



ombudscom

**Relazione annuale 2014
dell'Ufficio di conciliazione
della telecomunicazione**

ombudscom.ch

Prefazione del Presidente	4
Prefazione dell'Ombudsman	5
Svolgimento della procedura di conciliazione	6
La Fondazione	7
Le autorità di sorveglianza	7
L'Ufficio di conciliazione	8
Consiglio di fondazione	8
L'Ombudsman	8
La procedura di conciliazione / Presupposti di ricevibilità	8
Procedura e proposta di conciliazione	9
Proposta di conciliazione	9
Le tasse di procedura	9
Pagatori in anticipo e per singolo caso	10
Sentenze sulle decisioni riguardanti le tasse di procedura	10
Analisi delle procedure di conciliazione 2014	10
Richieste	10
Casi	12
Casi pendenti	12
Procedure di conciliazione concluse con successo	13
Ritiri delle richieste di conciliazione	13
Valore litigioso	14
Lingua e tipo di ricorrente	14
Motivi di ricorso	14
Servizi non richiesti e contratti a domicilio	15
Contratti conclusi mediante colloquio telefonico	15
Contratti conclusi a domicilio	17
Blocco, annullamento, disdetta, condizioni generali (CG)	18
Disdetta durante la durata contrattuale minima	18
Disdetta durante il rinnovo automatico del contratto	18
Fatturazione	19
Servizi a valore aggiunto	20
SMS/MMS a pagamento	21
Chiamate verso numeri Premium	23
Roaming	24
Qualità del servizio e servizio clienti	24
Contatti con i media	25
Esempi	26
Bilancio - Attivi	36
Bilancio - Passivi	37
Conto economico	38
Rapporto di revisione	39



Prefazione del Presidente

Ombudscom si impegna affinché i costi per la sua attività rimangano bassi e si possano conformare al lavoro individuale di ciascuno. L'ottimizzazione del sistema di rilevamento del tempo lavorativo ha dato i suoi frutti. Il rapporto di inchiesta dell'Ufficio federale della comunicazione (UFCOM) ha constatato che ombudscom ha svolto il lavoro per il quale è stato incaricato in modo efficiente e osservando criteri di elevata qualità. Anche la breve durata del trattamento dei casi emerge positivamente. Pertanto, secondo una valutazione globale, a ombudscom devono essere attribuiti ottimi voti. L'Ufficio ha infatti svolto le sue mansioni in modo corretto ed efficiente. Il Consiglio di fondazione è molto soddisfatto di questi risultati. Essi sono dovuti alla direzione dell'Ombudsman, Dr. Oliver Sidler, eseguita con professionalità, e al suo team, che anche nell'anno di rapporto, hanno svolto un ottimo lavoro. In nome del Consiglio di fondazione ringrazio l'Ombudsman e il suo team per la notevole applicazione.

ombudscom è stato confrontato, nel 2014, con un nuovo modello gestionale che secondo i requisiti legislativi non rientra nella sua sfera di competenza. Si tratta di servizi (a valore aggiunto), che non sono fatturati da un fornitore di telecomunicazione mediante la fattura telefonica bensì separatamente dalla società di servizi stessa oppure da una società di recupero crediti incaricata. Tale circostanza ha provocato molta incomprensione presso i clienti. Per tale ragione il Consiglio di fondazione ha sollecitato l'UFCOM a esaminare le basi legali per ampliare la sua competenza e poter esaminare anche tali controversie. La questione sarà trattata nell'ambito della revisione dell'Ordinanza sui servizi di telecomunicazione. Non sarà semplice distinguere in modo logico e sensato questi e altri servizi, che sono anch'essi parzialmente trattati mediante un servizio di telecomunicazione o a valore aggiunto.

In conclusione si segnala che Hans-Ulrich Hunziker, membro del Consiglio di fondazione, quale rappresentante dei fornitori dei servizi a valore aggiunto, ha sospeso il suo mandato a decorrere dal 25 novembre 2014 fino a nuovo avviso, a causa di un possibile conflitto di interessi, in ragione della sua attività quale membro del Consiglio di amministrazione delle società PayPal AG e Obligo AG, contro le quali sono attualmente pendenti dei procedimenti civili e penali. Il Consiglio di fondazione dichiara al riguardo che l'indipendenza dell'Ufficio di conciliazione non è mai stata messa in pericolo. Esso seguirà con attenzione i nuovi sviluppi dei procedimenti giuridici.

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Il Presidente del Consiglio di fondazione



Prefazione dell'Ombudsman

Come negli anni precedenti, anche nel 2014, le conclusioni contrattuali al telefono, non desiderate, rappresentano il motivo di ricorso principale inoltrato dinanzi all'Ufficio di conciliazione. La maggior parte dei contratti contestati è stato sciolto dai fornitori dopo l'intervento dell'Ufficio di conciliazione al quale si sono rivolti le/i clienti dei fornitori. Nella maggior parte di questi casi il contratto è stato immediatamente annullato e le/i clienti hanno saldato i costi insorti per i servizi erogati fino a quel momento. Nei casi in cui l'Ufficio di conciliazione, indipendentemente dall'invio della registrazione della consulenza e del colloquio contrattuale, aveva effettuato una procedura di conciliazione, ho proposto l'annullamento contrattuale senza conseguenze finanziarie.

Senza l'esibizione della registrazione del colloquio commerciale, il fornitore non è in grado di provare che il contratto è stato validamente concluso. Pure le rare registrazioni che sono state inviate dimostravano di rado, che le/i clienti potevano partire dal presupposto che era effettivamente stato concluso un contratto orale: le informazioni del venditore erano in effetti troppo confuse o le informazioni base riguardanti la conclusione contrattuale erano poco trasparenti. A tale proposito risulta importante che durante il colloquio il cliente prenda effettivamente conoscenza dell'invio dello scritto di benvenuto inviato e della documentazione contrattuale dopo il colloquio commerciale. Spesso i fornitori prevedono un diritto di revoca da sette a dieci giorni.

L'attività dell'Ufficio di conciliazione è nuovamente aumentata per quanto riguarda i servizi di valore aggiunto. Si tratta di servizi che sono erogati mediante un servizio di telecomunicazione il quale è fatturato con il canone telefonico. La competenza per trattare tali controversie da parte di ombudscom non è sempre data; ciò è il caso quando il fornitore di servizio a valore aggiunto invia la fattura direttamente alla sua clientela. Con le crescenti offerte e le possibili modalità di pagamento il mercato dei servizi a valore aggiunto sta mutando. Anche la competenza di ombudscom per il trattamento di controversie tra fornitori e la loro clientela deve essere ripensata.

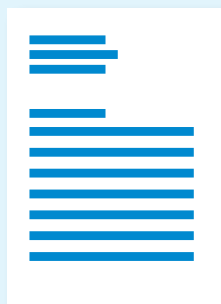
Si spera che pure in futuro vi sarà un ufficio di conciliazione competente per risolvere le divergenze tra clienti e fornitori. Si ringrazia il Team di ombudscom che ha dimostrato una costante motivazione e che, nell'anno di rapporto, ha trattato ben 6'534 richieste e casi. Ringrazio pure il Consiglio di fondazione che ha accompagnato il mio lavoro con sostegno e senso critico. L'autorità di sorveglianza UFCOM anche nel 2014 non ha riscontrato alcuna obiezione. Trasmetto volentieri tale avviso positivo quale lode ai collaboratori dell'Ufficio di conciliazione.

Dr. Oliver Sidler, Ombudsman

Svolgimento della procedura di conciliazione

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.

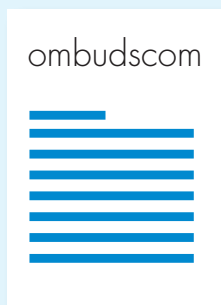
3.

Presenza di posizione del fornitore



4.

Elaborazione della proposta di conciliazione da parte di ombudscom



Accettazione = Conclusione della procedura

Rifiuto = Conclusione della procedura

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.

I fondatori 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 Consumatrice della Svizzera italiana)
- FRC (Fédération romande des consommateurs)
- kf (Konsumentenforum)

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 dei consumatori:

Mathieu Fleury (Fédération romande des consommateurs, segretario generale)

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 suo mandato è sospeso dal 25.11.2014.

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 condotto le sedute ordinarie il 28.02.2014 e il 19.09.2014. Una seduta straordinaria ha avuto luogo il 25.11.2014.

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 ombudscm di svolgere l'attività di conciliazione sulla base di un contratto di diritto amministrativo. Quest'ultimo prevede l'incarico di attività di conciliazione alla Fondazione ombudscm per una durata di 5 anni, dal 2013 al 2018. L'UFCOM sorveglia, unitamente all'Autorità federale di vigilanza sulle fondazioni, l'attività della Fondazione.

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 alcun 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).

Consiglio di fondazione

Nell'anno 2014 il team di ombudscom era composto dai seguenti collaboratori:

Valentina Bieri, giurista praticante (50%)
Beatrix Carelli, assistente amministrativa (100%)
Sabrina Carron-Roth, giurista (40%; dal 1.9.2014)
Laurent Grobety, giurista praticante (50%; dal 31.8.2014)
Eleonora Rhyn, giurista (50%; vice Ombudsman)
Oliver Sidler, avvocato (60%; Ombudsman)
Coline Steullet-Scherrer, giurista (80%)
Sarah Streuli, assistente amministrativa (70%)
Larissa Thoma, giurista (100%)
Mara Vassella, giurista (50%; 70% dal 1.11.2014)
Linard Vital, giurista (90%; fino al 31.10.2014)

L'Ombudsman

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.

La procedura di conciliazione

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 la controparte; in questo caso l'ultimo contatto avuto con la controparte in merito alla controversia in essere non deve risalire, in linea di massima, ad un lasso di tempo superiore ai dodici mesi e l'istanza di conciliazione non risulta palesemente abusiva.

Se questi requisiti, previsti 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).

A livello pratico non è sempre evidente comprendere, sia 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 pubblica perciò un compendio sulla sua pratica riguardante i presupposti di ricevibilità. Il documento, che può essere consultato sul sito internet (<https://www.ombudscom.ch//it/ombudscom-procedura/prassi.php>), persegue lo scopo di fornire informazioni utili sia alle/ai clienti così come alle/ai fornitrici/fornitori.

Se i requisiti sono soddisfatti dall'istanza di conciliazione, il fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto interessato viene invitato a prendere posizione in merito alla vertenza, entro un termine di 20 giorni. Dopo aver ottenuto la presa di posizione del fornitore, l'Ufficio di conciliazione redige una proposta di conciliazione. Le parti hanno la possibilità di accettare, rifiutare la proposta o di fornire una controproposta. Nell'ambito di ulteriori trattative l'Ufficio di conciliazione tenta di trovare un accordo tra le parti.

Qualora la/il cliente e il fornitore di servizi di telecomunicazione o a valore aggiunto concordino con la proposta di conciliazione e la sottoscrivono, la procedura di conciliazione è riuscita e viene conclusa. La procedura termina anche quando una delle parti non concorda con la proposta di conciliazione o il cliente ritira la procedura.

Procedura e 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), 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 ulteriori 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 rispettasse l'accordo, la controparte ha la possibilità di adire il tribunale civile competente. L'Ufficio di conciliazione non ha potere decisionale di disporre misure nei confronti delle parti.

Proposta di conciliazione

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 dopo deduzione dell'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

Le tasse di procedura

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 scelgono 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 %.

