



ombudscom

**Relazione annuale 2015
dell'Organo di conciliazione
della telecomunicazione**

+41-

Prefazione del Presidente	4
Prefazione dell'Ombudsman	5
La Fondazione	6
Il Consiglio di fondazione	6
Le autorità di sorveglianza	7
L'Organo di conciliazione	7
Il Team	7
L'Ombudsman	7
La procedura di conciliazione / Presupposti di ricevibilità	8
Svolgimento della procedura di conciliazione	8
Proposta di conciliazione	10
Le tasse di procedura	10
Pagatori in anticipo e per singolo caso	10
Sentenze sulle decisioni riguardanti le tasse di procedura	10
Analisi delle procedure di conciliazione 2015	11
Richieste	11
Casi	13
Casi pendenti	14
Procedure di conciliazione concluse con successo	14
Ritiri delle richieste di conciliazione	15
Valore litigioso	15
Lingua di procedura	16
Motivi di ricorso	16
Servizi non richiesti (inclusi contratti a domicilio)	16
Contratti conclusi mediante colloquio telefonico	17
Contratti di preselezione conclusi telefonicamente	18
Altri contratti stipulati telefonicamente	19
Diritto di revoca dei contratti conclusi al telefono	20
Contratti conclusi a domicilio	20
Fatturazione	20
Ricorsi riguardanti la connessione mobile di dati	21
Ricorsi inerenti alla fatturazione supplementare di servizi nonostante la tariffa forfettaria	21
Spese per l'invio della fattura cartacea	22
Servizi a valore aggiunto	23
Obblighi del fornitore di servizi di telecomunicazione	23
Tipi di servizi a valore aggiunto e disposizioni legali	24
Chiamate verso numeri Premium	28
Blocco, annullamento, disdetta, condizioni generali (CG)	29
Disdetta durante la durata contrattuale minima	30
Disdetta durante il rinnovo automatico del contratto	31
Qualità del servizio e servizio clienti	31
Roaming	33
Contatti con i media	34
Esempi	35
Bilancio - Attivi	44
Bilancio - Passivi	45
Conto economico	46
Rapporto di revisione	47



Prefazione del Presidente di fondazione

L'Organo di conciliazione delle telecomunicazioni sta continuando sulla buona strada! Nuovamente è stato lodato dall'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) per il suo lavoro. Il rapporto di sorveglianza è stato concluso con la seguente frase: "Si constata nuovamente, anche per l'anno di rapporto 2015, che l'Organo di conciliazione ha svolto efficientemente e correttamente il suo mandato." La lettera di accompagnamento del Vicedirettore, René Dönni, termina con i ringraziamenti per la buona collaborazione. Questo risultato si deve all'Ombudsman, Dr. Oliver Sidler, e al suo team, che in nome del Consiglio di fondazione, ringrazio sentitamente.

L'anno 2015 è purtroppo stato segnato dalla scomparsa della Vicepresidente del Consiglio di fondazione, Christiane Langenberger. Con immenso cordoglio abbiamo appreso la sua morte, sopravvenuta il 16 agosto 2015, all'età di 74, dopo una lunga malattia. Già attiva agli inizi dell'attività della fondazione nel 2008, essa era considerata un membro essenziale del Consiglio di fondazione. Con le sue capacità diplomatiche, acquistate durante la sua attività politica, e le sue doti nel trovare compromessi fattibili in caso di pareri divergenti, ha contribuito in maniera essenziale all'assetto di ombudscom. Aveva contribuito con grande impegno nella prima fase di riorganizzazione e nuova regolamentazione della procedura di conciliazione così come nel passaggio da associazione a fondazione con il nuovo di garantire un servizio pubblico. La sua voce autorevole veniva ascoltata. A sua volta, Christiane Langenberger prendeva in considerazione le richieste e le necessità dei collaboratori. Grazie alla sua cordialità si è creata in seno al Consiglio di fondazione un'atmosfera di collaborazione costruttiva. La Fondazione ombudscom deve molto alla sua Vicepresidente. Rendiamo omaggio alla sua memoria con grande rispetto.

Da ultimo vorrei ringraziare le mie colleghe e i miei colleghi del Consiglio di fondazione per la continua e costruttiva collaborazione. Siamo convinti, che anche in futuro, ombudscom svolgerà la sua attività conciliativa, nel settore della telecomunicazione, in modo efficiente e corretto.

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Presidente di fondazione



Prefazione dell'Ombudsman

Per la prima volta, dopo un aumento costante durante gli ultimi cinque anni, il volume di casi trattato dall'Organo di conciliazione delle telecomunicazioni è aumentato notevolmente, raggiungendo una cifra record di 1'413 casi. La verifica della ripartizione dei casi basata sui diversi fornitori di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto non ha permesso di individuare alcuna tendenza particolare.

Il motivo di ricorso che risulta ad oggi il più frequentemente invocato è quello della stipulazione contrattuale indesiderata (1'724 richieste e casi). Su tale problematica mi sono espresso in modo esaustivo già nella relazione annuale precedente.

Al secondo posto tra i motivi di ricorsi, in funzione al volume di casi registrati, seguono le contestazioni di fatturazioni (1'624 richieste e casi). Si tratta di reclami riguardanti dei costi, che non si riferiscono alla disdetta o al blocco dell'allacciamento, a dei servizi a valore aggiunto o a spese roaming. Si trattava ad esempio di reclami su promozioni previste nell'abbonamento non considerate nella fattura, di contestazioni sul termine di pagamento o riguardanti la tassa applicata per l'invio della fattura cartacea o per altre incomprensioni.

Al terzo posto si rilevavano i servizi a valore aggiunto (1'573 richieste e casi). Gli inasprimenti delle disposizioni di legge sull'indicazione dei prezzi, dal 1° luglio 2015, in particolare l'obbligo supplementare di confermare l'acquisto o l'attivazione su una pagina check-out del fornitore di servizi di telecomunicazione, non hanno condotto ad alcuna diminuzione di ricorsi. Può darsi che le nuove prescrizioni esplicano i loro effetti solamente a partire da quest'anno. L'Organo di conciliazione ribadisce e sottolinea l'importanza di una procedura d'iscrizione legale e trasparente a favore della clientela, nell'ambito dei servizi a valore aggiunto e degli acquisti di singoli servizi. I fornitori di servizi a valore aggiunto e di telecomunicazione, incaricati di fatturare il servizio, sono appellati ad attenersi alla legislazione. Anche alla clientela incombe l'obbligo di leggere attentamente le condizioni e le informazioni sui prezzi prima dell'acquisto o dell'attivazione di servizi a valore aggiunto.

Ringrazio le collaboratrici e i collaboratori dell'Organo di conciliazione che hanno saputo gestire l'ingente mole di richieste inoltrate. Per la fiducia riposta nell'Organo di conciliazione e per la buona collaborazione ringrazio inoltre il Consiglio di fondazione e le autorità di sorveglianza.

Dr. Oliver Sidler, Ombudsman

La Fondazione La Fondazione persegue lo scopo di utilità pubblica di mettere a disposizione dei clienti di fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto un organo di conciliazione indipendente, imparziale, trasparente ed efficiente ai sensi della Legge del 30 aprile 1997 sulle telecomunicazioni (LTC, RS 784.10) e dell'Ordinanza del 9 marzo 2007 sui servizi di telecomunicazione (OST, RS 784.101.1). Su incarico UFCOM esso esercita questa attività dal 1° luglio 2008.

I fondatori sono le seguenti istituzioni e imprese:

- upc cablecom GmbH
- Salt Mobile SA
- Sunrise Communications SA
- Swisscom (Svizzera) SA
- SAVASS (Swiss Association Value Added Service)
- ACSI (Associazione Consumatrice della Svizzera italiana)
- FRC (Fédération romande des consommateurs)
- kf (Konsumentenforum)

Il Consiglio di fondazione Nel 2015 il Consiglio di fondazione era composto dalle seguenti persone:

Membri indipendenti del Consiglio di fondazione:

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Presidente

Christiane Langenberger-Jaeger, Vicepresidente († 16.08.2015)

Dr. iur. Claudia Kaufmann

Prof. Dr. Sita Mazumder

Rappresentanti delle organizzazioni dei consumatori:

Mathieu Fleury (Fédération romande des consommateurs, segretario generale)

Babette Sigg Frank (Konsumentenforum kf)

Rappresentanti dei fornitori di servizi di telecomunicazione:

Frank Zelger (upc cablecom GmbH)

Pascal Jaggi (Swisscom (Schweiz) AG)

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 nell'anno di rapporto le sedute ordinarie il 6 marzo 2015 e il 18 settembre 2015. In occasione dell'ultima seduta il Consiglio di fondazione e l'Ombudsman hanno commemorato la Vicepresidente, Christiane Langenberger lodando la sua straordinaria personalità e il suo impegno.

Ai sensi dell'art. 12c LTC l'Ufficio federale delle comunicazioni è il mandante nonché l'autorità di sorveglianza. L'UFCOM ha incaricato la Fondazione ombudscom di svolgere l'attività di procedura conciliativa sulla base di un contratto di diritto amministrativo mediante il quale è stato fissato l'incarico per una durata di 5 anni, dal 2013 al 2018.

Le autorità di sorveglianza

L'UFCOM sorveglia, unitamente all'Autorità federale di vigilanza sulle fondazioni, l'attività della Fondazione. Nel suo rapporto di sorveglianza sull'attività svolta, L'UFCOM è giunto alla conclusione che nel 2015 l'Organo di conciliazione ha svolto la sua attività conciliativa, come negli anni precedenti, senza dare adito ad alcuna lamentela e ha ravvisato che l'Organo di conciliazione esercita la sua attività in modo efficiente, professionale e nel rispetto delle disposizioni legali e contrattuali. L'Autorità federale di vigilanza sulle fondazioni, nel 2014, non ha riscontrato nessuna irregolarità in riguardo alla gestione e all'attività in seno all'Organo di conciliazione. Il rapporto riguardante l'anno 2015 non è ancora stato fornito.

L'Organo 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 altri organi e istituzioni. Non ha alcun potere direttivo (Art. 43 OST). 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).

L'Organo di conciliazione

Nell'anno 2015 il team di ombudscom era composto dai seguenti collaboratori (in ordine alfabetico):

Il Team

Valentina Bieri, giurista (50%)
Beatrix Carelli, assistente amministrativa (100%)
Sabrina Carron-Roth, giurista (40%)
Dominique Fischer, giurista praticante (100% dal 9.3.2015 fino al 31.5.2015)
Christian Joss, avvocato (80% giugno 2015)
Stéphanie Perroud, giurista praticante (50% dal 1.4.2015, 70% dal 1.6.2015)
Anouk Remund, avvocato (80% dal 1.7.2015)
Eleonora Rhyn, giurista (50%, vice Ombudsman)
Dr. Oliver Sidler, avvocato (60%, Ombudsman)
Coline Steullet-Scherrer, giurista (80%, vice Ombudsman)
Sarah Streuli, assistente amministrativa (70% fino al 31.7.2015)
Larissa Thoma, giurista (100%)
Mara Vassella, giurista (70%)

Quale Direttore amministrativo della fondazione ombudscom, l'Ombudsman presiede l'Organo 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 e ha un mandato di insegnamento all'università di Friburgo nell'ambito del diritto dei media e delle telecomunicazioni, ambiti nei quali pubblica degli articoli. 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 conciliativa egli non sottostà a nes-

L'Ombudsman

suna direttiva, è libero da qualsiasi vincolo d'interessi ed esercita il proprio compito in maniera indipendente, imparziale, trasparente ed efficiente. Egli garantisce in particolare l'assunzione personale competente che disponga delle qualifiche professionali necessarie e che si attenga 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. Ai sensi dell'art. 8 cpv. 1 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti 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 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 e di fornire ulteriori documenti utili. I fornitori interessati sono per legge tenuti a partecipare alla procedura di conciliazione (art. 47 OST).

A livello pratico non sempre risulta facile capire, soprattutto per i fornitori, quando un'istanza di conciliazione risulta manifestamente abusiva ai sensi del Regolamento procedurale e sugli emolumenti della Fondazione ombudscom. Essa non è abusiva se lo scopo e l'utilità perseguiti da una richiesta di conciliazione sono raggiunti nel rispetto del Regolamento procedurale e sugli emolumenti. Un'istanza di conciliazione è considerata abusiva se sono perseguiti fini estranei non contemplati del summenzionato Regolamento. La definizione di abusività è spiegata nel compendio inerente alla prassi dell'Organo di conciliazione che espone i presupposti di ricevibilità. Il documento può essere consultato sul seguente sito internet https://www.ombudscom.ch/it/procedura/prassi_%20condizioni_ricevibilita.html e nell'appendice della presente relazione. Esso fornisce alle/ai clienti e ai fornitori interessati le informazioni necessarie sulla procedura conciliativa, in particolare in riguardo al tentativo di conciliazione fallito.

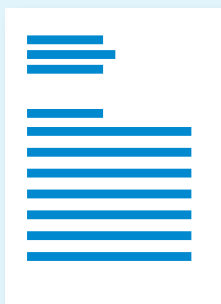
Svolgimento della procedura di conciliazione

Se i requisiti di ricevibilità secondo l'art. 8 cpv. 1 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti 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'Organo di conciliazione redige una proposta di conciliazione. Se il fornitore non dovesse reagire, l'Ombudsman redige una proposta di conciliazione fondandosi unicamente sulle osservazioni e sulla documentazione inoltrata dalla clientela. Le parti hanno la possibilità di accettare, rifiutare la proposta o fornire una controproposta, che sarà trasmessa alla controparte per presa di posizione. Nell'ambito di ulteriori trattative l'Organo di conciliazione tenta di trovare un accordo tra le parti.

Se la/il cliente e il fornitore di servizi di telecomunicazione o a valore aggiunto dovessero concordare con la proposta di conciliazione e la sottoscrivono, la procedura di conciliazione è considerata riuscita e verrà terminata con un accordo fra le parti. La procedura può ugualmente

1.

Presentazione dell'istanza di conciliazione



Presupposti:

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

2.

Verifica dei presupposti procedurali tramite ombudscom



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

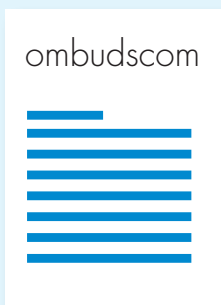
3.

Presa di posizione del fornitore



4.

Elaborazione della proposta di conciliazione da parte di ombudscom



Accettazione = Conclusione della procedura

Rifiuto = Conclusione della procedura

terminare con un rifiuto della proposta di conciliazione o con il ritiro della procedura da parte del cliente.

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 in causa vengono esposte delle considerazioni giuridiche relative alla fattispecie e proposta una soluzione per conciliare le parti. L'Organo di conciliazione non ha la competenza di disporre un'indagine probatoria nell'ambito di una procedura formale come dinanzi a un tribunale. La proposta di conciliazione rappresenta unicamente l'avviso dell'Ombudsman. Essa prevede un compromesso fra le parti 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'Organo di conciliazione non ha potere decisionale e non può essere adito per l'esecuzione della proposta di conciliazione.

Le tasse di procedura

L'art. 12c cpv. 2 LTC stabilisce 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 (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 quando i requisiti di ricevibilità sono soddisfatti e l'Organo 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) per i pagatori in anticipo e tra CHF 240.-- e CHF 3'600.-- per i pagatori per singolo caso. Le tasse di procedura sono fissate secondo la complessità del caso concreto, del valore litigioso e del dispendio di lavoro per la procedura di conciliazione (cfr. art. 14 cpv. 2 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti).

Pagatori in anticipo e per singolo caso

Per tutti i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto esiste la possibilità di saldare le spese di procedura in anticipo (cosiddetti pagatori in anticipo; cfr. art. 16 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti) o di provvedere al pagamento per singolo caso (cosiddetti pagatori per singolo caso, cfr. art. 17 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti). I fornitori che optano per la prima modalità di pagamento saldano le spese di procedura anticipatamente ogni 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'Organo di conciliazione decide autonomamente le spese da saldare in

anticipo. Gli altri fornitori che non scelgono il pagamento anticipato sono considerati pagatori per singolo caso e saldano le spese per ogni caso singolarmente. Sono tenuti a pagare un supplemento del 20 % secondo il Regolamento procedurale e sugli emolumenti.

