



ombudscom

**Relazione annuale 2016
dell'Organo di conciliazione
delle telecomunicazioni**

Prefazione del Presidente	4
Prefazione dell'Ombudsman	5
La Fondazione	6
Il Consiglio di fondazione	6
Le autorità di sorveglianza	6
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	11
Analisi delle procedure di conciliazione 2016	11
Richieste	11
Casi	13
Casi pendenti	14
Procedure di conciliazione concluse con successo	14
Ritiri delle richieste di conciliazione	14
Valore litigioso	15
Lingua di procedura	16
Tipi di ricorrente	16
Motivi di ricorso	17
Servizi a valore aggiunto	18
Chiamate verso i numeri Premium	19
Servizi non richiesti (inclusi contratti a domicilio)	20
Contratti conclusi mediante colloquio telefonico	20
Nuovi contratti di preselezione stipulati telefonicamente dopo una disdetta	21
Altri contratti stipulati telefonicamente	21
Contratti conclusi a domicilio	22
Diritto di revoca	22
Fatturazione	22
Ricorsi riguardanti la connessione mobile di dati	23
Spese per l'invio della fattura cartacea	23
Blocco, annullamento, disdetta, condizioni generali	24
Disdetta durante la durata contrattuale minima	25
Disdetta durante il rinnovo automatico del contratto	25
Qualità del servizio e servizio clientela	26
Qualità del servizio e servizio clienti	26
Roaming	27
Contatti con i media	29
Esempi di casi	30
Basi legali inerenti a determinati temi	39
Bilancio - Attivi	44
Bilancio - Passivi	45
Conto economico	46
Rapporto di revisione	47



Prefazione del Presidente di fondazione

Grazie alla fondazione di ombudscom, quale Organo di conciliazione delle telecomunicazioni, il 1° luglio 2008 è iniziata una nuova era. Conformemente alla legge sulle telecomunicazioni e alla rispettiva ordinanza tutti i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto sono tenuti a partecipare alla procedura di conciliazione. Eseguire procedure in modo efficiente e trasparente è l'incarico conferito dall'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) alla Fondazione ombudscom, il cui Consiglio di fondazione è costituito da rappresentanti di fornitori, di consumatori e da persone indipendenti. Nella fase iniziale il Consiglio di fondazione si è adoperato per trovare un Ombudsman competente e per erigere una struttura organizzativa stabile. È poi stato necessario ideare un sistema tariffario che rispettasse le prescrizioni del diritto amministrativo sulle tasse, come il principio del recupero dei costi e d'equivalenza. Un sito web con istruzioni comprensibili, risposte a frequenti domande, formulari e varie delucidazioni permettono un accesso facile a un'eventuale procedura di conciliazione. Vengono elaborate anche le richieste delle/dei clienti così da evitare potenziali conflitti e procedure di conciliazione. Le relazioni annuali degli ultimi anni dimostrano la crescente importanza dell'attività di ombudscom. La scelta del legislatore a dunque dato buona prova come si evince dai rapporti annuali di sorveglianza dell'UFCOM. In nome del Consiglio di fondazione ringrazio vivamente l'Ombudsman Dr. Oliver Sidler e il suo team per l'eccellente lavoro svolto.

Nel corso dell'anno 2016 il Consiglio di fondazione si è occupato del rinnovamento del posto vacante di Vice Presidente e della rinomina dei membri indipendenti, il cui mandato è limitato a dieci anni. Ha deciso di procedere in modo graduale per evitare di incaricare contemporaneamente tre nuovi membri in seno al Consiglio, inclusa la presidenza, entro il 30 giugno 2018. Con le nomine della Signora Corinna Casanova e della Signora Anne-Christine Fornage il Consiglio di fondazione ha trovato due personalità meritevoli e particolarmente idonee all'incarico. La Signora Casanova, dopo una carriera presso l'amministrazione federale, è stata eletta cancelliera federale della Confederazione svizzera dal 1° gennaio 2008 al 1° gennaio 2016. La Signora Fornage è avvocato e professoressa di diritto delle obbligazioni e dei consumatori all'Università di Losanna. Le nuove Consigliere occuperanno un posto vacante rispettivamente sostituiranno un membro uscente nel corso del 2017. Il Consiglio di fondazione è fermamente convinto che queste nuove eccellenti nomine garantiranno la continuità del Consiglio di fondazione di ombudscom.

Ringrazio nuovamente le colleghe e i colleghi del Consiglio di fondazione per l'eccellente collaborazione durante l'anno 2016. Eraclito di Efeso scrisse "A chi discende nello stesso fiume sopraggiungono acque sempre nuove". Sebbene nel fiume scorra sempre acqua nuova, il suo letto e i suoi argini rimangono stabili. Lo stesso vale per la Fondazione ombudscom; anche se nei prossimi mesi vi saranno molti cambiamenti, le sue mansioni e i suoi principi rimangono immutati.

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger



Prefazione dell'Ombudsman

“La prego di esaminare dettagliatamente le fatture telefoniche entro il termine di contestazione” è il consiglio che trasmetto alle/ai clienti. Nell'anno preso in esame, diversa è stata la clientela che ha constatato sulle loro fatture l'aggiunta di spese incomprensibili. 2'183 richieste si riferivano, infatti, a importi fatturati che riguardavano servizi a valore aggiunto inspiegabili o indesiderati (abbonamenti, SMS a pagamento, acquisti online etc.). Sebbene l'ordinazione di servizi a valore aggiunto non potesse sempre essere considerata indesiderata, come si evinceva dalle procedure di conciliazione, i servizi a valore aggiunto rappresentavano uno dei più frequenti grattacapi delle/dei clienti. Tuttavia, in molti casi il fornitore di servizi di telecomunicazione si mostrava comprensivo con la propria clientela e rinunciava all'incasso del controverso ammontare. In altri casi era invece il fornitore di servizi a valore aggiunto ad assecondare il cliente. Nell'insieme, l'Organo di conciliazione ha potuto proporre soluzioni soddisfacenti.

La problematica del metodo di preselezione (metodo che permette di telefonare tramite un altro fornitore rispetto a quello che mette a disposizione il collegamento), che ci ha particolarmente occupati, nel 2015, ha causato anche nell'anno di rapporto diverse contestazioni e procedure di conciliazione. Con la fine della telefonia analogica, prevista per il mese di dicembre 2017, dal prossimo anno, il metodo di preselezione come lo conosciamo oggi, cesserà di esistere e di conseguenza non vi saranno più controversie di questo genere.

Il mutamento di tecnologia, da analogica verso All-IP, rappresenta per molte/molti clienti, soprattutto in età più avanzata, un grande cambiamento. Nell'anno preso in esame, l'Organo di conciliazione non si è ancora occupato di tale tematica. Nell'anno corrente sono invece già state inoltrate richieste generali e richieste di conciliazione riguardanti questo problema. I servizi alla clientela dei fornitori sono chiamati a trovare delle soluzioni idonee per i loro clienti. Con il rapido sviluppo tecnologico – che non si limita solamente alla sostituzione della telefonia analogica – non tutta la clientela è in grado di tenere il passo. Un compito dell'Organo di conciliazione consiste anche nello spiegare in modo semplice e comprensibile le questioni tecniche e giuridiche.

Ringrazio tutto il team per l'eccellente lavoro svolto nell'anno di rapporto. Ringrazio inoltre le autorità di sorveglianza e, in modo particolare, il Consiglio di fondazione per la fiducia che ha riposto nella nostra attività.

Dr. Oliver Sidler, Ombudsman

La Fondazione ombudscom

La Fondazione persegue lo scopo di utilità pubblica di proporre ai clienti di fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto che ne fanno richiesta 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 quest'attività dal 1° luglio 2008.

I fondatori sono le seguenti istituzioni e società:

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

Il Consiglio di fondazione

Nel 2016 il Consiglio di fondazione era composto dalle seguenti persone:

Membri indipendenti del Consiglio di fondazione:

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Presidente

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, quale 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 si è riunito, durante l'anno di rapporto, in due sedute ordinarie, che hanno avuto luogo il 23 marzo e il 9 settembre 2016.

Le autorità di sorveglianza

Ai sensi dell'art. 12c LTC l'Ufficio federale delle comunicazioni è mandante e autorità di sorveglianza. L'UFCOM ha incaricato la Fondazione ombudscom di svolgere l'attività di procedura conciliativa in conformità ad un contratto di diritto amministrativo prevedente l'incarico per una durata di cinque anni, dal 2013 al 2018.

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 ha osservato che nel 2016 l'Organo di conciliazione ha svolto la sua attività, come negli anni precedenti, senza dare adito ad alcuna lamentela e ha rilevato come esso eserciti l'attività assegnata in modo efficiente, professionale e nel rispetto delle disposizioni legali e contrattuali. Nel 2015, l'Autorità federale di vigilanza sulle fondazioni non ha riscontrato nessuna irregolarità nella gestione e nell'attività in seno all'Organo di conciliazione. Il rapporto riguardante l'anno 2016 non è ancora stato trasmesso.

L'Organo di conciliazione si occupa dell'attività operativa della Fondazione. Esso intercede tra le/i clienti di servizi di telecomunicazione o a valore aggiunto in controversie di diritto civile nelle quali non sia 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 questa 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 2016 il team di ombudscom era composto dai seguenti collaboratori (in ordine alfabetico):

Il Team

Emiliano Bello, giurista (80% dal 1.06.2016)
Valentina Bieri, giurista (50% fino al 30.6.2016)
Carmen Bohren, avvocato (100% dal 1.09.2016)
Beatrix Carelli, collaboratrice amministrativa (100%)
Sabrina Carron-Roth, giurista (40%)
Noemi Fedier, giurista (50% dal 18.7.2016 al 31.08.2016; 80% dal 01.09.2016)
Michèle Lenz, giurista (50% dal 1.09.2016)
Stéphanie Perroud, giurista (80%)
Yalan Reber, giurista (100% dal 12.4.2016 al 15.6.2016)
Anouk Remund, avvocato (80% fino al 31.3.2016)
Eleonora Rhyn, giurista (50%; vice Ombudsman)
Dr Oliver Sidler, avvocato (60%; Ombudsman)
Oriane Spichiger, giurista (50 % dal 4.4. al 30.9.16; 80% dal 1.10.2016 al 30.11.2016)
Coline Steullet-Scherrer, giurista (80%; 50% dal 1.12.2016; vice Ombudsman)
Larissa Thoma, giurista (100%; 20% dal 1.09.2016 al 30.11.2016)
Mara Vassella, giurista (70% dal 30.11.2016)

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 ha conseguito la laurea in giurisprudenza, esercita la professione di avvocato a Zugo e ha un mandato d'insegnamento all'università di Friburgo nell'ambito del diritto dei media e delle telecomunicazioni, ambiti nei quali pubblica anche degli articoli. La collaborazione di Oliver Sidler, quale consulente scientifico, è stata fondamentale per l'assetto istituzionale e lo sviluppo di ombudscom già dalla sua fondazione. Per quanto riguarda l'attività conciliativa egli non sottostà a nessuna direttiva, è libero da qualsiasi vincolo d'interessi ed esercita il suo lavoro in maniera indipendente, imparziale, trasparente ed efficiente. Egli garantisce in particolare l'assunzione di personale competente che abbia le qualifiche professionali necessarie e che si attenga al diritto vigente.

L'Ombudsman

La procedura di conciliazione

Presupposti di ricevibilità

La procedura di conciliazione è svolta principalmente per iscritto. Le richieste di conciliazione sono accettate se presentate tramite il formulario previsto. Esse possono essere trasmesse online, per posta o per fax. 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 dimostri 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 non deve risalire, in linea di massima, ad un lasso di tempo superiore ai dodici mesi e
- l'istanza di conciliazione non risulti 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 determinarsi e di fornire altri documenti utili. I fornitori interessati sono tenuti a partecipare alla procedura di conciliazione (art. 47 OST).

A livello pratico non è sempre facile comprendere, soprattutto per i fornitori, quando una richiesta di conciliazione sia manifestamente abusiva ai sensi del Regolamento procedurale e sugli emolumenti. 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. Una domanda 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://it.ombudscom.ch/prassi-inerente-condizioni-ricevibilita/> ed è annesso alla presente relazione. Esso trasmette alle/ai clienti e ai fornitori interessati le informazioni necessarie sulla procedura conciliativa, in particolare sul tentativo di conciliazione fallito.