Sentenze sulle decisioni riguardanti le tasse di procedura

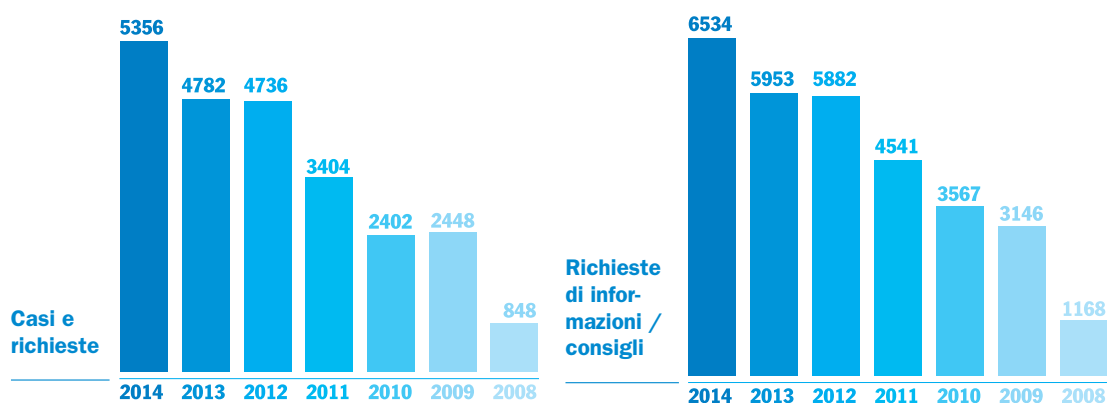
Nell'anno di rapporto sono stati inoltrati dinanzi al Tribunale amministrativo federale sei ricorsi da un fornitore di servizi di telecomunicazione e un ricorso da un fornitore di servizi a valore aggiunto contro le rispettive decisioni dell'Ufficio di conciliazione riguardanti le tasse di procedura.

Il Tribunale amministrativo federale ha respinto in due sentenza sette ricorsi di un fornitore di servizi di telecomunicazione e un ricorso di un fornitore di servizi a valore aggiunto. Al 31 dicembre 2014 erano pendenti ancora due procedure.

Analisi delle procedure di conciliazione 2014

Nell'anno preso in esame si sono rivolte a ombudscom in totale 6'534 Persone (2013: 5'953). Ciò significa che, mensilmente, hanno consultato l'Ufficio di conciliazione 545 clienti. Ne sono derivati 1'178 casi (2013: 1'171) e 5'356 richieste (2013: 4'782). In paragone all'anno precedente questi dati corrispondono a un aumento del 10% circa.

Il seguente diagramma illustra lo sviluppo delle richieste e dei casi a decorrere dall'anno 2008, 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):

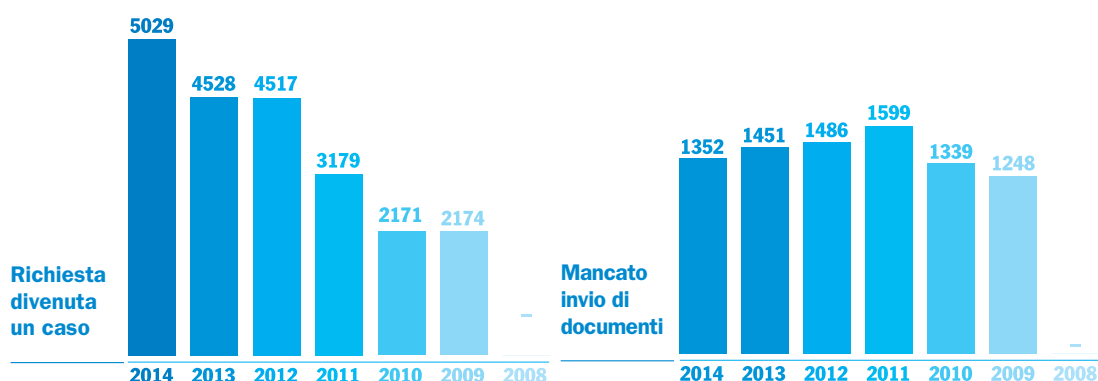


Richieste

Una richiesta è rilevata statisticamente quando una/un cliente si rivolge per iscritto o telefonicamente all'Ufficio di conciliazione sebbene i requisiti necessari per l'avvio di una procedura di conciliazione, previsti dall'art. 8 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti, non siano ancora

soddisfatti. Dalla cifra complessiva di 6'534 persone che si sono rivolte a ombudscom nell'anno preso in esame, risultano 5'356 richieste. Ciò corrisponde all'81,97% rispetto al numero totale dei casi e delle richieste (6'534). In paragone all'anno precedente, il numero delle richieste è perciò aumentato del 12% (2013: 4'782).

Di tutte le 5'356 richieste inoltrate, è stato possibile concluderne, al 31 dicembre 2014, circa il 94%, ossia 5'029. Queste 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. Alcune richieste telefoniche delle/dei clienti che hanno potuto essere risolte mediante delle informazioni sulla procedura di conciliazione, sono state immediatamente concluse, non essendo necessaria alcuna misura ulteriore. Le/li 2'324 clienti, che hanno contattato ombudscom telefonicamente per richiedere informazioni e chiarimenti, corrispondevano circa al 43% di tutte le richieste.



1'352 richieste sono state concluse in seguito al mancato invio di documenti. Esse corrispondono al 25% dell'insieme di tutte le richieste. In paragone all'anno precedente risulta una lieve diminuzione. Spesso i requisiti richiesti per inoltrare risp. per effettuare una procedura di conciliazione sono considerati troppo impegnativi per alcuni clienti. Ad altri inoltre sembrava complicata la compilazione dell'apposito formulario di richiesta di conciliazione. 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). Alcuni di essi sono stati erroneamente informati sulle funzioni e le competenze di ombudscom. In questa circostanza le collaboratrici e 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, nei 12 mesi precedenti, di trovare una soluzione alla controversia. Se dalla richiesta o dai documenti inviati non risultava un tentativo di trovare una soluzione con il fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto, l'Ufficio di conciliazione raccomandava alle/ai clienti di rivolgersi dapprima al fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto mediante uno scritto di contestazione. Con tale scritto era necessario 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 l'80% di tutte le richieste scritte è stato concluso senza avviare una procedura di conciliazio-

ne. 267 clienti 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 ricevitibilità non erano ancora soddisfatte) e sono così riuscite/i a raggiungere direttamente un accordo. Solo nel 14% delle richieste presentate erano soddisfatte le condizioni di ricevitibilità di modo che è stato possibile avviare formalmente, e quindi fatturare, la procedura di conciliazione.

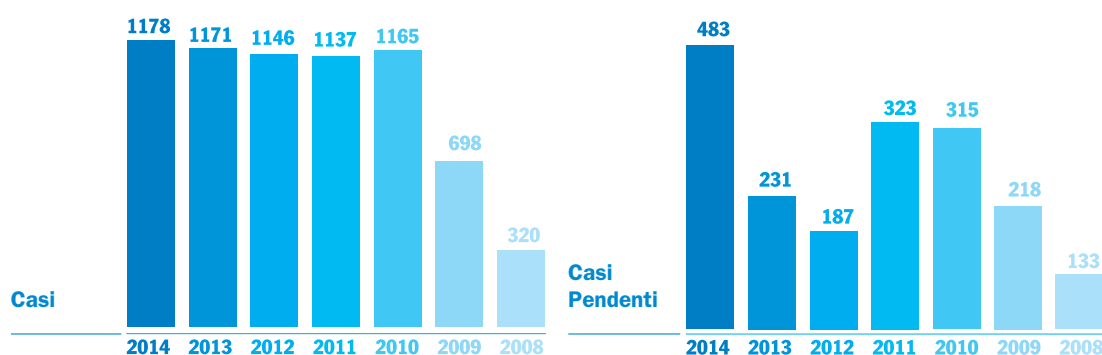
L'ingente numero di richieste archiviate ha condotto a un notevole dispendio amministrativo che non poteva essere fatturato separatamente e doveva quindi essere coperto dalle tasse di procedura. All'incirca metà del tempo di lavoro dei collaboratori di ombudscom è impiegato per trattare le richieste.

Rispetto all'anno precedente, il numero di richieste ancora pendenti al 31 dicembre 2014, corrispondente a 327, è aumentato (2013: 254).

Casi Una richiesta o una domanda di conciliazione viene registrata statisticamente come caso se tutti i requisiti di ricevitibilità 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 6'534 persone, che nell'anno preso in esame si sono rivolte all'Ufficio di conciliazione, sono risultati 1'178 casi, ciò che corrisponde circa al 18%. 735 richieste sono state trattate come casi. I restanti 443 casi derivano da cause già inoltrate in modo completo, rendendo così possibile l'avvio della procedura senza dover rendere attente/i le/i clienti della necessità di compilare il formulario "richiesta di conciliazione" o redigere un'eventuale lettera di reclamo. In tali vertenze le condizioni di ricevitibilità erano dunque già soddisfatte all'introduzione della richiesta.

In paragone all'anno precedente, in cui sono stati registrati 1'171 casi, nel 2014 si è registrato un lieve aumento, pari a 7 casi. Da circa 4 anni il numero di casi si aggira attorno alla stessa cifra con 1'165 (2010), 1'137 (2011), 1'146 (2012), 1'171 (2013) e 1'178 casi nel 2014. Al termine del periodo in esame sono stati conclusi 688 casi mentre 483 casi erano ancora pendenti.



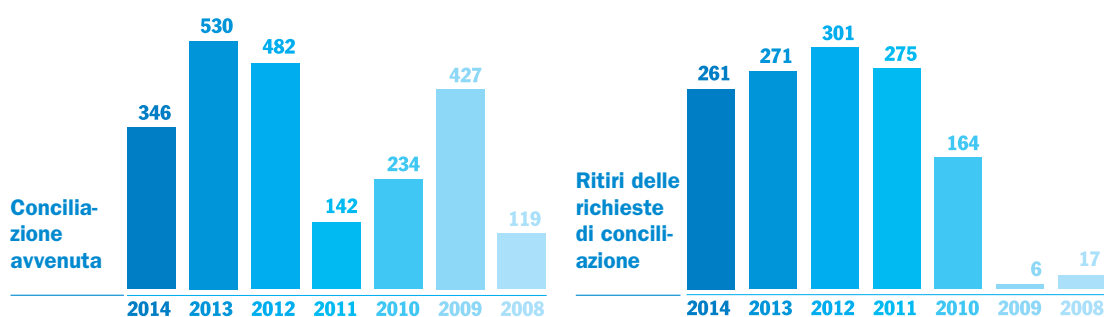
Casi pendenti Del totale di 1'178 casi, alla fine dell'anno preso in esame ne erano pendenti ancora 483, ciò che corrisponde al 41% circa (2013: 231). I casi ancora pendenti riguardavano soprattutto le richieste di conciliazione inoltrate in novembre e dicembre 2014.

Dei 483 casi ancora pendenti, 128 casi erano in attesa di una reazione da parte del fornitore o del cliente. 336 casi erano già terminati ma la relativa fattura al fornitore interessato non era ancora stata inviata e in 19 casi l'Ufficio di conciliazione si apprestava a redigere una proposta di conciliazione o a concludere la procedura.

Procedure di conciliazione concluse con successo

In 434 casi l'Ufficio di conciliazione ha redatto una proposta di conciliazione, ciò che rappresenta, rispetto all'anno precedente, una diminuzione di 235 casi (2013: 669). Questa diminuzione è da ricondurre soprattutto al fatto che anche nell'anno di rapporto, come in precedenza, più clienti hanno ritirato la loro richiesta di conciliazione dopo aver trovato un accordo con il fornitore.