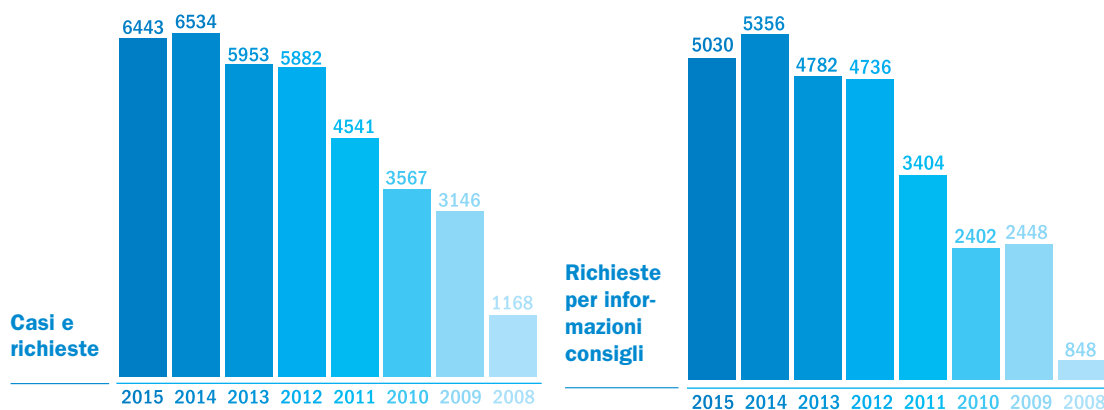
Nell'anno di rapporto sono state emesse dall'Organo di conciliazione complessivamente 1'293 fatture per procedure di conciliazione terminate. 642 riguardavano i pagatori in anticipo e le restanti 651 i pagatori per singolo caso.

Nell'anno di rapporto è stato inoltrato dinanzi al Tribunale amministrativo federale un ricorso da parte di un fornitore di servizi di telecomunicazione contro una decisione sulle tasse di procedura emessa dell'Organo di conciliazione. Il Tribunale ha pronunciato due sentenze. La prima respingeva un ricorso. La seconda sentenza invece accoglieva un ricorso di un fornitore. Il Tribunale amministrativo federale ha sancito che il fornitore ricorrente era da considerare unicamente quale fornitore tecnico e non quale fornitore effettivo di servizi a valore aggiunto ai sensi della legge siccome il servizio non era stato erogato dal ricorrente. Per tale motivo il Tribunale ha negato la competenza dell'Organo di conciliazione e ha annullato la decisione di tassazione. Questa sentenza ha condotto a una modifica di prassi in seno all'Organo di conciliazione (confronta pag. 28).

Al 31 dicembre 2015 era pendente un solo ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale inoltrato da un fornitore di servizi di telecomunicazione. Questi deve dapprima esaminare se il gravame è stato inoltrato entro i termini di legge. Si tratta in particolare dell'ammissibilità del ricorso nel caso sia inviato a un indirizzo errato.

Nell'anno preso in esame si sono rivolte a ombudscom in totale 6'443 persone (2014: 6'534). Ciò significa che, mensilmente, hanno consultato l'Organo di conciliazione 537 clienti. Ne sono derivati 1'413 casi (2014: 1'178) e 5'030 richieste (2014: 5'356). In paragone all'anno precedente questi dati corrispondono a una leggera diminuzione di circa l'1.5%.

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



Una richiesta viene già rilevata statisticamente quando una/un cliente si rivolge per iscritto o telefonicamente all'Organo di conciliazione e i requisiti necessari per l'avvio di una procedura di conciliazione, previsti dall'art. 8 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti, non sono ancora soddisfatti. Dalla cifra complessiva di 6'443 persone che si sono rivolte a ombudscom

Sentenze riguardanti le decisioni sulle tasse di procedura

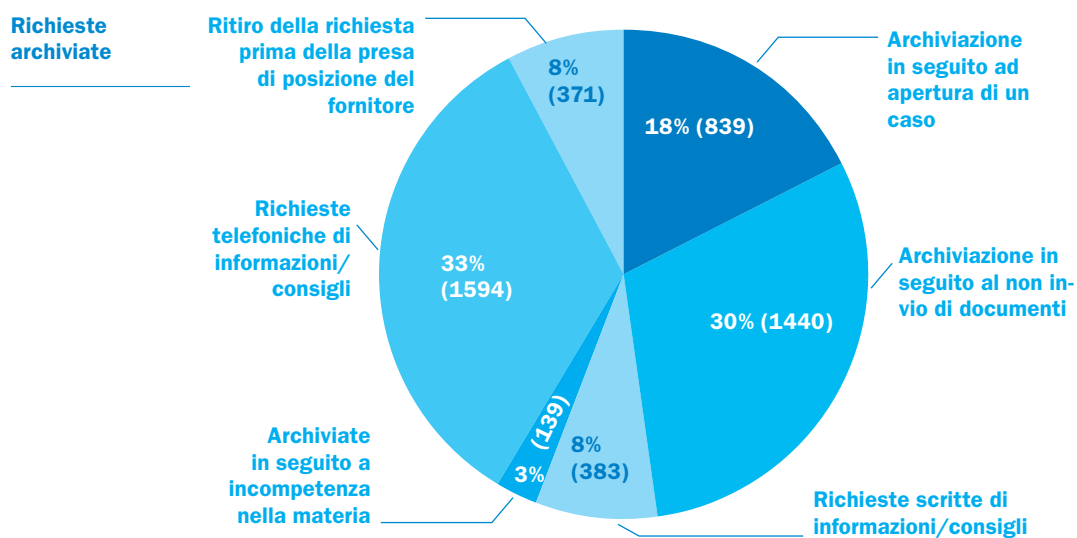
Analisi delle procedure di conciliazione 2015

Richieste

Valutazione delle procedure di conciliazione

nell'anno preso in esame, risultano 5'030 richieste. Ciò corrisponde all'78% rispetto al numero totale dei casi e delle richieste (6'534). In paragone all'anno precedente, il numero delle richieste è perciò diminuito del 6% (2014: 5'346).

Di tutte le 5'030 richieste inoltrate, è stato possibile concluderne, al 31 dicembre 2015, circa il 95%. Queste sono state archiviate in seguito al ritiro della richiesta di conciliazione da parte della/del cliente, al mancato invio dei documenti, all'incompetenza in materia dell'Organo di conciliazione oppure all'avvio della procedura di conciliazione. Le richieste telefoniche delle/dei clienti che hanno potuto essere risolte subito tramite informazioni sulla procedura di conciliazione, sono state immediatamente archiviate, non essendo necessaria alcuna misura ulteriore.



Le/I 1'594 clienti che si sono rivolti telefonicamente all'Organo di conciliazione, unicamente per ottenere informazioni, erano circa il 32% di tutte le richieste.

Dal 1° gennaio 2015 è possibile inoltrare all'attenzione dell'Organo di conciliazione richieste scritte per mezzo di un formulario online. 371 persone hanno impiegato questo nuovo mezzo di trasmissione delle richieste. Dopo aver informato adeguatamente i clienti questo tipo di richieste hanno potuto essere archiviate, siccome ulteriori provvedimenti non erano più necessari. 1'440 richieste sono state archiviate in seguito al mancato invio di documenti. Esse corrispondono circa al 29% dell'insieme di tutte le richieste. In paragone all'anno precedente si nota un leggero aumento del 4%. Spesso i requisiti per avviare una procedura di conciliazione venivano considerati troppo impegnativi come pure 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 o di servizi a valore aggiunto o che potessero risolvere il problema immediatamente (p. es. mediante un colloquio telefonico con il fornitore interessato). Alcuni di essi sono stati informati in modo errato sulle funzioni e le competenze di ombudscom. Le collaboratrici e i collaboratori dell'Organo di conciliazione le/li hanno dunque informate/i in modo corretto sull'attività di ombudscom e hanno comunicato loro i presupposti di ricevibilità conformemente all'art. 8 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti. Prima di poter avviare la procedura di conciliazione, i clienti devono compilare il formulario "Richiesta di conciliazione", indicando i fatti e il fine perseguito e devono dimostrare credibilmente di aver tentato di trovare un accordo nei 12 mesi che precedono la richiesta. Se dalla richiesta o dai documenti inviati non risultava un tentativo di accordo con il fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto, l'Organo di conciliazione racco-

mandava alle/ai clienti di rivolgersi dapprima al fornitore interessato mediante uno scritto di contestazione. Con tale scritto era necessario esporre la fattispecie e cercare di trovare una soluzione alla controversia. Per molte/i clienti questa procedura risultava troppo dispendiosa. Come precedentemente indicato, essi supponevano che l'Organo di conciliazione tutelasse i loro interessi e che per questo motivo non fosse necessario intraprendere null'altro che riguardasse la questione. In mancanza di un interesse concreto all'avvio della procedura la richiesta è stata archiviata.

Circa il 70% delle 3'469 richieste scritte è stato concluso senza avviare una procedura di conciliazione. 383 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'Organo di conciliazione, al fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto (dato che le condizioni di ricevibilità non erano ancora soddisfatte) e sono così riuscite/i a raggiungere direttamente un accordo.

Solo nel 17% delle richieste presentate erano adempite le condizioni di ricevibilità di modo che è stato possibile avviare formalmente e quindi fatturare la procedura di conciliazione.

Di regola, i fornitori saldano i costi insorti per le richieste mediante pagamento anticipato. Le ulteriori richieste non possono essere fatturate separatamente e devono essere coperte mediante le tasse di procedura.

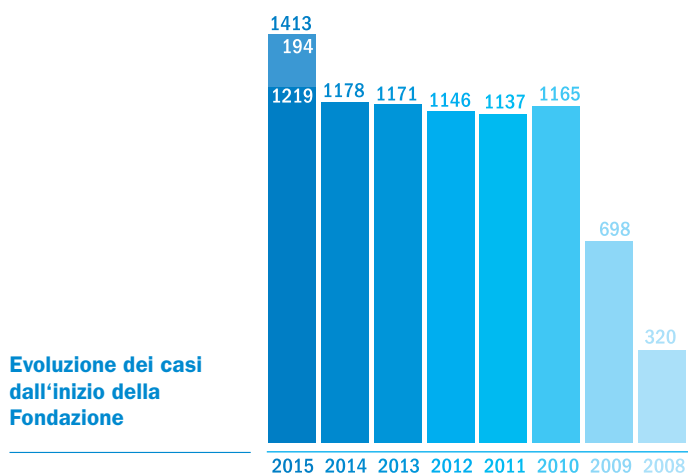
Rispetto all'anno precedente, il numero di richieste ancora pendenti al 31 dicembre 2015, corrispondente a 264, è diminuito (2014: 327).

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

Dal totale di 6'443 persone, che nell'anno preso in esame si sono rivolte all'Organo di conciliazione, sono risultati 1'413 casi. Ciò corrisponde al 22%. 839 richieste sono state trattate come casi. I restanti 574 casi derivano da cause già inoltrate in modo completo, rendendo così possibile l'avvio della procedura senza dover richiedere ulteriormente alle/ai clienti la compilazione del formulario "richiesta di conciliazione" o di redigere un'eventuale lettera di reclamo. In questi casi le condizioni di ricevibilità erano dunque già soddisfatte all'introduzione della richiesta.

In paragone all'anno precedente, in cui sono stati registrati 1'178 casi, nel 2015 si registrava un aumento, pari a 235 casi. Per la prima volta dopo cinque anni il numero di casi è aumentato notevolmente.

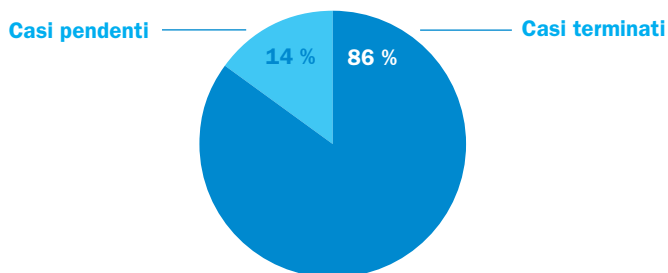
Casi



Casi pendenti

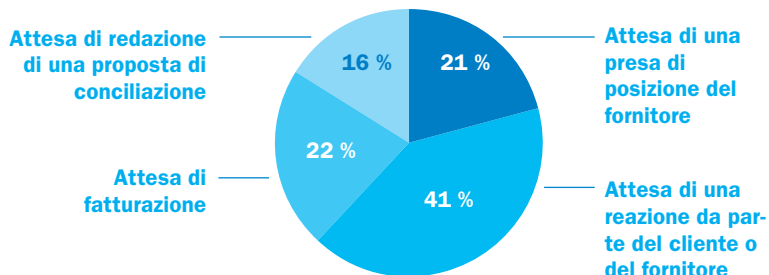
Del totale di 1'413 casi, alla fine dell'anno preso in esame ne erano pendenti ancora 194, ciò che corrisponde circa al 14 % (2014: 483). I casi ancora pendenti riguardavano soprattutto le richieste di conciliazione inoltrate nel mese di dicembre 2015.

Casi terminati e pendenti



Dei 194 casi ancora pendenti, 40 casi erano in attesa di una presa di posizione del fornitore, 80 casi da una reazione da parte del fornitore o della/del cliente. 43 casi erano già terminati ma la relativa fattura al fornitore interessato non era ancora stata inviata e in 31 casi l'Organo di conciliazione doveva ancora redigere una proposta di conciliazione.

Casi pendenti

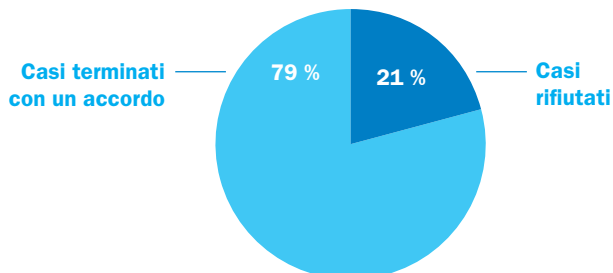


Procedure di conciliazione concluse con un accordo

In 635 casi l'Organo di conciliazione ha redatto una proposta di conciliazione, ciò che rappresenta, rispetto all'anno precedente, un aumento di 235 casi (2014: 434). Questo aumento è dovuto al fatto che i fornitori nella presa di posizione hanno spesso formulato proposte accettabili per la/il cliente. Le proposte di conciliazione elaborate erano dunque brevi o senza considerazioni giuridiche dell'Ombudsman, ciò che ha condotto a un aumento di proposte di conciliazione.

Delle 635 proposte di conciliazione elaborate, 134 sono state rifiutate da una o da entrambe le parti e la procedura di conciliazione è stata conclusa in quanto fallita. Nei restanti 501 casi, la richiesta di conciliazione elaborata è stata accettata e la procedura di conciliazione è stata conclusa con esito positivo. Ciò corrisponde ad una percentuale di successo di circa il 79%, che, paragonato all'anno precedente, è rimasto quasi invariato (2014: 80%).

Casi terminati 2015

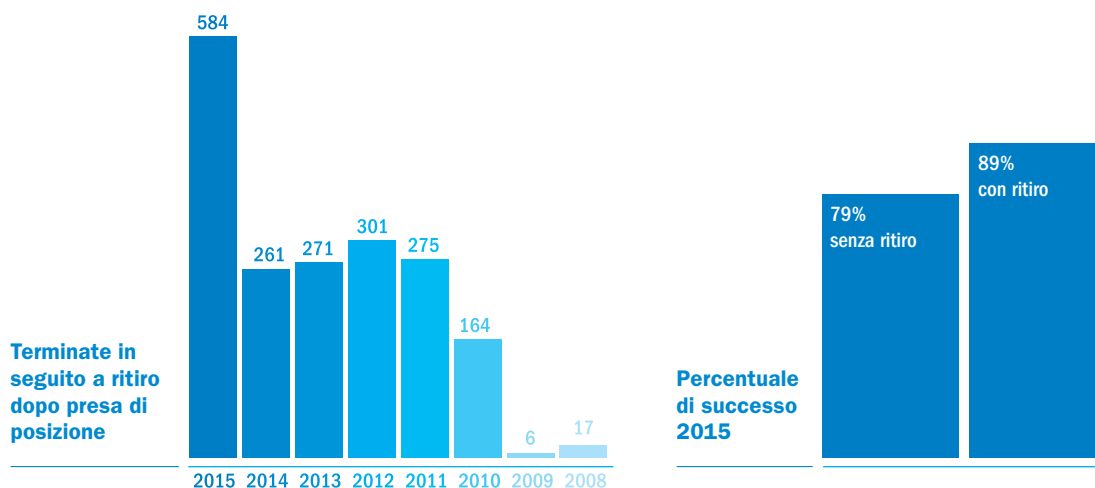


Vi sono svariate motivazioni per cui una/un cliente o un fornitore rifiuta una proposta di conciliazione. L'Organo di conciliazione non propone di principio un'agevolazione a favore della/del cliente se il fornitore ha agito in modo corretto. Nel caso in cui una/un cliente ha torto e il fornitore ha dimostrato un comportamento corretto, il cliente non deve essere premiato per essersi rivolto a ombudscom. Si osserva inoltre che i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi

a valore aggiunto si attengono maggiormente alle disposizioni legislative che in passato, ciò 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 rispettivamente di sottoscrivere la proposta di conciliazione.

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 determinava tasse di procedura meno elevate. Mediante 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, ombudscm elaborava, sulla base della documentazione inoltrata, una proposta di conciliazione con brevi considerazioni.