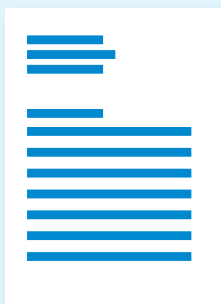
Svolgimento della procedura di conciliazione

Se i requisiti di ricevibilità conformemente all'art. 8 cpv. 1 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti sono soddisfatti dalla richiesta di conciliazione, il fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto interessato è invitato a rispondere in merito alla vertenza entro un termine di venti giorni. Dopo aver ottenuto la presa di posizione del fornitore, l'Organo di conciliazione redige una proposta di conciliazione. Se il fornitore non reagisce, l'Ombudsman redige una proposta di conciliazione fondandosi unicamente sulle osservazioni e sulla documentazione inoltrata dalla clientela. Le parti possono accettare la proposta o rifiutarla oppure fornire una controproposta, che sarà trasmessa alla controparte. Anche nell'ambito di altre trattative necessarie 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 concordano con la proposta di conciliazione e la sottoscrivono, la procedura di conciliazione è considerata riuscita e sarà terminata con un accordo. La procedura può ugualmente terminare con un rifiuto della proposta di conciliazione o con il ritiro della procedura da parte del cliente. È possibile terminare la procedura anche con il ritiro della richiesta di conciliazione.

1.

Presentazione dell'istanza di conciliazione



Presupposti:

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

2.

Verifica dei presupposti procedurali tramite ombudscom



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

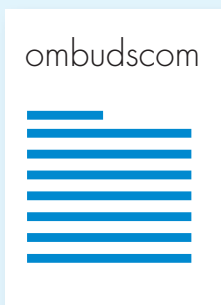
3.

Presa di posizione del fornitore



4.

Elaborazione della proposta di conciliazione da parte di ombudscom



Accettazione = Conclusione della procedura

Rifiuto = Conclusione della procedura

Proposta di conciliazione

Nella proposta di conciliazione sono esposti in sintesi gli argomenti della/del cliente e del fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto. Sono inoltre esposti i presupposti di ricevibilità. Seguono poi le considerazioni dell'Ombudsman relative alla controversia. Sulla base delle informazioni esibite dalle parti l'Ombudsman elabora delle considerazioni giuridiche e propone una soluzione per conciliare le parti. L'Organo di conciliazione non ha la competenza di avviare indagini probatorie nell'ambito di una procedura formale come dinanzi a un tribunale ordinario. 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 esprimersi in merito alla proposta di conciliazione e di fare delle controproposte. Se durante le trattative di conciliazione può essere raggiunto un accordo, la procedura di conciliazione termina 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.

I fornitori sono obbligati a pagare le spese di procedura quando i requisiti di ricevibilità risultano adempiti ovvero quando l'Organo di conciliazione invita il fornitore a prendere posizione sulla richiesta di conciliazione inoltrata. Le spese di procedura che ne derivano sono fatturate al termine della procedura.

Secondo l'art. 14 cpv. 1 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti, le tasse di procedura oscillano tra CHF 200.00 e CHF 3'000.00 (IVA esclusa) per i pagatori in anticipo e tra CHF 240.00 e CHF 3'600.00 per i pagatori per singolo caso. Le tasse di procedura sono fissate secondo la complessità del caso esaminato, 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 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 scelgono il pagamento anticipato saldano le spese di procedura anticipatamente ogni semestre. Ai pagamenti in anticipo non sono 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 in totale 1'293 fatture per procedure di conciliazione terminate. 642 fatture riguardavano i pagatori in anticipo e 651 i pagatori per singolo caso.

Sentenze riguardanti le decisioni sulle tasse di procedura

Nell'anno di rapporto sono stati inoltrati dinanzi al Tribunale amministrativo federale quattro ricorsi da parte di un fornitore di servizi di telecomunicazione e un solo ricorso da parte di un fornitore di servizi a valore aggiunto contro alcune decisioni sulle tasse di procedura emesse dell'Organo di conciliazione. L'ultima procedura sopra menzionata è stata archiviata in seguito al mancato pagamento delle spese processuali. Una sentenza del Tribunale amministrativo federale ha riconfermato la prassi sulle spese dell'Organo di conciliazione. Nel caso esaminato, sebbene la complessità del caso non fosse elevata bensì media, i costi richiesti di CHF 3'000.00 (supplemento e IVA esclusi) sono stati considerati adeguati in ragione del valore litigioso di CHF 2'178.65 e del dispendio lavorativo di 10 ore e 55 minuti; la spesa era ragionevolmente proporzionata al valore della prestazione così che l'Organo di conciliazione non ha violato il suo potere discrezionale.

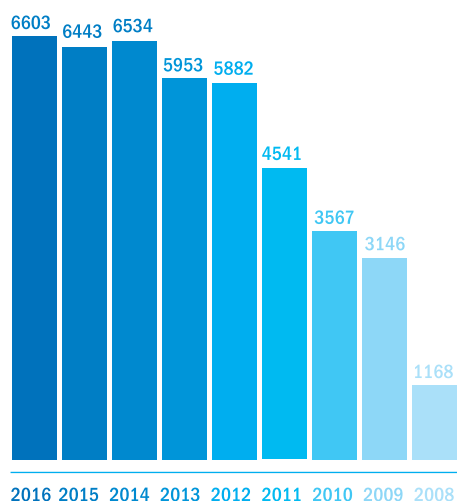
Alla fine del 2016, dinanzi al Tribunale amministrativo federale, erano ancora pendenti due ricorsi.

Nell'anno preso in esame si sono rivolte a ombudscom in totale 6'603 persone (2015: 6'443). Ciò significa che, mensilmente, hanno consultato l'Organo di conciliazione 550 clienti. Sono dunque risultati 1'330 casi (2015: 1'413) e 5'273 richieste (2015: 5'030). In paragone all'anno precedente questi dati corrispondono a un leggero aumento di 2.42%.

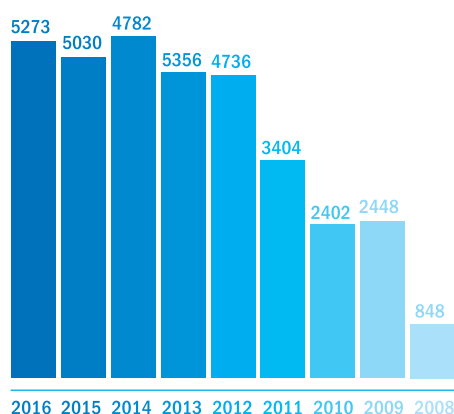
Analisi delle procedure di conciliazione

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 Svizzera, Orange Communications SA (attualmente Salt Mobile SA), Sunrise Communications SA e Swisscom (Svizzera) SA (fino al mese di giugno 2008):

Casi e richieste



Richieste per informazioni consigli

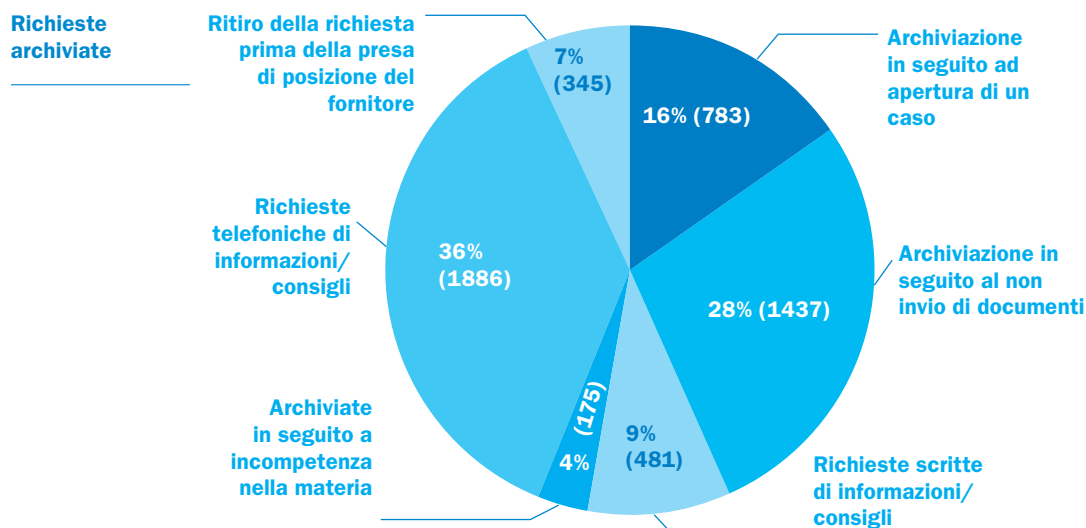


Una richiesta è rilevata statisticamente già quando una/un cliente si rivolge per iscritto o telefonicamente all'Organo di conciliazione e i requisiti necessari per l'avvio di una procedura di conciliazione, previsti dall'art. 8 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti, non sono ancora soddisfatti. Dalla cifra complessiva di 6'603 persone che si sono rivolte a ombudscom nell'anno preso in esame, risultano 5'273 richieste. Ciò equivale circa all'80% rispetto al numero totale dei casi e delle richieste. In paragone all'anno precedente, il numero delle richieste è aumentato del 4.8% (2015: 5'030).

Richieste

Analisi delle procedure di conciliazione

Di tutte le 5'273 richieste inoltrate, è stato possibile terminarle fino al 31 dicembre 2016 circa il 97%. La conclusione delle richieste è avvenuta in seguito al ritiro della richiesta di conciliazione da parte della/del cliente, al mancato invio dei documenti, alla non competenza in materia dell'Organo di conciliazione oppure all'avvio della procedura di conciliazione. Le richieste telefoniche delle/dei clienti, chiarite tramite informazioni sulla procedura di conciliazione, sono state immediatamente archiviate, essendo ritenute superflue altre misure.



Le/i 1'886 clienti che si sono rivolti telefonicamente all'Organo di conciliazione, unicamente per ottenere informazioni, erano circa il 36% 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. 345 persone hanno impiegato questo nuovo mezzo di trasmissione delle richieste. Dopo aver informato adeguatamente i clienti, le richieste sono state immediatamente archiviate, non essendo ritenuti necessari altri provvedimenti.

1'437 richieste sono state archiviate in seguito al mancato invio di documenti. Esse corrispondevano circa al 28% dell'insieme di tutte le richieste. Rispetto all'anno precedente questo valore non è mutato in modo significativo. Spesso i requisiti per avviare rispettivamente condurre una procedura di conciliazione sono stati considerati troppo impegnativi. Già la compilazione del formulario di richiesta è stata ritenuta troppo impegnativa da alcune persone. 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 dodici mesi precedenti. Se dalla richiesta o dai documenti inviati non emergeva un tentativo di accordo con il fornitore, l'Organo di conciliazione invitava le/i clienti a rivolgersi al fornitore interessato mediante uno scritto di contestazione. Mediante tale scritto era necessario esporre la fattispecie e cercare di trovare una soluzione alla controversia. A diverse/i

clienti questa procedura appariva troppo dispendiosa. Come sopra menzionato, 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.

In 783 delle 3'387 richieste scritte presentate, le condizioni di ricevibilità sono state adempite di modo che è stato possibile avviare formalmente la procedura e fatturare le spese insorte. Le altre richieste sono state archiviate senza avviare una procedura di conciliazione per esempio nel caso in cui i clienti hanno ritirato la richiesta di conciliazione prima dell'avvio della procedura (481). 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 con esso, ciò che ha condotto al ritiro delle richieste. I fornitori di rete saldano i costi delle richieste mediante pagamento anticipato. Le altre richieste non possono essere fatturate separatamente e devono essere coperte mediante le tasse di procedura.

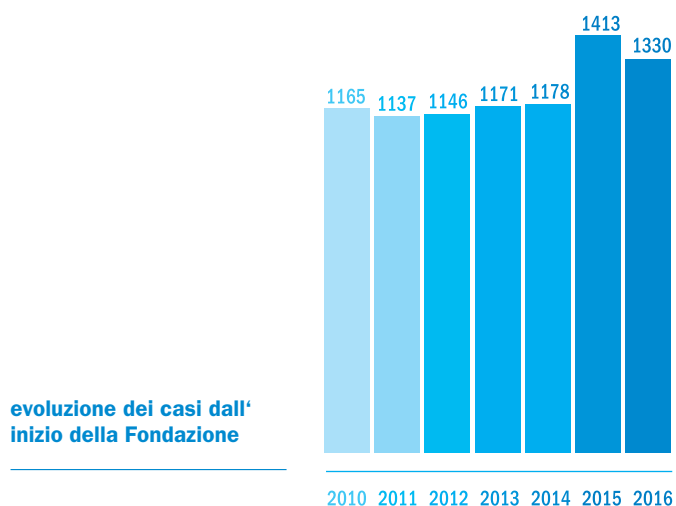
Le richieste ancora pendenti al 31 dicembre 2016 erano 166. Tale cifra è diminuita sensibilmente rispetto all'anno precedente (2015: 264).

