minorenne. Inoltre non avrebbe mai acconsentito all'acquisto del credito.

Secondo il Codice civile (CC) svizzero i minori dispongono di una limitata capacità di agire. Ciò significa che i contratti o negozi giuridici da loro conclusi sono efficaci unicamente se i genitori, quali

radiare un'eventuale iscrizione in una banca dati sulla solvibilità riguardante la procedura di recupero crediti e che confermi la radiazione per iscritto. Custodisca una copia del suo scritto e la ricevuta postale a fini probatori.

Servizi a valore aggiunto ordinati da minorenni

Problema: l'erogazione di servizi a valore aggiunto può causare costi estremamente elevati, che possono essere generati da terzi, p. es. da minori che vivono nello stesso nucleo familiare. Ne consegue che il titolare dell'allacciamento telefonico in questione non è in grado di spiegarsi tali costi ingenti.

Consiglio: se abita con minori in un nucleo familiare, si consiglia di effettuare un blocco per i servizi a valore aggiunto. Segnatamente tale misura risulta essere necessaria se si sono già presentati casi o sussistono concreti timori al riguardo. Qualora non concordi con

le spese dei servizi a valore aggiunto, contesti la relativa fattura presso il suo fornitore di servizi di telecomunicazione entro il termine di pagamento e saldi unicamente la somma parziale che ritiene giustificata. Contesti in seguito mediante lettera - preferibilmente raccomandata - presso il fornitore di servizi a valore aggiunto le prestazioni fatturate e chiedi un rimborso. Custodisca a fini di prova una copia dello scritto e la ricevuta postale.

rappresentanti legali, hanno dato in precedenza il loro consenso o convalidano successivamente il negozio giuridico. Se il consenso viene rifiutato il contratto non è efficace. Solamente negozi giuridici, per i quali il minorenni dispone di una paghetta e o di propria sostanza, sono validi senza autorizzazione parentale.

La somma in questione di CHF 1'965.20 si situa ampiamente al di sopra di una paghetta usuale di un minorenni. Siccome il Signor X, in qualità di genitore, per l'acquisto del credito online non ha dato la sua autorizzazione al figlio né in precedenza né in seguito, il controverso contratto fra le parti non è stato validamente concluso. Il fornitore non sarebbe pertanto autorizzato a pretendere nei confronti del Signor X il pagamento delle prestazioni di servizi a valore aggiunto.

Occorre osservare che il titolare dell'allacciamento deve prendere tutte le misure idonee e necessarie al fine di evitare un utilizzo telefonico indesiderato e non autorizzato. In casi controversi sorge la questione di sapere se al titolare dell'allacciamento possa essere rimproverata o meno il mancato blocco di numeri riguardanti i servizi a valore aggiunto presso i fornitori di servizi di telecomunicazione. Secondo l'avviso dell'ombudsman il titolare dell'allacciamento non può essere ritenuto il solo responsabile della tutela dei minorenni e dei giovani. Sebbene vi sia la possibilità di bloccare i numeri di servizi a valore aggiunto, tale circostanza non può significare che chi omette di disattivarli ne sia responsabile. In relazione alla tutela dei minori l'ombudsman ritiene che non sussista un obbligo del titolare dell'allacciamento di bloccare a titolo preventivo i numeri in questione in mancanza di motivazioni concrete. Pertanto non può essere rimproverato al titolare di aver ommesso di bloccare tali numeri nel caso si trattasse della prima volta.

Nella pratica non può essere preteso un obbligo generale di bloccare i menzionati numeri di servizio a valore aggiunto. Se infatti vengono introdotti dei blocchi generali, il titolare dell'allacciamento non ha più la possibilità di utilizzare alcun servizio, anche quelli frequentemente utilizzati (quali p. es. servizi di risveglio, prenotazione di biglietti e servizi di informazione) siccome attualmente i fornitori di servizi di telecomunicazione non sono in grado di bloccare unicamente determinati numeri bensì bloccano tutta una serie di numeri di fornitori di servizi a valore aggiunto. Tale soluzione, che tecnicamente equivale a una soluzione "tutto o niente", non può essere ritenuta soddisfacente per le/i clienti.