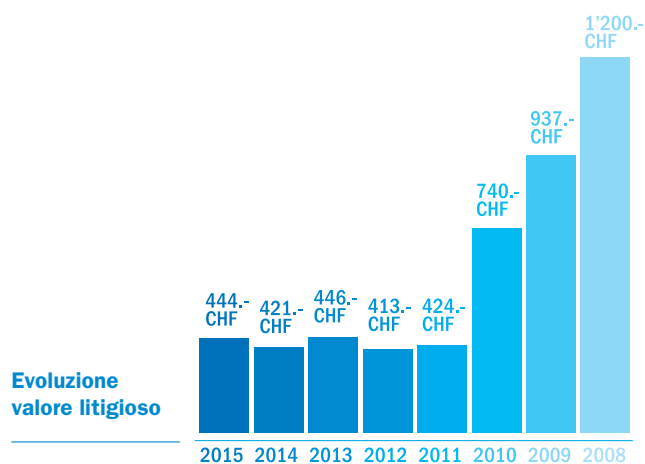
Ritiri delle richieste di conciliazione



L'avvio della procedura ha indotto i fornitori a contattare le/i clienti e a trovare un accordo direttamente con loro. Di conseguenza, l'avvio della procedura ha favorito il raggiungimento di un accordo. Sommando il numero delle proposte di conciliazione concluse in seguito al ritiro delle richieste di conciliazione a quello delle procedure di conciliazione concluse con un accordo tramite l'elaborazione di una proposta di conciliazione, il tasso di successo corrispondeva all'89%.

La statistica sul valore litigioso è stata introdotta a partire dal 2007. Nell'anno preso in esame esso è aumentato leggermente rispetto al 2014, situandosi a CHF 444.--.

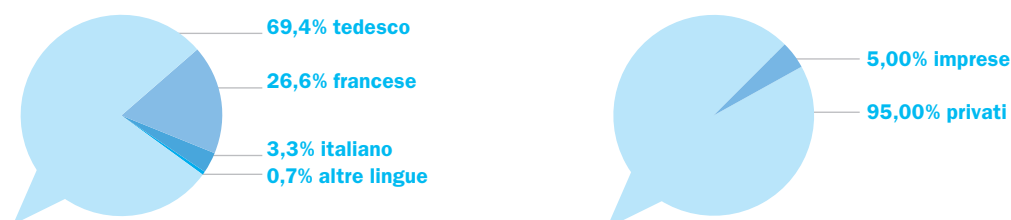
Valore litigioso



Questi valori non determinano alcun trend particolare, si tratta piuttosto di una suddivisione casuale ripartita su diversi anni. Un valore litigioso elevato si accerta comunque piuttosto nei casi di roaming e nei casi di contratti contestati con una durata minima di 24 mesi e un canone mensile elevato. Con l'aumentare della notorietà dell'Organo di conciliazione, è cresciuto anche il numero di persone che vi si sono rivolte per vertenze con un esiguo valore litigioso.

Lingua di procedura

Le procedure sono trattate nelle tre lingue ufficiali secondo la lingua delle richieste delle/dei clienti. Delle 6'443 procedure complessivamente registrate presso ombudscom, il 69.4% è stato trattato in tedesco, il 26.6% in francese, il 3.3% in italiano e il 0,7% in altre lingue. Attira soprattutto l'attenzione la diminuzione dei casi in tedesco e l'aumento di quasi il 10% dei casi in francese. Solamente 330 richieste o casi sono stati inoltrati da imprese (5%), mentre tutto il resto da privati.



Motivi di ricorso

2015	684	469	1624	32
2014	817	671	1120	33
2013	1099	678	1225	49
2012	1344	643	1127	60
2011	1163	540	805	17
2010	957	594	514	12
2009	745	738	397	29
2008	344	338	200	-
Blocco, annullamento dei servizi, disdetta contrattuale (tasse amministrative), CG				
Qualità dei servizi / Servizio clienti				
Fatturazione				
Molestie / Pubblicità indesiderata (dal 01.01.2009)				
2015	1744	-	6	1573
2014	2435	-	6	968
2013	1605	4	11	911
2012	1805	-	13	568
2011	965	-	6	345
2010	442	-	6	554
2009	91	-	8	807
2008	53	4	-	143
Servizi non richiesti (contratti a domicilio inclusi)				
Problemi d'antenna				
Furto (dal 01.01.2009)				
Servizi a valore aggiunto				
2015	55	83	11	162
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 (inclusi contratti a domicilio)

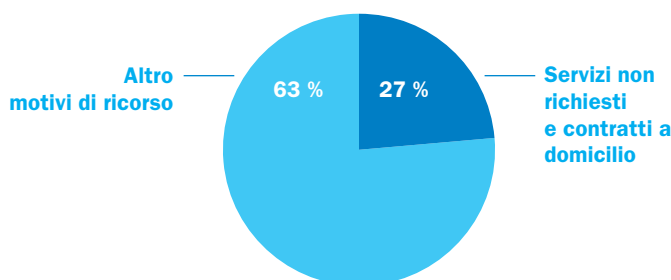
In paragone all'anno precedente, le richieste di conciliazione riguardanti servizi non richiesti e contratti a domicilio sono diminuite sensibilmente. Rispetto al 2014 (2'435) sono state trattate 1'744 richieste. Nonostante la diminuzione di quasi il 30%, le/i clienti si sono rivolti all'Organo di conciliazione con più frequenza indicando proprio questo motivo di ricorso che corrispondeva infatti al 27% circa 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. Ri-

entrano pure in questa categoria le revoche di contratti stipulati telefonicamente non accettate dai fornitori.

La maggior parte dei reclami sporti era da ricondurre 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 dei clienti da parte del fornitore precedente. I fornitori di servizi di telecomunicazione hanno pubblicizzato i loro prodotti a domicilio, e soprattutto al telefono, per abbonamenti ad internet, alla TV, alla telefonia mobile o a quella fissa.

Se si considerano unicamente i casi (esclusi le richieste), risulta che la maggior parte dei ricorsi (404) riguardavano clienti che contestavano il (presunto) contratto stipulato telefonicamente (29%). Le richieste (esclusi casi) corrispondevano ad una percentuale del 26% di tutti le richieste. Sono state inoltrate 1'330 richieste per questo motivo di ricorso.

Motivi di ricorso



Sorprende il fatto che in diversi casi sono state contattate dai fornitori di servizi di telecomunicazione interessati persone anziane con l'intenzione di accaparrarsi nuova clientela. Nelle relative richieste di conciliazione le/i clienti rispettivamente i loro rappresentanti legali sono rimasti sconcertati da tale pratica. Infatti le persone che si sono rivolte a ombudscom non sarebbero state informate in modo trasparente e chiaro sull'eventuale cambio di operatore così come sui dettagli come ad esempio la durata contrattuale che in certi casi era di due anni. Nell'ambito delle procedure di conciliazione sono stati inoltrati solo pochi esemplari delle registrazioni dei contratti avvenuti per colloquio telefonico. Questo era da ricondurre al fatto che di regola i fornitori, dopo la richiesta di presa di posizione, annullavano il contratto e le spese a carico del cliente o trovavano un accordo con la/il cliente, il quale ritirava la procedura.

Contratti conclusi mediante colloquio telefonico

Le/i clienti che, senza volerlo avevano concluso un contratto al telefono, se ne accorgevano, la maggior parte delle volte, alla notifica della prima fattura. Essi erano sorpresi di fronte a questa apparente conclusione contrattuale. Alcune/i clienti hanno sostenuto di non aver mai sottoscritto alcun contratto, bensì di aver unicamente richiesto l'invio dei documenti. Altri menzionavano di non essere stati a conoscenza che si trattasse di un altro fornitore di servizi di telecomunicazione. Mediante il colloquio telefonico le/i clienti avevano apparentemente concluso un contratto di preselezione con il quale solo le chiamate venivano fatturate secondo le tariffe del nuovo fornitore. Essi continuavano a ricevere una fattura dal fornitore iniziale per l'allacciamento alla rete fissa. In parte si constatava pure la stipulazione di abbonamenti alla telefonia mobile, ad internet e/o per servizi televisivi.

Sebbene molte/i clienti non ne sono a conoscenza, i contratti possono essere conclusi anche oralmente. 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 infatti non prevede alcuna for-

ma particolare. Per la valida conclusione di un contratto è necessario che i contraenti abbiano manifestato in modo concorde la loro reciproca volontà. Se manca la 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 viziato e non esplica alcun effetto giuridico.

Contratti di preselezione conclusi telefonicamente

Nell'ambito dei contratti di 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 (p.e. contratto per la telefonia mobile), stipulati anch'essi al telefono.

Tutti i fornitori di servizi di telecomunicazione sono obbligati a registrare l'offerta verbale della preselezione. Una tale offerta è composta dalla cosiddetta TPV (Third Party Verification, cioè la conclusione contrattuale orale standardizzata) e dalla 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 contesta il passaggio al nuovo fornitore, l'Ombudsman è dell'avviso che la registrazione debba essere conservata finché non sia stato possibile appianare la controversia.

Nel caso di una controversia e su richiesta della/del cliente, il fornitore di servizi di telecomunicazione è obbligato a fornire, entro dieci giorni lavorativi, la completa registrazione della conversazione, ossia la consulenza e la conversazione che ha 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). L'edizione della conversazione è un requisito affinché il fornitore di servizi di telecomunicazione possa ingiungere, al fornitore originale, di attivare la nuova preselezione e quindi di effettuare il cambiamento di operatore (cifra 4.1 dell'Appendice 2 all'Ordinanza ComCom).

Nella maggior parte dei casi, i fornitori di servizi di telecomunicazione non avevano recapitato la registrazione completa della conversazione di consulenza né alle/ai clienti, né all'Organo di conciliazione oppure hanno messo loro a disposizione una registrazione parziale. Di conseguenza i fornitori avrebbero dovuto ripristinare la situazione iniziale a proprie spese. La maggior parte di essi non ottemperava tuttavia a tale obbligo. Secondo il parere dell'Ombudsman la cifra 4.5 Appendice 2 all'Ordinanza ComCom rappresenta lettera morta. 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 contrattuale. Perciò, la mancanza della (completa) registrazione della conversazione, nelle proposte di conciliazione è stata considerata a discapito del fornitore di servizi di telecomunicazione.

Ne caso non poteva venir valutata la registrazione completa, l'Ombudsman ha più volte constatato, che le/i clienti dapprima venivano letteralmente bombardate/i da informazioni, senza poter 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 precedente. 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 giungeva generalmente alla conclusione che le/i clienti si trovavano in errore e che il contratto poteva essere impugnato. Egli informava i fornitori in riguardo a una consulenza chiara e trasparente e all'imminente cambio del fornitore.

Vi sono state anche registrazioni contenenti informazioni dettagliate. In simili casi le/i clienti avevano stipulato un valido vincolo contrattuale. Il mero non sapere che un contratto assuma valore anche se stipulato oralmente non è infatti sufficiente al fine di considerarlo inefficace.

Nell'anno di rapporto sono aumentati i ricorsi per la presunta conclusione contrattuale, dopo l'annullamento del contratto di preselezione, di un nuovo contratto di preselezione o di un pacchetto complessivo (TV, Internet e telefonia fissa). I fornitori infatti contattavano i clienti anche dopo aver disdetto il contratto. Da tale colloquio essi ne deducevano una nuova conclusione contrattuale che annullava la disdetta precedente o che sostituiva il contratto precedente. Le/i clienti non erano in alcun modo coscienti di aver concluso un nuovo contratto o sostenevano che la nuova tariffa sarebbe stata valida fino alla disdetta. Non erano al corrente della proroga contrattuale. Nella maggior parte dei casi l'Ombudsman giungeva alla conclusione che in mancanza di prove atte a dimostrare il contratto, esso non poteva esplicare alcun effetto giuridico. Visto che la disdetta rappresenta un atto giuridico unilaterale che non può essere revocato, la pratica dei fornitori interessati risulta giuridicamente dubbia. Nei presenti casi non è chiara l'applicabilità dell'Appendice 2 all'Ordinanza ComCom siccome la modifica di operatore era già stata effettuata in precedenza.

Come menzionato, l'obbligo di registrazione menzionato in precedenza riguarda solo le richieste di preselezione. Per altre conversazioni telefoniche (telefonia mobile, TV o internet), non è previsto alcun obbligo legale di registrazione.

**Altri contratti
stipulati
telefonicamente**

Nell'anno di rapporto attirava l'attenzione il fatto che alcuni fornitori di servizi di telecomunicazione contattavano telefonicamente la loro clientela al fine di concludere nuovi contratti per la telefonia mobile o per pacchetti di abbonamento (telefonia fissa, TV e internet). Sulla base di questi colloqui il fornitore considerava concluso un nuovo contratto che veniva però contestato dalle/dai clienti. La clientela non era consapevole della nuova conclusione contrattuale oppure, sulla base delle informazioni ottenute, era certa che il contratto di telefonia mobile avrebbe potuto essere disdetto in ogni tempo o che si trattava di un abbonamento durante un periodo di prova. Molte richieste di conciliazione sono state ritirate in seguito a un accordo fra le parti. Nei rari casi in cui l'Ombudsman ha dovuto redigere una proposta di conciliazione, egli è giunto alla conclusione che il contratto era impugnabile a causa di un vizio della volontà oppure in seguito al fatto che il fornitore non era stato in grado di presentare le basi contrattuali per dimostrare la fondatezza delle sue pretese nei confronti della clientela.

Diritto di revoca dei contratti conclusi al telefono

Per altri contratti, conclusi al telefono, non esisteva ancora un diritto di revoca legale, come per i contratti a domicilio. Un diritto di revoca di 14 giorni è entrato in vigore a decorrere dal 1° gennaio 2016. Molti fornitori di servizi di telecomunicazione concedevano già un diritto di revoca di sette giorni nel caso di contratti conclusi al telefono. L'Ombudsman è dell'avviso che l'art. 40a segg. CO (diritto di revoca dei contratti conclusi a domicilio, cfr. di seguito) possa essere applicato analogamente. Molte/i clienti però non lo esercitavano poiché non erano consapevoli di aver concluso un contratto. Essi gettavano le lettere ricevute senza aprirle e quindi il termine di revoca scadeva. L'Ombudsman consigliava perciò di leggere i documenti inviati anche se ritenuti semplice pubblicità. Egli accoglie con soddisfazione la revisione del codice, che è entrata in vigore a partire dal 1° gennaio 2016, e che prevede un diritto di revoca anche nel caso di contratti conclusi al telefono (14 giorni).

Contratti conclusi a domicilio

Il numero di ricorsi per contratti conclusi a domicilio è quasi del tutto scomparso. Essi sono stati rimpiazzati dai contratti conclusi telefonicamente. Nell'anno di rapporto, questo modello di conclusione contrattuale ha perso notevolmente d'attrattiva.

L'art. 40a segg. CO prevedeva, nel caso di contratti conclusi a domicilio, un diritto di revoca di sette giorni. Doveva essere esercitato per iscritto entro sette giorni dalla conclusione del contratto e dal momento in cui se ne prendeva conoscenza. Le/i clienti dovevano venire informati per iscritto sulla forma e sul termine previsti per il diritto di revoca. Nel caso di revoca del contratto, le parti dovevano restituire o rimborsare eventuali prestazioni già usufruite.

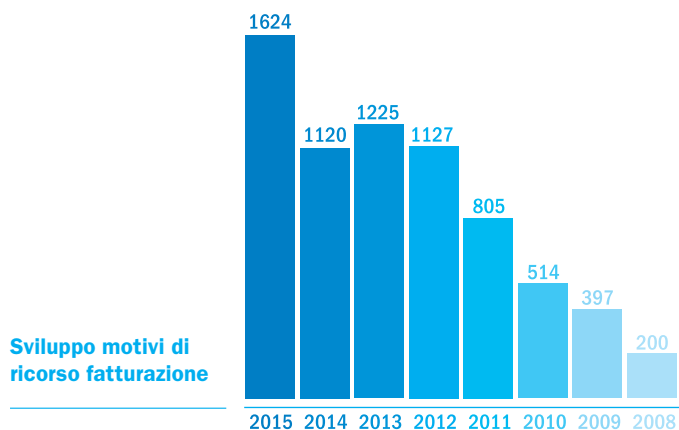
I contratti contestati contenevano nella maggior parte dei casi un diritto di revoca. Nel caso di controversie non era però possibile verificare, come invece avviene con i contratti di preselezione stipulati al telefono tramite la registrazione della conversazione, le circostanze e le eventuali informazioni scorrette, che portavano alla sottoscrizione del contratto. Se le/i clienti, che lamentavano di aver ottenuto informazioni errate al momento della conclusione del contratto, erano in possesso di una copia del contratto con le relative informazioni e la chiara indicazione del diritto di revoca, l'Ombudsman proponeva un 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 le/i clienti prendevano conoscenza della stipulazione contrattuale e del proprio diritto di revoca, così da poterlo esercitare. I costi di collegamento già fatturati dovevano però essere saldati per l'erogazione del servizio.