Delle 434 proposte di conciliazione elaborate, 88 sono state rifiutate da una o da entrambe le parti e la procedura di conciliazione è stata conclusa in quanto fallita. Nei restanti 346 casi, la richiesta di conciliazione elaborata è stata accettata e la procedura di conciliazione è stata conclusa con successo. Ciò corrisponde ad una percentuale di successo di quasi l'80%, che, paragonato all'anno precedente, è rimasto all'incirca alla stessa percentuale di riuscita (2013: 79%). Vi sono svariate motivazioni per cui un cliente o un fornitore rifiuta una proposta di conciliazione: l'Ufficio di conciliazione non propone di principio un'agevolazione al cliente da parte del fornitore se quest'ultimo ha agito in modo corretto. Nel caso in cui un cliente ha torto e il fornitore ha dimostrato un comportamento corretto, il cliente non deve essere gratificato per essersi rivolto a ombudscom. Va poi notato che i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto si attengono maggiormente alle disposizioni legislative che in passato, circostanza che conduce alla diminuzione di comportamenti scorretti. Infine si rileva che alcuni fornitori si sono rifiutati, nonostante l'obbligo legale di partecipare a una procedura di conciliazione, di verificare risp. di sottoscrivere la proposta 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 diminuito da 271 a 261 casi. 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, sulla base della documentazione inoltrata, una proposta di conciliazione con brevi considerazioni.

Ritiri delle richieste di conciliazione

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, l'introduzione della procedura di conciliazione, ha 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 corrisponde all'87%.

Valutazione delle procedure di conciliazione

Valore litigioso

La statistica sul valore litigioso è stata introdotta a partire dal 2007. Nell'anno preso in esame esso è diminuito leggermente rispetto al 2013, situandosi a CHF 421.— in media (2013: CHF 446.—; 2012: CHF 413.—; 2011: CHF 424.—; 2010: CHF 740.—; 2009: CHF 937.—; 2008: 1'200.—; 2007: CHF 750.—). Questi valori non determinano alcun trend particolare, si tratta piuttosto di una suddivisione casuale ripartita su diversi anni. Un valore litigioso elevato si constata comunque piuttosto nei casi di Roaming. Con l'aumentare della notorietà dell'Ufficio di conciliazione, è cresciuto anche il numero di persone che vi si sono rivolte con un esiguo valore litigioso.

Lingua e tipo di ricorrente

Delle 6'534 procedure complessivamente registrate presso ombudskom, il 78.9% è stato trattato in tedesco, il 17.8% in francese, il 2.9% in italiano e il 0,4% in altre lingue. Le procedure vengono svolte nelle tre lingue ufficiali secondo le richieste inoltrate dai clienti. In paragone all'anno precedente non si riscontra quasi alcuna differenza.

Solamente 278 richieste o casi sono stati inoltrati da imprese (4.25%), mentre tutto il resto da privati.



Motivi di ricorso

2014	817	671	1120	968
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
2014	2435	-	33	6
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)
2014	77	76	25	306
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

Servizi non richiesti e contratti a domicilio

In paragone all'anno precedente, le richieste di conciliazione riguardanti servizi non richiesti e contratti a domicilio sono aumentate notevolmente. Rispetto al 2013 (1'605) sono state trattate 2'435 richieste. Questo motivo di ricorso corrisponde a quasi il 37% di tutte le richieste. Si tratta in particolare di contratti indesiderati stipulati telefonicamente con un altro fornitore di servizi di telecomunicazione o contratti a domicilio. Rientrano pure in questa categoria le revoche di contratti stipulati telefonicamente non accettate dai fornitori.

La maggior parte dei reclami sporti è da ricondursi all'attività di un fornitore di servizi di telecomunicazione. Poiché la maggior parte delle persone – in particolare nell'ambito della telefonia fissa – era già abbonata ad un fornitore di servizi di telecomunicazione, il tentativo di ottenere nuovi clienti ha determinato, di fatto, la perdita degli stessi da parte del fornitore precedente. I fornitori di servizi di telecomunicazione hanno fatto pubblicità a domicilio o soprattutto al telefono, per abbonamenti ad 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 (1'989) riguardano clienti che contestavano il (presunto) contratto stipulato telefonicamente. La maggior parte delle richieste telefoniche presso l'Ufficio di conciliazione riguardavano tale motivo di ricorso.

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. 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 azione entro i termini presso il tribunale competente, l'Ufficio di conciliazione riacquista 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, alla ricezione della prima fattura, rimanendo sbigottite/i di fronte a quest'apparente conclusione contrattuale. Alcune/i clienti hanno sostenuto di non aver mai sottoscritto alcun contratto, bensì di aver unicamente richiesto l'invio dei documenti. Altre persone hanno menzionato di non essere state a conoscenza che si trattasse di un altro fornitore di servizi di telecomunicazione.

Mediante il colloquio telefonico le/i clienti hanno di fatto concluso un contratto di preselezione senza volerlo con il quale le chiamate venivano fatturate secondo le tariffe del nuovo fornitore di servizi di telecomunicazione, sebbene le/i clienti continuassero a ricevere una fattura del fornitore

iniziale per l'allacciamento alla rete fissa (tassa di base). In parte si constatava pure la stipulazione di abbonamenti alla telefonia mobile, ad internet e/o per i servizi televisivi.

Sebbene molte/i clienti non ne sono 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 i 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 non esplica alcun effetto giuridico.

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, ma non gli ulteriori contratti relativi all'ambito della telecomunicazione, stipulati anch'essi al telefono.

Tutti i fornitori di servizi di telecomunicazione sono obbligati a registrare l'offerta verbale della preselezione. Una tale offerta consiste della cosiddetta TPV (Third Party Verification, cioè la conclusione contrattuale orale standardizzata) e della conversazione commerciale che la precede (conversazione di consulenza). Richieste di preselezione avvenute telefonicamente devono essere registrate attraverso un sistema di registrazione automatica. Qualsiasi condizionamento da parte di terzi durante la registrazione è vietato. Inoltre, la cosiddetta TPV dev'essere verificata da terzi indipendenti rispetto al fornitore di servizi di telecomunicazione (organo TPV). La registrazione dev'essere completa e conservata dal fornitore per almeno sei mesi (cifra 4.3 dell'Appendice 2 all'Ordinanza ComCom). Se la consumatrice o il consumatore contestano il passaggio al nuovo fornitore, l'Ombudsman è dell'avviso che la registrazione debba essere conservata finché non è stato possibile 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, ciò significa la conversazione di consulenza e la conversazione che ha poi condotto alla stipulazione contrattuale. In caso contrario, il fornitore di servizi di telecomunicazione deve adottare tutte le misure necessarie per ripristinare entro cinque giorni lavorativi lo stato di preselezione precedente sul collegamento in questione (cfr. la cifra 4.5 dell'Appendice 2 all'Ordinanza ComCom). La possibilità di produrre la registrazione della conversazione è inoltre presupposto affinché il fornitore di servizi di telecomunicazione possa dare l'incarico, al fornitore originale, di attivare la nuova preselezione e quindi di avviare il cambiamento (cifra 4.1 dell'Appendice 2 all'Ordinanza ComCom).

Nella maggior parte dei casi, i fornitori di servizi di telecomunicazione non hanno recapitato la registrazione completa della conversazione di consulenza né alle/ai clienti, né all'Ufficio di conciliazione, oppure hanno messo a loro disposizione solo una parte della registrazione. Ciò ha avuto come

conseguenza che i fornitori di servizi di telecomunicazione hanno dovuto ripristinare la situazione iniziale a proprie spese. La maggior parte di essi non ha adempiuto tale obbligo. Secondo il parere dell'Ombudsman, la registrazione della conclusione del contratto messa a disposizione, (TPV), è sì utile per la valutazione del caso, tuttavia, se osservata singolarmente, possiede poca forza persuasiva perché si possa ripercorrere e quindi confermare una valida conclusione del contratto. Perciò, la mancanza della (completa) registrazione della conversazione, nelle proposte di conciliazione è stata considerata 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. 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 trovavano in errore e che quindi il contratto era nullo. Inoltre ha informato i fornitori di servizi di telecomunicazione su come condurre una consulenza chiara e trasparente con informazioni dettagliate sul cambio del fornitore.

Vi sono state però anche registrazioni contenenti informazioni dettagliate. In simili casi le/i clienti sono andate/i incontro ad un valido vincolo contrattuale. Il mero non sapere che un contratto assume valore anche se stipulato oralmente non è infatti sufficiente affinché questo venga ritenuto non valido.

Come menzionato, l'obbligo di registrazione nominato in precedenza riguarda solo le richieste di preselezione. Per altre conversazioni telefoniche (relative alla telefonia mobile, ai servizi televisivi o ad internet), non è previsto alcun obbligo legale di registrazione.

Inoltre, per i contratti di qualsiasi tipo, conclusi al telefono, non esiste ancora un diritto di revoca legale, come per i contratti a domicilio. Nell'ambito delle modifiche del codice delle obbligazioni è però prevista l'estensione del diritto di revoca anche per i contratti conclusi a domicilio. Molti fornitori di servizi di telecomunicazione concedono già un diritto di revoca di sette a dieci 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 le lettere ricevute senza aprirle e che quindi fanno decorrere il termine di revoca senza farne uso. L'Ombudsman consiglia perciò di leggere i documenti inviati anche se le/i clienti li considerano semplice pubblicità. Egli 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 rimane sia nell'anno di rapporto come negli anni scorsi esiguo. 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, rispettivamente, risarcire eventuali prestazioni di cui si è già usufruito. I contratti e le condizioni generali trasmesse all'Ombudsman contenevano nella maggior parte dei

Contratti conclusi a domicilio

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 decorrere solo a partire dal momento in cui 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 nel 2014 più del 25% (817; 2013: 1'099). Questo motivo della controversia comprende soprattutto vertenze riguardanti una disdetta e le sue modalità. La problematica riguarda anche il termine stesso 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 disdetta 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. Nei casi che non rientrano in un motivo grave, i fornitori reputano di essere autorizzati a fatturare alle/ai clienti la tassa per la disdetta anticipata stabilita contrattualmente. L'Ombudsman ritiene che la fatturazione della stessa non sia 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, si beneficia di un telefono cellulare o di 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 che giustificano 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 disdica 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 intravede il problema nei contratti roll-over in sé, bensì nelle 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.

Fatturazione

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 ha un utilizzo dell'abbonamento Flatrate anomalo rispetto all'utilizzo medio da parte dei privati, i fornitori di servizi di telecomunicazione fatturano - generalmente dopo uno o più avvisi - separatamente i servizi ulteriori o effettuano un cambiamento dell'abbonamento. Tali clausole di adeguamento sono valide 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 sotto forma 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 sotto forma cartacea. In linea di massima l'Ombudsman riconosce l'ambizione dei fornitori di servizi di telecomunicazione di adattare la propria prassi commerciale all'eco-compatibilità. Tuttavia, cambiamenti generali delle prassi adottate non dovrebbero far sì che le esigenze di alcuni gruppi di clienti e quindi anche la gentilezza nei loro confronti vengano meno. È in particolare la clientela in età più avanzata che molto spesso non dispone di un accesso internet e che quindi, con l'introduzione di una tassa per la fattura sotto forma 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 sufficientemente definite. Ne consegue che 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 diminuiti da 1'225 (2013) a 1'120.

Servizi a valore aggiunto

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 nell'anno precedente 911 casi. Nell'anno di rapporto hanno raggiunto la soglia record di 968 istanze. Questo continuo aumento dimostra una maggiore attività dei fornitori di servizi a valore aggiunto.