Nel caso di specie l'ombudsman ritiene di centrale importanza la tutela dei minori regolamentata dal diritto civile. I genitori possono sotto il profilo giuridico presupporre che anche persone non formate sono tenute a rispettare le disposizioni legali inerenti alla conclusione dei contratti. In particolare la legge per la protezione dei minori non può essere aggirata unicamente perché un pagamento o una fatturazione è possibile anche mediante la fattura telefonica. Nella misura in cui un operatore telefonico non mette a disposizione sistemi di sicurezza appropriati per limitare i servizi a valore aggiunto incombe in prima linea agli operatori interessati di adottare le misure adeguate per tutelarsi da acquisti inefficaci di minori. Tali sistemi di verifica dell'età o ulteriori software di sicurezza esistono e possono senz'altro essere integrati nell'offerta di gioco. Con tali misure sarebbe garantita la constatazione della maggiore età. A tale proposito non può essere escluso, nella presente causa, una certa negligenza da parte del fornitore in relazione alla protezione dei minori ai sensi dell'art. 19 cpv. 1 CC.

L'ombudsman sostiene che la configurazione dei servizi è una questione che riguarda esclusivamente i fornitori. Questi propongono, nonostante le alternative, anche l'accesso risp. il modo di pagamento per via telefonica, ciò che comporta un certo rischio per la loro attività commerciale. Per tale ragione l'ombudsman considera opportuno che il rischio in riguardo alla conclusione di contratti con minori venga portato del fornitore di servizi a valore aggiunto. Le considerazioni pre-

cedenti dovrebbero pertanto essere comprese quale raccomandazione per i fornitori affinché la protezione dei minori venga presa in considerazione adeguatamente e gli sforzi al riguardo siano intensificati. In tal senso, effettuando una ponderazione degli interessi, prevale l'interesse alla protezione dei minori risp. delle persone con limitato esercizio dei diritti civili che l'interesse alla protezione del traffico commerciale.

Il coniugi X hanno cambiato domicilio a fine settembre 2011. Al nuovo indirizzo hanno ricevuto delle fatture per le spese dell'allacciamento via cavo. I clienti hanno saldato dette spese all'incirca per 13 mesi finché si sono accorti di non avere usufruito dei servizi in questione. Dopodiché i Signori X hanno disdetto l'allacciamento e hanno preteso il rimborso delle spese erroneamente pagate. Non avendo i coniugi ricevuto alcuna risposta da parte del fornitore, si sono rivolti all'ufficio di conciliazione.

Nella maggior parte delle abitazioni viene garantito l'allacciamento via cavo per l'erogazione di servizi di telecomunicazione. Spesso gli inquilini pagano questi costi mediante le spese accessorie contenute nell'affitto. Di solito non sussiste un rapporto contrattuale con il fornitore responsabile dell'allacciamento via cavo. Eppure, in certi casi, avviene una conclusione contrattuale. In questi casi i clienti ricevono direttamente una fattura con le relative spese. Negli immobili con allacciamento via cavo vi è di regola un frequente cambio di inquilini. I fornitori ricevono dunque periodicamente dal proprietario o dalla società di amministrazione dell'immobile una lista aggiornata degli inquilini. Qualora questi non si mettano in contatto con il fornitore, dichiarando di voler rinunciare all'allacciamento, l'uso del servizio viene presupposto. Al più tardi dopo aver ricevuto la prima fattura essi possono constatare che esiste un tale servizio a loro disposizione. Secondo il parere dell'ombudsman il dovere di informare il proprio inquilino dell'allacciamento attivo incombe in primo luogo al proprietario o alla società di amministrazione dell'immobile.

Dalla presente fattispecie risulta che la Signora e il Signor X, dopo il loro trasloco, non sono stati informati esplicitamente dell'allacciamento via cavo in funzione. Ciò non significa tuttavia che i clienti non avrebbero avuto la possibilità di rendersene conto. Di regola generale nel contratto di locazione sottoscritto figurano le spese accessorie dettagliate e sono dunque visibili le spese per i servizi di telecomunicazione. Inoltre i coniugi X hanno dichiarato di ricevere tutti i servizi di telecomunicazione da parte di un altro fornitore. In considerazione di tale aspetto, stupisce pertanto il fatto che essi non abbiano contestato prima le fatture inviate dal proprietario o dal fornitore in questione.

