ombudscom

Relazione annuale 2017 dell'Organo di conciliazione delle telecomunicazioni

Indice

Prefazione del Presidente 4
Prefazione dell'Ombudsman 5
La procedura di conciliazione / Presupposti di ricevibilità 6
Svolgimento della procedura di conciliazione 7
Proposta di conciliazione 8
Le tasse di procedura 8
Pagatori in anticipo e per singolo caso 8
Sentenze sulle decisioni riguardanti le tasse di procedura 9
Analisi delle procedure di conciliazione 2017 9
Richieste 9
Casi 11
Casi pendenti 11
Procedure di conciliazione concluse con successo 12
Ritiri delle richieste di conciliazione 12
Valore litigioso 13
Lingua di procedura / Tipi di ricorrente 14
Motivi di ricorso 15
Servizi a valore aggiunto 15
Chiamate verso i numeri Premium 18
Fatturazione 18
Tasse per l'invio della fattura cartacea e per il pagamento allo sportello postale 19
Cambio di tecnologia 19
Cambio di fornitore 21
Preselezione 21
Contratto di preselezione indesiderato conduce al cambio di fornitore . 22
Proroga indesiderata dei contratti di preselezione 23
Diritto di revoca 23
Servizi non richiesti 23
Blocco, annullamento, disdetta, condizioni generali 24
Disdetta durante la durata contrattuale minima 25
Disdetta durante il rinnovo automatico del contratto 26
Qualità del servizio incluso servizio clientela 26
Comunicazione vocale e trasmissione dei dati 27
Ricorsi riguardanti il roaming 28
Ricorsi sulla comunicazione vocale e sulla trasmissione dei dati a livello nazionale 29
Diversi 30
Contatti con i media 30
Esempi di casi 31
Bilancio - Attivi 37
Bilancio - Passivi 38
Conto economico 39
Rapporto di revisione 40
La Fondazione 41
Il Consiglio di fondazione 41
L'Organo di conciliazione 41
Il Team 42
L'Ombudsman 42
Le autorità di sorveglianza 42
Basi legali inerenti a determinati temi 43
Prassi dell'Organo di conciliazione inerente alle condizioni di ricevibilità . 48

Prefazione del Presidente di fondazione

Con la conclusione del secondo periodo del contratto di diritto amministrativo con l'UFCOM termina anche l'incarico dei due ultimi membri indipendenti rimasti del Consiglio di fondazione. Sin dall'inizio, ovvero dal 1° luglio 2008, la Signora Claudia Kaufmann, Ombudsman della città di Zurigo è stata attiva e ha contribuito in modo fondamentale allo sviluppo e ai buoni risultati di ombudscom. Ha messo a disposizione del nostro Organo di conciliazione la sua esperienza pluriennale in questioni giuridiche, nella mediazione e consulenza di diversi richiedenti. Discutere e trovare soluzioni con lei è sempre stata un'esperienza arricchente. In nome del Consiglio di fondazione la ringrazio cordialmente. Oltre a Claudia Kaufmann anch'io, dopo 10 anni, depongo la carica di Presidente del Consiglio di fondazione. Già prima della costituzione della Fondazione mi era stato chiesto se fossi disposto a rivestire quest'incarico. A livello scientifico mi sono occupato di temi quali la mediazione e la responsabilità giuridica di fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto, così da apportare dimestichezza nella materia riguardante i processi e la telecomunicazione. La collaborazione con i membri del Consiglio di fondazione, la Signora Carol Franklin Engler e Oliver Sidler, entrambi Ombudsman, e il team dell'Organo di conciliazione lo ricorderò molto positivamente. Anche il rappresentante dei servizi a valore aggiunto, Avvocato Hans-Ulrich Hunziker, si dimette. Il Consiglio di fondazione ringrazia Hans-Ulrich Hunziker per il suo contributo presso ombudscom. Nel corso dell'anno di rapporto è stato designato Michele Lanza, professore d'informatica all'Università della Svizzera Italiana, per occupare il posto vacante di membro indipendente del Consiglio di fondazione. Egli apporta in seno alla Fondazione conoscenza tecnica, che per la buona comprensione di diversi servizi di telecomunicazione acquisisce sempre più importanza.

Sin dalla costituzione della Fondazione ombudscom, il suo scopo principale è sempre stato quello di stabilire un organo di conciliazione efficiente e utile per le consumatrici e i consumatori elaborando soluzioni in un dialogo costruttivo con i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto. L'approccio dell'UFCOM, di affidare il compito legalmente previsto a un organo di conciliazione esterno ha dimostrato di essere una scelta valida. Ombudscom è divenuta negli ultimi 10 anni un'istituzione affermata. Le auguro anche in futuro una buona riuscita!