Sotto questo motivo della controversia rientra la ricezione di SMS/MMS a pagamento, chiamate verso numeri inizianti 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). Anche nell'anno di rapporto 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, queste non hanno potuto essere elaborate. Ai richiedenti non rimaneva che adire la via del tribunale ordinario in materia di diritto civile o penale. Per tale motivo l'Ufficio di conciliazione ha pubblicato delle informazioni al riguardo sul suo sito internet

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 e che come tali sono riservati ai servizi a carattere erotico. Per tutte le/i clienti minori di 16 anni, i fornitori, se sono a conoscenza della loro età, devono attivare il blocco all'accesso alle offerte a carattere erotico. Inoltre, i fornitori di servizi di telecomunicazione devono offrire alle/ai clienti dei 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 possibili contratti.

Mediante 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 dal cliente. Di seguito vengono illustrati tre dei numerosi esempi di servizi a valore aggiunto contestati:

SMS/MMS a pagamento

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 stati i genitori 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 il fornitore interessato deve informare gratuitamente e chiaramente la consumatrice/il consumatore su un'eventuale tassa di 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 che si dovranno sostenere. Infatti, non è stata richiamata l'attenzione in maniera inequivocabile sul fatto che l'iscrizione avrebbe generato la ricezione di numerosi SMS a pagamento. Viene piuttosto messa in primo piano, con l'indicazione del prezzo, un'unica prestazione, come un video erotico o una suoneria. È in particolare a causa delle conseguenze finanziarie per le/i clienti

che l'Ombudsman, con le proposte di conciliazione, si pronuncia sempre a favore di informazioni chiare e trasparenti e rimette spesso in questione l'avvenuta stipulazione contrattuale.

Come pure nell'anno precedente, anche nell'anno di rapporto è stata riscontrata la problematica del 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 illegali 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 fornitore 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 si è pertanto messa in dubbio la conclusione contrattuale e si è previsto che il fornitore di servizi a valore aggiunto rimborsasse alle/ai clienti l'importo fatturato loro dal fornitore di servizi di telecomunicazione per gli SMS/MMS, in modo tale che la fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione potesse essere saldata interamente.

Fanno parte del motivo riguardante la controversia "servizi a valore aggiunto" 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.

**Chiamate verso
numeri Premium**

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 fatturate 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 quest'informazione che i servizi possono essere fatturati a prezzo maggiorato (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 ero-

gati, mentre in altre controversie l'erogazione di servizi non era 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 riferisce 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.

Roaming

In 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 l'allacciamento del telefono cellulare. La buona applicazione e gli sforzi dei fornitori di servizi di telecomunicazione si riflettono anche nei casi riguardanti il roaming, la cui cifra totale rimane esigua: 76 casi (2013:129; 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.

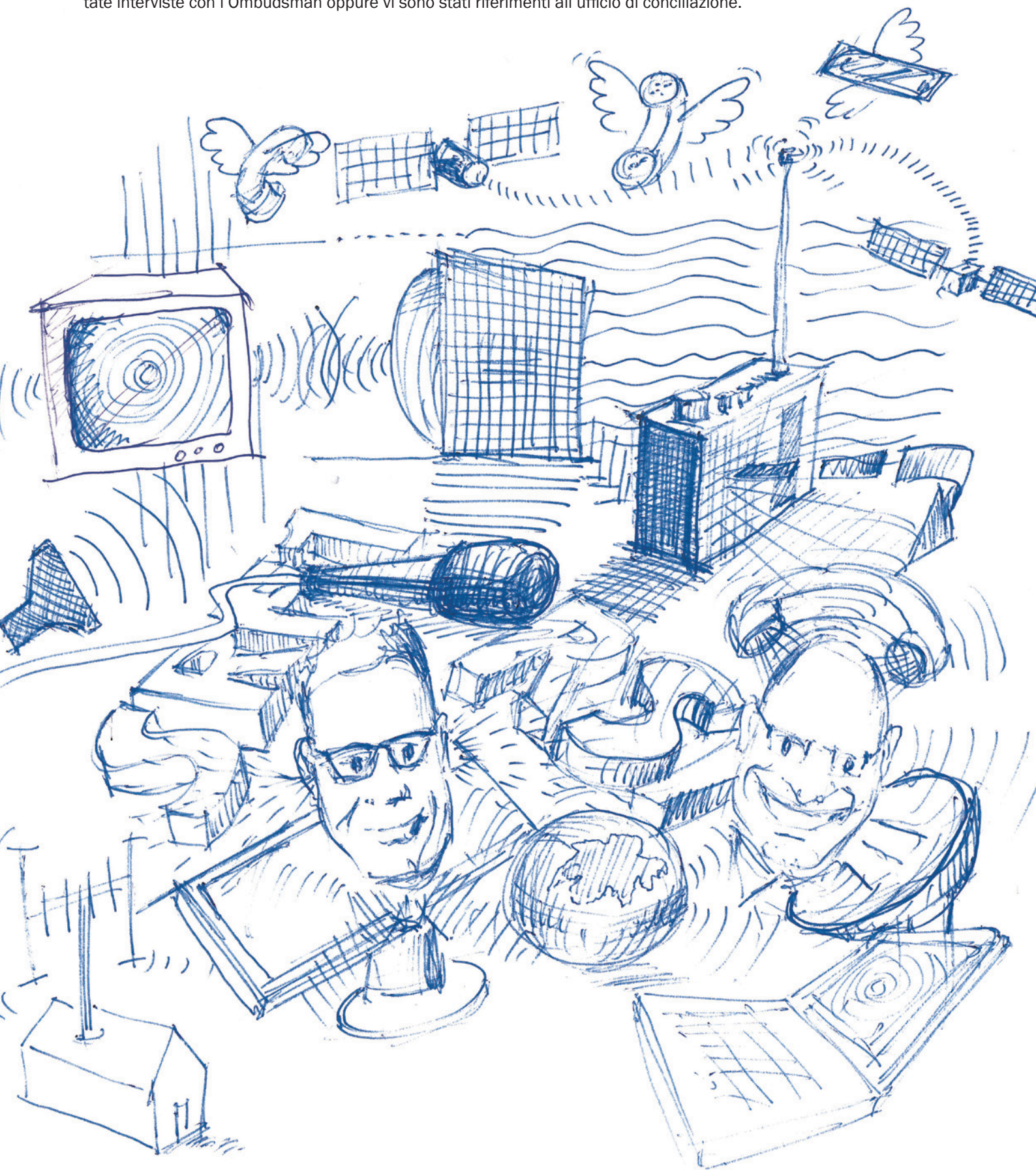
Qualità del servizio e servizio clienti

In questo ambito il numero di reclami (671) è rimasto pressoché uguale all'anno precedente (2013: 678).

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.

Nell'anno preso in esame, l'Ufficio di conciliazione ombudscom è stato contattato da numerosi 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. Ad esempio, nella trasmissione «Espresso» della SRF1 sono state riportate interviste con l'Ombudsman oppure vi sono stati riferimenti all'ufficio di conciliazione.

Contatti con i media



Contratto orale senza mezzi di prova

Problema: i coniugi X contestano un contratto orale, concluso telefonicamente fra l'operatore Y e la signora X. I coniugi sostengono che all'origine della stipulazione contrattuale vi è stata una consulenza errata. In ragione della chiara fattispecie l'operatore Y non ha ritenuto necessario fornire dei mezzi di prova attestanti l'avvenuto contratto orale. L'Ombudsman non ha perciò potuto verificare la conclusione contrattuale e ha raccomandato al fornitore Y di rinunciare alle pretese pecuniarie nei confronti dei coniugi X.

Consiglio: l'Ombudsman consiglia di non lasciarsi coinvolgere in un colloquio telefonico, qualora sussista un rischio di stipulare un contratto indesiderato. Va poi preso in considerazione il fatto che l'affermazione "telefonare con tariffe più vantaggiose" non corrisponde in ogni caso alla realtà e va paragonata all'abbonamento attuale. Inoltre va notato che prima di poter cambiare fornitore è di regola necessario rispettare i termini della durata contrattuale minima.

I coniugi X sono stati contattati dal fornitore Y. Il fornitore ha in primo luogo menzionato che i coniugi erano clienti del fornitore Z. Questi non avevano compreso con esattezza ciò che il collaboratore di Y avesse tentato di vendere. Egli avrebbe parlato di telefonate con tariffe più vantaggiose sulla base di prezzi forfettari. La signora X avrebbe più volte informato il fornitore che era già in possesso di un abbonamento completo presso Z prevedente un'offerta combinata con TV, Internet e telefonia fissa. Il collaboratore di Y ha informato la signora X che per ragioni giuridiche il colloquio telefonico sarebbe stato registrato. Due settimane dopo la chiamata i coniugi X avrebbero ricevuto uno scritto di benvenuto da Y. Senza alcuna reazione da parte loro, avrebbero poco tempo dopo ricevuto una prima fattura che è stata successivamente contestata. Il fornitore Y ha respinto la contestazione indicando il termine di disdetta contrattuale di 24 mesi. Il signor X non era d'accordo con il presunto rapporto contrattuale, soprattutto in ragione del fatto che le condizioni contrattuali non sarebbero migliori di quelle del fornitore Z. Inoltre, anche presso quest'ultimo operatore, i clienti dovevano rispettare una durata contrattuale minima. Di conseguenza essi sarebbero stati tenuti a saldare due canoni.

Nel caso concreto il cliente contesta in sostanza la maniera in cui è avvenuta la presunta stipulazione contrattuale. Il fornitore che ha effettuato la chiamata di preselezione non si esprime in merito al contenuto contrattuale. Unicamente una verifica del contratto, ossia il colloquio telefonico, potrebbe fornire una risposta alle questioni irrisolte. L'invio della registrazione è pertanto condizione imprescindibile. Alla richiesta del colloquio orale da parte dell'Ombudsman l'operatore ha osservato che in ragione della chiarezza della fattispecie, avrebbe rinunciato a fornire all'Ombudsman il mezzo di prova richiesto. Il contratto deve pertanto essere verificato in mancanza di tale mezzo di prova essenziale. L'obbligo di edizione della registrazione del colloquio esiste unicamente, secondo il diritto nell'ambito della telecomunicazione, nei confronti delle/dei clienti (cfr. Appendice 2 all'Ordinanza del 17 novembre 1997 della Commissione federale delle comunicazioni concernente la legge sulle telecomunicazioni, cifra 4.3 requisito 4; RS 784.101.112/2).

La prassi applicata dall'Ombudsman in questi casi è chiara: senza l'edizione della documentazione contrattuale rilevante (concretamente l'insieme dei colloqui telefonici) l'Ombudsman parte dal presupposto che il contratto non è stato validamente concluso. La menzione secondo cui vi sarebbe stata una conferma dell'incarico, come menzionato dall'operatore Y, non dimostra l'avvenuta conclusione contrattuale. L'Ombudsman è del parere che la rinuncia del fornitore all'edizione delle basi contrattuali avvalora i dubbi esposti dal cliente. Oltre a ciò è necessario far notare che i fornitori che effettuano domande di preselezione devono disporre, secondo le prescrizioni nell'ambito del diritto della telecomunicazione, della registrazione completa del colloquio. In caso di controversie quest'ultima deve poter essere fornita al cliente.