Il fornitore ha osservato che nel mese di gennaio 2012, il proprietario lo aveva avvisato dei nuovi inquilini ai quali sarebbe stata inviata la prima fattura con un „Welcome-Package“ incluso. L'invio avrebbe dovuto contenere anche le CG e una lettera di benvenuto. I Signori X hanno tuttavia contestato di aver ricevuto degli allegati insieme alla fattura. Vista tale circostanza l'ombudsman ha ritenuto dubbia la versione presentata dal fornitore. Infatti, da una parte nel sistema di gestione dei clienti non figuravano note corrispondenti, dall'altra all'ombudsman sono stati presentati diversi casi paragonabili, nei quali le/i clienti hanno ricevuto unicamente la fattura. Per tale ragione l'ombudsman non ha escluso la possibilità che la prassi del fornitore si discostava dalla versione fornita, se non altro nel periodo preso in esame.

Ciò nonostante le/i clienti hanno l'obbligo di controllare le fatture ricevute e di contestare immediatamente la loro infondatezza. In special modo se si tratta di una pretesa pecuniaria inaspettata e di origine sconosciuta. I Signori X, al più tardi dopo la notifica della prima fattura, avrebbero potuto reagire. Non avendo avuto modo di conoscere i fatti circa la contestata prestazione, il fornitore non può essere reso responsabile dell'accaduto. Date le circostanze del caso, le fatture risultavano fondate. Non ha invece alcuna rilevanza in concreto, se i clienti hanno effettivamente usufruito dei

Spese di collegamento via cavo e cambiamento di inquilini

Problema: in Svizzera per gran parte degli immobili la ricezione di servizi di telecomunicazione tramite l'allacciamento via cavo è garantito. Senza tale allacciamento i servizi di telecomunicazione, sia analoghi che digitali, possono essere ricevuti unicamente via satellite. I fornitori esigono il pagamento delle spese mensili per l'allacciamento via cavo sia da parte del proprietario (il quale le mette in conto agli inquilini attraverso le spese accessorie dell'affitto) oppure direttamente dagli stessi inquilini.

Consiglio: se cambia domicilio, onde evitare la doppia messa in conto delle spese di ricezione, si informi sulle modalità di pagamento. Sia inoltre consapevole che anche senza un abbonamento per la ricezione di canali televisivi viene fatturato il servizio per l'allacciamento via cavo, e questo anche se dispone unicamente di un abbonamento di linea telefonica e internet. Se in effetti l'allacciamento via cavo non viene utilizzato, è necessario farlo piombare.

servizi o meno.

L'ombudsman è del parere che nella presente vertenza i clienti si debbano assumere la responsabilità delle fatture pagate erroneamente. La ricezione delle fatture a partire dal 2012 non è stata messa in discussione. Visto che la Signora e il Signore X, durante tale periodo, ottenevano i servizi di telecomunicazione tramite un altro fornitore, avrebbero dovuto porsi la questione per quali ulteriori servizi saldavano le fatture ulteriori. Tuttavia, per oltre 15 mesi, i clienti non si sono interessati di verificare le circostanze per le quali le fatture venivano richieste.

Contratti stipulati telefonicamente con possibilità di revoca

Problema: un contratto può essere validamente concluso anche mediante colloquio telefonico. Molte/i clienti non sono consapevoli del fatto che sono in procinto di concludere un contratto orale vincolante o che stanno per cambiare fornitore di servizi di telecomunicazione.

Consiglio: sia prudente e non si lasci indurre durante un colloquio telefonico a concludere un contratto. Se ha risposto ugualmente in modo affermativo alle domande poste e non ha tuttavia l'intenzione di stipulare un nuovo contratto, contatti immediatamente il fornitore e chieda la registrazione della conversazione integrale. Secondo l'ordinanza del 17 novembre 1997 della Commissione federale della comunicazione concernente la legge sulle telecomunicazioni, tutti i fornitori di servizi di telecomunicazione hanno l'obbligo di fornire, su richiesta, la prova dell'offerta della preselezione, compresa la conversazione commerciale (conversazione di consulenza) entro dieci giorni. Se il fornitore viene meno a questo obbligo, deve ripristinare, entro cinque giorni, a proprie spese, la situazione antecedente. Badi inoltre che 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. Dovrebbe pertanto contattare il fornitore di servizi di telecomunicazione