Fatturazione

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 in riguardo a sconti compresi nell'abbonamento che non sono più riportati sulla fattura, a contestazioni sul termine di pagamento, a spese per l'invio della fattura in forma cartacea e ad altri aspetti non chiari riguardanti la fattura.

I ricorsi riguardante la "fatturazione" sono aumentati nel 2015 del 45%, dal 1'120 (2014) al 1'624. Questo motivo di ricorso corrispondeva a un quarto di tutte le richieste di conciliazione. Tale aumento è da ricondurre fra l'altro a una modifica del sistema operativo presso uno dei fornitori che ha generato non poche difficoltà nella fatturazione. Nel primo semestre del 2015 diversi clienti di questo fornitore si sono rivolti all'Organo di conciliazione lamentando fatturazioni errate, la ricezione di solleciti nonostante l'avvenuto pagamento e altre lamentele. Un altro motivo consisteva nell'aumento delle spese di abbonamento e dell'introduzione della spesa per l'invio della fattura sotto forma cartacea che hanno comportato diverse richieste di conciliazione.

ne. Infine si constatava un aumento di ricorsi riguardanti la connessione mobile di dati.



Nell'anno di rapporto si rilevava un aumento dei ricorsi riguardanti la connessione mobile di dati. Concretamente alle/ai clienti veniva fatturato la connessione mobile di dati supplementare, nonostante il canone d'abbonamento comprendesse l'utilizzo di un GB. Apparentemente il credito di un GB, previsto nei costi del canone, era stato inavvertitamente esaurito. In svariati ricorsi è stato osservato che il collegamento mobile di dati contestato non era possibile, in quanto il dispositivo cellulare sarebbe stato collegato ad una rete WLAN. Per tale ragione diversa clientela esigeva delle prove attestanti il consumo di dati mobili rispettivamente l'informazione delle pagine internet (indirizzo IP) visionate. I fornitori non accondiscendevano a tale richiesta. Essi sostenevano al riguardo che non sussisteva alcun obbligo legale di rilevare e conservare gli indirizzi IP o di fornirli alle autorità. Visto che questi dati non sarebbero stati registrati e non sarebbero stati utilizzati ai fini dell'allestimento della fatturazione, non sarebbe stato necessario esibirli. Nel caso in cui non sussistesse alcun obbligo di raccogliere gli indirizzi IP e utilizzarli al fine dell'allestimento della fattura, non poteva esserne dedotto un obbligo di edizione ai sensi delle disposizioni in ambito della telecomunicazione ai sensi degli art. 45 cpv. 1 LTC e 81 cpv. 1 LTC. La situazione legale non appare del tutto inequivocabile, considerato che il Tribunale federale definisce gli indirizzi IP come elementi d'indirizzo. In oltre va osservato che - in caso di una contestazione tempestiva delle spese per il collegamento mobile di dati - alle fatture ancora aperte viene attribuito un significato contabile e conseguentemente i dati rilevanti, che hanno condotto alla fatturazione, dovrebbero essere conservati (art. 957a OR), ciò che comporterebbe ovviamente la previa registrazione. Inoltre il principio generale dell'onore della prova sancisce che chi afferma l'esistenza di determinati fatti dai quale ne trae vantaggi giuridici, deve esibire le prove. I fornitori di servizi di telecomunicazione che fatturano delle spese per dei collegamenti dati, dovrebbero essere in grado di addurre le prove corrispondenti. Risulta indispensabile, nel caso di un'eventuale procedura di diritto civile, rilevare e conservare gli indirizzi IP dei collegamenti fino all'avvenuto pagamento della fattura. Nell'ambito una controversia riguardante la connessione di dati, i fornitori che permettono l'accesso a internet - sempreché sia stato inoltrato un ricorso entro i termini stabiliti - devono conservare gli indirizzi IP per una durata di sei mesi. Viste le considerazioni precedenti l'obbligo di conservare e di esibire gli indirizzi IP sarebbe piuttosto da osservare.

Ricorsi riguardanti la connessione mobile di dati

Si contano sotto 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 compresi nel canone di abbonamento 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

Ricorsi inerenti alla fatturazione supplementare di servizi nonostante la tariffa forfettaria

eccessivo e commerciale dell'offerta forfettaria destinata ai privati. Se si constata 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 - i servizi ulteriori separatamente o effettuano un cambiamento dell'abbonamento. Tali clausole di adeguamento sono valide sole se nel contratto sono stati menzionati l'avvenimento che consente la modifica e l'entità in grandi linee della modifica stessa. L'Ombudsman ha dovuto verificare caso per caso se le disposizioni contrattuali prevedevano tali condizioni. Egli non può pertanto emettere considerazioni generali al riguardo. Ha tuttavia appurato che le condizioni generali (CG) di alcuni fornitori di servizi di telecomunicazione erano formulate in maniera troppo ampia e non rispettavano dunque le condizioni menzionate. La validità di CG preformulate è limitata dal principio della cosiddetta clausola insolita. Secondo questo principio, clausole insolite 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 dovrebbero essere previste nelle CG. In casi simili la/il cliente dovrebbe avere la possibilità di disdire il contratto anticipatamente.

Spese per l'invio della fattura cartacea

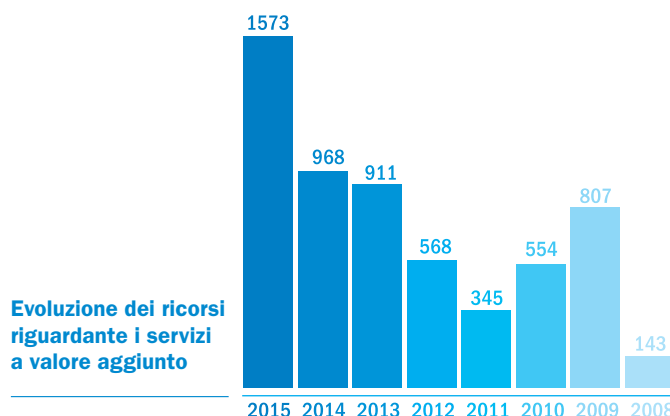
Nell'anno di rapporto sono state nuovamente registrati dei reclami inerenti all'introduzione di una spesa per l'invio della fattura cartacea. Già da qualche tempo la maggior parte dei fornitori di servizi di telecomunicazione ha introdotto una tassa, giustificando il fatto principalmente con il notevole dispendio amministrativo e finanziario generato, ma anche con la tutela dell'ambiente, motivo che spingeva a promuovere la fatturazione elettronica. Già dall'introduzione di questa nuova prassi, molte/i clienti hanno espresso il loro disaccordo con tale decisione ed hanno richiesto di continuare a ricevere gratuitamente la fattura per posta. Buona parte dei fornitori ha accettato tale reclamo rinunciando alla spesa o accreditando una somma corrispondente a favore della/del cliente. Terminato il periodo di esenzione concesso, la clientela si è nuovamente rivolta all'Organo di conciliazione.

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 cortesia nei loro confronti sia trascurata. È in particolare la clientela in età più avanzata che molto spesso non dispone di un accesso internet e che quindi, con l'introduzione di una tassa per la fattura cartacea, risulta penalizzata. I fornitori di servizi di telecomunicazione potrebbero tener maggiormente conto delle esigenze delle/dei clienti prevedendo uno sconto per la fatturazione elettronica e favorendo, in questo modo, uno stimolo a cambiare.

L'Ombudsman considerava, nelle procedure riguardanti questo motivo di ricorso, che l'introduzione di una spesa, la quale non era stata sufficientemente indicata in precedenza, rappresentava un cambiamento contrattuale unilaterale non indifferente. In quanto tale doveva permettere la possibilità di disdire il contratto anticipatamente (DTF 135 III 1). In riguardo alla prevedibilità della modifica, si è reso necessario verificare le CG per singolo caso. Se l'Ombudsman giungeva alla conclusione che l'introduzione di una spesa per la fattura cartacea non era conforme agli accordi contrattuali iniziali, proponeva la possibilità per il cliente di rescindere il contratto con un preavviso di due mesi. La disdetta poteva dunque essere effettuata anticipatamente e senza costi. Nel caso di mancata disdetta entro il termine fissato, l'Ombudsman considerava la fatturazione della spesa contestate validamente accettata.

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, nel 2013 a 911 e nel 2014 a 968 casi. Nell'anno di rapporto hanno raggiunto la soglia record di 1'573.

Servizi a valore aggiunto



Sotto questo motivo di controversia rientrano in particolare la ricezione di SMS/MMS a pagamento e le chiamate a tariffa maggiorata verso numeri con il prefisso 090x che sono fatturati attraverso il fornitore di servizi di telecomunicazione. A tenore dell'art. 1 lit. c OST sono definiti nel modo seguente: ogni prestazione fornita mediante un servizio di telecomunicazione e fatturata dal fornitore in sovrappiù. SMS/MMS a pagamento, chiamate verso numeri con il prefisso 090x- (cosiddetti numeri di chiamata Premium) oppure altre prestazioni erogate da fornitori di servizi a valore aggiunto tramite il servizio di telecomunicazione (p.es. rete di telefonia mobile o collegamento internet) che vengono fatturati tramite il fornitore di servizi di telecomunicazione sono considerati, secondo la legge, servizi a valore aggiunto.

Se le/i clienti contestano tali servizi a valore aggiunto si possono rivolgere all'Organo di conciliazione. Nel caso in cui il servizio non viene fatturato tramite la fattura del fornitore di telecomunicazione rispettivamente il fornitore di servizi a valore aggiunto fattura il servizio direttamente tramite fattura separata, la clientela non ha la possibilità di adire l'Organo di conciliazione.

I fornitori di servizi a valore aggiunto mettono a disposizione, a pagamento, i contenuti dei loro servizi. I fornitori di servizi di telecomunicazione sono competenti per la trasmissione dei servizi richiesti rispettivamente degli SMS a pagamento e fatturano le prestazioni a tariffa maggiorata tramite le loro stesse fatture. Essi partecipano al fatturato dei fornitori di servizi a valore aggiunto.

I fornitori di servizi di telecomunicazione devono mettere a disposizione alla loro clientela, gratuitamente, dei servizi blocco per tutte le prestazioni a tariffa maggiorata (Art. 40 OST). Il blocco deve essere possibile per tutti i servizi SMS o MMS e per tutte le chiamate a numeri con il prefisso 090x. Deve inoltre essere previsto un blocco comprendente unicamente i servizi a carattere erotico o pornografico. Il blocco deve essere possibile anche per i servizi a valore aggiunto che non sono stati erogati o pagati tramite un numero breve o tramite una chiamata verso un numero Premium. Si tratta in particolare dell'acquisto di giochi (servizio a valore aggiunto) in internet (erogazione tramite un servizio di telecomunicazione) che sono fatturati tramite la fatturazione telefonica. Non sono compresi SMS o MMS di pubblicità per servizi a valore aggiunto. Se le/i clienti sono minori di 16 anni, i fornitori devono attivare il blocco all'accesso per tutte i servizi erotici, purché l'età sia conosciuta (art. 41 cpv. 1 OST).

Obblighi del fornitore di servizi di telecomunicazione

Tipi di servizi a valore aggiunto e disposizioni legali

Servizi di abbonamento

Vi sono diversi generi di abbonamento riguardanti i servizi a valore aggiunto. La seguente distinzione viene eseguita secondo il tipo di pagamento del servizio. Si distinguono dunque i servizi di abbonamenti SMS/MMS e altri servizi di abbonamenti. Il servizio SMS/MMS viene fatturato mediante la singola informazione ricevuta (SMS/MMS a pagamento). La fatturazione di altri servizi di abbonamento viene effettuata tramite un apposito servizio del fornitore di servizi di telecomunicazione.

Servizi di abbonamento SMS/MMS (modalità push)

Un servizio di abbonamento può prevedere diversi SMS o MMS. Si tratta di un cosiddetto servizio in modalità push. La clientela attiva un abbonamento e ottiene senza la necessità di ulteriori operazioni, messaggi SMS o MMS a pagamento sul suo apparecchio terminale mobile, che provengono da un numero breve. La prestazione viene erogata p. es. sotto forma di un messaggio chat oppure di un messaggio al quale sono allegati file che contengono immagini o un video sul dispositivo mobile. Il servizio a valore aggiunto può pure consistere nell'accesso illimitato a un portale internet, che mette a disposizione giochi o video. I costi sono trasmessi alla clientela tramite SMS/MMS, i quali contengono alle volte informazioni su nuovi video e altri servizi.

Disposizioni legali

Le disposizioni legali sull'indicazione dei prezzi per gli SMS/MMS a pagamento sono regolate dall'art. 11b dell'Ordinanza sull'indicazione dei prezzi (OIP; RS 942.211). Il cpv. 1 prevede che il fornitore di servizi a valore aggiunto, prima dell'attivazione del servizio push, informi gratuitamente e chiaramente, sia nel luogo in cui è proposta l'offerta sia sul loro apparecchio terminale mobile, prima di attivare il servizio:

- sulla tassa di base che sarà eventualmente riscossa;
- sul prezzo da pagare per unità d'informazione;
- sulla procedura per disattivare il servizio;
- sul numero massimo di singole informazioni per minuto.

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). Ogni SMS/MMS a pagamento, inoltrato dopo la registrazione, 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 in 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.

Attivazione e disattivazione

I servizi Push a pagamento devono essere attivati dalle/dai clienti dopo la ricezione delle informazioni sul servizio (prezzo, procedura di disattivazione ecc.) nel luogo in cui è proposta l'offerta (p. es. internet) e sul dispositivo cellulare terminale (doppia procedura di iscrizione), accettando espressamente l'offerta. L'attivazione del servizio avviene di norma digitando un codice (p. es. "Start") per SMS a un determinato numero breve. Analogamente, anche per la disattivazione la/il cliente di un servizio a pagamento in modalità push deve inviare un SMS al previsto numero breve con il relativo codice al numero breve (p. es. "Stop all"). Come già menzionato, il fornitore

deve informare con ogni singolo messaggio sulla possibilità della disattivazione del servizio.

Fatturazione

I servizi push attivati vengono fatturati – come già menzionato – per mezzo della fattura telefonica. Ogni singolo SMS/MMS, che le/i clienti ottengono dopo l'attivazione, è a pagamento. La fatturazione viene inviata automaticamente e a periodi regolari.

Altri servizi di abbonamento

Un'altra possibilità consiste nella fatturazione di servizi di abbonamento per mezzo di un fornitore di servizi di fatturazione (p. es. Easypay) del fornitore di servizi di telecomunicazione. Alle/ai clienti non viene inviato nessun SMS a pagamento. L'abbonamento è fatturato, p. es. settimanalmente, mediante il citato strumento di pagamento, sulla fattura telefonica.

Disposizioni legali

Le disposizioni legali sull'indicazione dei prezzi per i servizi di abbonamento che non sono fatturati per SMS/MMS, sono disciplinate, a decorrere dal 1° luglio 2015, all'art. 11abis cpv. 3 OIP. Il cpv. 2 prevede che la prestazione può essere fatturata alla clientela, se

- il prezzo gli è stato indicato in modo visibile e chiaramente leggibile direttamente sul pulsante digitale che permette di accettare l'offerta

oppure

- il prezzo è indicato, in modo ben visibile e chiaramente leggibile, in prossimità immediata del pulsante che permette di accettare l'offerta e su questo pulsante figura, sempre in modo ben visibile e chiaramente leggibile, l'indicazione «ordine con obbligo di pagare» o una formulazione corrispondente inequivocabile.

Inoltre è previsto che la clientela accetti accessoriamente, per il mezzo di una pagina check-out, l'offerta del suo fornitore di servizi di telecomunicazione (art. 11abis cpv. 3 OIP). Di conseguenza le/i clienti, a partire dal 1° luglio 2015, devono confermare in due fasi l'attivazione degli abbonamenti. Inoltre, il fornitore di servizi a valore aggiunto deve sospendere il servizio, qualora la somma di tutte le spese per una sola attivazione (tariffa di base, tariffa fissa e tariffa determinata dal tempo) superasse il limite di CHF 400.-- (art. 39 cpv. 4 OST). In tal caso la cliente dovrebbe nuovamente abbonarsi al servizio sospeso, se ha ancora interesse nella ricezione della prestazione.

Attivazione e disattivazione

Per l'attivazione di un abbonamento la clientela sceglie un'offerta sulla pagina internet corrispondente (p. es. cliccare su “acquistare” o su “OK”). Segue la pagina check-out, sulla quale le/i clienti devono ancora espressamente confermare l'attivazione rispettivamente l'acquisto presso il fornitore di servizi di telecomunicazione. Se il dispositivo mobile terminale, dal quale è stato attivato il servizio, non è collegato tramite WLAN, la fatturazione per mezzo della fattura telefonica, avviene senza dover digitare il proprio numero di telefono. Come funziona?