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

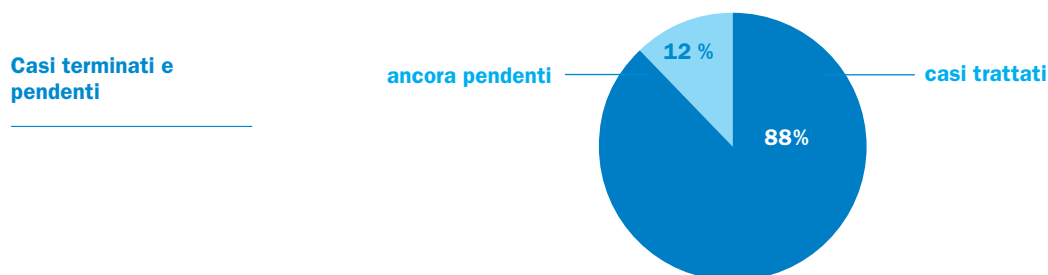
Casi

Dal totale di 6'603 persone, che nell'anno preso in esame si sono rivolte all'Organo di conciliazione, sono risultati 1'330 casi. Ciò corrisponde circa al 20%. 783 richieste sono state trattate come casi. I restanti 347 casi derivano da istanze corredate da una documentazione completa, ciò che ha reso possibile l'avvio della procedura senza ancora dover richiedere la compilazione del formulario "richiesta di conciliazione" o di redigere un'eventuale lettera di reclamo. Le condizioni di ricevibilità erano già soddisfatte all'introduzione della richiesta.

In paragone all'anno precedente, in cui sono stati registrati 1'413 casi, nel 2016 è stata registrata una leggera diminuzione di 83 casi.



Al termine del periodo in esame sono stati trattati 1'184 casi mentre 146 casi erano ancora pendenti.



Casi pendenti Del totale di 1'330 casi, alla fine dell'anno di rapporto ne erano ancora pendenti 146, ciò che corrisponde all'11 % (2015: 194). I casi ancora pendenti riguardavano soprattutto le richieste di conciliazione inoltrate nel mese di dicembre 2016.

Dei 146 casi ancora pendenti 50 casi erano in attesa di una presa di posizione del fornitore, 72 casi da una reazione da parte del fornitore o della/del cliente e in 31 casi l'Organo di conciliazione doveva ancora redigere una proposta di conciliazione.



Procedure di conciliazione terminate con un accordo

In 615 casi l'Organo di conciliazione ha redatto una proposta di conciliazione, ciò che rappresenta, rispetto all'anno precedente, una diminuzione di 20 casi (2015: 635).

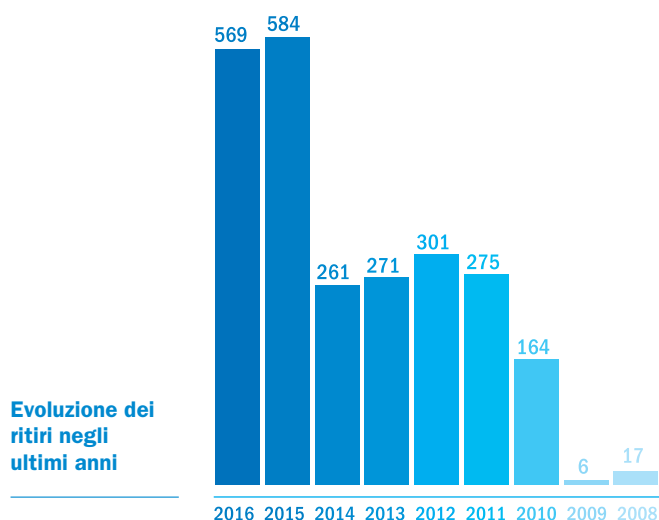
Delle 635 proposte di conciliazione elaborate, 245 sono state rifiutate da una o da entrambe le parti e la procedura di conciliazione è stata conclusa senza accordo. Nei restanti 370 casi, la richiesta di conciliazione elaborata è stata accettata e la procedura di conciliazione è terminata con esito positivo. Ciò corrisponde a una percentuale di successo di circa il 60%, che, in paragone all'anno precedente, è diminuita (2015: 79%).

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 è nel 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.

Ritiri delle richieste di conciliazione

Nell'anno di rapporto, il numero dei ritiri delle richieste di conciliazione da parte delle/dei clienti rispetto all'anno precedente, è diminuito da 584 a 569 casi. La tendenza dei fornitori di servizi

di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto di contattare le/i clienti dopo l'avvio della procedura, già constatata negli anni precedenti, è aumentata più del doppio.

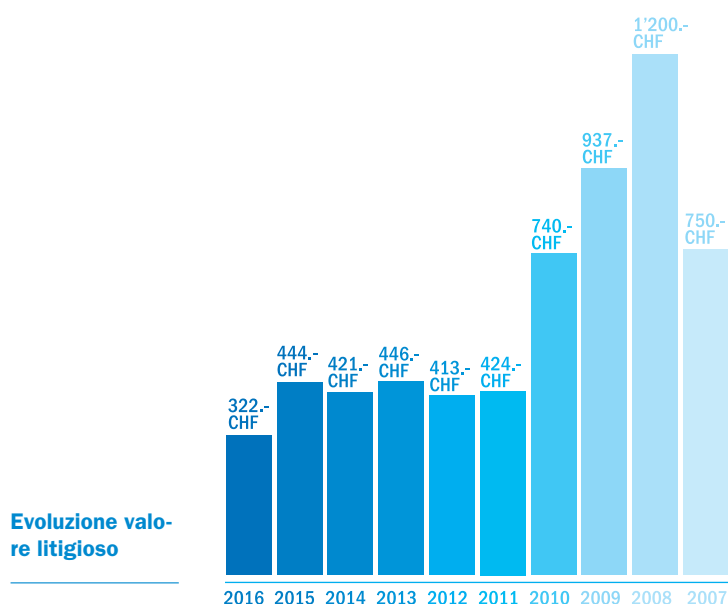


I fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto miravano al raggiungimento di un accordo al di fuori della procedura di conciliazione, circostanza che determinava tasse di procedura meno elevate. Con un accordo al di fuori della procedura, nella maggior parte dei casi, le/i clienti ritiravano la richiesta di conciliazione. Se al contrario non veniva inoltrato un ritiro della richiesta di conciliazione, ombudscom elaborava, sulla base della documentazione inoltrata, una proposta di conciliazione con brevi considerazioni.

L'avvio della procedura ha indotto i fornitori a prendere contatto con le/i clienti e a trovare un accordo direttamente con loro. Essa ha dunque favorito il raggiungimento di un accordo. Sommando il numero delle proposte di conciliazione terminate 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 equivarrebbe all'72%.

La statistica sul valore litigioso è stata introdotta nel 2007. Nel 2016 esso è diminuito leggermente rispetto al 2015, da CHF 444.00 a CHF 322.00.

Valore litigioso



Analisi delle procedure di conciliazione

Questi valori non determinano alcun trend particolare, si tratta piuttosto di una suddivisione casuale ripartita su diversi anni. Un valore litigioso elevato si accerta 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 andato crescendo anche il numero di persone che vi si sono rivolte per controversie con un esiguo valore litigioso.

Lingua di procedura

Le procedure sono trattate nelle tre lingue ufficiali conformemente alla lingua delle richieste delle/dei clienti.

Delle 6'603 procedure complessivamente registrate presso ombudscom, il 67.8% è stato trattato in tedesco, il 27.7% in francese, il 4.2% in italiano e il 0,3% in altre lingue.

Tipi di ricorrente

Solamente 278 richieste o casi sono stati inoltrati da imprese (4.21%), mentre tutto il resto da privati.



Analisi delle procedure di conciliazione

Motivi di ricorso

2016	646	542	1548	26
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)

2016	1288	-	2	2183
2015	1744	-	6	1573
2014	2435	-	6	968
2013	1605	-	11	911
2012	1805	-	13	568
2011	965	-	6	345
2010	442	-	6	554
2009	91	-	8	807
2008	53	-	–	143

Servizi non richiesti (contratti a domicilio inclusi)

Problemi Furto (dal d'antenna 01.01.2009)

Servizi a valore aggiunto

2016	79	175	22	92
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)

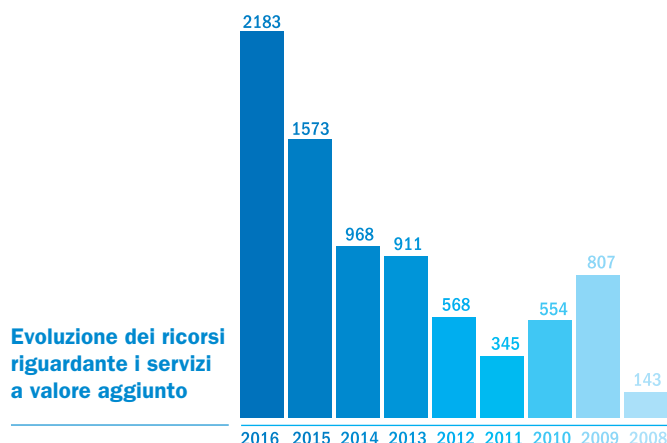
Roaming (dal 01.01.2009)

Radio/Televisione (dal 01.01.2009)

Altro

Servizi a valore aggiunto

A decorrere dal 2011 si costata un significativo 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, nel 2014 a 968 e nel 2015 a 1'573. Nell'anno di rapporto hanno raggiunto la soglia record di 2'183. Di 2'183 richieste e casi rilevati, sono state eseguite unicamente 286 procedure di conciliazione. Le altre richieste delle/dei clienti trasmesse all'Organo di conciliazione sono state risolte direttamente dai fornitori di servizi a valore aggiunto e di servizi di telecomunicazione. Concretamente un fornitore di servizi di telecomunicazione rinunciava a esigere il credito del fornitore di servizi a valore aggiunto non appena il cliente si rivolgeva all'Organo di conciliazione. Ora, questa prassi non è più applicata in modo sistematico.



Nell'anno di rapporto la maggior parte dei reclami si riferivano a servizi a valore aggiunto riguardanti abbonamenti a pagamento indesiderati, fatturati tramite la 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, poiché le spese contestate erano state fatturate tramite fornitore di servizi di telecomunicazione. L'Ombudsman comprende tale dissenso e riterrebbe appropriato, a tutela dei consumatori, condurre le procedure riguardanti i servizi a valore aggiunto direttamente con il fornitore di servizi di telecomunicazione, essendo quest'ultimo a fatturare le spese in questione. Egli avrebbe poi la possibilità di rivolgersi al fornitore di servizi a valore aggiunto per far valere un eventuale rimborso in base al loro rapporto contrattuale.

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 sullo smartphone del cliente, veniva generato un SMS parzialmente preformato, il cui contenuto, da un punto di vista linguistico, informava in modo insufficiente sulle tariffe applicate. Inoltre, i messaggi a pagamento, ricevuti dopo l'attivazione, avrebbero dovuto contenere delle informazioni sulla disattivazione del servizio. In parte era indicato un solo riferimento alle CG del fornitore di servizi a valore aggiunto. Tali indicazioni non potevano 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 stato completamente rispettato. La legge prevede 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. Nei casi esaminati, 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 era 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/il cliente s'iscriveva a un abbonamento con spese periodiche. Era stata piuttosto messa in evidenza la prestazione stessa (p. es. video erotico). A fronte delle conseguenze finanziarie per la clientela, nelle procedure di conciliazione, l'Ombudsman poneva l'accento sull'importanza di una comunicazione chiara e trasparente, mettendo spesso in dubbio la validità contrattuale delle prestazioni erogate.

In diversi casi la/il cliente non aveva la documentazione sufficiente né il fornitore di servizi a valore aggiunto trasmetteva informazioni complete sulla procedura d'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. Inoltre la clientela non era stata informata in modo appropriato sui costi e sulle possibilità di disattivazione. Il fornitore non era stato in grado di dimostrare la fondatezza della base contrattuale per far valere le proprie pretese. Nelle proposte di conciliazione non poteva dunque essere accertata la validità contrattuale. Si proponeva dunque al fornitore di servizi a valore aggiunto il rimborso dell'importo fatturato per il servizio push, di modo che la fattura telefonica poteva essere interamente saldata.

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

Ricorsi riguardanti servizi d'abbonamento che non erano fatturati per SMS/MMS bensì mediante un altro metodo di pagamento, sono aumentati in paragone all'anno precedente. Mediante il nuovo articolo 11abis OIP, entrato in vigore il 1° luglio 2015, sono stati previsti una doppia conferma (da trasmettere dapprima al fornitore di servizi a valore aggiunto e in seguito al fornitore di servizi di telecomunicazione) dell'attivazione rispettivamente dell'acquisto della prestazione e 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. Infatti, 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.

Le chiamate verso i numeri Premium possono far aumentare rapidamente 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 è emerso che erano stati invece

**Chiamate verso i
numeri Premium**

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 risultava errato. 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 dalla linea fissa e non dal telefono cellulare.

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 fortemente diminuite. Rispetto al 2015 (1'744) sono state trattate 1'288 richieste. Questa gradita diminuzione è da ricondurre in prima linea al fatto che i fornitori hanno tentato personalmente di trovare un accordo con la clientela prima che fosse avviata una procedura di conciliazione o che fosse adito l'Organo di conciliazione.