Il 5 luglio 2013 la Signora X ha ricevuto da parte del fornitore Y una conferma di una presunta iscrizione per un nuovo contratto di abbonamento a cui la stessa avrebbe dato l'ordine. L'11 luglio 2013 il Signor Z (figlio della Signora X), suo rappresentante, revoca l'ordine. Tuttavia il fornitore insiste sul pagamento delle fatture. Questi non ha reagito né alla richiesta di inviare il contratto e le CG, né alla revoca inviata dalla Signora X, risp. dal Signor Y. Siccome le parti non sono giunte a un accordo, il Signor Y si è rivolto all'ufficio di conciliazione.

La Signora X ha contestato l'avvenuta conclusione del contratto (in concreto si tratta di un contratto di preselezione) come pure il pagamento delle spese. Poiché il fornitore ha preannunciato il blocco della linea telefonica, la Signora X si è comunque sentita costretta a pagare una parte delle fatture per l'ammontare di CHF 49.55.

Nell'ambito dei contratti eseguiti mediante richiesta di preselezione, il legislatore ha formulato, onde prevenire possibili controversie, determinate condizioni al fine di concludere un contratto per colloquio telefonico. Affinché la consumatrice/il consumatore possa contestare più semplicemente il contratto di preselezione, il fornitore è tenuto a produrre, in caso di controversia e su richiesta della/del cliente la registrazione integrale del colloquio (compreso il colloquio di consulenza) entro dieci giorni. Se viene meno a questo obbligo, deve ripristinare, entro cinque giorni, a proprie spese, la situazione precedente.

Dalla corrispondenza del Signor Z si evince tuttavia che la registrazione del colloquio telefonico non gli era stata inviata. Neppure l'ombudsman ha ottenuto la menzionata registrazione. Per tale ragione si parte dal presupposto che tale colloquio non sia mai esistito. Visto tale circostanza, il fornitore non è stato in grado di esibire la prova della stipulazione contrattuale.

Anche potendo ritenere il contratto validamente concluso, con lettera dell'11 luglio 2013, la Signora X ha fatto valere il diritto di revoca. Nella lettera dell'8 ottobre 2013 inviata al fornitore, il Signor Z menziona una conferma d'iscrizione, datata 5 luglio 2013, sulla quale figurava altresì il diritto di revoca. In effetti, secondo le proprie CG, il fornitore concede ai suoi clienti il seguente diritto di revoca: „Dichiarazione di revoca; vi rendiamo attenti del vostro diritto di revoca ai sensi dell'art. 40b CO: Le/i clienti possono revocare per iscritto (per esempio lettera, fax, e-mail) la loro proposta di conclusione del contratto o la dichiarazione d'accettazione dell'offerta entro sette giorni, senza indicazione di motivi. Affinché la revoca sia valida, è sufficiente che sia inviata nel rispetto dei termini (data del bollo postale). La revoca deve essere inviata all'indirizzo seguente: X AG, casella postale Y, 8xxx Zurigo“.

Secondo l'art. 40d CO l'offerente deve informare per scritto il cliente sul diritto di revoca, come anche sulla forma e il termine per esercitarlo, e comunicargli il suo indirizzo. Queste informazioni devono recare una data e permettere di individuare il contratto. Le informazioni devono essere consegnate al cliente in modo che questi ne abbia conoscenza al momento in cui propone il contratto o lo accetta. Il fornitore ha il dovere d'informazione prima della conclusione del contratto. La/il cliente deve, senza ulteriori indagini, poter esercitare il suo diritto di revoca. Il diritto di revoca

dev'essere chiaramente visibile e di contenuto inequivocabile. È sufficiente un documento contenente il testo del contratto e l'indicazione del diritto di revoca. Il mero invio delle CG senza una chiara indicazione del diritto di revoca non è sufficiente. Se l'obbligo d'informazione viene violato, il contratto rimane valido, ma il termine del diritto di revoca viene sospeso.