Per l'eccellente lavoro svolto vorrei ringraziare sentitamente, in nome del Consiglio di fondazione, l'Ombudsman Oliver Sidler e il suo team.

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Presidente di fondazione

Prefazione dell'Ombudsman

Nell'anno di rapporto si sono rivolte all'Organo di conciliazione complessivamente 5'475 persone (2016: 6'603). Ciò corrisponde mensilmente a 456 clienti, che hanno consultato l'Organo di conciliazione. Ne sono risultati 1'112 casi (2016: 1'330) e 4'353 richieste (2016: 5'273). In paragone all'anno precedente corrisponde a una diminuzione dei casi di circa il 17%. Questa tendenza è positiva. Le reazioni delle/dei clienti dimostrano che alcuni fornitori propongono di loro propria iniziativa delle soluzioni per appianare i litigi accettabili per entrambe le parti. Altri fornitori accondiscendono totalmente alle richieste dei clienti che sono disposti a ritirare la richiesta di conciliazione e la procedura può essere archiviata senza la redazione di una proposta di conciliazione. L'Organo di conciliazione realizza dunque – direttamente o indirettamente - uno scopo: evitare costose procedure giudiziarie.

In particolare, i ricorsi riguardanti i servizi a valore aggiunto (SMS a pagamento, acquisti indesiderati, ecc.) hanno invertito la tendenza e cominciato a diminuire dal 2017 per la prima volta. Abbiamo constatato come in precedenza che nei casi trattati le prescrizioni legali non erano state rispettate: sia le offerte sulle pagine web consultate sia gli SMS inviati erano linguisticamente insufficienti e scritti in modo poco chiaro. Gli SMS, infatti, contenevano unicamente un rinvio alle condizioni generali del fornitore di servizi a valore aggiunto senza citare le relative prescrizioni di legge applicabili. Alcuni fornitori di servizi di telecomunicazione hanno rinunciato dopo la ricezione del reclamo della/del cliente a incassare l'importo fatturato e hanno ceduto il credito al fornitore di servizi a valore aggiunto che ha contattato direttamente il cliente esigendo il pagamento del credito. Se questa misura sia in grado di aumentare la soddisfazione della clientela si rivelerà in futuro.

In conclusione, restano ancora i ringraziamenti! In particolare, deve essere ringraziato il team dell'Organo di conciliazione che anche quest'anno ha prodotto un lavoro eccellente. Per la fiducia accordataci si ringrazia il Consiglio di fondazione e l'Autorità di sorveglianza.

Dr. Oliver Sidler, 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 di richiesta di conciliazione, previsto a questo effetto. 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 ordinario o arbitrale si stia 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, l'Organo di conciliazione avvia la procedura di conciliazione ed esige dal fornitore di servizi di telecomunicazione e/o di servizi a valore aggiunto interessato di determinarsi e di inoltrare 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 riguardante la 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/. Il documento è allegato alla presente relazione. Esso trasmette alle/ai clienti e ai fornitori interessati le informazioni necessarie sulla procedura conciliativa, in particolare sul tentativo di conciliazione, avvenuto fra le parti prima di adire l'Organo di conciliazione, terminato senza un accordo.

Svolgimento della procedura di conciliazione

Se i requisiti di ricevibilità conformemente all'art. 8 cpv. 1 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti sono soddisfatti, 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 20 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 e 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 l'Organo di conciliazione

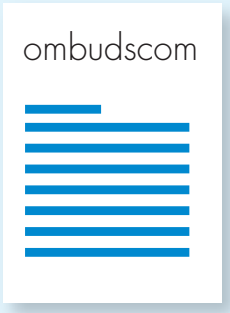
Con l'istanza di conciliazione deve essere dimostrato in maniera credibile che il cliente abbia tentato di trovare un accordo con il fornitore.

3.

Presa di posizione del fornitore

4.

Elaborazione della proposta di conciliazione da parte dell'Organo di conciliazione



Accettazione = Conclusione della procedura

Rifiuto = Conclusione della procedura

Proposta di conciliazione

Nella proposta di conciliazione sono esposti o riassunti gli argomenti della parte richiedente e del fornitore interessato. Sono inoltre elencati i presupposti di ricevibilità. Seguono le considerazioni dell'Ombudsman relative alla controversia. Sulla base delle informazioni esibite, 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 il parere dell'Ombudsman. Essa prevede un mero compromesso fra le parti unicamente in casi non chiari (p. es. dichiarazione contro dichiarazione). Le parti hanno la possibilità di accettare la proposta di conciliazione oppure di formulare 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 equivale a un contratto di diritto privato stipulato tra le parti. Nel caso in cui una delle parti non rispettasse l'accordo, la controparte può adire il tribunale civile competente. L'Organo di conciliazione non ha alcun 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. L'Organo di conciliazione si finanzia esclusivamente con le spese di procedura versate dal fornitore dopo deduzione della tassa emessa a carico del cliente per l'ammontare di CHF 20.00 per caso (art. 12 cpv. 2 LTC i.c.d. con l'art. 49 OST e art. 12 segg. del Regolamento procedurale e sugli emolumenti.