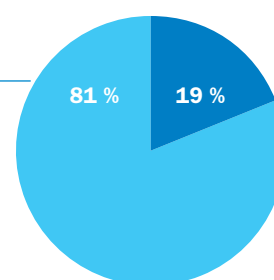
Fanno parte di questa categoria anche i contratti indesiderati stipulati con un altro fornitore di servizi di telecomunicazione telefonicamente, tramite comunicazione scritta o a domicilio. Inoltre sono rilevate sotto questo motivo di ricorso le revoche contrattuali la cui validità non era accettata dal fornitore.

Poiché la maggior parte delle persone – in particolare nell'ambito della telefonia fissa – era già abbonata a 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 pubblicizzavano i loro prodotti a domicilio ma soprattutto al telefono, per abbonamenti a internet, alla TV, alla telefonia mobile o a quella fissa.

Se si considerano unicamente i casi (esclusi le richieste), si contavano 294 ricorsi di clienti che contestavano il (presunto) accordo contrattuale (circa il 22% di tutti i casi). Le richieste (esclusi casi) riferite a questo motivo di ricorso corrispondevano al 19% di tutti le richieste. Sono state inoltrate 994 richieste per questo motivo di ricorso.

Motivi di ricorso

Altro
motivi di ricorso



Servizi non
richiesti
e contratti a
domicilio

Contratti conclusi mediante colloquio telefonico

Sono state inoltrate 1'288 richieste riguardanti questo motivo di ricorso. Esse sono da suddividere in 294 casi e 994 richieste, che corrispondono al 22% di tutti i casi di tutti i motivi di ricorso rispettivamente al 19% dell'insieme di tutte le richieste. Come negli anni precedenti, in diversi casi sono state contattate dai fornitori di servizi di telecomunicazione persone anziane con l'intenzione di trovare 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 e su altri dettagli come 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 dovuto al fatto che spesso nelle prese di posizione i fornitori dichiaravano di rinunciare a qualsiasi pretesa e annullavano il presunto contratto o trovavano un accordo con la/il cliente, che ritirava la procedura.

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

Dove è stato possibile esaminare la registrazione completa, l'Ombudsman ha più volte constatato, che le/i clienti venivano letteralmente incalzate/i da informazioni, senza poter intervenire. 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 comunicazione automatizzata compresa nel colloquio, con cui si confermava che sarebbe stato concluso un contratto con un altro fornitore di servizi di telecomunicazione, non era in grado di chiarire la situazione. In simili casi l'Ombudsman giungeva generalmente alla conclusione che le/i clienti si trovavano verosimilmente in errore e che il contratto poteva essere impugnato. Egli informava i fornitori sull'importanza di una consulenza chiara e trasparente in riguardo a un possibile cambio di fornitore.

Si sono tuttavia constatate anche delle registrazioni complete con informazioni dettagliate. In simili casi le/i clienti avevano stipulato un valido vincolo contrattuale. Infatti, non essere a conoscenza che pure un contratto orale sia valido, non è sufficiente per considerarlo inefficace.

Nell'anno di rapporto sono state nuovamente rilevate controversie riguardanti un presunto contratto di preselezione o di un pacchetto complessivo (TV, Internet e telefonia fissa), avvenuto dopo l'annullamento di un precedente contratto di preselezione. I fornitori, infatti, prendevano contatto con i clienti dopo la disdetta. Da tale colloquio essi traevano una nuova conclusione contrattuale che annullava la precedente disdetta o che sostituiva l'abbonamento precedente. Le/I clienti non si erano resi conto di aver stipulato un nuovo contratto oppure erano convinti che la nuova tariffa fosse stata concordata fino alla disdetta. Non erano stati informati sulla proroga contrattuale.

Nuovi contratti di preselezione stipulati telefonicamente dopo una disdetta

L'obbligo di registrazione riguarda solo le richieste di preselezione. Per altre conversazioni telefoniche (telefonia mobile, TV o internet) non è previsto alcun obbligo legale di registrazione. Nell'anno di rapporto è emerso che alcuni fornitori di servizi di telecomunicazione prendevano contatto telefonicamente con la loro clientela al fine di stipulare nuovi contratti per la telefonia mobile o per altri pacchetti di abbonamento (telefonia fissa, TV e internet). Da questi colloqui il fornitore elaborava un nuovo contratto che veniva però contestato dalle/dai clienti. La clientela non si rendeva conto della nuova conclusione contrattuale oppure, sulla base delle informazioni ottenute, era certa che il contratto di telefonia mobile sarebbe 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 poiché il fornitore dopo l'avvio della procedura di conciliazione si

Altri contratti stipulati telefonicamente

metteva in contatto con la clientela e trovava con essa un accordo. Nei rari casi in cui l'Ombudsman ha dovuto redigere una proposta di conciliazione, è giunto alla conclusione che il contratto era impugnabile a causa di un vizio di volontà oppure in seguito al fatto che il fornitore non era stato in grado di provare l'esistenza delle basi contrattuali per dimostrare la fondatezza delle sue pretese nei confronti della clientela.

Contratti conclusi a domicilio

Nell'anno di rapporto, richieste riguardanti contratti conclusi a domicilio ne sono state inoltrate una quantità molto esigua.

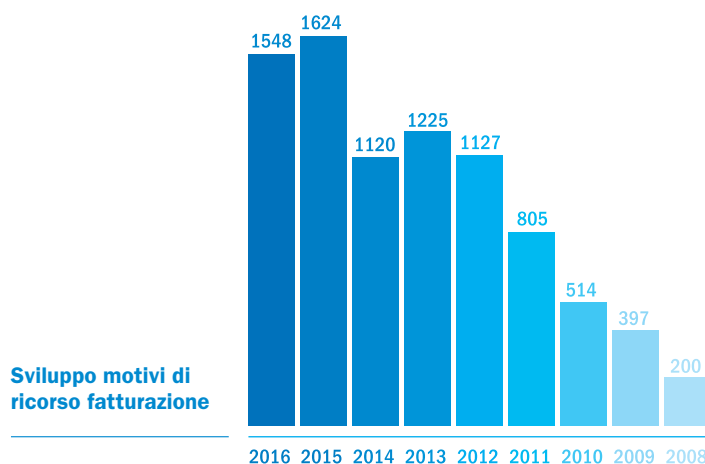
Diritto di revoca

I contratti contestati contenevano perlopiù delle istruzioni sul recesso. Le circostanze del caso concreto ed eventuali informazioni fuorvianti che inducevano alla sottoscrizione contrattuale, che sono state contestate dalla clientela dinanzi all'Organo di conciliazione, nel caso di contratti a domicilio non hanno purtroppo potuto essere verificate con l'ausilio di un'eventuale registrazione, come avveniva nel caso di contratti di preselezione stipulati telefonicamente. Se le/i clienti censuravano un'informazione errata trasmessa al momento della stipulazione contrattuale e al contempo ricevevano una copia dell'accordo indicante esplicite e chiare informazioni sul contratto e sul diritto di revoca, l'Ombudsman non poteva che appellarsi alla responsabilità della clientela. Egli considerava che sulla base delle informazioni trasparenti ricevute, il contratto fosse valido. Se le/i clienti non ricevevano alcuna copia dell'abbonamento, il termine per esercitare il diritto di revoca cominciava a decorrere solo dalla presa di conoscenza del contratto così che una revoca era ancora valida. Le spese telefoniche registrate dovevano tuttavia essere pagate poiché il servizio era stato erogato.

Nel caso di contratti telefonici, la clientela non esercitava il proprio diritto di revoca non essendosi accorta di aver concluso un contratto. Ne conseguiva che la documentazione ricevuta per posta veniva gettata via e il termine scadeva all'insaputa delle/dei clienti. L'Ombudsman consigliava dunque alla clientela di leggere attentamente la documentazione ricevuta anche se aveva tutta l'aria di essere un annuncio pubblicitario.

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 in merito alla fattura. Nell'anno di rapporto, i ricorsi riguardanti la "fatturazione" sono diminuiti del 4.7%, ossia da 1'624 (2015) a 1'548 casi. Questo motivo di ricorso corrispondeva a circa un quarto di tutte le richieste di conciliazione.



Ricorsi riguardanti la connessione mobile dopo aver esaurito il pucchetto dati

Nell'anno di rapporto sono nuovamente stati inoltrati ricorsi riguardanti la connessione mobile di dati. Concretamente alle/ai clienti era stata fatturata la connessione mobile di dati, 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, perché il dispositivo era collegato a una rete WLAN. Per tale ragione diversa clientela esigeva delle prove attestanti il consumo di dati mobili rispettivamente l'informazione delle pagine internet (indirizzi 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. Siccome questi dati non erano stati registrati e non erano stati utilizzati per la fatturazione, non si considerava necessario esibirli. In assenza dell'obbligo di raccogliere gli indirizzi IP e di utilizzarli al fine dell'allestimento della fattura, non poteva esserne dedotto un obbligo di edizione ai sensi delle disposizioni in ambito della telecomunicazione, segnatamente art. 45 cpv. 1 LTC e 81 cpv. 1 LTC. La situazione legale non appare del tutto inequivocabile, poiché il Tribunale federale definisce gli indirizzi IP come elementi d'indirizzo. Inoltre va osservato che - in caso di una contestazione tempestiva delle spese per il collegamento mobile di dati - alle fatture ancora aperte è 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 loro registrazione. Inoltre, il principio generale dell'onore della prova sancisce che chi afferma l'esistenza di determinati fatti dai quali ne trae vantaggi giuridici, deve esibire le prove. I fornitori di servizi di telecomunicazione che fatturano spese per dei collegamenti di dati mobili, dovrebbero essere in grado di presentare le prove corrispondenti. È 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 di una controversia riguardante la connessione di dati, i fornitori che permettono l'accesso a internet - sempreché sia stato presentato 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.

Spese per l'invio della fattura cartacea

Nell'anno di rapporto sono stati nuovamente registrati dei reclami inerenti all'introduzione di una spesa per l'invio della fattura cartacea. 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 ha un accesso internet e che quindi, con l'introduzione di una tassa per la fattura cartacea, è 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.

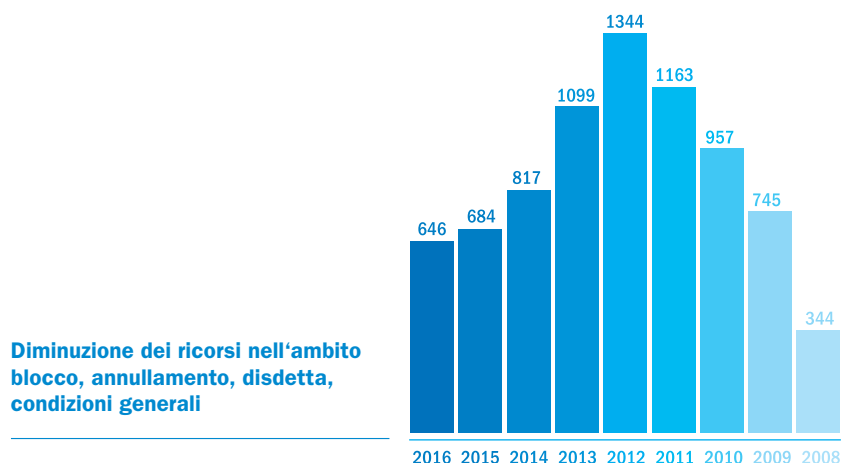
L'Ombudsman considerava generalmente, nelle procedure riguardanti questo motivo di ricorso, che l'introduzione di una spesa, la quale non era stata sufficientemente indicata in precedenza, rappresentava un cambiamento contrattuale unilaterale non indifferente. Come tale doveva permettere la possibilità di disdire il contratto anticipatamente (DTF 135 III 1). In riguardo alla prevedibilità della modifica, è stato necessario verificare le CG caso per 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 giustificata la successiva fatturazione della spesa.

Blocco, annullamento, disdetta, condizioni generali

Questo motivo della controversia comprende soprattutto casi 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 un mancato pagamento.

Il problema del termine e delle tasse di disdetta si manifesta in particolare qualora i contratti siano rescissi da una delle parti, prima o dopo il 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. 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 fattura 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 equa e giustificata.

Dal 2013 i ricorsi in quest'ambito sono in continua diminuzione. Nell'anno di rapporto sono stati registrati 646 casi. Rispetto all'anno precedente vi è stata nuovamente una diminuzione (2015: 684). Questo motivo di ricorso corrisponde circa al 9.8% di tutti i ricorsi.



La diminuzione di questo tipo di ricorso negli ultimi quattro anni è dovuta, 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 separati (separazione del contratto d'acquisto dell'apparecchio cellulare e del contratto sul servizio d'abbonamento per la telefonia mobile) e all'introduzione di diversi abbonamenti telefonici che non prevedevano la 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 acquista un telefono cellulare o un altro apparecchio a prezzo vantaggioso. Occorre tuttavia tener conto del fatto che la spesa amministrativa sia fatturata pro rata. Altrimenti, una/un cliente che disdice il contratto immediatamente dopo averlo stipulato, sarebbe avvantaggiata/o rispetto a chi ha 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, così che non è possibile fare una lista dei motivi che giustifichino 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 esercitavano lo strumento della disdetta anticipata con fatturazione di una spesa in modo prematuro e senza valide ragioni. Essi avrebbero avuto, 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 ecc.).