Nella presente controversia il diritto di revoca figurava nelle CG del fornitore. Come si è visto in precedenza, il mero invio delle CG senza una chiara indicazione del diritto di revoca, non è conforme alle disposizioni dell'art. 40d cpv. 3 CO. A ciò si aggiunge il fatto che il menzionato diritto non è né datato né viene indicato il termine entro cui esercitarlo. Di conseguenza sono stati necessari ulteriori chiarimenti da parte del cliente. Inoltre il termine per esercitare il diritto di regola appariva incerto.

Il fornitore disconosce che la Signora X ha fatto valere il suo diritto di revoca tenendo conto della forma e dei termini per esercitarlo. La lettera di benvenuto recava la data 5 luglio 2013 che corrisponde a un venerdì. Ne discende che la cliente ha ricevuto la menzionata lettera, al più presto, il 6 luglio 2013. I termini hanno cominciato a decorrere al più presto il 7 luglio 2013 (cfr. art. 40e CO). Di conseguenza il termine di sette giorni si è concluso sabato, il 13 luglio 2013. Conformemente all'art. 1 della Legge federale sulla decorrenza dei termini nei giorni di sabato (SR 173.110.3) il sabato equivale a un giorno festivo. Pertanto il termine scadeva il primo giorno feriale seguente (cfr. art. 142 cpv. 3 CPC), ovvero lunedì, 15 luglio 2013. L'ombudsman è in possesso di una lettera del 11 luglio 2013 nella quale la Signora X, rappresentata da suo figlio, ha esercitato il suo diritto di revoca. Visto quanto precede l'affermazione del fornitore in ordine al mancato esercizio del diritto di revoca, è stata confutata.

Bilancio - Attivi

		31.12.2013	31.12.2012
Bilancio al 31 dicembre 2013 a confronto con l'anno precedente	Attivo circolante		
	Liquidità		
	Cassa	CHF 71.35	CHF 74.25
	BEKB conto corrente 16 269.117.6.40	CHF 443'654.75	CHF 626'999.73
	BEKB conto risparmio 42 4.244.637.80	CHF 0.00	CHF 281'999.60
	BEKB conto corrente dei casi 42 4.254.535.96	CHF 185'694.56	CHF 125'213.49
	Totale liquidità	CHF 629'420.66	CHF 1'034'287.07
	Crediti risultanti da forniture e prestazioni		
	Crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF 66'195.80	CHF 87'737.55
	Delcredere	CHF -29'767.60	CHF -49'172.00
	Totale crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF 36'428.20	CHF 38'565.55
	Altri crediti a breve termine		
	Credito imposta preventiva	CHF 325.65	CHF 654.25
	BEKB deposito cauzionale 42 4.243.170.34	CHF 25'652.90	CHF 25'612.10
	Totale altri crediti a breve termine	CHF 25'978.55	CHF 26'266.35
	Copertura perdita tramite pagatori in anticipo (Swisscom (Schweiz) AG / Orange Communications SA / upc cablecom GmbH Sunrise Communications AG / anteilmässig)	CHF 220'785.64	CHF 0.00
	Limitazioni contabili attive	CHF 106'089.05	CHF 95'091.10
	Totale attivo circolante	CHF 1'018'702.10	CHF 1'194'210.07
	Attivo fisso		
	Mobilio d'ufficio	CHF 1.00	CHF 1.00
	Totale attivo fisso	CHF 1.00	CHF 1.00
	TOTALE ATTIVO	CHF 1'018'703.10	CHF 1'194'211.07