Dal momento in cui i requisiti di ricevibilità sono adempiti e l'Organo di conciliazione invita il fornitore a determinarsi sulla richiesta di conciliazione inoltrata, i fornitori sono tenuti a pagare le spese di procedura. Le spese di procedura che ne derivano sono fatturate dopo la conclusione della procedura. Esse sono fissate in relazione alla complessità del caso concreto, al valore litigioso e al tempo investito (cfr. art. 14 cpv. 2 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti e oscilla conformemente al citato articolo tra CHF 200.-- e CHF 3000.-- (IVA esclusa) per pagatori in anticipo rispettivamente tra CHF 240.-- e CHF 3600.-- (IVA esclusa) per pagatori per singolo caso.

Pagatori in anticipo e per singolo caso

Per tutti i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto esiste la possibilità di saldare le spese di procedura in anticipo (cosiddetti pagatori in anticipo; cfr. art. 16 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti) o di saldare le spese per ogni caso singolarmente (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 1'144 fatture per procedure di conciliazione terminate. 726 fatture riguardavano i pagatori in anticipo e 418 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 due ricorsi contro le tasse di procedura dell'Organo di conciliazione. Uno è stato presentato da un fornitore di servizi di telecomunicazione e l'altro da un fornitore di servizi a valore aggiunto. Il ricorso del fornitore di servizi di telecomunicazione è stato ritirato.

Due sentenze del Tribunale amministrativo federale hanno riconfermato – ancora una volta - la prassi riguardante le spese dell'Organo di conciliazione (Sentenze del Tribunale amministrativo federale del 14 dicembre 2017; A-4132/2016 e A-4129/2016). Un fornitore di servizi di telecomunicazione ha interposto ricorso contro quattro decisioni di spese dell'Organo di conciliazione.

Al 31 dicembre 2017 era pendente dinanzi al Tribunale amministrativo federale un solo ricorso.

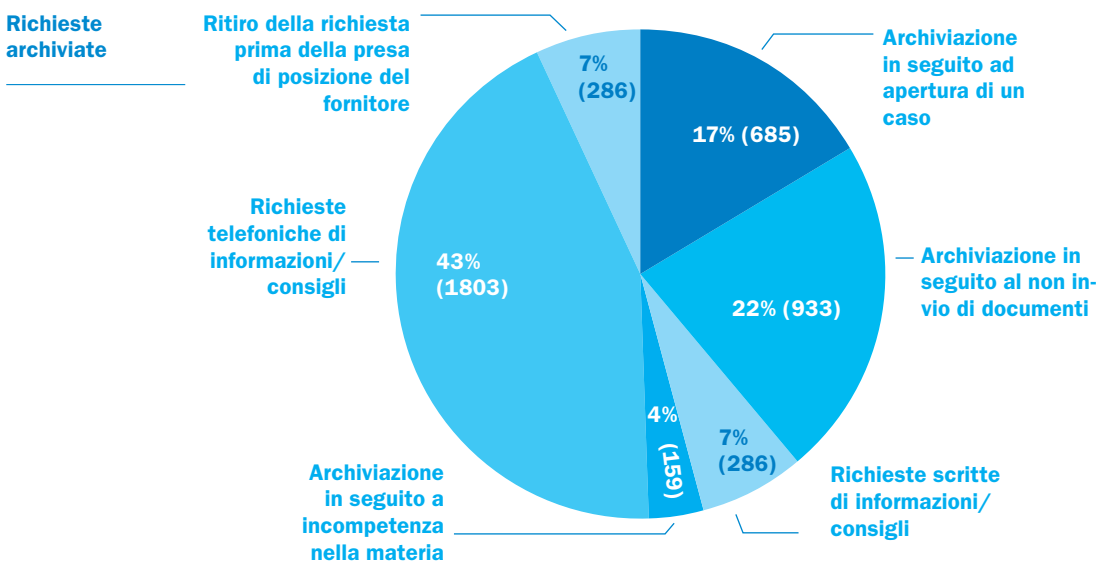
Analisi delle procedure di conciliazione

Nell'anno preso in esame si sono rivolte a ombudscom in totale 5'475 persone (2016: 6'603). Ciò significa che, mensilmente, hanno consultato l'Organo di conciliazione 456 clienti. Ne sono risultati 1'112 casi (2016: 1'330) e 4'353 richieste (2016: 5'273). In paragone all'anno precedente questi dati corrispondono a una diminuzione del 17%.