Prima dell'acquisto rispettivamente prima dell'attivazione del servizio viene messo in atto un processo di identificazione e di conferma dal fornitore di servizi di telecomunicazione. In pratica la clientela, dopo aver scelto un'offerta su un determinato sito internet, viene collegata ad una determinata pagina di conferma (pagina check-out), la quale trasmette i dati di identificazione della/del cliente, tramite il fornitore di servizi di telecomunicazione, al fornitore di servizi a valore aggiunto per garantire la fatturazione. I dati di identificazione della/del cliente, riguardanti

la rete di telefonia mobile interessata, sono trasmessi dal fornitore di servizi di telecomunicazione, dopo che l'attivazione del servizio sia stato espressamente confermato, al fornitore di servizi a valore aggiunto. Mediante tale processo quest'ultimo ha la possibilità di fatturare le spese per la prestazione tramite la fattura telefonica.

Questa modalità di pagamento è applicata, qualora il fornitore di servizi a valore aggiunto abbia – direttamente o indirettamente per mezzo di un fornitore di servizio di fatturazione - un rapporto contrattuale con il fornitore di servizi di telecomunicazione. Oltre a ciò, questa procedura di fatturazione è possibile unicamente se il dispositivo mobile terminale disponga (p. es. smartphone oppure tablet) di un collegamento di telefonia mobile con servizi di dati attivi. Infatti, nel caso di un collegamento internet del dispositivo mediante WLAN – purché un'attivazione di un servizio di abbonamento tramite collegamento WLAN sia di principio fattibile - i dati di identificazione delle/dei clienti non possono essere trasmessi. In tal caso occorre digitare il proprio numero di telefono.

La disattivazione di un servizio di abbonamento può essere effettuata tramite l'apposito sito internet del fornitore di servizi a valore aggiunto, compilando un formulario previsto a tale effetto oppure può essere eseguita direttamente dal fornitore di servizi di telecomunicazione.

Nella pratica

Nell'anno di rapporto la maggior parte dei reclami si riferivano a servizi a valore aggiunto riguardanti abbonamenti a pagamento indesiderati, fatturati tramite fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione per mezzo di SMS/MMS a tariffa maggiorata o mediante un'altra modalità di pagamento (fornitore di servizi di fatturazione, p. es. Easypay). In casi simili la parte processuale coinvolta nella procedura di conciliazione non era il fornitore di servizi di telecomunicazione bensì il fornitore di servizi a valore aggiunto, che aveva erogato la prestazione contestata. Molti clienti avevano espresso il loro dissenso nei confronti di tale pratica, visto che le spese contestate erano state fatturate tramite fornitore di servizi di telecomunicazione. L'Ombudsman comprende pienamente tale dissenso e riterrebbe appropriato, a tutela dei consumatori, poter condurre le procedure, riguardanti servizi a valore aggiunto contestati, direttamente con il fornitore di servizi di telecomunicazione, essendo proprio quest'ultimo ha fatturare le spese in questione. Egli avrebbe in seguito la possibilità, sulla base della loro relazione contrattuale, di rivolgersi contro il fornitore di servizi a valore aggiunto.

Nelle procedure riguardanti i servizi di abbonamento, l'Ombudsman aveva constatato in diversi casi, che le disposizioni legali non erano state rispettate. Durante l'attivazione di un servizio di abbonamento SMS/MMS, dopo un solo clic sul proprio smartphone, veniva generato un SMS in parte preformato, il cui contenuto, da un punto di vista linguistico, informava in modo insufficiente sulle tariffe applicate. Oltre a ciò, i messaggi a pagamento, ricevuti dopo l'attivazione, avrebbero dovuto contenere delle informazioni sulla disattivazione del servizio. In parte veniva solo fatto riferimento alle CG del fornitore di servizi a valore aggiunto. Tali indicazioni non possono essere considerate sufficienti.

L'Ombudsman aveva inoltre notato, anche nell'ambito di servizi di abbonamento, attivati mediante un fornitore di servizi di fatturazione e fatturati tramite fattura telefonica, che il processo di attivazione non era del tutto rispettato. La legge prevede al riguardo una procedura con una doppia iscrizione. Le/i clienti devono confermare da una parte l'attivazione dell'offerta presso il fornitore di servizi a valore aggiunto e dall'altra devono confermare l'acquisto per mezzo della

pagina check-out del fornitore di servizi di telecomunicazione. La pagina check-out presentava, nella maggior parte dei casi, la stessa grafica della pagina riguardante l'offerta del servizio a valore aggiunto. L'Ombudsman non considerava sufficientemente trasparente tale pratica. Per la clientela non sempre risultava comprensibile che la seconda conferma dell'attivazione, o dell'acquisto, veniva trasmessa al fornitore di servizi di telecomunicazione.

Oltre a ciò, l'Ombudsman osservava che le offerte relative ai servizi di abbonamento contestati erano spesso formulate in modo insufficiente. In alcuni casi il fornitore non aveva indicato in maniera inequivocabile che la cliente si iscriveva a un abbonamento con spese periodiche. Veniva piuttosto messa in evidenza la prestazione stessa (p. es. video erotico). A fronte delle conseguenze finanziarie per la clientela, nel quadro delle procedure di conciliazione, l'Ombudsman poneva l'accento sull'importanza di una comunicazione chiara e trasparente, mettendo spesso in dubbio la validità contrattuale alla base delle prestazioni erogate.

In diversi casi la/il cliente non disponeva di documentazione sufficiente e neppure il fornitore di servizi a valore aggiunto forniva informazioni complete sulla procedura di iscrizione. In questi casi l'Ombudsman considerava non sufficientemente dimostrata la corretta applicazione delle norme di legge da parte del fornitore di servizi a valore aggiunto. Constatava inoltre che la clientela era stata informata in modo inappropriato sui costi nonché sulle possibilità di disattivazione. Il fornitore non era stata in grado di dimostrare la fondatezza della base contrattuale per far valere le proprie pretese. Nelle proposte di conciliazione non poteva essere constatata la validità contrattuale e veniva dunque proposto che il fornitore di servizi a valore aggiunto rimborsasse alla clientela l'importo fatturato per il servizio push, di modo che la fattura telefonica avesse potuto essere interamente saldata.

Vi sono però stati casi in cui le disposizioni legali sull'iscrizione a due fasi era stata rispettata. La clientela era stata sufficientemente informata. Le dichiarazioni fornite dal cliente non corrispondevano ai fatti. Di conseguenza non veniva proposto alcun rimborso.

Ricorsi riguardanti servizi di abbonamento che non venivano fatturati per SMS/MMS bensì mediante un altro metodo di pagamento, sono aumentati esponenzialmente in paragone all'anno precedente, mettendo l'Organo di conciliazione di fronte a nuove sfide. Nell'anno di rapporto si poteva dunque constatare il sensibile aumento della fatturazione di servizi a valore aggiunto tramite altri metodi di pagamento. Le difficoltà legate a tali metodi di pagamento risultava dalla legge. Fino al 1° luglio 2015 l'accettazione di un'offerta di servizio era sufficiente. Non era necessaria una doppia conferma. Oltre a ciò, viste le dichiarazioni delle consumatrici e dei consumatori, l'Ombudsman riteneva incerta l'effettiva accettazione dell'offerta. Infatti le/i clienti aveva a più riprese affermato che un solo clic su una pagina internet sarebbe stato sufficiente al fine di attivare un acquisto o un abbonamento indesiderato. Già mediante un solo clic venivano trasmessi al fornitore di servizi a valore aggiunto i dati di identificazione della clientela. Le disposizioni di legge riguardanti l'attivazione di un servizio di abbonamento, che non veniva fatturato tramite SMS, sono state inasprite solo a decorrere dal 1° luglio 2015. L'art. 11abis OIP prevede infatti una doppia conferma (da trasmettere dapprima al fornitore di servizi a valore aggiunto in seguito al fornitore di servizi di telecomunicazione) dell'attivazione rispettivamente dell'acquisto della prestazione come pure l'obbligo di informare in maniera trasparente. L'Ombudsman ha accolto con soddisfazione l'introduzione dell'obbligo per il fornitore di servizi di telecomunicazione di dover chiedere un'esplicita conferma (pagina check-out) dell'acquisto

alla propria clientela prima di trasmettere i dati di identificazione al fornitore di servizi a valore aggiunto e di poter fatturare il servizio tramite la fattura telefonica. Effettivamente anche i fornitori di servizi di telecomunicazione partecipano al fatturato dei servizi a valore aggiunto, anche quando la clientela ha erroneamente attivato un servizio indesiderato. Una protezione completa della clientela contro gli abusi nell'ambito di tale metodo di pagamento non esiste. Il controllo sistematico delle pratiche applicate dai fornitori di servizi a valore aggiunto è nelle mani del fornitore di servizi di telecomunicazione o del fornitore di servizi di pagamento. Come in precedenza rilevato i fornitori di servizi di telecomunicazione presentano la pagina check-out con la medesima grafica di quella delle offerte. Di conseguenza la clientela non è sempre cosciente che sta per confermare presso il proprio fornitore di servizi di telecomunicazione l'accettazione dell'offerta. Secondo l'Ombudsman sarebbe preferibile scegliere lo stesso logo e la grafica del fornitore di servizi di telecomunicazione anche per la pagina check-out.

Nell'anno di rapporto il Tribunale amministrativo federale ha pubblicato una sentenza, che ha comportato un'enorme sfida da superare. Egli ha sancito che il partner contrattuale del fornitore di servizi di telecomunicazione o del fornitore di servizi di pagamento, che è indicato sulla fattura non corrisponde sistematicamente al fornitore di servizi a valore aggiunto. Ad esempio un cliente aveva contestato un abbonamento (non un servizio push). Dalla fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione risultava sotto la rubrica "Servizi di altri operatori" la seguente indicazione: quattro servizi di CHF 3.— ciascuno. Venivano poi elencati i dati seguenti:

- nome del fornitore di servizi di pagamento,
- nome della società e
- sito internet di un servizio erotico

Considerato che la società interessata era attiva quale fornitore di servizi a valore aggiunto ai sensi della legge (invio di servizi a valore aggiunto tramite SMS con numero breve), l'Organo di conciliazione ha condotto una procedura all'inizio del 2015 con la menzionata società. Questa prassi ha però dovuto essere modificata dopo la decisione del Tribunale amministrativo federale. Esso ha considerato che il fornitore interessato non era in questo caso un fornitore di servizi a valore aggiunto. Rivestiva invece unicamente un ruolo di fornitore di servizi tecnico. Di conseguenza, nel caso di servizi a valore aggiunto contestati, che non erano fatturati tramite SMS, occorreva d'ora in avanti, appurare dapprima presso il fornitore di servizi di telecomunicazione, quale società avesse effettivamente erogato il servizio. Dopo aver ottenuto questa informazione, le/i clienti venivano informati che dovevano tentare di trovare un accordo con il fornitore di servizi effettivo. Nel caso di mancato accordo, l'Organo di conciliazione avviava una procedura con questo fornitore, purché i servizi venissero erogati dalla Svizzera. Se invece le prestazioni provenivano dall'estero e nessun accordo aveva potuto essere trovato, l'Organo di conciliazione doveva avviare una procedura con il fornitore di servizi di telecomunicazione.

Chiamate verso numeri Premium

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). Le chiamate verso numeri Premium permettono di ottenere ad esempio delle prestazioni a carattere erotico oppure delle previsioni di veggenti che vengono in seguito fatturate dal fornitore di servizi di telecomunicazione tramite la fattura telefonica.

Disposizioni legali

Le disposizioni giuridiche obbligano i fornitori di servizi a valore aggiunto ad informare le/i clienti, nella lingua in cui il servizio viene offerto, sui costi della chiamata in maniera inequivocabile e gratuitamente, se questi superano l'importo di CHF 2.--. Inoltre è necessario informare che le tariffe si riferiscono alle chiamate effettuate dalla linea fissa. Le tasse fisse intermedie fatturate nel corso della chiamata nonché i costi d'attesa devono essere indicati in ogni caso caso, indipendentemente dal loro importo. Durante quest'informazione, la chiamata dev'essere fatturata con le normali tariffe. Solo al termine dell'informazione 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).

Nella pratica

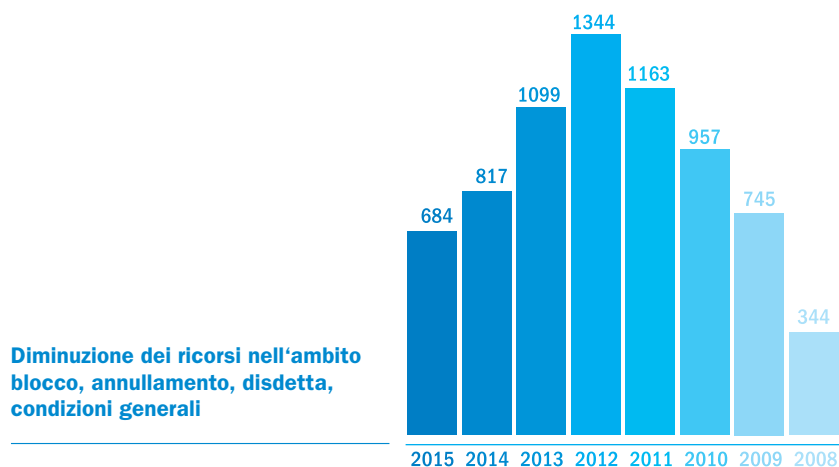
Le chiamate verso i numeri Premium possono far rapidamente aumentare l'importo delle fatture. In alcuni casi i numeri Premium erano stati effettivamente digitati e i relativi servizi erano stati erogati, mentre in altre controversie l'erogazione di servizi non era stata constatata. Nel caso di clienti 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 che la prestazione era a pagamento anche quando rimanevano in attesa o se un appuntamento non aveva luogo. 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. Una parte della clientela non era invece consapevole, nonostante la corrispondente informazione, che l'indicazione della tariffa in casi di numeri Premium si riferiva unicamente alle chiamate effettuate dalla linea fissa e non dal telefono cellulare.

Questo motivo della controversia comprende soprattutto vertenze riguardanti una disdetta e le relative modalità, come per esempio il termine di disdetta e la spesa per la rescissione anticipata. Fa parte di questo motivo di ricorso anche il blocco dell'allacciamento a causa di mancato pagamento.

**Blocco,
annullamento,
disdetta,
condizioni generali**

Il problema del termine e delle tasse di disdetta si manifesta in particolare qualora i contratti vengano rescissi da una delle parti prima del termine della durata contrattuale minima oppure durante il rinnovo automatico del contratto stesso (roll-over). I motivi giustificanti una disdetta anticipata senza spesa amministrativa sono disciplinati nelle condizioni generali (CG) del fornitore di servizi di telecomunicazione. Conformemente alle CG, affinché il contratto possa essere disdetto senza un termine di preavviso e senza spese, deve sussistere un motivo grave. La definizione di motivo grave è spesso formulata a discrezione del fornitore di servizi di telecomunicazione. Se secondo il fornitore non sussiste un caso grave, egli considera lecito fatturare alle/ai clienti una spesa per la disdetta anticipata, come stabilito contrattualmente, oppure fatturare a loro carico il canone mensile dovuto fino alla scadenza del contratto. L'Ombudsman ritiene che la fatturazione della stessa non sia sempre giustificata.

Dal 2013 i ricorsi in questo ambito sono in continua diminuzione. Nell'anno di rapporto sono stati registrati 684 casi. Rispetto all'anno precedente vi è stata nuovamente una diminuzione (2014: 817). Questa cifra corrisponde circa all'11%.



La forte diminuzione di questo tipo di ricorso negli ultimi tre anni è da ricondurre, secondo l'avviso dell'Ombudsman, soprattutto all'abolizione dei contratti roll-over avvenuta presso i grandi fornitori di servizi di telecomunicazione, all'introduzione di contratti autonomi riguardanti da una parte l'acquisto dell'apparecchio cellulare e dell'altra il servizio di abbonamento per la telefonia mobile nonché nell'introduzione di diversi abbonamenti telefonici senza durata contrattuale minima.

Disdetta durante la durata contrattuale minima

Sebbene nell'anno di rapporto siano stati introdotti diversi abbonamenti senza durata contrattuale minima, esistono a tutt'oggi molti contratti con una durata minima di 12 o 24 mesi. Nel caso di una disdetta da parte di una/un cliente senza motivo grave, la fatturazione di una spesa amministrativa è giustificata in particolare quando, al momento della conclusione del contratto, si beneficia di un telefono cellulare o di un altro apparecchio a prezzo vantaggioso. Occorre tuttavia tener conto del fatto che la spesa amministrativa sia fatturata pro rata temporis. Altrimenti, una/un cliente che disdice il contratto immediatamente dopo averlo stipulato, risulterebbe avvantaggiata/o rispetto a chi abbia rispettato una parte del contratto. L'Ombudsman ritiene soddisfacente l'introduzione di diversi abbonamenti senza durata contrattuale minima prolungata, permettendo in questo modo di disdire un contratto in considerazione del solo preavviso di alcuni mesi.