Il colloquio precedente alla conclusione contrattuale formale (presentazioni iniziali, consulenza ecc.) ha degli effetti sulla valenza contrattuale e riveste dunque una certa importanza. I nuovi clienti danno il loro consenso all'offerta sulla base delle informazioni ottenute oralmente. Essi non possono verificarle, a differenza di un contratto scritto. I potenziali clienti devono poter partire dal presupposto che al momento del colloquio telefonico vengano informati in modo completo e corretto sul contenuto e sulle possibili conseguenze di un cambiamento di operatore. In tal senso risulta fondamentale una consulenza precisa e di alta qualità. Se le informazioni fornite ai clienti sono poco chiare e addirittura errate, si possono facilmente creare dei malintesi. Il contratto che è viziato da errore (essenziale), risulta nullo risp. annullabile per una delle parti. Questi requisiti valgono pure per una comprensione errata del cliente che è ricinoscibile e non viene corretta dal consulente.

Nel caso di specie il fornitore Y ha prospettato delle tariffe più favorevoli senza tuttavia considerare la situazione attuale dei coniugi X e ignorando la circostanza che non si trattava di un'offerta realmente più favorevole. In mancanza di un paragone concreto con le tariffe attuali, l'affermazione secondo cui il cliente potrebbe usufruire di tariffe più vantaggiose non dovrebbe essere possibile. Tale conclusione vale maggiormente, se le differenze di tariffe tra i diversi fornitori di principio rimangono esigue e i vantaggi finanziari di determinati prodotti dipendono fortemente dalle abitudini di utilizzo dei clienti. In concreto i clienti avrebbero dovuto pagare il prodotto di Z e i costi mensili supplementari della preselezione concordata con Y. Per tale ragione non appare corretta l'affermazione che il cambiamento di operatore verso Y comporterebbe tariffe più vantaggiose. Nella misura in cui questa affermazione rappresenta la motivazione principale per il cambiamento di fornitore, i clienti posso far valere un vizio di volontà e possono annullare il contratto.

Il fatto che Y abbia declinato la richiesta dell'Ombudsman di fornire i documenti contrattuali - sempreché si potesse contare sulla loro presenza fisica - accenna al fatto che verosimilmente non erano esenti da errori. L'Ombudsman ha pertanto raccomandato al fornitore interessato di annullare il contratto e le fatture.

Al fine di trovare una soluzione alla controversia l'Ombudsman ha ascoltato la registrazione fornita. Dopo la presentazione iniziale del collaboratore della Y SA segue l'informazione secondo cui pochi giorni prima un'altra/o collaboratrice/collaboratore avrebbe parlato con la signora X. Egli prosegue spiegando che la sua mansione sarebbe quella di inviare alla cliente dopo conferma dell'ordine la documentazione corrispondente per poterla leggere con tutta calma. Egli informa che il presente colloquio viene registrato per ragioni di qualità e chiede alla signora X se effettua pure chiamate all'estero. La stessa lo informa che solo raramente chiama all'estero. Il consulente chiede se i costi di chiamata ammontano a CHF 30.00 - CHF 40.00. Avendo risposto affermativamente, l'agente le spiega che la tariffa presentata sarebbe l'ideale e che il costo forfettario di CHF 14.95 comprende le chiamate di telefonia fissa in Svizzera. Anche le chiamate all'estero e sui telefoni cellulari sarebbero a tariffa ridotta (le tariffe esatte non sono state menzionate). L'agente assicura che non vi sarebbero state mutazioni della tariffa durante i seguenti due anni. Essa potrebbe essere utilizzata unicamente se l'allacciamento di base sarebbe rimasto presso il fornitore Z. La signora X avrebbe dunque continuato a versare la tariffa di base e le chiamate a numeri speciali presso il fornitore Z. Mediante il fornitore Y sarebbero invece state fatturate le ulteriori chiamate con una tariffa forfettaria di CHF 14.95 che sarebbe stata installata immediatamente e gratuitamente. La conferma dell'ordine scritta sarebbe stata inviata nei giorni successivi di modo che la cliente avrebbe potuto verificarla una seconda volta. In caso di domande o dubbi la signora X avrebbe avuto la possibilità di contattare il collaboratore stesso. Altrimenti avrebbe avuto la possibilità di paragonare la seguente fattura con quella precedente di modo da constatarne la differenza.

Dopo il colloquio iniziale, l'agente ha effettuato il controllo di qualità, nel quale sono stati menzionati i dati della cliente e la durata della mutazione. La signora X ha acconsentito a tutte le domande poste. Alla stessa viene nuovamente confermato l'invio della documentazione scritta completa oltre che alla conferma dell'ordine.

Contratto orale e CG

Problema: la cliente X contesta il contratto orale inerente alla modifica della domanda di preselezione effettuata con il fornitore Y. Al fine di appianare le divergenze insorte, l'Ombudsman ha ascoltato la registrazione. Da quest'ultima non è tuttavia possibile concludere se la signora X abbia effettivamente compreso il contenuto del colloquio. Per tale ragione l'Ombudsman considera che, il contratto tra le parti è stato validamente concluso solo a partire dal momento in cui la cliente ha ricevuto la conferma dell'iscrizione e le CG e non ha ritirato il suo consenso entro i termini stabiliti.

Consiglio: se viene contattata/o telefonicamente e le viene presentata un'offerta, in determinate circostanze un contratto può essere concluso anche telefonicamente. Qualora emergessero delle domande riguardanti la conclusione contrattuale e l'offerta del fornitore, è fondamentale che esse

vengano chiarite. Altrimenti viene approvato un contratto il cui contenuto non è del tutto comprensibile. Le CG sono parte integrante del contratto unicamente qualora il cliente abbia potuto prenderne conoscenza in maniera opportuna. Nel caso di un contratto orale - in mancanza di mezzi di prova - sono rilevanti lo scritto di conferma e l'invio delle CG. Se non reagisce tempestivamente dopo la ricezione della documentazione, il fornitore può partire dal presupposto che lei ha tacitamente accettato le CG e possono pertanto esplicare il loro effetto giuridico.

Il primo colloquio telefonico, menzionato dall'agente Y, che la signora X avrebbe avuto con una collaboratrice o un collaboratore di Y, non è mai stato esibito dal fornitore.

A tale proposito l'Ombudsman vuole nuovamente sottolineare come risulti di fondamentale importanza, che nuovi potenziali clienti vengano informati in modo corretto e completo sul contenuto e sulla portata del cambio di fornitore, tenuto conto che il loro consenso viene dato sulla base delle informazioni ottenute. In presenza di informazioni poco precise durante l'acquisto di nuovi clienti, vi è il rischio che il contenuto della proposta non venga compreso completamente. Malintesi e successive controversie sono dunque da intuire. In caso di consulenze telefoniche con successivo ordine o iscrizione occorre massima prudenza. Il colloquio fornito all'Ombudsman contiene unicamente un estratto del colloquio e del contratto orale. Esso contiene secondo il parere dell'Ombudsman tutti gli elementi essenziali del contratto. È dunque possibile dedurre quanto è stato accordato tra parti.

Dalla registrazione non è tuttavia possibile valutare in che misura la signora X abbia compreso di cosa si trattasse con esattezza. Attira l'attenzione il fatto che la cliente non abbia posto alcuna domanda durante tutto il colloquio telefonico e non richiede neppure informazioni più dettagliate. Soprattutto nel caso di persone più anziane (la signora X è nata nel 1935) l'Ombudsman ha constatato svariate volte che queste ultime per cortesia o incertezza non osano interrompere il colloquio, sebbene non ne abbiano compreso completamente il contenuto. Ad esempio si osserva che l'agente di Y non ha mai menzionato il termine "contratto", solamente il termine ordine. Risulta pertanto comprensibile che i clienti ne deducano che si tratti unicamente di un'offerta alla quale è possibile rispondere dopo la ricezione della documentazione e la quale può ancora essere rifiutata.

L'Ombudsman è nel caso di specie giunto alla conclusione che il contratto stipulato oralmente non è stato validamente concluso. L'agente telefonico di Y ha osservato all'inizio del colloquio che la sua mansione era quella di inviare alla cliente la documentazione e la conferma dell'ordine e assicura che avrebbe avuto la possibilità di visionarla in tutta calma. Il fornitore pertanto garantisce esplicitamente la possibilità di leggere ed esaminare i documenti a casa. L'Ombudsman non considera dunque tale colloquio quale contratto orale definitivo.

Il contratto tra le parti è stato validamente concluso solo dopo che la cliente ha ricevuto la documentazione e non ha esplicitamente negato il proprio consenso all'ordine. Unicamente dopo la ricezione della conferma d'iscrizione e delle Condizioni generali di Y la signora X aveva preso conoscenza delle condizioni di contratto. Infatti solo dopo lettura e accettazione tacita, il contratto con Y, considerato il caso concreto, è stato validamente concluso. L'Ombudsman è dell'avviso che Y poteva presumere, in ragione della mancata reazione da parte della cliente, una tacita accettazione ossia una valida conclusione contrattuale.

Anche le tariffe forfettarie hanno limiti

Problema: il signor X ha concluso un nuovo abbonamento con la società di telefonia mobile Y. L'abbonamento prevedeva prestazioni "illimitate" per telefonia, SMS e anche per alcuni collegamenti verso l'estero. Il signor X ha chiesto delucidazioni in

Il signor X ha ricevuto una prima fattura di CHF 241.50. Egli ha dunque contattato immediatamente il fornitore Y siccome non poteva spiegarsi le ragioni di una fattura così elevata. Un collaboratore di Y ha dunque spiegato al cliente che il suo contratto era limitato a 50 ore. Il cliente ha fatto valere che al momento della conclusione contrattuale non aveva conoscenza di tale clausola. Egli ha inoltre chiesto il blocco della carta SIM al fine di evitare ulteriori fatture così elevate.

Nella sua presa di posizione il fornitore ha fatto valere il principio della "Fair Use Policy". Per una migliore comprensione l'Ombudsman vuole brevemente approfondire questa definizione.

Il principio "Fair Use Policy" è una clausola di contratto risp. delle Condizioni generali tra fornitore e utente che porta sulle offerte forfettarie e trova applicazione soprattutto in caso di abbonamenti

Flatrate. Lo scopo è quello di evitare risp. limitare un utilizzo eccessivo di un'offerta con tariffe forfettarie. Mediante la "Fair Use Policy" per il fornitore risulta così possibile limitare un certo utilizzo oppure fatturare un uso supplementare. Secondo il fornitore le disposizioni "Fair Use Policy" sono necessarie per potere evitare un'eccessiva sollecitazione delle capacità di rete, ciò che potrebbe arrecare pregiudizio agli altri utenti. Lo scopo principale è quello di garantire un'erogazione di qualità stabile ed equivalente per tutti i clienti.

Nelle CG di Y risulta la seguente clausola: "Prodotti Flatrate vengono offerti al cliente per un utilizzo privato normale o professionale. Se il cliente supera l'utilizzo privato normale, Y si riserva il diritto di adottare misure appropriate affinché la migliore qualità di servizio per l'insieme di tutta la clientela possa essere garantita. Esse comprendono il cambio verso un altro piano tariffario, la riduzione della velocità di trasmissione, l'interruzione del servizio e la fatturazione secondo la tariffa standard".

Secondo l'Ombudsman si pone la domanda di sapere, cosa si intende per "utilizzo privato normale".