Diversi fornitori di servizi di telecomunicazione non propongono più un contratto unico prevedente sia l'acquisto del dispositivo sia l'abbonamento al servizio erogato. Essi sono passati a una stipulazione di due contratti separati poiché in caso di conflitto si trova più facilmente una soluzione. Alcuni fornitori vendono il dispositivo a prezzo ribassato con un accordo di pagamento rateale. Nel caso di una disdetta anticipata esigono comunque una spesa. Finché questo costo, tenuto conto delle rate già saldate dal cliente, non supera il prezzo complessivo del telefono, tale prassi non può essere contestata.

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 stipulato. Perciò non sono a conoscenza né del termine di disdetta, né del termine di preavviso per inoltrarla. Nel caso di una disdetta che non rispetta i termini, i fornitori di servizi di telecomunicazione fatturano delle tasse di disdetta anticipata. Questa tassa è 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 parere, lo scopo di una spesa amministrativa è di evitare la disdetta da parte del cliente poco tempo dopo la stipulazione di un contratto con l'acquisto di un dispositivo telefonico a prezzo vantaggioso. Egli considera che 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 pro-

Disdetta durante il rinnovo automatico del contratto

lungato il contratto o ricevuto un altro apparecchio a prezzo ridotto, i costi di disdetta durante il rinnovo non sono ritenuti giustificati. Questo tipo di problema è stato trattato in varie proposte di conciliazione.

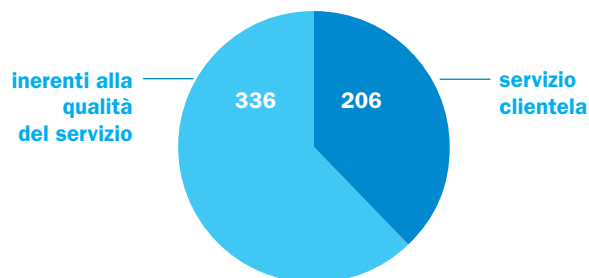
L'Ombudsman non considera problematici i contratti roll-over in sé, bensì le restrittive modalità di rescissione contrattuale. Egli ritiene che le possibilità di disdetta, dopo la scadenza della durata minima, siano insufficienti e orientate unilateralmente verso gli interessi dei fornitori. In questo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

Qualità del servizio e servizio clientela

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

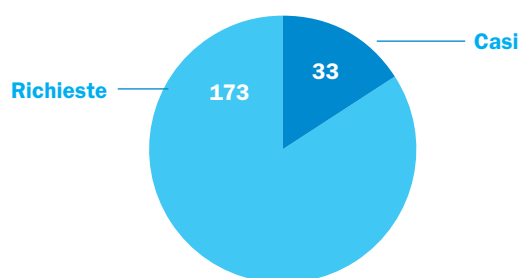
I ricorsi in quest'ambito sono aumentati nel 2016, rispetto all'anno precedente, di circa il 15.6%. Nel 2015 sono state inoltrate 469 richieste riguardanti la qualità del servizio o del servizio clientela, mentre nel 2016 ne sono state inoltrate 542.

Ricorsi riguardanti la qualità del servizio e clientela



Complessivamente sono stati inoltrati 206 ricorsi riguardante il servizio clientela, di cui solo 33 sono stati proseguiti e divenuti casi. 173 richieste, che erano ancora aperte o che sarebbero potute essere proseguite, sono state definitivamente archiviate, siccome le/i clienti, dopo aver ricevuto le dovute informazioni da parte dell'Organo di conciliazione, si sono rivolte/i ai fornitori e sono state/i in grado di appurare le divergenze insorte, rendendo obsoleto il prosieguo della procedura.

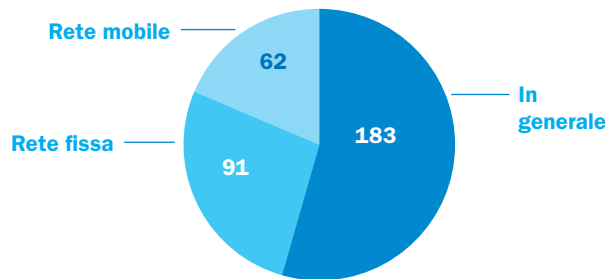
Servizio clientela ricorsi



Le altre 336 domande sono state inoltrate a causa di un'insufficiente erogazione del servizio. Anche qui solamente 59 procedure sono state proseguite dalla clientela e divenute casi. Le altre 272 istanze sono rimaste delle richieste.

I 336 ricorsi sulla qualità del servizio nell'anno di rapporto possono essere suddivisi come segue: 183 qualità di servizio diversi, 62 qualità copertura rete mobile e 91 qualità copertura rete fissa.

Ricorsi sulla qualità del servizio

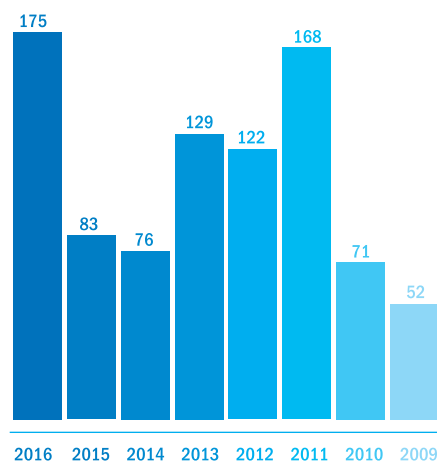


Sorprende che siano stati inoltrati solo 62 ricorsi riguardanti la qualità del servizio di rete mobile. Questo esiguo numero di domande è verosimilmente dovuto ad una maggiore informazione sulla copertura rete al momento della conclusione contrattuale o sul sito internet del fornitore oppure a un atteggiamento molto più accomodante del fornitore nei casi di una copertura rete insufficiente. Sotto la rubrica qualità di servizio sono stati ad esempio raggruppati i ricorsi per delle prestazioni insufficienti riguardante l'internet o la televisione.

Le controversie, riguardanti gli ingenti costi d'utilizzo all'estero, che sono state trasmesse a ombuscom, sono pari a 175. In paragone al 2015 questa cifra corrisponde a un aumento del 110.8%. Questa forte crescita è dovuta all'introduzione di nuovi software su alcuni telefoni portatili. Se essi sono attivi, non basta sconnettere la trasmissione di dati mobili. Occorre anche impedire manualmente che il dispositivo si connetta automaticamente, nel caso in cui una connessione WLAN sia debole. Molte/molti clienti non erano informati al riguardo. Di conseguenza tale circostanza avveratasi all'estero ha generato costi ingenti.

Roaming

Evoluzione dei casi Roaming



Questo motivo della controversia comprende i collegamenti di telefonia mobile avvenuti all'estero (chiamate, SMS, dati ecc.). I fornitori di servizi di telecomunicazione sono tenuti, per legge, a comunicare in modo comprensibile 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).

Nel 2016, le citate disposizioni sono state perlopiù validamente applicate. Alcuni fornitori di servizi di telecomunicazione si sono mostrati molto vigili nell'esatta applicazione di queste disposizioni e hanno inviato alle/ai clienti un avviso tramite SMS già dopo un limitato volume di dati o, raggiunto un certo limite, hanno bloccato l'allacciamento del telefono cellulare.

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 perciò fatturate applicando le tariffe di roaming. L'Ombudsman ha rammentato alle/ai clienti le loro responsabilità riguardante le impostazioni del loro cellulare. Infatti, la rete del fornitore dovrebbe essere selezionata manualmente e non lasciare impostata la scelta automatica dell'operatore. In ogni caso 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 ha proposto alle/ai clienti, per evitare costi di roaming indesiderati, di adottare misure di sicurezza. Ad esempio è possibile bloccare la funzione della trasmissione di dati all'estero. Per sicurezza si può disattivare la connessione mobile dei dati e la casella vocale, poiché anche i messaggi vocali se ricevuti all'estero sono fatturati secondo la tariffa estera più elevata.



Nell'anno di rapporto, l'Organo di conciliazione è stato contattato da numerosi media con la richiesta di informazioni e interviste. Sono apparsi diversi rapporti su riviste e giornali sull'attività dell'Organo di conciliazione. In numerosi programmi radiofonici sono state trasmesse interviste o raccomandazioni ed è stato accennato all'esistenza dell'Organo di conciliazione.

Contatti con i media

Rilevamento di dati **Problema:** Il fornitore X ha fatturato alla cliente Y spese elevate relative all'utilizzo di dati. La cliente riteneva errato il giustificativo dettagliato dei collegamenti presentato dal fornitore e contestava di aver generato costi così ingenti. L'Ombudsman ha dunque esaminato se il consumo di dati era stato rilevato in modo corretto e se la cliente Y era tenuta a saldare le spese fatturate.

Consiglio: Se non concorda con il rilevamento dei dati, occorre – preferibilmente mediante uno scritto – contestare ed esigere una stesura comprensibile dei costi. Se è del parere, anche dopo la contestazione, che il rilevamento dei dati non sia completamente trasparente e non sufficientemente chiaro, occorre contestare nuovamente e chiedere delle delucidazioni.

Nel mese di agosto 2016 la cliente Y ha ricevuto una fattura di CHF 870.00. Stando al giustificativo dettagliato i costi erano stati generati dal traffico dei dati mobili. La cliente Y era dell'avviso che questi costi erano troppo elevati.

L'Ombudsman è del parere che la responsabilità del cliente, in relazione all'utilizzo di servizi di dati compresi negli abbonamenti proposti dai fornitori, con un volume di dati limitato, non debba essere sottovalutata. Infatti, egli fa notare che esistono svariate possibilità di utilizzo degli apparecchi finali da parte delle consumatrici/dei consumatori, su cui il fornitore non ha alcun potere d'influsso. In particolare, va menzionato il rischio di una falsa impostazione dell'apparecchio, un errore tecnico oppure un'errata conoscenza del consumo effettivo del volume di dati da parte del cliente. In uno smartphone sono registrate informazioni riguardanti il consumo attuale dei dati, inoltre la clientela può accedere al proprio profilo online e verificare anche in questo modo i costi attuali e le connessioni effettuate. Le/i clienti possono autonomamente, sia sul proprio smartphone che presso il servizio clientela, regolare come e quando un collegamento internet possa avvenire. Ad esempio si può prevedere che l'internet mobile, dopo l'esaurimento del volume di dati previsto dall'abbonamento, sia bloccato e sia attivato solo dopo aver acquistato un pacchetto di dati. Tali misure di sicurezza per contenere i costi devono essere predisposte dal cliente e non fanno parte delle responsabilità del fornitore.

La situazione è differente qualora emerga il sospetto che i tempi di connessione non siano stati indicati correttamente sulla fattura. Nel caso concreto la cliente aveva notato che il consumo di dati veniva in parte indicato dalle 23:09 alle 23:09. Tale rilevamento di dati, secondo il parere dell'Ombudsman, è insufficiente e inaccettabile. Infatti non si poteva evincere il tempo esatto delle connessioni e neppure la durata effettiva. Al contrario, erano visibili orari e tempi d'utilizzo che facevano nutrire dubbi sulla loro esattezza. Quasi ogni giorno durante un solo secondo erano consumate elevate quantità di dati. Ad esempio sarebbero stati consumanti in un solo secondo (inizio 00:09:59 e fine 00:09:59) 1.70 GB di dati. Tale consumo non può essere considerato realistico. Il consumo di una quantità di dati così elevata durante un periodo così breve è piuttosto dubbia. Per tale motivo il rilevamento dei dati qui contestato deve essere considerato errato e insufficiente per far valere la richiesta di pagamento.

In sintesi, si considera decisiva la responsabilità delle/dei clienti per quanto attiene al consumo dei dati compresi nel loro abbonamento; esse/essi sono tenuti a controllare che i costi non siano troppo elevati. Di caso in caso è però necessario esaminare se i dati siano stati rilevati in modo corretto. Rilevamenti insufficienti del consumo di dati sono ritenuti arbitrari e ingiustificati e non possono quindi essere considerati validi per esigere le relative spese. Nel caso concreto l'Ombudsman era giunto alla conclusione che la cliente Y non doveva saldare le spese richieste dal fornitore X per i costi del consumo di dati.

Riduzione della fattura

Problema: La Signora X ha ricevuto nell'aprile 2016 una fattura molto elevata. I costi erano causati dall'utilizzo dei dati mobili. Al suo reclamo il fornitore Y non ha fornito risposte adeguate. Il fornitore Y ha però in seguito modificato l'abbonamento in favore della cliente. La cliente ha chiesto una riduzione degli ingenti costi indicati sulla fattura. L'Ombudsman in questo caso ha verificato come erano stato generati i costi e se la Signora X fosse tenuta a saldarli.