Se un fornitore di servizi di telecomunicazione disdice il contratto anticipatamente durante la durata contrattuale minima (p. es. a causa di mancato pagamento dei canoni), è necessario verificare se, secondo le CG, la disdetta poteva essere inoltrata. 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 è giunto più volte alla conclusione che i fornitori di servizi di telecomunicazione esercitano lo strumento della disdetta anticipata con fatturazione di una spesa in modo prematuro e senza valide ragioni. Essi avrebbero infatti altre possibilità 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

Negli ultimi anni i fornitori di telecomunicazione più affermati sul mercato hanno abbandonato la prassi dei contratti roll-over. Ciò nonostante vi sono ancora molti fornitori che rinnovano automaticamente (per esempio di 12 o 24 mesi) il contratto dopo la durata minima se non viene inoltrata una disdetta entro i termini. Dopo il suo rinnovo, un tale contratto può essere disdetto, rispettando il termine di preavviso, solo entro la fine della nuova 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. Nel caso di una disdetta non tempestiva, i fornitori di servizi di telecomunicazione fatturano di principio delle tasse di disdetta anticipata. Questa tassa viene fatturata anche se la disdetta anticipata viene inoltrata dal fornitore stesso. L'Ombudsman ritiene che la fatturazione di tale tassa non sia giustificata. Secondo il suo avviso, lo scopo di una spesa amministrativa consiste nel fatto che la/il cliente, il quale al momento della stipulazione di un abbonamento ha acquistato un apparecchio a prezzo ridotto, non lo disdica poco tempo dopo averlo stipulato. Dovrebbe piuttosto essere premiata la fedeltà del cliente, ammortizzando i costi per il telefono cellulare dal pagamento mensile dei canoni. Durante la durata contrattuale minima, se la/il cliente disdicesse il contratto, la spesa amministrativa servirebbe a compensare il prezzo 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 considera che questi costi di disdetta durante il rinnovo non siano giustificati. Questo tipo di problema è stato trattato in varie proposte di conciliazione.

L'Ombudsman non considera problematici i contratti roll-over in sé, bensì le restrittive modalità di rescissione contrattuale. Egli ritiene che le possibilità di disdetta, dopo la scadenza della durata minima, siano insufficienti e orientate unilateralmente verso gli interessi dei fornitori. In questo modo viene preclusa la possibilità alle/ai clienti di passare ad un altro fornitore. Tale prassi è contraria ad una concorrenza efficace. Pertanto l'Ombudsman accoglie con soddisfazione la nuova tendenza secondo cui sempre più fornitori di telecomunicazione rendano più flessibili le modalità di rescissione contrattuale.

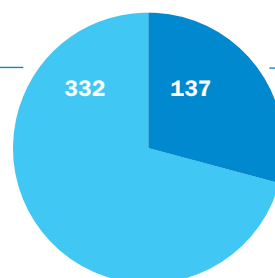
Rientrano in questo motivo della controversia, in particolare, vertenze sulla qualità dell'allacciamento internet o telefonico. Se una/un cliente si lamenta della scarsa copertura di rete, la richiesta viene assegnata a questa categoria. Anche contestazioni concrete in merito al servizio clienti oppure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

Qualità del servizio e servizio clientela

I ricorsi in questo ambito sono diminuiti nel 2015 rispetto all'anno precedente di circa il 30%. Nel 2014 sono state inoltrate 671 richieste riguardanti la qualità del servizio o del servizio clientela, nel 2015 solo 469. Questa diminuzione è da ricondurre agli sforzi dei fornitori di migliorare la copertura della rete e la qualità del servizio clientela.

Ricorsi riguardanti la qualità del servizio e clientela

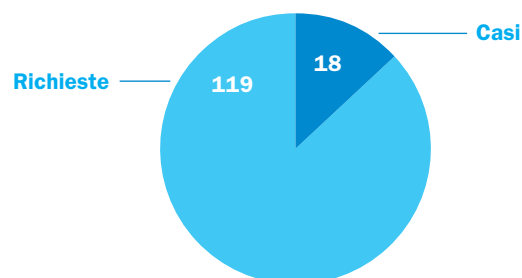
inerenti alla qualità del servizio



servizio clientela

Complessivamente sono stati inoltrati 137 ricorsi riguardante il servizio clientela, di cui solamente 18 sono stati proseguiti dagli istanti. 119 richieste, che erano ancora aperte o che avrebbero potuto essere proseguite, sono definitivamente state archiviate, siccome le/i clienti dopo aver ricevuto le dovute informazioni da parte dell'Organo di conciliazione, sono state in grado di appurare le loro divergenze, rendendo obsoleto il prosiegua della procedura.

Servizio clientela ricorsi

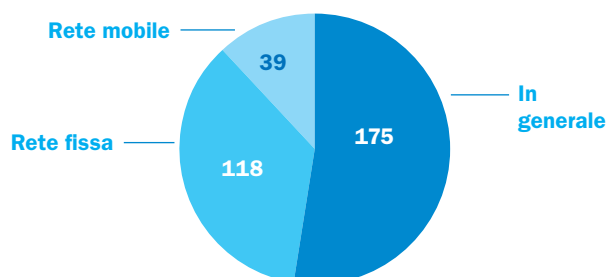


Complessivamente sono stati inoltrati 137 ricorsi riguardante il servizio clientela, di cui solamente 18 sono stati proseguiti dagli istanti. 119 richieste, che erano ancora aperte o che avrebbero potuto essere proseguite, sono definitivamente state archiviate, siccome le/i clienti dopo aver ricevuto le dovute informazioni da parte dell'Organo di conciliazione, sono state in grado di appurare le loro divergenze, rendendo obsoleto il prosiegua della procedura.

Le altre 332 istanze sono state inoltrate in ragione a un'insufficiente erogazione del servizio. Attira l'attenzione il fatto che solamente 59 procedure sono state proseguite e divenute casi che sono in seguiti stati avviati. Le restanti 273 istanze sono rimaste delle richieste.

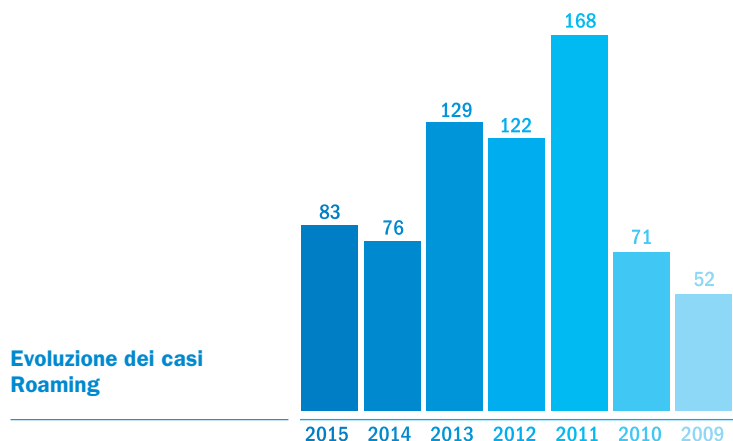
I 332 ricorsi sulla qualità del servizio nell'anno di rapporto possono essere suddivisi come segue: 175 diversi casi / qualità di servizio, 118 copertura rete fissa / qualità di servizio e 39 copertura rete mobile / qualità di servizio.

Ricorsi sulla qualità del servizio



Sorprende il fatto che siano stati inoltrati solo 39 ricorsi riguardanti la qualità del servizio erogato. Questo esiguo numero di istanze è verosimilmente dovuto ad una maggiore informazione sulla copertura rete al momento della conclusione contrattuale o sul sito internet del fornitore oppure a un atteggiamento molto più accomodante del fornitore nei casi di una copertura rete insufficiente. Sotto la rubrica diversi casi sono stati ad esempio raggruppati i ricorsi per delle prestazioni insufficienti riguardante l'internet o la televisione.

La problematica riguardante gli ingenti costi di utilizzo all'estero è rimasta nel 2015, in paragone all'anno precedente, pressoché invariata. Si registrano 83 casi.



Questo motivo della controversia comprende i collegamenti di telefonia mobile avvenuti all'estero (colloqui, SMS, dati etc). I fornitori di servizi di telecomunicazione sono obbligati, ai sensi della legge, 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 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.

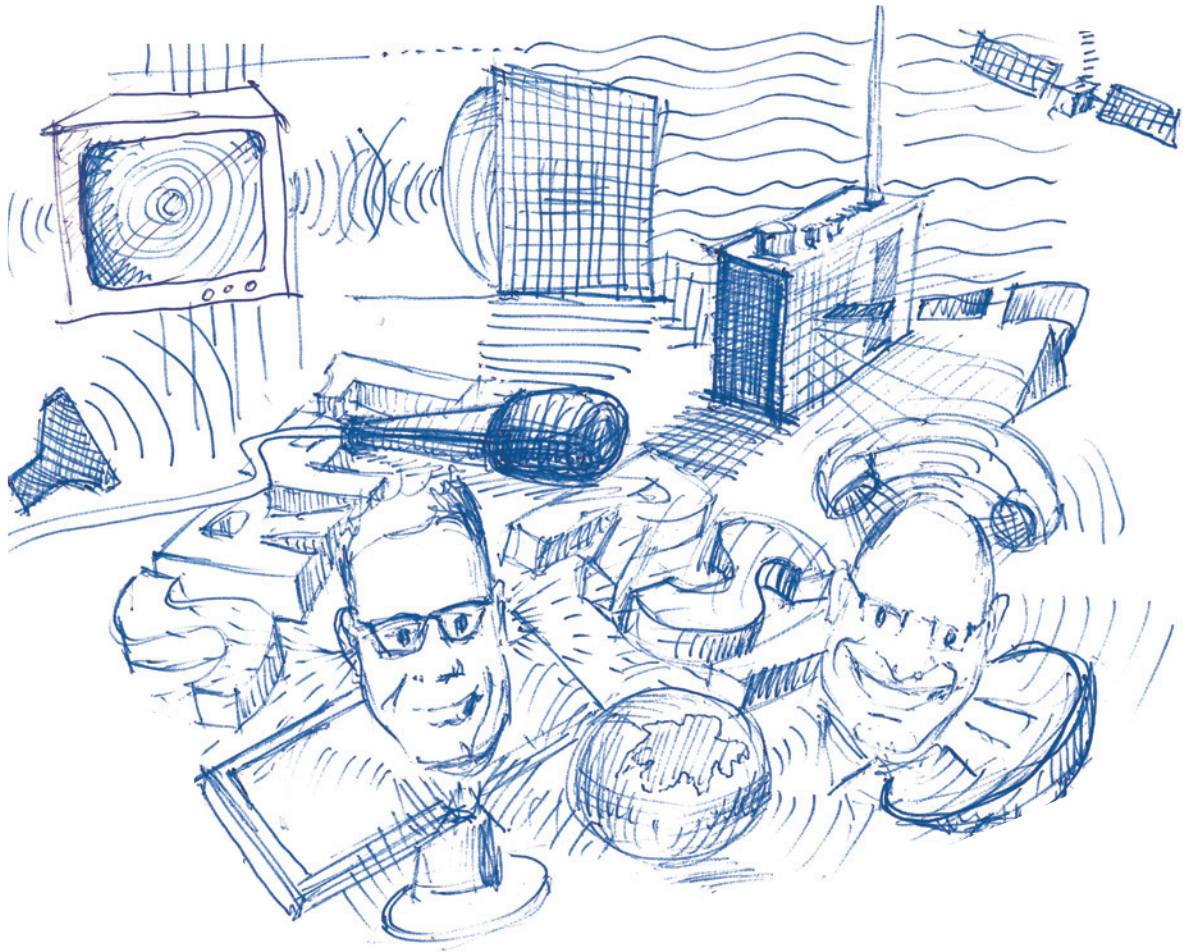
Su richiesta, le/i clienti possono disattivare la ricezione di queste informazioni gratuitamente (art. 10a cpv. 3 OST).

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 nelle richieste di conciliazione riguardanti il roaming, la cui cifra complessiva rimane esigua.

Nell'anno di rapporto si sono rivolti all'Organo di conciliazione alcune/i clienti che risiedevano in una zona di frontiera, lamentando che il loro dispositivo si era a più riprese collegato con la rete estera. Le chiamate venivano di conseguenza fatturate applicando le tariffe di roaming. L'Ombudsman ha rammentato le/i clienti la loro responsabilità riguardante le impostazioni del loro telefono cellulare. La rete del fornitore dovrebbe essere selezionata manualmente e non optare per una scelta automatica dell'operatore. D'altra parte il fornitore era tenuto a informare il cliente del collegamento tramite rete estera.

Nel caso di un viaggio all'estero o di un viaggio in una zona di confine l'Ombudsman proponeva alle/ai clienti, onde evitare costi di roaming indesiderati, di adottare misure di sicurezza. Ad esempio bloccare la funzione della trasmissione di dati all'estero, disattivare la funzione della

connessione mobile di dati così o la casella vocale. Anche i messaggi vocali se ricevuti all'estero sono fatturati secondo la tariffa estera più elevata.



Contatti con i media Nell'anno preso in esame, l'Organo 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. "Le Matin" riferiva in prima pagina sulla discussa problematica dei contestati servizi a valore aggiunto (SMS a pagamento). Anche la rivista "Bon à Savoir" si è interessata all'argomento, chiedendo informazioni in riguardo a questo tema e alla controversa problematica della conclusione indesiderata di contratti di preselezione. In numerosi programmi radiofonici sono state più volte trasmesse interviste o raccomandazioni dell'Ombudsman.

Informazioni ingannevoli inducono alla conclusione orale di un contratto di preselezione

Problema: Il fornitore X contatta telefonicamente la Signora X e la induce a concludere un contratto orale fornendole informazioni fuorvianti. La cliente è persuasa che il fornitore Y collabori con il suo attuale fornitore e non esercita così il diritto di revoca. Essa contesta il presunto contratto e lamenta di non aver mai voluto cambiare operatore. Il nuovo fornitore insiste sulla validità della durata contrattuale di 24 mesi e sul pagamento del corrispondente canone mensile.

Consiglio: I contratti possono essere stipulati anche oralmente. Non concluda ulteriori contratti al telefono se non ha l'intenzione di modificare il suo abbonamento. Nel caso dovesse accorgersi che la chiamata non proveniva dal suo fornitore attuale e che è stata tratta in inganno, ha la possibilità di far valere il diritto di revoca durante 7 giorni. Dal 1° gennaio 2016 è stato introdotto un diritto di revoca legale di 14 giorni per i contratti conclusi telefonicamente. Si consiglia di esercitare il diritto di revoca per posta raccomandata. Nel caso di inosservanza del termine è possibile contestare la validità del contratto per dolo.

Nel mese di luglio 2015 la Signora X riceve una chiamata da parte del fornitore Y. Per posta essa riceve la conferma di Y sulla conclusione di un presunto contratto. La Signora X era convinta, stando alle informazioni ricevute al telefono, che il nuovo fornitore Y collaborasse con il suo fornitore attuale. Per tale ragione non ha esercitato il suo diritto di revoca di 7 giorni. Dopo essersi accorta che il fornitore Y non collaborava con il suo attuale fornitore, la cliente ha tentato a più riprese di trovare una soluzione. Il fornitore non dimostrava alcuna intenzione di trovare un accordo. Pertanto la cliente si è rivolta all'Organo di conciliazione e ha chiesto l'annullamento del presunto contratto.

Nel presente caso si tratta di un cosiddetto contratto di preselezione. L'Ombudsman ha dapprima considerato nella proposta di conciliazione che i contratti di preselezione non prevedono alcuna forma speciale e che possono essere conclusi anche oralmente. La peculiarità di un contratto di preselezione consiste nell'introduzione della fatturazione delle chiamate da parte di un nuovo fornitore. In questo ambito si applicano le disposizioni dell'Appendice 2 all'Ordinanza ComCom, cifra 4.2 segg. in relazione ai requisiti per una valida domanda di preselezione. Nelle stesse è stabilito che una domanda di preselezione deve essere costituita da una cosiddetta TPV (conclusione contrattuale orale standardizzata) e da un colloquio commerciale (colloquio di consulenza). Entrambe le fasi devono essere registrate. Se il cliente contesta il contratto di preselezione e chiede l'invio della registrazione, il fornitore deve inviare la prova del contratto di preselezione entro dieci giorni. La registrazione, inviata alla consumatrice/al consumatore, deve contenere il colloquio completo, costituito dalla TPV e dal colloquio di consulenza.