Su richiesta dell'Ombudsman Y ha osservato che i clienti sono avvisati due volte tramite SMS prima di giungere alla soglia "Fair Use Policy" di 50 ore. Gli SMS vengono generati automaticamente, la prima volta dopo aver raggiunto la soglia di 2700 minuti e la seconda dopo la soglia massima di 3000 minuti di chiamata. Secondo le informazioni ottenute dal fornitore Y il Signor X ha ricevuto un SMS di avvertimento con il seguente contenuto: "Lei ha effettuato chiamate per un totale di 2700 minuti. Tutte le chiamate a decorrere dalla soglia di 3000 minuti vengono fatturate con una tariffa di CHF 0.40/min.". Di seguito è stata inviata la seconda avvertenza. Il suo contenuto indicava quanto segue: "Lei ha raggiunto la soglia di 3000 min. di chiamate eseguite e ha raggiunto la soglia massima di un utilizzo normale fissata da Y. Le ulteriori chiamate saranno fatturate con una tariffa di CHF/0.40.". Il cliente ha tuttavia sostenuto di non aver ricevuto alcun avviso. L'Ombudsman ha espresso i suoi dubbi inerenti all'esattezza di tale dichiarazione. Infatti secondo l'esperienza in casi simili, l'Ombudsman deve presumere con elevata probabilità che i messaggi per SMS sono stati inviati con successo. Siccome il signor X ha negato di aver ricevuto gli SMS di avvertimento, in assenza di prove concrete l'Ombudsman deve lasciare aperta tale questione.

È necessario notare che il presente caso è caratterizzato da affermazioni contraddittorie. Ne deriva una fattispecie non completamente appurata. Siccome l'Ufficio di conciliazione non è un tribunale, l'Ombudsman si fonda principalmente sulle affermazioni delle parti per determinare il caso concreto. Nella fattispecie in esame, le affermazioni appaiono divergenti. Il cliente era convinto di aver stipulato un abbonamento illimitato riguardante gli SMS e le telefonate. Il fornitore Y al contrario sostiene di aver inviato gli SMS di avvertimento che indicavano i limiti di chiamata e le corrispondenti tariffe. Siccome la responsabilità inerente al superamento del limite di 3000 min. di chiamate non può essere attribuita inequivocabilmente a una delle parti, l'Ombudsman ha proposto infine una suddivisione a metà delle spese insorte.

merito al termine "illimitato" dell'abbonamento in questione prima della conclusione contrattuale. In seguito il cliente ha ricevuto, in parte, fatture mensili elevate che superavano il prezzo di abbonamento. Il fornitore ha nel caso concreto menzionato il principio "Fair Use" e ha spiegato che i clienti hanno la possibilità di chiedere il significato e l'entità delle offerte illimitate. Secondo l'Ombudsman va verificato cosa può attendersi una/un cliente da una tale offerta.

Consiglio: si assicuri alla conclusione contrattuale che l'abbonamento scelto preveda effettivamente un servizio illimitato e quali spese possano essere fatturate nel caso del superamento del limite. Si assicuri che in un caso simile venga disposto un blocco risp. che il fornitore la informi tramite SMS sul proprio consumo di modo che non vengano generati costi inaspettati.

Rescissione anticipata in presenza di giusti motivi

Problema: la signora X ha acquistato uno Smartphone concludendo nel contempo un contratto di telefonia mobile di 24 mesi. Dopo l'attivazione del dispositivo la cliente ha notato una durata di ricarica inaspettatamente lunga. Vista tale circostanza che non corrispondeva alle sue aspettative, la cliente ha chiesto di poter rescindere il contratto anticipatamente.

Consiglio: sia consapevole che al momento della stipulazione contrattuale prevedente una durata minima e l'acquisto di un apparecchio a prezzo vantaggioso, l'abbonamento può essere annullato unicamente in presenza di giusti motivi e mediante il pagamento di una spesa, nella misura in cui tale vincolo era contrattualmente stabilito o previsto dalle Condizioni generali.

La signora X ha accordato con il fornitore Y un abbonamento per la durata minima di 24 mesi. Nel contempo ha acquistato uno Smartphone. Dopo tre giorni ha restituito l'apparecchio al fornitore, con la richiesta di disdire il contratto. La signora X ha lamentato di dover ricaricare il dispositivo ogni giorno. Il tempo di utilizzo autonomo della batteria non era sufficiente. In ragione delle sue condizioni di vita non aveva la possibilità di ricaricare giornalmente la batteria. Di conseguenza lo Smartphone risultava non idoneo.

Di regola generale gli acquirenti possono in certi casi far valere i difetti della cosa e annullare un contratto di compravendita. Dapprima è necessario dopo il rilevamento del difetto inoltrare un reclamo. La signora X ha constatato già nei primi giorni dopo l'acquisto dello Smartphone che doveva essere ricaricato molto spesso e che la durata dell'autonomia della batteria ricaricata non corrispondeva alle sue necessità. Dopo tre giorni ha fatto valere il difetto.

Un contratto di telefonia mobile che ha per oggetto un abbonamento di lunga durata, può essere disdetto eccezionalmente unicamente se emerge un giusto motivo. In tal senso il fornitore Y deve violare il contratto in modo grossolano così da rendere impossibile per la cliente il prosieguo del rapporto contrattuale. L'Ombudsman non può tuttavia scorgere alcuna violazione contrattuale commessa dal fornitore nel caso concreto. Il dispositivo non presenta inoltre difetti notevoli che non possono essere rimediati. Un giusto motivo al fine di poter annullare il contratto non è pertanto dato.

Pur potendo disdire il contratto in modo anticipato, la cliente dovrebbe comunque pagare una spesa per l'acquisto del dispositivo a prezzo ridotto. Tale importo si fonda sulla spesa (penale) massima concordata contrattualmente e deve essere modificata in considerazione della durata dell'abbonamento già trascorsa (pro rata temporis). Se il pagamento del prezzo residuo dell'apparecchio in paragone al pagamento della spesa penale risulta più vantaggioso, il cliente salda quest'ultima somma. Va sempre presa in considerazione la variante meno ardua per il cliente (principio di proporzionalità).

Minorenne paga una fattura per telefono

Problema: la signora X ha notato sulla sua fattura telefonica inspiegabili spese di chiamata per servizi a valore aggiunto. In seguito ha appurato che erano stati consumati dei servizi tramite internet, saldati per mezzo di chiamate telefoniche. La cliente ha richiesto il rimborso delle spese insorte. Il fornitore ha osservato di mettere unicamente a disposizione una piattaforma tecnica e di non c'entrare nulla con la procedura di pagamento e neppure con il servizio erogato. Secondo l'Ombudsman le circostanze del caso lasciavano intendere che un minorenne aveva partecipato a un gioco online, ordinando dei servizi a pagamento. Il consumo era di seguito stato saldato mediante la telefonia fissa. Va esaminato nella presente fattispecie se il contratto tra il minorenne e il fornitore di servizi a valore aggiunto è stato validamente sottoscritto.

Consiglio: se lei abita con persone minorenni nello stesso nucleo familiare, le consigliamo di attivare un blocco per i servizi a valore aggiunto. Qualora non concordasse con i costi dei servizi a valore aggiunto, contesti la fattura del suo fornitore di servizi di telecomunicazione entro i termini di pagamento e paghi unicamente l'importo che non è contestato. Contesti presso il fornitore di servizi a valore aggiunto i servizi fatturati mediante reclamo scritto ed esiga il rimborso. Conservi a fini probatori una copia dello scritto così come la ricevuta postale. Nella misura in cui il figlio minorenne senza previa autorizzazione né successiva approvazione da parte sua ha generato spese per servizi a valore aggiunto non è stato validamente concluso alcun contratto e pertanto le spese insorte non sono giustificate.

Il fornitore di servizi a valore aggiunto Y quale titolare del numero conferma la fondatezza dei collegamenti contestati. Tramite il numero 081 xxx xx xx della signora X sarebbero visibili sulle fatture di ottobre risp. di novembre 2013 collegamenti verso servizi a valore aggiunto 090x-xxxxxx. Secondo una verifica del fornitore di servizi a valore aggiunto Y è poi risultato che le chiamate e le registrazioni erano state effettuate per dei servizi erogati da un fornitore di giochi online. Y osserva che i collegamenti in questione probabilmente non sono stati effettuati dalla cliente X. Quest'ultima esige invece il rimborso delle spese insorte, siccome le informazioni ottenute da Y non sarebbero né chiare né complete. Non vi sarebbe alcuna prova attestante il vero autore delle prestazioni erogate.

Secondo le informazioni ottenute nel caso di specie, queste lasciano presumere che il figlio minorenne della signora X abbia giocato con un gioco online e durante lo stesso abbia cliccato sul link della pagina web. Senza previa registrazione (apertura di un conto) il minore non avrebbe potuto attivare l'offerta del gioco gratuito visibile sulla pagine web del fornitore di giochi in questione. Dopodiché il figlio della signora X avrebbe concluso per telefono un contratto supplementare che presentava costi ingenti. Da un punto di vista giuridico va esaminata la questione se il minorenne si è validamente impegnato a pagare l'importo menzionato.

Secondo la legislazione svizzera in ambito di diritto civile i minorenni capaci di discernimento possono unicamente conseguire vantaggi gratuiti. Oltre a ciò si possono validamente impegnare in caso di incombenze della vita quotidiana. Tale capacità limitata di agire si riferisce a una paghetta ordinaria e giustificata dall'età del minore. Visto che il gioco online era di principio gratuito, si può presumere che mediante l'iscrizione e l'accettazione delle Condizioni generali d'uso sia stato validamente stipulato un contratto tra il minorenne e Y in conformità all'art. 19 cpv. 2 CC.

Contratti o negozi giuridici in generale sono unicamente validi, se i genitori quali rappresentanti legali, hanno dato il loro consenso prima oppure se hanno approvato in seguito il negozio giuridico in questione. La base legale al riguardo è prevista dall'art. 19a CC: salvo che la legge non disponga altrimenti, il consenso del rappresentante legale può essere espresso o tacito oppure consistere in una ratifica a posteriori. Se il consenso parentale viene rifiutato, il contratto risulterà inefficace. I contratti che il minore stipulato fino alla somma della sua paghetta o dei suoi averi sono invece validi.

La somma in questione supera CHF 300.00 risp. CHF 500.00 e può essere considerata molto elevata e comunque maggiore rispetto a una paghetta media di un minorenne. Da parte della signora X, quale rappresentante legale, non vi è mai stata una ratifica per il consumo contestato.

Nel caso di specie l'Ombudsman ritiene di centrale importanza la tutela dei minori regolamentata dal diritto civile. Nella misura in cui i fornitori di telecomunicazione non dispongono di sistemi di sicurezza appropriati per limitare i propri servizi, incombe secondo l'Ombudsman in prima linea al fornitore di servizi a valore aggiunto di tutelarsi da acquisti inefficaci di minori. Sistemi di verifica dell'età o altri 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 Y in relazione alla protezione dei minori ai sensi dell'art. 19 CC.

L'Ombudsman vuole motivare Y, quale titolare del numero in questione, e il fornitore di servizi a valore aggiunto coinvolto, sulla base dei fatti rilevanti e delle considerazioni precedenti, di rimborsare alla signora X la somma di CHF 506.90 quale rappresentante legale del cliente minore.

I clienti possono prendere in parola il fornitore

Problema: il cliente aveva riposto la sua fiducia nel servizio del fornitore di telefonia mobile. Questi prevedeva che la connessione internet, dopo aver raggiunto la soglia di CHF 300.00, di spese per roaming si sarebbe bloccata. Durante un soggiorno all'estero il cliente non aveva ricevuto alcun segnale di avvertimento. E non era stato disposto alcun blocco. Il titolare della linea ha in seguito ricevuto una fattura di telefonia mobile molto elevata. L'Ombudsman è del parere che i clienti devono poter fare affidamento sulle dichiarazioni scritte del fornitore. Il fornitore interessato dovrebbe dunque annullare le spese di roaming per la connessione internet.