Consiglio: Se possiede uno smartphone e non ha stipulato un abbonamento con tutti i servizi inclusi, deve impostare il suo dispositivo in maniera che il servizio internet sia collegato quando lei lo desidera. È pure possibile modificare l'abbonamento presso il servizio clienti in modo da evitare che i costi per l'internet, dopo aver esaurito il volume di dati previsti nell'abbonamento, non passino direttamente alla tariffa standard. Si consiglia di acquistare un pacchetto di dati supplementare per usufruire dell'internet mobile.

Sulla fattura inviata al cliente dal fornitore Y, l'Ombudsman ha constatato che i costi elevati erano causati dal traffico di dati mobili. Se l'abbonamento stipulato non comprende l'utilizzo illimitato di dati mobili, esiste la possibilità di navigare alla tariffa standard (cfr. CHF 0.10 / MB) oppure di acquistare un pacchetto di dati (cosiddetti Upsells).

Dal giustificativo dettagliato si poteva evincere che la Signora X dopo aver esaurito la quantità di dati prevista dal suo abbonamento aveva scelto l'opzione "Continuare a navigare alla tariffa standard". La cliente aveva in precedenza già acquistato alcune volte dei GB. Sapeva dunque come funzionava la procedura. Ciò nonostante ha scelto, in tale occasione, di poter continuare a navigare in internet per CHF 0.10/MB. Di conseguenza i costi generati dovrebbero essere saldati dalla cliente.

Il fornitore Y è andato incontro alla cliente X e ha concesso una cosiddetta riduzione Billshock sulla fattura contestata. Mediante questo tipo di riduzione i costi dei dati consumati sono stati sostituiti con i costi dei dati Upsells, sono così stati annullati i costi di tariffa standard di CHF 0.10/MB. In altre parole il fornitore ha fatto valere i costi come se la cliente avesse acquistato dei dati di pacchetti. Da un importo di CHF 632.90 la fattura della cliente è stata diminuita a CHF 64.00.

Problema: La Signora X era convinta di aver disdetto tutti i servizi presso il fornitore Y. Per questa ragione ha contestato le fatture che le erano state recapitate dopo il termine di disdetta alla fine del mese di settembre 2016. L'Ombudsman ha dovuto esaminare se il fornitore Y era legittimato a esigere il pagamento delle fatture inviate dopo il mese di settembre 2016.

Portabilità / Disdetta

Consiglio: Se intende disdire un abbonamento combinato (ad esempio un abbonamento con diversi servizi per la telefonia fissa, internet e TV), dovrebbe specificare nel suo scritto di disdetta se desidera annullare tutti i servizi o soltanto una parte. Occorre inoltre rammentare che la richiesta di portabilità di un numero non equivale sempre a una disdetta.

La Signora X aveva un abbonamento combinato che comprendeva telefonia fissa, Internet e TV. Una lettera di disdetta della Signora X non è stata presentata all'Ombudsman. È stato esibito solamente uno scritto del fornitore Y mediante il quale confermava la disdetta del collegamento telefonico. Era dunque chiaro che si trattava unicamente della disdetta dell'abbonamento telefonico e non di altri servizi. A tale scritto la Signora X non ha reagito.

La Signora X nel suo scritto al fornitore non aveva menzionato la parola “disdetta” bensì aveva espresso l'intenzione di fare una richiesta di portabilità. La sua intenzione di disdire anche il collegamento internet non risultava dall'ordine di portabilità del numero. Pure il fatto che la cliente aveva inizialmente stipulato un unico contratto con diversi servizi non cambiava le circostanze del caso. Un numero telefonico può sempre (mediante formulario) essere trasferito separatamente.

Il presente ordine di portabilità non prevedeva, oltre al trasferimento del numero telefonico, anche la disdetta del servizio internet. Il corrispondente contratto si era dunque prolungato anche dopo aver trasferito il numero telefonico.

Il fornitore Y ha preso conoscenza del fatto che la Signora X intendeva disdire anche l'abbonamento per il servizio internet dopo aver eseguito la portabilità del numero al momento in cui la cliente X ha contestato le fatture.

Preselezione / Diritto di revoca

Problema: La Signora X ha contestato il contratto con il fornitore Y. Non lo considerava valido siccome non vi era stato alcun accordo, né scritto né orale. Il fornitore Y non si era fatto riconoscere in modo chiaro e la cliente è partita dal presupposto che si trattasse del fornitore Z. Solo dopo la prima fattura ha constatato che le telefonate erano registrate presso il fornitore Y. La cliente X ha chiesto che la situazione precedente fosse ripristinata. Il fornitore Y, al contrario, riteneva che il contratto fosse stato validamente stipulato e che la cliente era vincolata a una durata contrattuale fino all'11 maggio 2017. Dopo aver esaminato il caso concreto, è emerso che la Signora X non poteva avvalersi di alcun errore, ma il fornitore aveva omesso di dimostrare che la Signora X fosse stata informata sul suo diritto di revoca.

Consiglio: I contratti possono essere stipulati anche oralmente. Non accetti alcun contratto al telefono se non desidera modificare l'abbonamento riguardante il suo collegamento. Se, tuttavia, fosse stata/o indotta/o a stipulare un abbonamento, ha un diritto legale di revoca di quattordici giorni. Per revocare l'abbonamento è preferibile inviarlo per posta raccomandata. Il fornitore è tenuto a informarla sul suo diritto di revoca. Il contratto esplica infatti i suoi effetti soltanto dal momento in cui il cliente ne ha preso conoscenza. Se il fornitore omette di informare il cliente al riguardo, questi ha la possibilità di disdire il contratto in ogni tempo.

I contratti riguardanti i servizi di telecomunicazione rientrano nella categoria dei contratti di prestazione di servizi ossia contratti che hanno per oggetto l'erogazione di un servizio. Generalmente fondano un rapporto contrattuale di durata indeterminata: contro il pagamento di una somma di denaro viene, ad esempio, messo a disposizione un collegamento telefonico, internet o di telefonia mobile. Per questi contratti la legge non prescrive alcuna forma particolare, di conseguenza possono essere stipulati anche oralmente. Il presente caso tratta di un cosiddetto contratto di preselezione, con il quale viene scelto un determinato fornitore per i collegamenti nazionali e internazionali. Alla presente fattispecie devono dunque essere applicate le prescrizioni 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: Appendice 2 all'Ordinanza ComCom).

Una richiesta di preselezione conformemente al diritto della telecomunicazione consiste nella cosiddetta TPV (conclusione contrattuale orale standardizzata) e dalla conversazione commerciale che la precede (colloquio di consulenza). Secondo la cifra 4.3 dell'Appendice 2 all'Ordinanza ComCom le richieste di preselezione devono essere registrate mediante un sistema di registrazione automatica. Qualsiasi condizionamento da parte di terzi durante la registrazione è proibito. Inoltre, la cosiddetta TPV dev'essere verificata da un ente indipendente dal fornitore di servizi di telecomunicazione (organo TPV). La registrazione dev'essere completa e conservata dal fornitore per almeno sei mesi.

Affinché eventuali controversie, come quella presente, possano essere evitate, il legislatore ha introdotto dei requisiti di validità per la richiesta di preselezione. Al fine di rendere più accessibile al consumatore un'eventuale contestazione, tutti i fornitori di servizi di telecomunicazione sono tenuti, in caso di controversia e su richiesta, a fornire, entro dieci giorni, la dimostrazione dell'avvenuta richiesta di preselezione, ossia la cosiddetta TPV, inclusa la registrazione della conversazione commerciale (colloquio di consulenza) con il potenziale cliente (cfr. cifra 4.5 Appendice 2 all'Ordinanza ComCom). Nel caso contrario il fornitore deve, entro 5 giorni lavorativi e a sue spese, annullare la preselezione e ripristinare la situazione precedente (cfr. 4.5 Appendice 2 all'Ordinanza ComCom). Inoltre, l'edizione della conversazione è un requisito necessario affinché Y possa ingiungere al fornitore originale di attivare la nuova preselezione (cifra 4.1 Appendice 2 all'Ordinanza ComCom). Una registrazione, come sopra descritta, del colloquio integrale, ossia la conversazione di consulenza e contrattuale, non è stata fornita all'Ombudsman dal fornitore interessato. È stata solamente esibita un'unica registrazione riguardante il colloquio di vendita che è stata presentata dalla cliente all'Organo di conciliazione.

Dalla registrazione si poteva udire come la cliente avesse risposto alle domande della collaboratrice di Y approvando il contratto. La conversazione precedente non era stata fornita e l'Ombudsman non ha potuto esaminare le ragioni per cui la cliente aveva avuto l'impressione che si trattasse del fornitore Z.

Nel caso in cui la cliente sia effettivamente partita dal presupposto che stava stipulando un abbonamento con un altro fornitore, il contratto avrebbe potuto essere sciolto in ragione di un errore essenziale.

A tenore dell'art. 23 CO un contratto non è vincolante per i contraenti che sono stati indotti a stipularlo in ragione di un errore essenziale. Chi si trova in errore si è sbagliato su un determinato fatto o non era cosciente della sua esistenza. L'errore al momento della stipulazione contrattuale può condurre alla nullità solo se è essenziale, conformemente ai seguenti criteri: L'errore è considerato essenziale quando, secondo le circostanze del caso, si può presumere che la persona che si trova nell'errore, se fosse stata a conoscenza dei fatti, non avrebbe dato, o non nello stesso modo, il proprio consenso. L'errore è essenziale se presenta sia una componente soggettiva che oggettiva. L'essenzialità oggettiva è data, in maniera generale e cumulativamente, se, dalla prospettiva del contraente, un vincolo contrattuale sarebbe irragionevole. L'errore deve essere la causa che ha portato alla stipulazione.

La presunta fattispecie, errata, deve apparire anche dal punto di vista di terze persone oggettivamente essenziale. È, infatti, determinante se la fattispecie (cfr. la proroga contrattuale alle stesse condizioni) può, e deve, essere considerata un'imprescindibile condizione per la conclu-

sione contrattuale da parte di un osservatore esterno oggettivo, in considerazione di un'attività commerciale leale e trasparente. Per affermare la presenza di un errore rilevante legalmente e per giustificare nel caso concreto l'annullamento unilaterale del contratto sono state stabilite delle condizioni restrittive.

Conformemente alle affermazioni della cliente, il fornitore Y non si è presentato come tale. Sulla registrazione esibita si poteva udire in maniera chiara e precisa l'informazione "non si tratta del fornitore Z". Il nome "Y" era stato menzionato più volte durante il colloquio di vendita. L'Ombudsman non è stato in grado di stabilire se si trattasse di un errore essenziale e se il contratto era stato concluso per mancata attenzione. La Signora X, avendo ricevuto una lettera di benvenuto due giorni dopo la telefonata, avrebbe dovuto comprendere, secondo il fornitore, che non si trattava di "Z" ma di "Y". La cliente sosteneva invece di non aver mai ricevuto tale lettera e ha scoperto, che un altro operatore le fatturava le sue chiamate, solo con la ricezione della prima fattura.

Ove il fornitore Y deduca dallo scritto di benvenuto diritti e doveri della cliente, segnatamente la decadenza dell'esercizio del diritto di revoca, egli deve essere in grado di dimostrare che la menzionata missiva sia effettivamente stata inviata alla Signora X. Una tale prova non è stata prodotta dal fornitore. L'Ombudsman ha dunque dovuto partire dal presupposto che la Signora X non avesse ricevuto tale scritto.

In mancanza di prove contrarie, l'Ombudsman ha dovuto presumere che le descrizioni della cliente erano corrette. Era poi dell'avviso che il fornitore Y doveva annullare con effetto immediato il presunto contratto e stornare eventuali fatture. Dopo l'annullamento del contratto, la cliente avrebbe potuto scegliere un altro collegamento presso il fornitore Z, che doveva tuttavia richiedere di persona.

Spese di disdetta **Problema: Il Signor X ha stipulato tre contratti e ha acquistato quattro dispositivi a prezzo ridotto. A causa di mancato pagamento il fornitore Y ha sciolto i contratti e ha chiesto il pagamento delle spese per disdetta anticipata. L'Ombudsman ha dovuto esaminare se il Signor X era tenuto a saldare le spese per lo scioglimento anticipato del contratto.**

Consiglio: Prima di annullare un abbonamento verifichi se i contratti stipulati prevedono, o no, spese di disdetta e rate per il pagamento dei dispositivi acquistati.

Il cliente X ha concluso tre contratti di telefono mobile con il fornitore Y. Tutti e tre i contratti sono stati sciolti il 25 agosto 2016 da parte del fornitore Y per mancato pagamento delle fatture. La disdetta è avvenuta anticipatamente ossia prima della fine della durata contrattuale minima. Di regola, se è stato accordato un piano di pagamento rateale, nel caso di una disdetta anticipata, le rate ancora pendenti diventano immediatamente esigibili. Nella presente controversia tutti e tre i contratti prevedevano un pagamento rateale.