Nella presente controversia il fornitore Y ha inviato alla Signora X la registrazione completa del colloquio avvenuto, tenendo fede alle disposizioni sopraccitate. Dopo aver esaminato il colloquio completo l'Ombudsman è tuttavia giunto alla conclusione che il contratto era stato concluso mediante dolo ai sensi dell'art. 28 CO. Per tale motivo il contratto ha potuto essere impugnato. In effetti dalla registrazione è possibile riconoscere la voce della cliente che ribadiva a più riprese di non essere intenzionata a cambiare il suo rapporto contrattuale con il fornitore precedente. Il fornitore Y rispondeva al riguardo che il contratto con il fornitore precedente non sarebbe stato modificato. Il fornitore Y non ha tuttavia comunicato in modo chiaro e trasparente che sarebbe stato stipulato un nuovo contratto con un altro fornitore. L'Ombudsman ha dunque ritenuto che la Signora X era stata indotta a concludere il contratto di preselezione sulla base di informazioni ingannevoli.

Aumento delle spese di abbonamento e spese supplementari per l'allacciamento via cavo.

Problema: La cliente X contesta l'aumento delle spese di abbonamento. Lamenta di non essere stata informata al riguardo. Il fornitore Y sosteneva con riferimento alle CG, che le spese possono essere aumentate in ogni tempo e che la cliente era stata precedentemente informata. La cliente X vuole disdire il contratto anticipatamente senza spese. L'Ombudsman ha analizzato la problematica riguardante le modifiche contrattuali unilaterali a svantaggio della clientela, in particolare i termini per effettuarle e il diritto della clientela alla rescissione del contratto. La cliente ha inoltre contestato la fatturazione per l'allacciamento via cavo. Al riguardo l'Ombudsman ha esaminato se la cliente X era stata debitamente informata al momento della conclusione contrattuale in riguardo ai costi supplementari per l'allacciamento via cavo.

Consiglio: Se non concorda con un aumento delle spese di abbonamento, deve contestarlo – preferibilmente per lettera scritta – ed esigere adempimento degli accordi contrattuali. Qual è alternativa il fornitore deve dare la possibilità al cliente di rescindere il contratto senza spese supplementari a partire dall'introduzione della modifica del contratto, che essendo un aumento di prezzo rappresenta una modifica essenziale. Verifichi al momento della conclusione contrattuale tutti i documenti (incluse le CG) nel caso vi fossero spese supplementari come la spesa per l'allacciamento alla rete via cavo.

La cliente X era abbonata presso il fornitore Y con un servizio che includeva telefono, internet e TV per un canone mensile di CHF 99.00. Il fornitore ha aumentato le spese fisse a CHF 102.00. Alla cliente è poi stata inviata una fattura di CHF 166.75 che ha contestato. La Signora X ha disdetto il contratto in seguito al mancato preavviso dell'aumento e in ragione la fattura inerente all'allacciamento via cavo. Il fornitore Y ha fatto valere che le spese erano state adattate alle migliorie dell'offerta effettuate. La modifica era stata indicata sulla fattura. Il fornitore Y ha fatto riferimento a una disposizione indicata nelle CG, secondo cui le spese possono essere modificate in ogni tempo. Non avendo potuto trovare un accordo con il fornitore, la Signora X si è rivolta all'Organo di conciliazione. Ha chiesto di poter disdire anticipatamente il contratto senza spese supplementari in ragione dell'aumento del canone e delle spese per l'allacciamento via cavo.

Nella proposta di conciliazione è stato esaminato da una parte, se la disposizione contenuta nelle CG, che prevedeva una modifica delle tariffe in qualsiasi momento, era compatibile con il diritto vigente così da permettere legalmente un'eventuale modifica unilaterale degli accordi contrattuali. Dall'altra parte è stato necessario verificare, se la disposizione prevista nelle CG riguardante le spese di allacciamento via cavo fatturate in sovrappiù, poteva essere considerata parte integrante del contratto

1. Clausola di modifica secondo le CG

La legittimità delle CG viene esaminata in applicazione dell'art. 8 LCSL. Conformemente a questa disposizione non sono valide condizioni commerciali che, in violazione del principio della buona fede, comportano a svantaggio dei consumatori un notevole e ingiustificato squilibrio tra i diritti e gli obblighi contrattuali. Il Tribunale federale si è pronunciato nella decisione BGE 135 III 1 consid. 2.5 sulla legalità delle clausole di adeguamento regolate nelle condizioni generali. Sulla base di questa giurisprudenza le clausole di adeguamento devono essere sufficientemente definite. In altre parole devono menzionare l'eventuale avvenimento futuro e l'entità del mutamento. Se tali requisiti sono rispettati, il fornitore è legittimato a imporre l'adeguamento

del canone anche contro la volontà della clientela. Qualora le clausole contrattuali non siano sufficientemente definite, violando così il principio di determinatezza, il fornitore sarebbe tenuto ad accettare una rescissione contrattuale anticipata da parte della clientela.

Nella citata fattispecie, il fornitore Y si riservava il diritto di mutare le tariffe e le disposizioni previste nelle proprie CG in qualsiasi tempo. Veniva inoltre stabilito, sempre conformemente alle CG summenzionate, che la clientela doveva essere informata sugli imminenti adeguamenti delle tariffe o delle CG durante la durata contrattuale. Nel caso di disaccordo, il contratto poteva essere disdetto mediante lettera scritta per la data di entrata in vigore del mutamento in questione. Se entro 14 giorni dall'informazione riguardante l'adeguamento di tariffe la/il cliente non si determinava per iscritto, contestando il previsto mutamento, il fornitore partiva dal presupposto che la/il cliente concordasse con tale adeguamento.

Le disposizioni contenute nelle CG del fornitore Y non regolavano né l'eventuale avvenimento futuro né l'entità dell'adeguamento. Esse violavano pertanto il principio di determinatezza. L'Ombudsman ha dunque stabilito che la cliente X aveva il diritto di rescissione contrattuale anticipata senza costi supplementari.

2. Spese per l'allacciamento via cavo

Chi usufruisce di servizi di telecomunicazione via cavo, deve versare al fornitore le relative spese. Per servizi supplementari, come ad esempio la televisione digitale o l'accesso a internet occorre stipulare i contratti corrispondenti. Il contratto di allacciamento alla rete via cavo può essere stipulato con il proprietario dell'immobile o con l'amministratore. Le spese vengono così fatturate all'inquilina/all'inquilino mediante le spese accessorie. Gli inquilini non sono sempre a conoscenza di tale prassi. Le spese per l'allacciamento via cavo possono pure essere addebitate direttamente alla clientela. Secondo le CG del fornitore Y la clientela di prodotti digitali deve essere allacciata alla rete del cavo per il televisore e sono tenuti a saldare l'integralità dei costi di abbonamento, se desiderano utilizzare i servizi.

Conformemente all'art. 1 cpv. 1 CO al fine di concludere un contratto è necessario che le parti manifestino concordemente la loro reciproca volontà. Secondo l'art. 2 cpv. 1 CO il contratto si presume concluso qualora le parti contraenti si siano accordate su tutti i punti essenziali. I punti essenziali (*essentialia negotii*) rappresentano le caratteristiche principali del contratto e determinano gli obblighi e i diritti delle parti contraenti. Il prezzo equivale, nella gran parte dei negozi giuridici, alla remunerazione per la prestazione caratteristica. Nella presente fattispecie la spesa per l'allacciamento alla rete via cavo equivale alla prestazione principale che consiste nella messa a disposizione del servizio. Per questa spesa la cliente ha rilevato di non aver concluso alcun accordo con il fornitore. I prezzi erano ciò nonostante indicati nelle Condizioni generali. La Signora X, quale parte inesperta nella causa, non era stata informata dell'obbligo di versare delle spese per essere allacciati alla rete. Per tale ragione l'Ombudsman è giunto alla conclusione, in applicazione all'art. 2 cpv. 1 CO, che il contratto per l'allacciamento alla rete via cavo non era stato validamente stipulato. Il contratto inerente ai prodotti digitali infine non menzionava la contestata spesa. Visto che la Signora X aveva reagito solamente dopo otto mesi dopo la conclusione contrattuale, l'Ombudsman ha proposto a entrambe parti di prendersi carico della metà delle spese.

Copertura rete insufficiente può giustificare una disdetta anticipata senza spese.

Problema: La società X AG ha stipulato con il fornitore Y un contratto per diversi allacciamenti nei quali erano inclusi sia la telefonia mobile che fissa. La copertura rete per la telefonia mobile era insufficiente a tal punto che la cliente ha optato per disdire il contratto anticipatamente. Il fornitore Y ha accettato la rescissione anticipata della cliente e ha inoltre rinunciato di fatturare la corrispondente spesa per disdetta anticipata di CHF 13'000.--. Successivamente la società X AG ha disdetto anche i contratti per la telefonia fissa. Il fornitore Y ha fatturato per tale rescissione anticipata una spesa pari a CHF 9'700.--. L'Ombudsman ha dovuto esaminare se le spese per rescissione anticipata erano giustificate.

Consiglio: Si informi prima di concludere un contratto sulla qualità della copertura della rete nel suo luogo di residenza o della sede della società. Nel caso di una prestazione insufficiente che persiste nel tempo ha la possibilità di disdire il contratto anticipatamente per giusti motivi, considerato che un prosieguo del rapporto contrattuale non è più sostenibile. Badi all'entità delle eventuali spese per rescissione anticipata.

L'impresa X AG aveva stipulato diversi contratti di telefonia mobile e fissa con il fornitore Y. Sulla base di un'insufficiente copertura rete, constatata a decorrere dal 2013, la cliente ha disdetto 26 contratti di telefonia mobile anticipatamente per l'11 giugno 2014. Il fornitore non ha emesso costi di spese per disdetta anticipata che avrebbero comportato un costo pari a CHF 13'000.--. La società X AG voleva inoltre disdire anticipatamente per il 24 settembre 2014 tre altri contratti e per il 3 novembre 2014 ulteriori 13 contratti di telefonia fissa. Il fornitore Y ha fatturato per le disdette CHF 9'700.--. La società X AG non era d'accordo di pagare un tale importo. Non avendo trovato alcun accordo con il fornitore, la cliente si è rivolta all'Organo di conciliazione.

Di principio l'Ombudsman è del parere che le e i clienti prima della conclusione contrattuale dovrebbero informarsi sulla effettiva copertura della rete nel luogo di residenza o della sede della società. Nella fattispecie menzionata, una verifica aveva rilevato che la copertura della rete alla sede della cliente era buona. La società X AG lamentava ciò nonostante che all'interno dell'edificio non era possibile telefonare. Dopo svariati reclami il fornitore Y ha considerato la possibilità di installare un router nell'immobile della società X AG. Il router non fu mai inviato. L'Ombudsman riconosce a favore del fornitore che una copertura rete non può essere garantita ininterrottamente. Egli è tuttavia dell'avviso che possa essere preteso dai fornitori la messa a disposizione di una sufficiente copertura rete 2G in tutti gli edifici standard.

Nel caso di specie il fornitore Y ha accondisceso alle richieste della cliente, sciogliendo i contratti di telefonia mobile senza costi. L'Ombudsman considera corretta la decisione del fornitore Y di rinunciare alle spese per disdetta anticipata di CHF 13'000.--. In effetti gli abbonamenti erano stati disdetti un mese prima del termine contrattuale. Secondo il principio di proporzionalità il fornitore Y non avrebbe potuto esigere la totalità dei costi per disdetta anticipata.

In relazione alla qualità dei collegamenti di telefonia fissa, la cliente non aveva fatto valere alcuna lacuna di servizio. Pertanto il fornitore Y le aveva fatturato la spesa per disdetta anticipata pari a CHF 9'700.--. Oltre a ciò la cliente, sebbene a conoscenza della carente qualità di servizio, aveva comunque prolungato il contratto nel dicembre 2013. Considerato l'ingente quantità di collegamenti di telefonia mobile e degli sforzi dell'impresa X AG, di trovare una soluzione, tenuto conto del fatto che il router non era mai stato consegnato, il fornitore Y avrebbe dovuto proporre tempo prima un'eventuale rescissione anticipata. Per tale ragione l'Ombudsman ha proposto di suddividere tra le parti le spese di CHF 9'700.--.

Introduzione di una spesa per le fatture cartacee

Problema: Nel 2013 la cliente X è stata informata del fornitore Y che le sarebbe stata fatturata una spesa mensile per l'invio della fattura cartacea. La cliente X si era opposta a tale spesa e il fornitore aveva deciso di annullare la spesa per una durata di due anni. A partire dal mese di maggio 2015 la spesa è stata nuovamente fatturata. Come in precedenza la cliente non concordava con tale fatturazione.

Consiglio: Contesti l'introduzione di nuove disposizioni nelle CG se non è d'accordo. Qualora non accettasse il tenore di nuove disposizioni contrattuali, esse non diventano parte integrante del contratto rispettivamente il fornitore deve riconoscere al cliente il diritto di una disdetta anticipata senza costi supplementari (nel caso di una disposizione particolarmente svantaggiosa nei confronti del cliente) oppure può disdire il contratto.

Nel mese di giugno 2014 il fornitore Y ha introdotto una nuova disposizione sulla spesa per la fattura cartacea. Le CG sono delle condizioni contrattuali preformulate applicabili per una moltitudine di contratti, imposte da una parte all'altra, al momento della conclusione contrattuale. Affinché le CG diventino parte integrante di un contratto e assumano rilevanza giuridica, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni: il fornitore deve rendere attenta la controparte che le CG sono considerate disposizioni contrattuali. La controparte deve poter ragionevolmente prenderne conoscenza e, nel quadro della conclusione contrattuale, accettarne loro applicabilità.

Secondo la giurisprudenza del Tribunale federale, non è sufficiente un rinvio alla corrispondente pagina internet per considerare rispettato l'obbligo dell'accessibilità delle CG. Questa giurisprudenza non è però valida se la conclusione contrattuale è avvenuta online oppure se le parti hanno già avuto scambi di corrispondenza per e-mail. Secondo il Tribunale federale non è sufficiente, per approvare la validità delle CG, l'utilizzo di differenti mezzi di comunicazione, ad esempio una proroga contrattuale per telefono e il riferimento orale a una pagina internet con le CG. Secondo il parere dell'Ombudsman può essere preteso da un fornitore l'invio alla clientela interessata delle CG applicabili, assieme al contratto stesso, per poterle considerare valide. Eventuali disposizioni, che non possono essere previste in buona fede dalla clientela, non possono diventare parte integrante del contratto. Secondo il principio della clausola insolita, la clientela che ha accettato globalmente le CG, senza leggerle attentamente, deve essere protetta da clausole inconsuete e non previste.

Le CG del fornitore Y prevedevano, per le fatture inviate per via postale, l'introduzione di una spesa esigua. Per garantire una base legale sufficiente la cliente X avrebbe dovuto essere stata anticipatamente informata al riguardo e averne dato il suo consenso. Se sia effettivamente avvenuto non è stato menzionato dalla cliente X. L'Ombudsman ha constatato che fino al mese di aprile le CG non erano state applicate, dato che le spese per la fattura cartacea erano fino a quel momento erano state sospese.

L'introduzione della spesa per la fattura cartacea presso la Signora X con fattura del 1° maggio 2015 rappresentava una modifica delle CG e, da un punto di vista giuridico, una modifica contrattuale. L'Ombudsman era del parere che l'invio della fattura non poteva rappresentare una valida comunicazione del cambiamento di prassi conformemente alle CG. Il fornitore Y avrebbe dovuto avvisare la cliente X mediante uno scritto, informandola che la fattura cartacea avrebbe comportato una spesa supplementare a partire dal mese di aprile 2015 e che avrebbe avuto la possibilità di disdire il contratto. Il fornitore Y avrebbe dovuto concederle la possibilità di accettare o rifiutare la modifica delle CG accordando se richiesto la rescissione anticipata del

contratto senza spese. Il fornitore Y ha invece omissso di informare adeguatamente la cliente. L'Ombudsman giungeva dunque alla conclusione che alla cliente era giustificato concedere un periodo supplementare di due mesi, restituendole così la possibilità di disdire il contratto. Nel caso di mancato invio della disdetta, la spesa era considerata valida.

Promozione annullata nel caso di proroga contrattuale automatica

Problema: Il Signor X aveva stipulato con il fornitore Y diversi contratti per servizi di telefonia mobile che prevedevano una promozione. Si trattava di uno sconto mensile di CHF 10.-- che veniva concessa alla clientela che non acquistava un dispositivo telefonico al momento della stipulazione contrattuale. Trascorsa la durata contrattuale minima i contratti venivano automaticamente prolungati senza prevedere lo sconto. Il cliente era dell'opinione che la promozione doveva essere mantenuta siccome i contratti erano stati stipulati a questi condizioni.

Consiglio: Si informi al momento della conclusione contrattuale se le promozioni accordate sono limitate nel tempo o abbinate alla durata minima del contratto. Nel caso non fossero stati trovati degli accordi scritti al riguardo, ha il diritto di far valere gli accordi contrattuali iniziali fino alla disdetta ordinaria ed esigere così la promozione accordata.