Consiglio: sia prudente nel caso di soggiorni all'estero e si informi in precedenza, se il suo fornitore può proporle un'opzione di riduzione dei costi all'estero. Controlli con regolarità il consumo del contingente di dati. Qualora dovesse ricevere un messaggio di informazione (SMS di avvertimento) oppure il fornitore ha disposto un blocco della linea, le raccomandiamo di contattare immediatamente quest'ultimo al fine di tutelarsi da elevati costi di roaming.

Il signor X è un cliente business. Nel quadro della sua attività professionale, egli deve spesso viaggiare all'estero ed è cosciente delle tariffe di telefonia mobile più elevate. Egli ha dunque attivato per i mesi di aprile/maggio 2014 un'opzione per usufruire di tariffe estere più vantaggiose. Secondo le sue dichiarazioni il cliente, egli si sarebbe informato telefonicamente presso il servizio clientela del fornitore, se esistessero delle offerte per un roaming meno costose da disporre per un periodo limitato. Al riguardo una collaboratrice del fornitore Y ha informato il cliente sulle possibili opzioni. Il signor X ha dunque incaricato la collaboratrice di disporre immediatamente l'opzione per l'estero, visto che nel giugno 2014 aveva previsto un viaggio verso la Spagna.

Prima della partenza verso l'estero nel mese di settembre e ottobre 2014 il signor X ha dichiarato di aver nuovamente contattato l'operatore in data 8 settembre 2014 al fine di attivare le opzioni per l'estero. Dopo aver ricevuto le fatture per il periodo di utilizzo del mese di settembre e ottobre 2014 il signor X ha constatato, visto le fatture estremamente elevate di CHF 3278.45 risp. CHF 2821.61 (IVA esclusa), le opzioni di tariffa ridotta per l'estero non erano evidentemente state attivate.

Il signor X ha ritenuto infondati gli importi contestati per il periodo di utilizzo del mese di settembre e ottobre 2014 di oltre CHF 6100.05 (IVA esclusa). A sostegno delle sue argomentazioni egli ha menzionato i dubbiosi messaggi di avvertimento del fornitore Y. Quest'ultimo pubblicizza sulle fatture un servizio che nel suo caso non avrebbe funzionato.

Il servizio in questione funziona secondo il cosiddetto principio "Opt out". I clienti che desiderano rinunciare a un blocco automatico del roaming concernenti il traffico di dati, sono tenuti a comunicarlo a Y in modo esplicito. Non emerge alcuna indicazione che lascerebbe presumere che il cliente avrebbe chiesto di annullare il blocco automatico di traffico dei dati. Nel caso di specie sembrerebbe che il sistema di avvertimento di Y non abbia funzionato in modo corretto. Si deve perciò presumere un errore nel limite di sicurezza, siccome X ha avuto delle spese di roaming dieci volte maggiori alla somma normalmente prevista. Una spiegazione plausibile consiste nel fatto che il sistema di Y non lavora in tempo reale. Ciò nonostante sussistono, in ragione delle informazioni presentate, seri dubbi sull'effettivo blocco da parte di Y. I costi contestati si sono generati durante un lasso di tempo di quasi sei settimane.

Dal punto di vista dell'Ombudsman le/i clienti devono poter fare affidamento sulle informazioni del fornitore. Ciò deve valere in special modo per le informazioni che possono avere delle conseguenze sulle spese o sul comportamento di utilizzo delle/dei clienti. Nella misura in cui Y ha informato il cliente sul blocco automatico del servizio dopo aver raggiunto la spesa di CHF 300.00, il cliente avrebbe potuto e dovuto far affidamento su tale avvertimento e non avrebbe dovuto prevedere spese molto più elevate. Va considerato che informazioni errate conducono a dubbi e a insicurezze riguardanti la fatturazione e il rilevamento dei dati alla base della fattura.

L'Ombudsman è pertanto dell'avviso che Y dovrebbe ridurre i costi generati per il roaming del traffico dei dati per il mese di settembre 2014 al limite massimo preannunciato di CHF 300.00. Ne consegue una fattura per il cliente pari a CHF 422.70.

Differente risulta invece la situazione della seconda fattura per il mese di novembre 2014 (periodo di utilizzo ottobre 2014). Secondo la fattura delle spese di ottobre 2014, i costi fatturati in eccesso erano visibili al cliente. Si pone dunque la questione di sapere se mediante la ricezione della fattura il signor X non avrebbe dovuto reagire risp. non ne avesse avuto l'obbligo.

Conformemente alle CG del fornitore (CG) le fatture che non vengono contestate entro il termine di pagamento sono considerate accettate. Questa prescrizione corrisponde alla cosiddetta “presunzione di approvazione”. Mediante tale istituto le parti convengono che un comportamento passivo del cliente equivale a un’approvazione della fattispecie (collegamenti registrati e relative spese). Tale disposizione riconosciuta dal diritto si discosta dai principi generali contenuti nel diritto delle obbligazioni (cfr. art. 6 CO). Il concetto dominante che sta alla base dell’art. 6 CO si fonda sulla riflessione che il silenzio vale quale approvazione, secondo il principio di mutua fiducia in ambito giuridico, nel caso in cui un comportamento corretto o il buon senso pratico avrebbe previsto un’opposizione attiva, se un accordo non fosse nel caso concreto ancora stato trovato. La presunzione di approvazione applicata dal fornitore interessato, regolamentata nelle CG, serve pure alla sicurezza giuridica e alla tutela dei leciti interessi dell’operatore. Dopo il termine del ciclo di fatturazione dovrebbe sussistere una situazione chiara sia da un punto di vista giuridico che di fatto. Un traffico commerciale ordinato non sarebbe altrimenti possibile.

Y ha messo a disposizione a favore del cliente un servizio supplementare per la sua tutela in caso di spese eccessivamente elevate all’estero. Il fornitore aveva assicurato al cliente un limite massimo delle spese per il roaming di CHF 300.00 mensili concernete il traffico di dati. Il cliente ha fatto affidamento su tale informazione. Siccome al signor X evidentemente non interessavano le spese riguardanti gli altri servizi, egli non ha verificato la fattura del mese di ottobre 2014. Al cliente non può essere contestata la violazione dell’incombenza di verificare la fattura, se non ha reso attento il fornitore della funzione difettosa relativa al limite di spesa. La fattispecie avrebbe potuto essere valutata in maniera differente qualora il cliente avesse preso conoscenza del contenuto della fattura contestata e non avesse reagito. Tale fattispecie non è confermata da alcun indizio.

Il signor X doveva poter fare affidamento sul fatto che Y avrebbe bloccato il traffico di dati mobile al raggiungere della soglia di CHF 300.00. Non sussiste alcun indizio che il cliente abbia richiesto un Opting-Out riguardante il servizio di blocco delle spese per il roaming, come lo aveva preannunciato il fornitore. L’Ombudsman raccomanda Y di diminuire la fattura a CHF 422.75 risp. a CHF 430.20. La totalità della fatturazione contestata era già stata saldata dal cliente allo scopo di evitare ulteriori disagi (procedura di sollecito, iscrizioni nella banca dati sulla solvibilità, procedura di esecuzione ecc.). Y sarebbe dunque tenuto a rimborsare al cliente la differenza tra la somma complessiva delle fatture contestate pari a CHF 6841.00 e la somma di CHF 852.95 proposta dall’Ombudsman. L’importo da rimborsare al cliente corrispondeva dunque a CHF 5988.05.

Revoca del contratto orale

Problema: il signor X contesta la conclusione orale del contratto di preselezione del fornitore Y e osserva al riguardo di aver esercitato il suo diritto di revoca entro in termini stabiliti. Sulla base di tali circostanze il cliente si è rifiutato di saldare le fatture. Dopo la valutazione della documentazione l'Ombudsman è giunto alla conclusione che la revoca del signor X era stata eseguita secondo la forma e i termini prestabiliti.

Consiglio: se le spetta un diritto di revoca di sette giorni, esso comincia a decorrere non appena è stata/o informata/o dell'esistenza di tale diritto, della durata di sette giorni come pure della forma scritta e dell'indirizzo. All'operatore interessato incombe dunque l'obbligo di informazione. Se questi non è in grado di provare che lei quale cliente è stata/o messa/o a conoscenza in modo adeguato sul suo diritto di revoca, il fornitore non può contestare il termine e deve riconoscere la revoca come validamente avvenuta.

La signora X ha ricevuto un telefono pubblicitario dall'agente del fornitore Y, sebbene più volte durante il colloquio viene menzionato il nome del fornitore Z. L'operatore Y propone alla cliente un "contratto/ordine". Di seguito i coniugi ricevono una lettera di benvenuto dal fornitore Y. Il giorno stesso il signor X redige uno scritto di disdetta. Per ragione di sicurezza invia lo scritto per lettera raccomandata. Inoltre invia un formulario di ordine Carrier Preselection al fornitore Z così da evitare il cambiamento di operatore da parte di Y. Di seguito il signor X riceve dal fornitore Y la conferma della disdetta per il 31 agosto 2015 e la prima fattura. Visto che il signor X ha contestato la fondatezza della conclusione contrattuale e ha esercitato il suo diritto di revoca, non è d'accordo di saldare le fatture inviategli.

In conformità alle Condizioni generali i fornitori concedono ai loro clienti un diritto di revoca. Le condizioni per l'indicazione del diritto di revoca ai sensi dell'art. 40d CO sono le seguenti: 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. Al fornitore incombe l'onere precontrattuale di orientare il cliente. Quest'ultimo deve potere esercitare il suo diritto di revoca senza dover eseguire ulteriori ricerche. Sarebbe infine auspicabile, ma non costituisce alcun obbligo, indicare la data d'inizio e di fine del termine per esercitare il diritto di revoca.

L'art. 40d cpv. 3 CO contiene una condizione severa riguardante l'onere di orientare il cliente. Anche se non risulta in modo esplicito, viene implicitamente richiesta una formulazione ottica chiara e un contenuto inequivocabile dell'indicazione del diritto di revoca. Un documento che contiene il testo contrattuale, l'indicazione e i termini per esercitare il diritto di revoca appare sufficiente. Se invece l'indicazione del diritto di revoca è integrata nelle Condizioni generali allegate, essa non viene considerata sufficientemente chiara.

Se l'obbligo dell'indicazione dei termini di revoca è violato, non vengono pregiudicati la validità risp. i vincoli contrattuali. Il termine per esercitare il diritto di revoca viene invece sospeso. L'onere della prova per la conoscenza di dati indispensabili è a carico del fornitore (cfr. art. 40e cpv. 3 CO). Spetta pertanto a quest'ultimo fornire i mezzi di prova del momento in cui ha cominciato a decorrere il termine per esercitare il diritto di revoca. Se la/il cliente afferma che il fornitore è venuto meno al suo obbligo di informarla/informarlo, egli non è in grado di fornire la prova contraria e si presume che il termine non ha ancora cominciato a decorrere (cfr. BSK OR I-Gonzenbach/Tumler in relazione all'art. 40a segg. CO).

Nel caso di specie l'istruzione per esercitare il diritto di revoca è integrata nelle Condizioni generali. A tenore di legge, come sopra rilevato, questa informazione non è sufficiente. L'art. 40d CO non è dunque correttamente adempito. Inoltre questa indicazione non reca alcuna data. Ne consegue che il cliente deve effettuare ulteriori ricerche e non risulta con evidenza quando scade il termine per esercitare il diritto di revoca. Ciò nonostante, anche se le esigenze dell'obbligo di informare fossero state soddisfatte, il fornitore Y non ha riconosciuto, a torto, che il signor X ha esercitato il suo diritto di revoca nella forma ed entro i termini corretti.