Oltre al pagamento totale delle rate pendenti il fornitore Y aveva messo a carico del cliente spese per disdetta anticipata. Le spese per disdetta anticipata del fornitore sono costituite da un importo forfettario che corrisponde a CHF 300.00, a CHF 500.00, a CHF 600.00 o a CHF 800.00, in funzione della durata contrattuale minima accordata e dei dispositivi acquistati a prezzo ribassato. Nel caso di una disdetta anticipata durante la durata contrattuale minima

(indipendentemente da chi disdice) sono dovuti i seguenti importi.

- CHF 100.00 per un contratto di 12 o 24 mesi senza dispositivo
- CHF 300.00 per un contratto di 12 mesi con dispositivo
- CHF 500.00 per un contratto di 24 mesi con dispositivo
- CHF 600.00 per un contratto di 12 mesi con dispositivo Apple
- CHF 800.00 per un contratto di 24 mesi con dispositivo Apple

Che il cliente dovesse pagare il costo completo dei dispositivi acquistati a prezzo vantaggioso, appare legittimo. Il cliente aveva, infatti, ricevuto i telefoni cellulari, quale controvalore. Ciò nonostante, l'Ombudsman non comprendeva la ragione delle spese supplementari per la rescissione anticipata. Tale costo può essere considerato come una penale se è pretesa unicamente nel caso di disdetta contrattuale anticipata (carattere accessorio). Una penale è una prestazione a condizione sospensiva, con la quale il debitore si assume, mediante atto giuridico, la responsabilità di trasmettere al creditore una determinata somma di denaro in caso d'inadempimento o imperfetto adempimento del contratto (in questo caso il non rispetto della durata contrattuale minima). Essa serve a garantire il corretto adempimento della prestazione principale; inoltre, persegue lo scopo di compensare il creditore economicamente in caso di non adempimento o di adempimento imperfetto della prestazione principale (BSK OR-I Ehrat / Widmer, Art. 160 N 1).

Nella presente controversia è stato necessario verificare se i dispositivi erano stati pagati a concorrenza del prezzo iniziale complessivo, mediante le rate già scadute, o se, al contrario, il fornitore Y avesse subito una perdita. L'Ombudsman ha notato che due dei quattro dispositivi acquistati erano già stati integralmente pagati e che dunque il fornitore non aveva subito alcuna perdita. Per gli altri due apparecchi, invece, le rate già versate non erano sufficienti per coprire il prezzo totale richiesto. La pretesa di una penale era per tale ragione giustificata.

L'Ombudsman è tuttavia dell'opinione, che nel caso di contratti prevedenti l'acquisto di un telefono cellulare a un prezzo ribassato, la penale debba essere adeguata alle circostanze del caso concreto (pro rata temporis): i clienti che hanno adempito correttamente il contratto per diversi mesi, secondo il principio di conformità, devono essere trattati meglio dei clienti che hanno dato la disdetta dopo pochi mesi. Inoltre egli è del parere che la penale, complessivamente, non dovrebbe superare il prezzo del cellulare nuovo. La spesa di rescissione anticipata serve a sostituire determinati vantaggi concessi (che il fornitore perde nel caso di una disdetta anticipata). La spesa di disdetta anticipata dovrebbe dunque corrispondere, al massimo, alla somma dell'agevolazione concessa.

Nel presente caso il cliente X ha dovuto saldare tutte le rate accordate per aver potuto disporre dei dispositivi mediante il contratto stipulato poi disdetto. Il cliente ha dovuto ancora saldare la somma restante del prezzo iniziale di due dei quattro telefoni cellulari (che non erano ancora stati pagati completamente mediante il piano rateale).

Minorenne capace

Problema: Il cliente X ha contestato dei servizi a valore aggiunto fatturati sui tre telefoni cellulari della famiglia, uno dei quali era utilizzato dalla figlia minorenne. Il cliente X ha affermato di non aver ordinato alcun servizio mentre il fornitore Z sosteneva che erano stati fatti acquisti unici, non si trattava di un abbonamento. Erano infatti stati fatturati al cliente X diversi SMS a pagamento da un numero breve a partire dal 29 novembre 2015.

Consiglio: Si assicuri di aver impostato correttamente il suo cellulare o di aver bloccato l'accesso ai servizi a valore aggiunto. In special modo se il dispositivo è utilizzato anche da un minorenne. Sebbene le spese contestate siano state generate da terzi e lei sia di buona fede, è considerato, quale titolare del proprio cellulare, responsabile del suo utilizzo.

Esistono diverse procedure d'iscrizione per fare degli acquisti o degli abbonamenti relativi a un servizio a valore aggiunto. Occorre anzitutto differenziare tra i servizi a valore aggiunto erogati tramite un numero breve e quelli erogati tramite la funzione WAP-Billing (fatturazione WAP, Wireless Application Protocol).

Se i servizi sono erogati tramite numero breve, l'iscrizione è fatta mediante l'invio di un messaggio iniziale da parte del cliente al numero breve indicato. Questo numero breve deve contenere un codice come ad esempio "Start", "Ok" o "Sì". Il cliente riceve in seguito un messaggio di benvenuto con le informazioni necessarie concernenti i costi, la quantità di messaggi informativi e le istruzioni per disattivare il servizio. In certi casi il messaggio iniziale del cliente, ad esempio "Start" o "Ok" attiva direttamente il servizio a valore aggiunto.

Nel caso, invece, della trasmissione dei dati d'attivazione tramite la funzione WAP e non tramite un numero breve, il fornitore di servizi di telecomunicazione attiva un processo d'identificazione e di conferma prima dell'acquisto, rispettivamente prima dell'attivazione del servizio a valore aggiunto. In pratica, dal primo clic sulla pagina internet contenente l'offerta, si apre una pagina di conferma (pagina checkout) che garantisce la trasmissione dei dati della fatturazione del cliente da parte del fornitore di servizi di telecomunicazione al fornitore di servizi a valore aggiunto.

Se il cliente desidera disdire l'abbonamento del servizio a valore aggiunto, deve inviare un messaggio con una parola "chiave", ad esempio "Stop" al numero breve in questione.

In caso di un servizio a pagamento erogato tramite la funzione WAP-Billing, il cliente deve compilare un formulario di disattivazione che trova sulla pagina internet del fornitore di servizi a valore aggiunto o che può chiedere direttamente al fornitore di servizi di telecomunicazione.

Conoscendo il numero breve in questione, che erogava il proprio servizio in collaborazione con il sito internet <http://www.....com>, il quale proponeva dei giochi online, l'Ombudsman l'ha visitato al fine di verificare la pertinenza delle allegazioni del cliente X.

L'Ombudsman ha osservato che questo sito mette a disposizione diversi giochi. Il tipo di prestazioni fornite e l'insieme della formattazione del sito, che è di colore rosa, lasciano intendere che si punta, in particolare, a una clientela di giovani ragazze. Stando alle dichiarazioni del cliente, sua figlia è nata nel 2004. Aveva dunque 11 rispettivamente 12 anni quando i servizi in questione sono stati fatturati. Vista la sua età, l'Ombudsman ha constatato che la ragazza faceva parte del pubblico potenzialmente interessato dal sito internet <http://www.....com>.

Al fine di capire meglio il nesso tra il numero breve e il sito internet, l'Ombudsman ha tentato di acquistare un gioco sulla relativa piattaforma. Per acquistare dei punti e accedere a questo gioco era necessario indicare il proprio numero di cellulare. Tale richiesta è stata eseguita dall'Ombudsman, che ha di seguito ricevuto da parte del numero breve in questione il seguente messaggio: "Reply with Y to complete the purchase. You will be billed 5 CHF." L'Ombudsman ha dunque constatato che si trattava dello stesso messaggio ricevuto dal cliente e che era necessario inviare la parola chiave "Y" per attivare il gioco. L'Ombudsman non ha proseguito, nessuno servizio è stato attivato né fatturato.

L'Ombudsman ritiene probabile che la figlia del cliente si sia abbonata al servizio, digitando la lettera "Y" per attivarlo, dato che si tratta di giochi per giovani. Occorre rilevare che il cliente ha dichiarato di aver ricevuto il messaggio di attivazione anche dopo aver inviato la parola "chiave" necessaria alla disattivazione del servizio. Può dunque darsi che il codice d'attivazione sia stato inviato al fornitore a più riprese.

Si evince dalla documentazione fornita dal cliente X che sua figlia era minorenne al momento dei fatti (data di nascita 2 gennaio 2004).

L'Ombudsman è cosciente del fatto, ed esprime il proprio rammarico al riguardo, che non esista alcuna disposizione legale che ingiunga al fornitore di controllare in maniera efficace l'età del richiedente del servizio. Attualmente, l'Ombudsman sta trattando con i fornitori di servizi di telecomunicazione a tale proposito.

Conformemente agli art. 17 e 19 del Codice civile Svizzero "i minorenni non hanno l'esercizio dei diritti civili" ossia la capacità di far produrre degli effetti giuridici alle proprie azioni. "Essi non possono assumere obbligazioni o rinunciare a diritti senza il consenso del loro rappresentante legale". Il consenso può essere espresso (orale o scritto) o implicito (consenso presunto). Ciò nonostante esistono delle eccezioni al principio appena citato. I minorenni possono disporre liberamente dei propri introiti e della paghetta ricevuta dei genitori (consenso presunto). Di conseguenza, la parte contraente è liberata del suo "obbligo di controllo", quando l'oggetto del contratto porta su atti tipici di un minorenne. Nel caso contrario la parte contraente deve assicurarsi che il minorenne abbia ottenuto il consenso per stipulare il contratto.

Nel caso concreto, dopo aver sommato l'insieme delle fatturazioni contestate, l'Ombudsman ha notato che la figlia del cliente aveva acquistato dei servizi a valore aggiunto per una somma totale di CHF 451.20. Visto l'ingente ammontare di denaro ripartito su tre mesi, l'Ombudsman non considera che si tratti di atti giuridici comuni per una persona minorenne.

L'Ombudsman ha rammentato al cliente X la sua responsabilità per l'utilizzo del suo abbonamento sebbene non abbia attivato personalmente il servizio bensì una terza persona.

Alla luce degli elementi presentati dalle parti, l'Ombudsman è rammaricato di non aver potuto disporre di un estratto informatico concernente tutti i numeri dei telefoni cellulari interessati in questa controversia. L'Ombudsman non disponeva dunque della prova dell'attivazione dei servizi. Inoltre, siccome la ragazza era minorenne al momento dei fatti, l'Ombudsman ha osservato che sarebbe stata un'incombenza del fornitore di verificare la sua età, prima di concludere un contratto che ha infatti generato dei costi superiori alle sue disponibilità finanziarie.

Esempi di casi

Ciò nonostante, l'Ombudsman ha ribadito l'importanza della responsabilità dei genitori per l'uso dei loro cellulari che non devono essere messi a disposizione dei figli. L'Ombudsman ha proposto pertanto che il cliente X si prendesse carico delle spese generate dai suoi telefoni cellulari e che il fornitore si prendesse carico delle spese legate al numero di telefono 078y, utilizzato dalla figlia, rimborsando dunque al cliente una somma pari a CHF 295.00.

L'Ombudsman ha rammentato che esiste un sistema di blocco dei servizi a valore aggiunto, messo a disposizione gratuitamente dai fornitori di servizi di telecomunicazione. Egli ha dunque invitato il cliente a impostare il blocco dei servizi a valore aggiunto al fine di evitare fatturazioni di servizi indesiderati.

Sebbene molte/i clienti non ne siano a conoscenza, i contratti possono essere stipulati 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 accordi riguardanti i servizi nell'ambito della telecomunicazione, la legge non prevede, infatti, alcuna forma particolare. Per la valida conclusione di un accordo è necessario che i contraenti abbiano manifestato in modo concorde la loro volontà. Se manca l'intenzione di stipulare, per esempio se una parte è stata tratta in inganno, oppure si trova in errore in riguardo al contenuto contrattuale, il contratto è viziato e non manifesta alcun effetto giuridico.

**Servizi indesiderati
(inclusi i contratti a
domicilio)
Contratti conclusi
al telefono**

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 eventuali 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 interessano solamente i contratti di preselezione conclusi telefonicamente, ma non gli altri contratti concernenti l'ambito della telecomunicazione (p.e. contratto per la telefonia mobile), stipulati anch'essi al telefono.

**Contratti di
preselezione
conclusi 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 proibito. 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 la controversia non sia stata appianata.