Bilancio - Passivi

Bilancio al 31 dicembre
2013 a confronto con
l'anno precedente

		31.12.2013		31.12.2012
Capitale di terzi				
Capitale di terzi a breve termine				
Debiti da forniture e prestazioni	CHF	2'068.15	CHF	9'240.20
Debiti IVA	CHF	27'531.30	CHF	6'857.55
Debiti cassa pensione Winterthur Columna	CHF	3'865.20	CHF	1'326.05
Limitazioni contabili passive	CHF	38'730.00	CHF	52'323.15
Ritorno dell'eccedenza dei ricavi accumulati	CHF	0.00	CHF	189'384.12
Totale capitale di terzi a breve termine	CHF	72'194.65	CHF	259'131.07
Pagamenti anticipati				
Pagamenti anticipati Swisscom (Schweiz) AG	CHF	113'113.00	CHF	116'628.00
Pagamenti anticipati upc cablecom GmbH	CHF	126'643.00	CHF	141'069.00
Pagamenti anticipati Orange Communications SA	CHF	190'460.00	CHF	158'920.00
Pagamenti anticipati Sunrise Communications AG	CHF	218'548.00	CHF	228'395.00
Pagamenti anticipati mobilezone com ag	CHF	0.00	CHF	5'259.00
Pagamenti anticipati TelCommunication Services AG	CHF	27'744.45	CHF	10'345.00
Pagamenti anticipati TalkTalk AG	CHF	0.00	CHF	4'464.00
Totale pagamenti anticipati	CHF	676'508.45	CHF	665'080.00
Totale capitale di terzi	CHF	748'703.10	CHF	924'211.07
Capitale della Fondazione				
Capitale della Fondazione	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
Totale capitale della Fondazione	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
TOTALE PASSIVO	CHF	1'018'703.10	CHF	1'194'211.07

Conto economico

2013

2012

Conto d'esercizio del
2013 a confronto con
l'anno precedente

Ricavo netto

Spese procedurali dei pag. per singolo caso	CHF	351'472.08	CHF	406'870.21
Spese procedurali dei pagatori in anticipo	CHF	377'250.65	CHF	710'808.00
Modifiche Delcredere	CHF	19'404.40	CHF	-2'172.00
Totale ricavi	CHF	748'127.13	CHF	1'115'506.21

Stipendi	CHF	-694'961.90	CHF	-745'840.30
Compensi per il Consiglio di Fondazione	CHF	-35'500.00	CHF	-41'500.00
Prestazioni sociali	CHF	-103'080.50	CHF	-114'936.90
Spese accessione per il personale	CHF	-7'982.80	CHF	-5'377.20
CONTRIBUTO DI COPERTURA 1	CHF	-93'398.07	CHF	207'851.81

Altri costi desercizio

Canone di locazione e spese condominiali	CHF	-55'046.90	CHF	-55'677.20
Manutenzione e sostituzione del mobilio d'ufficio	CHF	-3'836.10	CHF	-4'193.40
Assicurazioni di cose	CHF	-1'365.45	CHF	-1'365.45
Materiale per l'ufficio	CHF	-3'013.20	CHF	-3'948.35
Telefono / fax / spese d'affrancatura	CHF	-13'153.95	CHF	-15'489.45
Spese informatiche	CHF	-19'235.85	CHF	-18'180.55
Costi giuridici / contabilità / revisione	CHF	-17'985.50	CHF	-16'913.55
Libri / riviste	CHF	-2'728.55	CHF	-1'864.15
Spese pubblicitarie	CHF	-1'038.40	CHF	-7'359.65
Spese di rappresentanza	CHF	-8'099.55	CHF	-7'913.95
Spese di rappresentanza del Con. di Fondazione	CHF	-686.70	CHF	-1'277.00
Emolumenti / tasse / permessi	CHF	-2'800.00	CHF	-5'400.00
Totale altri costi desercizio	CHF	-128'990.15	CHF	-139'582.70

Ammortamenti	CHF	-6'478.05	CHF	-3'425.65
--------------	-----	-----------	-----	-----------

Risultato d'esercizio senza interessi

Spese degli interessi / spese bancarie	CHF	-542.09	CHF	-321.97
Provento degli interessi	CHF	2'222.80	CHF	2'558.35

Costi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF	0.00	CHF	-167.65
---	-----	------	-----	---------

Proventi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF	2'379.10	CHF	0.00
--	-----	----------	-----	------

Rimborso dell'eccedenza di ricavi	CHF	4'020.82	CHF	-66'912.19
-----------------------------------	-----	----------	-----	------------

Copertura perdita tramite pagatori in anticipo
(Swisscom (Schweiz) AG /
Orange Communications SA /
upc cablecom GmbH
Sunrise Communications AG /
in modo proporzionale)

	CHF	220'785.64	CHF	0.00
--	-----	------------	-----	------

UTILE	CHF	0.00	CHF	0.00
--------------	------------	-------------	------------	-------------

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

Gümligen, 17. Aprile 2014

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 2013.

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



ombudscom

Schlichtungsstelle Telekommunikation

Office de conciliation des télécommunications

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 9.00 alle ore 13.00.

© ombudscom, 2014