All'Ombudsman è stato inoltrato uno scritto nel quale il signor X fa valere il diritto di revocare il contratto. Indipendentemente dalla circostanza che il termine per esercitare tale diritto di revoca non aveva ancora cominciato a decorrere, l'indicazione era incompleta e non rispettava i requisiti

posti dalla legge. Ne discende che l'affermazione del fornitore Y, secondo cui l'esercizio di revoca non sarebbe stato effettuato, è stata confutata.

Al fornitore è stato pertanto raccomandato, di riconoscere la revoca e di annullare il contratto con effetto retroattivo (*ex tunc*).

Bilancio - Attivi

31.12.2014

31.12.2013

Bilancio al 31 dicembre
2014 a confronto con
l'anno precedente

Attivo circolante

Liquidità

Cassa	CHF	160.90	CHF	71.35
BEKB conto corrente 16 269.117.6.40	CHF	1'472'441.48	CHF	443'654.75
BEKB conto corrente dei casi 42 4.254.535.96	CHF	0.00	CHF	185'694.56
Totale liquidità	CHF	1'472'602.38	CHF	629'420.66

Crediti risultanti da forniture e prestazioni

Crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF	25'250.00	CHF	66'195.80
Delcredere	CHF	-25'250.00	CHF	-29'767.60
Totale crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF	0.00	CHF	36'428.20

Altri crediti a breve termine

Credito imposta preventiva	CHF	46.65	CHF	325.65
BEKB deposito cauzionale 42 4.243.170.34	CHF	25'687.40	CHF	25'652.90
Totale altri crediti a breve termine	CHF	25'734.05	CHF	25'978.55

Copertura perdita tramite pagatori in anticipo

(Swisscom (Schweiz) AG /
Orange Communications SA /
upc cablecom GmbH
Sunrise Communications AG /
in modo proporzionale)

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

Limitazioni contabili attive	CHF	109'316.80	CHF	106'089.05
------------------------------	-----	------------	-----	------------

Totale attivo circolante

CHF 1'607'653.23	CHF 1'018'702.10
-------------------------	-------------------------

Attivo fisso

Mobilio d'ufficio	CHF	1.00	CHF	1.00
Totale attivo fisso	CHF	1.00	CHF	1.00

TOTALE ATTIVO

CHF 1'607'653.23	CHF 1'018'703.10
-------------------------	-------------------------

Bilancio - Passivi

Bilancio al 31 dicembre
2014 a confronto con
l'anno precedente

		31.12.2014		31.12.2013
Capitale di terzi				
Capitale di terzi a breve termine				
Debiti da forniture e prestazioni	CHF	89'127.45	CHF	2'068.15
Debiti IVA	CHF	54'204.35	CHF	27'531.30
Debiti cassa pensione Winterthur Columna	CHF	0.00	CHF	3'865.20
Limitazioni contabili passive	CHF	31'960.00	CHF	38'730.00
Ritorno dell'eccedenza dei ricavi accumulati	CHF	125'484.28	CHF	0.00
Totale capitale di terzi a breve termine	CHF	300'776.08	CHF	72'194.65
Pagamenti anticipati				
Pagamenti anticipati Swisscom (Schweiz) AG	CHF	160'334.00	CHF	113'113.00
Pagamenti anticipati upc cablecom GmbH	CHF	164'089.00	CHF	126'643.00
Pagamenti anticipati Orange Communications SA	CHF	349'882.00	CHF	190'460.00
Pagamenti anticipati Sunrise Communications AG	CHF	286'603.00	CHF	218'548.00
Pagamenti anticipati TelCommunication Services AG	CHF	18'893.20	CHF	27'744.45
Pagamenti anticipati TalkTalk AG	CHF	57'076.95	CHF	0.00
Totale pagamenti anticipati	CHF	1'036'878.15	CHF	676'508.45
Totale capitale di terzi	CHF	1'337'654.23	CHF	748'703.10
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	1'607'654.23	CHF	1'018'703.10

Conto economico

2014

2013

Conto d'esercizio del
2014 a confronto con
l'anno precedente

Ricavo netto

Spese procedurali dei pag. per singolo caso	CHF	362'235.41	CHF	351'472.08
Spese procedurali dei pagatori in anticipo	CHF	671'162.05	CHF	377'250.65
Modifiche Delcredere	CHF	4'517.60	CHF	19'404.40
Totale ricavi	CHF	1'037'915.06	CHF	748'127.13

Stipendi	CHF	-616'982.05	CHF	-694'961.90
Compensi per il Consiglio di Fondazione	CHF	-39'500.00	CHF	-35'500.00
Prestazioni sociali	CHF	-95'813.50	CHF	-103'080.50
Spese accessione per il personale	CHF	-8'096.75	CHF	-7'982.80
CONTRIBUTO DI COPERTURA 1	CHF	277'522.76	CHF	-93'398.07

Altri costi desercizio

Canone di locazione e spese condominiali	CHF	-57'288.70	CHF	-55'046.90
Manutenzione e sostituzione del mobilio d'ufficio	CHF	-3'370.65	CHF	-3'836.10
Assicurazioni di cose	CHF	-1'365.45	CHF	-1'365.45
Materiale per l'ufficio	CHF	-3'375.90	CHF	-3'013.20
Telefono / fax / spese d'affrancatura	CHF	-13'363.65	CHF	-13'153.95
Spese informatiche	CHF	-25'041.90	CHF	-19'235.85
Costi giuridici / contabilità / revisione	CHF	-18'717.80	CHF	-17'985.50
Libri / riviste	CHF	-592.95	CHF	-2'728.55
Spese pubblicitarie	CHF	-9'113.00	CHF	-1'038.40
Spese di rappresentanza	CHF	-8'125.20	CHF	-8'099.55
Spese di rappresentanza del Con. di Fondazione	CHF	-1'056.50	CHF	-686.70
Emolumenti / tasse / permessi	CHF	-3'300.00	CHF	-2'800.00
Totale altri costi desercizio	CHF	-144'711.70	CHF	-128'990.15

Ammortamenti	CHF	-9'869.30	CHF	-6'478.05
--------------	-----	-----------	-----	-----------

Risultato d'esercizio senza interessi	CHF	122'941.76	CHF	-228'866.27
--	------------	-------------------	------------	--------------------

Spese degli interessi / spese bancarie	CHF	-351.88	CHF	-542.09
Provento degli interessi	CHF	446.30	CHF	2'222.80

Costi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF	2'448.10	CHF	2'379.10
---	-----	----------	-----	----------

Proventi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF	-125'484.28	CHF	4'020.82
--	-----	-------------	-----	----------

Copertura perdita tramite pagatori in anticipo (Swisscom (Schweiz) AG / Orange Communications SA / upc cablecom GmbH Sunrise Communications AG / in modo proporzionale)	CHF	0.00	CHF	220'785.64
---	-----	------	-----	------------

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

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

Gümligen, 29. aprile 2015

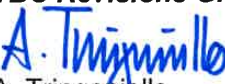
In qualità di ufficio di revisione abbiamo verificato il conto annuale (bilancio e conto d'esercizio) della Fondazione ombudscom per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2014.

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'entità sottoposta a revisione. Per contro, le verifiche 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
Revisore responsabile

Allegato: conto annuale

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



ombudscom

Schlichtungsstelle Telekommunikation

Office de conciliation des télécommunications

Ufficio di conciliazione della telecomunicazione

Bundesgasse 26

3011 Berna

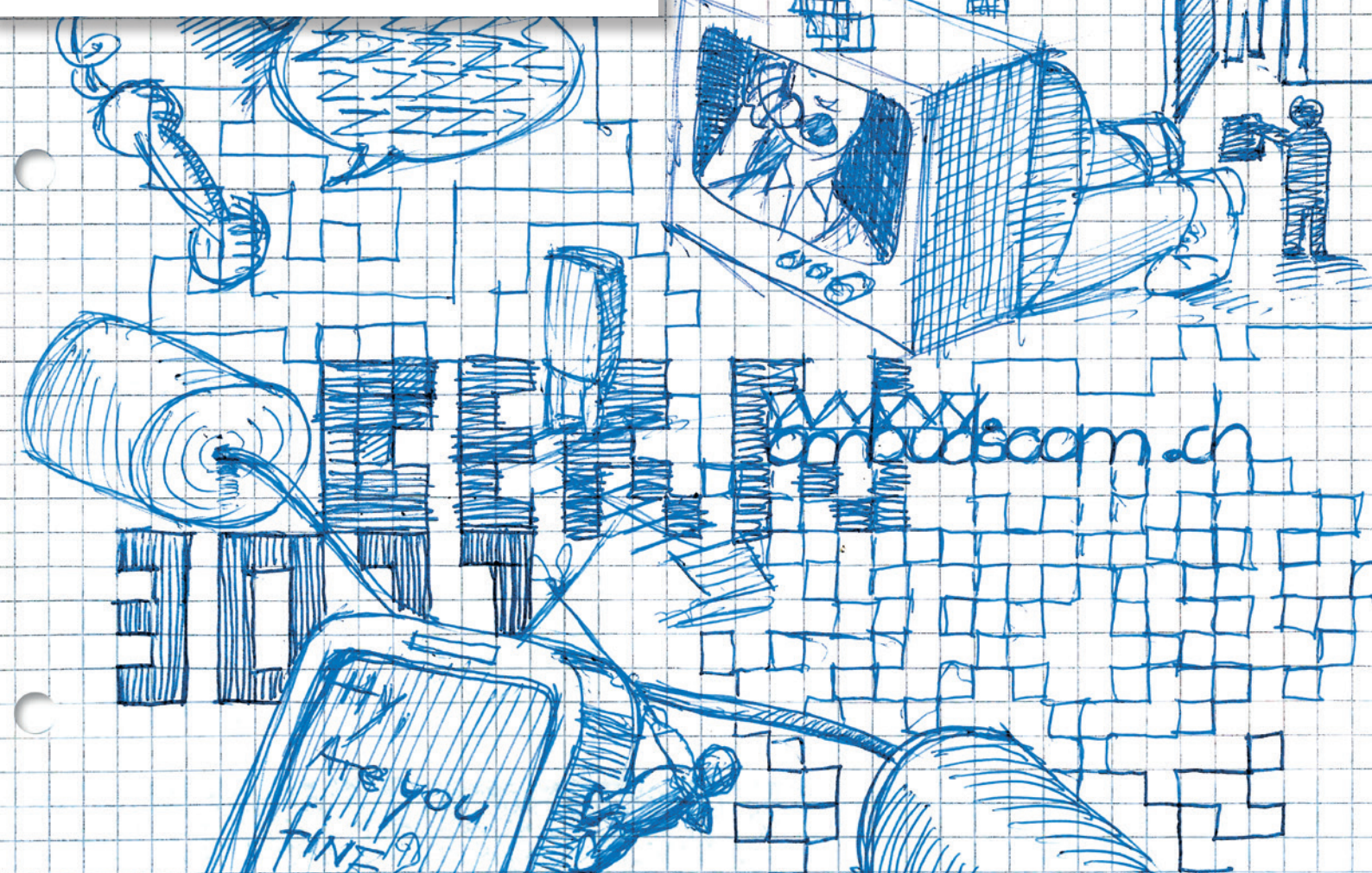
T 031 310 11 77

F 031 310 11 78

www.ombudscom.ch

Siamo reperibili telefonicamente dal lunedì al
venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

© ombudscom, 2015



ombudscom.ch