Nel caso di una controversia e su richiesta della/del cliente, il fornitore di servizi di telecomunicazione è obbligato a trasmettere, entro dieci giorni lavorativi, la completa registrazione della conversazione, ossia la consulenza e la conversazione che ha condotto alla stipulazione contrattuale. Altrimenti deve adottare tutte le misure necessarie per ripristinare, entro cinque giorni lavorativi, lo stato di preselezione precedente sul collegamento in questione (cfr. la cifra 4.5 dell'Appendice 2 all'Ordinanza ComCom). La registrazione della conversazione è un requisito essenziale affinché il fornitore di servizi di telecomunicazione possa, tramite la stessa, chiedere al precedente fornitore di attivare la nuova preselezione e quindi di provvedere al cambio di operatore (cifra 4.1 dell'Appendice 2 all'Ordinanza ComCom).

Il 1° gennaio 2016 è stato introdotto un diritto di revoca di quattordici giorni sia per i contratti stipulati a domicilio che al telefono. Sino a questa data la revoca era possibile durante sette giorni ed era valida unicamente per i contratti stipulati a domicilio.

Diritto di revoca

Al fine di esercitare questo diritto di revoca è necessario che i contratti si riferiscano a servizi destinati all'uso personale o familiare del cliente e che l'offerente dei servizi abbia agito nell'ambito di un'attività professionale o commerciale. Oltre a ciò la prestazione del cliente

deve superare CHF 100.00 (art. 40a cpv. 1 lit. a e b CO).

La revoca dev'essere esercitata entro quattordici giorni dalla conclusione contrattuale e della presa di conoscenza del diritto di revoca (art. 40e cpv. 1 e 2 CO). La clientela deve essere stata messa a conoscenza in precedenza per iscritto sulla forma e i termini per esercitare il diritto di revoca (art. 40d cpv. 1 CO).

Se un contratto è revocato le prestazioni che sono già state erogate, devono essere riscalate (art. 40f CO).

Servizi a valore aggiunto In generale

I servizi a valore aggiunto possono essere acquistati tramite abbonamenti (SMS/MMS) a pagamento o tramite chiamate a tariffa maggiorata, verso numeri con il prefisso 090x. Le spese sono messe in conto al cliente tramite fattura telefonica. A tenore dell'art. 1 lit. c OST, i servizi a valore aggiunto sopra menzionati 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 sono fatturati tramite il fornitore di servizi di telecomunicazione sono considerati, secondo la legge, servizi a valore aggiunto.

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.

Se le/i clienti contestano i servizi a valore aggiunto si possono rivolgere all'Organo di conciliazione. Se il servizio non è fatturato tramite la fattura del fornitore di telecomunicazione oppure se il fornitore di servizi a valore aggiunto mette in conto il servizio direttamente con una propria fattura separata, la clientela non ha la possibilità di adire l'Organo di conciliazione.

Obblighi del fornitore di servizi di telecomunicazione

I fornitori di servizi di telecomunicazione devono mettere a disposizione alla loro clientela, gratuitamente, dei servizi di 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 fattura telefonica. Non sono compresi SMS o MMS di pubblicità per servizi a valore aggiunto.

Se le/i clienti sono minori di sedici anni, i fornitori devono attivare il blocco all'accesso per tutte i servizi erotici, purché l'età sia conosciuta (art. 41 cpv. 1 OST).

Vi sono diversi generi di abbonamento riguardanti i servizi a valore aggiunto. La seguente distinzione è 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 è effettuata tramite un apposito servizio del fornitore di servizi di telecomunicazione.

Tipo di servizi a valore aggiunto e disposizioni legali Servizi di abbonamento

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 altre operazioni, messaggi SMS o MMS a pagamento sul proprio 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.

Servizi di abbonamento SMS/MMS (modalità push)

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 il cliente, sia nel luogo in cui è proposta l'offerta sia sul loro apparecchio terminale mobile (p. es. telefono mobile o tablet) in merito ai punti seguenti:

Disposizioni legali

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

Il servizio può essere fatturato solo dopo che la/il cliente abbia ricevuto tale informazione e abbia espressamente accettato l'offerta sull'apparecchio terminale mobile (art. 11b cpv. 2 OIP). Ogni messaggio 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 può superare l'importo di CHF 5.00, mentre la somma di tutti gli SMS/MMS per ogni registrazione non può superare l'importo di CHF 400.00 (art. 39 cpv. 3 e 4 OST). Se viene raggiunto il limite di CHF 400.00, il fornitore di servizi a valore aggiunto è tenuto a terminare automaticamente il servizio e richiedere una nuova attivazione da parte della/del cliente.

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 d'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.

Attivazione e disattivazione

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 attivi sono fatturati 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 tramite 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 messo in conto, p. es. settimanalmente, mediante questo strumento di pagamento e figura sulla fattura telefonica.

Disposizioni legali Le disposizioni legali sull'indicazione dei prezzi per i servizi d'abbonamento che non sono fatturati per SMS/MMS, sono disciplinate, a decorrere dal 1° luglio 2015, all'art. 11a bis OIP. Il cpv. 2 prevede che la prestazione possa 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, nell'immediata prossimità 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 l'offerta, per il mezzo di una pagina check-out, anche nei confronti del proprio fornitore di servizi di telecomunicazione (art. 11abis cpv. 3 OIP). Di conseguenza le/i clienti, dal 1° luglio 2015, devono confermare l'attivazione degli abbonamenti in due fasi. Inoltre, il fornitore di servizi a valore aggiunto deve, anche in questo caso, 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 400.00 (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.

Prima dell'acquisto rispettivamente prima dell'attivazione del servizio viene messo in atto un processo d'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, tramite il fornitore di servizi di telecomunicazione, a una determinata pagina di conferma (pagina check-out), la quale trasmette i dati d'identificazione al fornitore di servizi a valore aggiunto per garantire la fatturazione. I dati d'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 stata espressamente confermata, 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.

Questo tipo di pagamento è applicato, quando il fornitore di servizi a valore aggiunto ha – direttamente o indirettamente tramite un fornitore di servizio di fatturazione - un rapporto contrattuale con il fornitore di servizi di telecomunicazione. Questa procedura di fatturazione è possibile solo se il dispositivo mobile terminale dispone (p. es. smartphone oppure tablet) di un collegamento di telefonia mobile con servizi di dati mobili attivi. Infatti, nel caso di un collegamento internet del dispositivo mediante WLAN – purché un’attivazione di un servizio d’abbonamento tramite collegamento WLAN sia fattibile - i dati d’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 il 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.

Fanno parte dei servizi a valore aggiunto anche i reclami riguardanti 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 servizi di veggenza che sono in seguito fatturati dal fornitore di servizi di telecomunicazione tramite la fattura telefonica.

**Chiamate verso
numeri Premium**

Le disposizioni giuridiche obbligano i fornitori di servizi a valore aggiunto a informare le/i clienti, nella lingua in cui il servizio è offerto, sui costi della chiamata in maniera inequivocabile e gratuitamente, se questi superano l’importo di CHF 2.00. Inoltre è necessario informare che le tariffe si riferiscono alle chiamate effettuate dalla linea fissa. Le tasse fisse intermedie fatturate nel corso della chiamata e i costi d’attesa devono essere indicati in ogni 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 10.00 o se il prezzo al minuto supera quello di CHF 5.00, la prestazione può essere fatturata al consumatore soltanto se 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 100.00, mentre la tariffa al minuto non può mai superare quello di CHF 10.00. (art. 39 cpv. 1 e 2 OST).

Disposizioni legali

Bilancio - Attivi

Bilancio al 31 dicembre
2016 a confronto con
l'anno precedente

Attivo circolante

Liquidità

Cassa	CHF	174.40	CHF	193.95
BEKB conto corrente 16 269.117.6.40	CHF	945'281.73	CHF	1'259'544.76
Totale liquidità	CHF	945'456.13	CHF	1'259'738.71

Crediti risultanti da forniture e prestazioni

Crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF	309'001.70	CHF	151'815.75
Delcredere	CHF	-62'728.40	CHF	-14'593.00
Totale crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF	246'273.30	CHF	137'222.75

Altri crediti a breve termine

Credito imposta preventiva	CHF	0.00	CHF	46.65
BEKB deposito cauzionale 42 4.243.170.34	CHF	25'707.70	CHF	25'698.85
Totale altri crediti a breve termine	CHF	25'707.70	CHF	25'745.50

Delimitazioni contabili attive	CHF	115'225.57	CHF	107'794.90
--------------------------------	-----	------------	-----	------------

Totale attivo circolante	CHF	1'332'662.70	CHF	1'530'501.86
---------------------------------	------------	---------------------	------------	---------------------

Attivi immobilizzati

Beni mobili				
Mobilio d'ufficio	CHF	1.00	CHF	1.00
Totale attivi immobilizzati	CHF	1.00	CHF	1.00

TOTALE ATTIVO	CHF	1'332'663.70	CHF	1'530'502.86
----------------------	------------	---------------------	------------	---------------------

Bilancio - Passivi

Bilancio al 31 dicembre
2016 a confronto con
l'anno precedente

		31.12.2016		31.12.2015
Capitale di terzi				
Capitale di terzi a breve termine				
Debiti da forniture e prestazioni	CHF	2'501.80	CHF	989.05
Debiti imposta sul valore aggiunto	CHF	8'836.00	CHF	28'952.30
Limitazioni contabili passive	CHF	54'258.95	CHF	59'121.15
Ritorno dell'eccedenza dei ricavi accumulati	CHF	0.00	CHF	152'261.28
Pagamenti anticipati				
Swisscom (Schweiz) AG	CHF	252'277.80	CHF	156'617.00
upc cablecom GmbH	CHF	194'640.00	CHF	166'463.00
Salt Mobile SA	CHF	264'271.10	CHF	422'662.00
Sunrise Communications AG	CHF	218'667.35	CHF	240'203.00
TelCommunication Services AG	CHF	11'609.00	CHF	5'443.00
TalkTalk AG	CHF	22'347.70	CHF	27'790.95
Echovox	CHF	33'254.00	CHF	0.00
Totale limitazioni contabili passive e ritorno dell'eccedenza dei ricavi accumulati				
Totale capitale di terzi	CHF	1'062'663.70	CHF	1'260'502.86
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	1'332'663.70	CHF	1'530'502.86

Conto economico

2016

2015

Conto d'esercizio del
2016 a confronto con
l'anno precedente

Ricavo netto

Spese procedurali dei pag. per singolo caso	CHF	449'229.26	CHF	465'396.45
Spese procedurali dei pagatori in anticipo	CHF	621'318.95	CHF	717'732.25
Modifiche Delcredere	CHF	-48'135.40	CHF	10'657.00
Totale ricavi	CHF	1'022'412.81	CHF	1'193'785.70

Stipendi	CHF	-722'418.55	CHF	-714'337.65
Compensi per il Consiglio di Fondazione	CHF	-26'000.00	CHF	-29'500.00
Prestazioni sociali	CHF	108'288.60	CHF	-104'041.90
Formazione continua	CHF	-747.00	CHF	-4'925.60
Spese accessorie per il personale	CHF	-5'138.95	CHF	-5'973.15
CONTRIBUTO DI COPERTURA 1	CHF	159'819.71	CHF	335'007.40

Altri costi d'esercizio

Canone di locazione e spese condominiali	CHF	-59'773.20	CHF	-60'933.20
Manutenzione e sostituzione del mobilio d'ufficio	CHF	-5'877.75	CHF	-3'715.95
Assicurazioni di cose	CHF	-1'365.45	CHF	-1'365.45
Materiale per l'ufficio	CHF	-3'692.35	CHF	-2'761.20
Telefono / fax / spese d'affrancatura	CHF	-16'778.30	CHF	-12'395.80
Spese informatiche	CHF	-21'876.00	CHF	-17'404.25
Costi giuridici / contabilità / revisione	CHF	-24'932.95	CHF	-20'122.70
Libri / riviste	CHF	-1'341.95	CHF	-5'063.95
Spese pubblicitarie / materiale pubblicitario	CHF	-5'440.45	CHF	-16'486.85
Spese di rappresentanza	CHF	-10'327.80	CHF	-8'577.80
Spese di rappresentanza del Con. di Fondazione	CHF	-561.35	CHF	-626.20
Emolumenti / tasse / permessi	CHF	-9'840.00	CHF	-9'400.00
Totale altri costi esercizio	CHF	-161'807.55	CHF	-158'853.35

Ammortamenti	CHF	-4'500.00	CHF	-13'055.75
--------------	-----	-----------	-----	------------

Risultato d'esercizio prima del risultato finanziario

Spese finanziarie	CHF	-342.34	CHF	-276.99
Ricavo finanziario	CHF	272.35	CHF	127.60

Proventi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF	6'557.83	CHF	0.00
--	-----	----------	-----	------

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

Rimborso dell'eccedenza del rincaro	CHF	0.00	CHF	-152'261.41
-------------------------------------	-----	------	-----	-------------

RISULTATO ANNO

	CHF	0.00	CHF	0.00
--	------------	-------------	------------	-------------

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

Gümligen, 29. maggio 2017

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 2016.

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