Il Signor X aveva esibito nell'ambito della procedura di conciliazione una panoramica contrattuale datata 14 aprile 2011. Il documento indicava sotto la voce "Opzioni" la scritta "SIM card without handset. Monthly discount". Non veniva stabilito se la promozione era limitata nel tempo. L'Ombudsman non aveva trovato, né nelle CG né sul sito internet del fornitore, ulteriori informazioni sulle condizioni della promozione in questione. Secondo la documentazione fornita lo sconto risultava essere parte del contratto. Dunque anche in caso di una proroga contrattuale doveva essere garantito anche lo sconto mensile. In mancanza di relativi accordi o informazioni chiare al momento dalla conclusione contrattuale non possono essere esclusi arbitrariamente degli accordi contrattuali. Visto che le condizioni della promozione di CHF 10.-- e la sua durata limitata di 12 mesi non erano state pubblicate dal fornitore Y e il cliente ne non era stato messo a conoscenza, il limite temporale non era divenuto parte integrante del contratto. Il cliente X poteva dunque avvalersi anche in futuro della promozione.

Incontro promesso mai avvenuto

Problem: Il Signor X aveva effettuato più chiamate verso servizi a valore aggiunto al fine di incontrare delle ragazze. Agli appuntamenti fissati le donne contattate non si sono mai presentate. Tentando nuovamente di rintracciarle, il Signor X non riusciva più a raggiungerle telefonicamente. Nonostante i mancati appuntamenti il fornitore Y ha rifiutato qualsiasi rimborso delle spese fatturate.

Consiglio: Nel caso vi venga garantita una prestazione che non viene in seguito mantenuta come inizialmente accordato, ha la possibilità di contestare le spese per dolo contrattuale. Presti attenzione a non essere involontariamente collegato con dei numeri a pagamento indesiderati.

Il Signor Y aveva effettuato diverse telefonate verso numeri Premium con l'intenzione di incontrare delle signore. Nella presente fattispecie il Signor X non nega di aver digitato a più riprese i numeri a pagamento in questione. Egli aveva contattato delle ragazze, presumendo che anch'esse erano interessate a un appuntamento con lui. Le persone contattate non si sono tuttavia mai presentate e anche successivamente non erano più raggiungibili. Il Signor X ha lamentato di essere stato consapevolmente e sistematicamente ingannato dal fornitore di

servizi a valore aggiunto. Sentendosi raggirato da tale atteggiamento, egli ha rifiutato di saldare le spese rispettivamente ha chiesto un rimborso delle spese fatturate.

Secondo le dichiarazioni fornite all'Ombudsman, il cliente avrebbe consultato un sito internet dove avrebbe trovato il numero telefonico delle donne in seguito contattate. Sulla base del giustificativo dettagliato, l'Ombudsman constatava che il Signor X aveva effettuato delle lunghe conversazioni. In data 29 giugno 2015 si ravvisavano due colloqui di una durata di 10 minuti rispettivamente di 35 minuti. Durante il primo colloquio il Signor X aveva fissato un incontro provvisorio e una data per confermare definitivamente l'incontro.

L'Ombudsman era dell'avviso, dopo aver visionato il sito internet, le inserzioni e i documenti inoltrati, che il fornitore di servizi a valore aggiunto Y, con le sue dichiarazioni, aveva destato una giustificata aspettativa di un reale incontro presso il cliente. L'Ombudsman era giunto alla conclusione che il Signor X non avrebbe effettuato le chiamate a pagamento e non avrebbe messo in conto una fattura maggiorata, se fosse stato a conoscenza delle circostanze, ovvero che le signore contattate, in realtà, non erano interessate ad alcun appuntamento. L'Ombudsman constatava che il Signor X era stato indotto al contratto per dolo e che le spese non erano dovute rispettivamente dovevano essere rimborsate. Se tale atteggiamento poteva essere equiparato a una truffa, era una questione da analizzare nell'ambito di una procedura del diritto penale. Essa non poteva essere esaminata dall'Ombudsman nell'ambito della procedura di conciliazione.

Problema: Il Signor X aveva improvvisamente perso il suo impiego dovendo così rientrare nel suo paese d'origine. Non potendo più usufruire del servizio del fornitore, aveva inoltrato anticipatamente la disdetta per il suo abbonamento di telefonia mobile. Il fornitore Y aveva fatturato una spesa per disdetta anticipata pari a CHF 800.--. Inoltre il cliente doveva ancora finire di saldare il pagamento rateale per l'acquisto di un dispositivo cellulare. Il cliente non era d'accordo di pagare le spese di disdetta. Viste le circostanze, si poneva perciò la questione della legittimità delle spese per disdetta anticipata pari a CHF 800.--.

Partenza all'estero – motivo per una disdetta anticipata senza spese?

Consiglio: Se avete stipulato un contratto con una durata minima, è importante consultare le CG in vigore e informarsi sulle possibili pene contrattuali in caso di disdetta anticipata. Eventuali spese per disdetta anticipata dovrebbero essere fatturate pro rata temporis.

Il Signor X aveva concluso con il fornitore Y un contratto per servizi di telefonia mobile con una durata contrattuale di 24 mesi e un contratto per l'acquisto a rate di un dispositivo cellulare. A seguito della disdetta improvvisa del suo impiego il Signor X si vedeva costretto a rientrare nel suo paese d'origine. Per tale motivo aveva disdetto il contratto con il fornitore Y anticipatamente prima del termine di 24 mesi. A seguito della disdetta, al cliente è stata fatturata una spesa di CHF 800.00 quale penale per rescissione anticipata e CHF 400.00 per la somma restante del prezzo di acquisto del telefono. Il cliente ha contestato tale fattura. Nella presente controversia occorreva esaminare due questioni: quella relativa alla spesa per la disdetta anticipata e quella riguardante la somma restante del pagamento rateale per l'acquisto del dispositivo.

Contratti relativi a servizi di telecomunicazione, come nella presente fattispecie, fanno parte della categoria dei contratti di prestazione di servizi. Sono contratti che hanno per oggetto l'erogazione di un servizio. Normalmente si tratta di contratti a lunga durata: contro remunerazione viene ad esempio messa a disposizione un collegamento di telefonia mobile. Contratti a lunga

durata presuppongono un rapporto di fiducia tra le parti, visto che le reciproche prestazioni non sono fornite in una singola volta. In certe circostanze appare necessario dare la possibilità di disdire contratti di lunga durata anticipatamente. La disdetta anticipata è prevista nella maggior parte dei contratti dei fornitori di telecomunicazione e comporta di regola dei costi per la clientela. Nel caso in esame il Signor X aveva disdetto il contratto anticipatamente essendo costretto a rientrare nel suo paese d'origine, non potendo più usufruire dei servizi del fornitore Y. In un caso simile, una disdetta straordinaria appare giustificata. Il contratto prevedeva una spesa per rescissione anticipata di CHF 800.--. L'Ombudsman ha proposto al fornitore, vista la situazione improvvisa in cui era venuto a trovarsi il cliente, di diminuire la disdetta anticipata alla somma di CHF 100.--.

In relazione al prezzo del dispositivo cellulare acquistato, le parti avevano accordato un pagamento rateale. Al momento della disdetta il Signor X aveva già saldato l'equivalente di CHF 24.29 durante 10 mensilità. Ne conseguiva che doveva ancora saldare 14 rate per saldare il prezzo completo del telefono pari a una somma di CHF 340.--.

Edizione di indirizzi IP per verificare collegamenti contestati

Problema: Il Signor X esigeva dal fornitore Y, al fine di verificare il traffico di dati contestato, l'edizione degli indirizzi IP corrispondenti. Il fornitore Y aveva rifiutato di fornire le informazioni richieste, visto che conformemente alla legislazione in vigore non sussisteva alcun obbligo.

Consiglio: Verifichi regolarmente il suo consumo di dati mobili. In caso di necessità può sospendere la funzione di dati mobili sul suo telefono cellulare. In caso di incertezze o irregolarità contatti immediatamente il suo fornitore e chieda un giustificativo del traffico di dati mobili.

Nel prezzo d'abbonamento mensile del Signor X era compreso un volume di dati di 500 MG. Il 1° luglio 2015 il Signor X riceveva dal fornitore Y un messaggio con l'informazione, che il suo volume di dati era esaurito. Gli veniva indicata la possibilità di acquistare un supplemento di dati. Il Signor X non era disposto ad acquistare un'ulteriore quantità di dati mobili, essendo convinto di non aver effettuato alcun collegamento idoneo a consumare la totalità dei dati compresi nell'abbonamento. Al fine di verificare il consumo, il cliente X aveva chiesto al fornitore Y di fornirgli un protocollo del traffico, il nome dei servizi utilizzati, il registro del contestato consumo con il nome del servizio o con gli indirizzi IP. Il fornitore non aveva dato seguito a tale richiesta. La legge vigente infatti non gli imponeva alcun obbligo, di raccogliere e conservare gli indirizzi IP e di fornirli alla clientela o alle autorità.

Gli indirizzi IP sono equiparati secondo la giurisprudenza del Tribunale federale a degli elementi di indirizzo ai sensi della Legge federale sulle telecomunicazioni. Secondo il messaggio del Consiglio federale relativo alla menzionata legge, emerge che la clientela ha il diritto sulla base dell'art. 45 cpv. 1 LTC di "(...) ottenere tutti i dati relativi alla fattura, compreso il numero chiamato nonché gli elementi d'indirizzo del computer chiamato nel caso di trasmissione di dati". Conformemente alla volontà del legislatore le/i clienti devono poter ottenere le informazioni riguardanti gli indirizzi IP delle pagine internet che hanno consultato. Il fornitore è dunque tenuto a salvare le informazioni relative alla fatturazione fino al termine indicato per contestare la fattura (Art. 81 cpv. 1 LTC).

La Costituzione e la Legge federale sulla protezione dei dati (LPD, RS 235.1) impongono alcune norme restrittive nell'elaborazione dei dati di persona. Il principio di proporzionalità stabilisce al riguardo che, al fine di soddisfare lo scopo previsto, possono essere elaborati unicamente i dati strettamente necessari. I dati di persona possono essere conservati solo se ne sussiste la necessità e l'adeguatezza per l'adempimento dello scopo legale previsto. Ne consegue che unicamente i dati rilevanti per l'acquisizione del collegamento e per l'allestimento della fattura possono essere conservati e solo fino a quando ne sussiste la necessità. Conformemente al diritto di informazione le/i clienti possono esigere di prendere visione dei dati utilizzati per la fatturazione fino a quando hanno la possibilità di contestare la fattura.

In sintesi si constata che le/i clienti che mettono in dubbio la fondatezza di connessioni di dati, sono tenuti a contestarle entro il termine di pagamento. A tale effetto possono esigere l'esibizione degli indirizzi IP in qualità di elementi di indirizzo per attestare di averli effettivamente visionati. Se le/i clienti non reagiscono entro i termini perdono il diritto di visionare gli indirizzi IP. Nel caso di specie il Signor X ha informato il fornitore Y già all'8 luglio 2015, ossia 7 giorni dopo il contestato consumo di dati. Ne consegue che il cliente ha adempito le condizioni della contestazione entro i termini di tempo stabiliti. L'Ombudsman era pertanto giunto alla conclusione che il diritto all'edizione degli indirizzi IP al Signor X al fine di verificare i collegamenti dati contestati era giustificato.

Bilancio - Attivi

31.12.2015

31.12.2014

Bilancio al 31 dicembre
2015 a confronto con
l'anno precedente

Attivo circolante**Liquidità**

Cassa	CHF	193.95	CHF	160.90
BEKB conto corrente 16 269.117.6.40	CHF	1'259'544.76	CHF	1'472'441.48
Totale liquidità	CHF	1'259'738.71	CHF	1'472'602.38

Crediti risultanti da forniture e prestazioni

Crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF	151'815.75	CHF	25'250.00
Delcredere	CHF	-14'593.00	CHF	-25'250.00
Totale crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF	137'222.75	CHF	0.00

Altri crediti a breve termine

Credito imposta preventiva	CHF	46.65	CHF	46.65
BEKB deposito cauzionale 42 4.243.170.34	CHF	25'698.85	CHF	25'687.40
Totale altri crediti a breve termine	CHF	25'745.50	CHF	25'734.05

Delimitazioni contabili attive	CHF	107'794.90	CHF	109'316.80
--------------------------------	-----	------------	-----	------------

Totale attivo circolante **CHF 1'530'501.86** **CHF 1'607'653.23**

Patrimonio d'investimento

Mobilio d'ufficio	CHF	1.00	CHF	1.00
Totale patrimonio d'investimento	CHF	1.00	CHF	1.00

TOTALE ATTIVO **CHF 1'530'502.86** **CHF 1'607'653.23**

		31.12.2015		31.12.2014	Bilancio - Passivi
Capitale di terzi					Bilancio al 31 dicembre 2015 a confronto con l'anno precedente
Capitale di terzi a breve termine					
Debiti da forniture e prestazioni	CHF	989.05	CHF	89'127.45	
Debiti IVA	CHF	28'952.30	CHF	54'204.35	
Limitazioni contabili passive	CHF	59'121.15	CHF	31'960.00	
Ritorno dell'eccedenza dei ricavi accumulati	CHF	152'261.41	CHF	125'484.28	
Totale capitale di terzi a breve termine	CHF	241'323.91	CHF	300'776.08	
 Pagamenti anticipati					
Swisscom (Schweiz) AG	CHF	156'617.00	CHF	160'334.00	
upc cablecom GmbH	CHF	166'463.00	CHF	164'089.00	
Salt Mobile SA	CHF	422'662.00	CHF	349'882.00	
Sunrise Communications AG	CHF	240'203.00	CHF	286'603.00	
TelCommunication Services AG	CHF	5'443.00	CHF	18'893.20	
TalkTalk AG	CHF	27'790.95	CHF	57'076.95	
Totale pagamenti anticipati	CHF	1'019'178.95	CHF	1'036'878.15	
 Totale capitale di terzi	CHF	1'260'502.86	CHF	1'337'654.23	
 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	1'530'502.86	CHF	1'607'654.23	

Conto economico

2015

2014

Conto d'esercizio del
2015 a confronto con
l'anno precedente

Ricavo netto

Spese procedurali dei pag. per singolo caso	CHF	465'396.45	CHF	362'235.41
Spese procedurali dei pagatori in anticipo	CHF	717'732.25	CHF	671'162.05
Modifiche Delcredere	CHF	10'657.00	CHF	4'517.60
Totale ricavi		CHF 1'193'785.70		CHF 1'037'915.06

Stipendi	CHF	-714'337.65	CHF	-616'982.05
Compensi per il Consiglio di Fondazione	CHF	-29'500.00	CHF	-39'500.00
Prestazioni sociali	CHF	-104'041.90	CHF	-95'813.50
Formazione continua	CHF	-4'925.60	CHF	-2'000.00
Spese accessione per il personale	CHF	-5'973.15	CHF	-6'096.75
CONTRIBUTO DI COPERTURA 1	CHF	335'007.40	CHF	277'522.76

Altri costi d'esercizio

Canone di locazione e spese condominiali	CHF	-60'933.20	CHF	-57'288.70
Manutenzione e sostituzione del mobilio d'ufficio	CHF	-3'715.95	CHF	-3'370.65
Assicurazioni di cose	CHF	-1'365.45	CHF	-1'365.45
Materiale per l'ufficio	CHF	-2'761.20	CHF	-3'375.90
Telefono / fax / spese d'affrancatura	CHF	-12'395.80	CHF	-13'363.65
Spese informatiche	CHF	-17'404.25	CHF	-25'041.90
Costi giuridici / contabilità / revisione	CHF	-20'122.70	CHF	-18'717.80
Libri / riviste	CHF	-5'063.95	CHF	-592.95
Spese pubblicitarie / materiale pubblicitario	CHF	-16'486.85	CHF	-9'113.00
Spese di rappresentanza	CHF	-8'577.80	CHF	-8'125.20
Spese di rappresentanza del Con. di Fondazione	CHF	-626.20	CHF	-1'056.50
Emolumenti / tasse / permessi	CHF	-9'400.00	CHF	-3'300.00
Totale altri costi esercizio		CHF -158'853.35		CHF -144'711.70

Ammortamenti	CHF	-13'055.75	CHF	-9'869.30
--------------	-----	------------	-----	-----------

Risultato d'esercizio prima del risultato finanziario

	CHF	163'098.30	CHF	122'941.76
Spese finanziarie	CHF	-276.99	CHF	-351.88
Ricavo finanziario	CHF	127.60	CHF	446.30

Proventi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF	0.00	CHF	2'448.10
--	-----	------	-----	----------

Costi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF	-10'687.50	CHF	0.00
---	-----	------------	-----	------

Rimborso dell'eccedenza del rincaro	CHF	-152'261.41	CHF	-125'484.28
-------------------------------------	-----	-------------	-----	-------------

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, 14. giugno 2016

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 2015.

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 von EXPERTsuisse
Bruno Tringaniello, zugelassener Revisionsexperte, dipl. Wirtschaftsprüfer, Mitglied von EXPERTsuisse
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

Organe de conciliation des télécommunications

Organo di conciliazione della telecomunicazione

Bundesgasse 26

3011 Bern

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, 2016