Richieste

Una richiesta è rilevata statisticamente già quando una/un cliente si rivolge per iscritto o telefonicamente all'Organo di conciliazione sebbene i requisiti necessari per l'avvio di una procedura di conciliazione, previsti dall'art. 8 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti, non siano ancora soddisfatti. Dalla cifra complessiva di 5'475 persone che si sono rivolte a ombudscom nell'anno preso in esame, risultano 4'353 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 diminuito del 17% (2016: 5'273).

Di tutte le 4'353 richieste inoltrate, è stato possibile terminarne fino al 31 dicembre 2017 4'152 richieste, ossia circa il 95%. Le richieste sono state archivate in seguito al ritiro 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.



Nell'anno di rapporto, le richieste telefoniche costituivano il 43% di tutte le richieste concluse e il 41% di tutte le richieste in generale. Queste 1'803 richieste, che hanno trovato soddisfazione con la mera indicazione di un'informazione sulla procedura di conciliazione, sono state immediatamente archiviate. Altri provvedimenti non sono stati ritenuti necessari.

Mediante le richieste scritte – per corrispondenza o con il formulario di contatto online – si sono rivolte all'Organo di conciliazione 286 persone. Queste richieste sono state anch'esse archiviate dopo l'indicazione d'informazioni e chiarimenti, non essendo più necessario proseguire con la procedura.

933 richieste sono state archiviate in seguito al mancato invio di documenti. Esse corrispondevano circa al 21% dell'insieme di tutte le richieste. Rispetto all'anno precedente questo valore non è mutato in modo significante. 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 dei fornitori o che potesse 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 dell'Organo di conciliazione. Le collaboratrici e i collaboratori dell'Organo di conciliazione le/li hanno dunque informate/i in modo corretto sull'attività e hanno comunicato loro i presupposti di ricevibilità: prima di poter avviare la procedura di conciliazione, la parte richiedente deve compilare il formulario "Richiesta di conciliazione", indicando i fatti e il fine perseguito e devono dimostrare credibilmente di aver tentato di trovare un accordo nei 12 mesi 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 partivano dal presupposto 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 685 delle 2'349 richieste scritte archiviate, le condizioni di ricevibilità sono state soddisfatte, così 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 mancanza di competenza (159) o per il ritiro della richiesta di conciliazione da parte della clientela, in seguito a un accordo trovato con il fornitore (286). Tale accordo è stato trovato dopo aver preso contatto per iscritto con i fornitori interessati, su consiglio dell'Organo di conciliazione (dato che le condizioni di ricevibilità non erano ancora soddisfatte). In tal modo è stato possibile raggiungere un accordo.

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 2017 erano 201. Rispetto all'anno precedente (2016: 166) vi è stato un aumento del 21%.

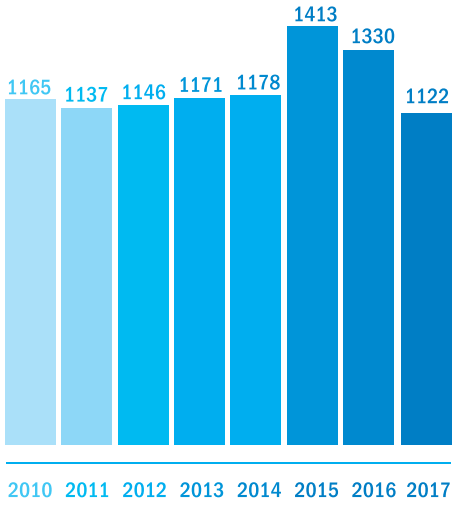
Casi (procedure di conciliazione effettive)

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.

Dalla somma complessiva di 5'475 richieste e casi sono risultati 1'122 procedure di conciliazione (cosiddetti casi). Ciò corrisponde circa al 20%. 685 richieste sono divenute successivamente dei casi. Le restanti 437 procedure di conciliazione derivano da istanze corredate da una documentazione completa, ciò che ha reso possibile l'avvio della procedura senza dover chiedere la compilazione del formulario "richiesta di conciliazione" o la redazione di un'eventuale lettera di reclamo. Le condizioni di ricevibilità erano dunque già soddisfatte all'introduzione della richiesta.

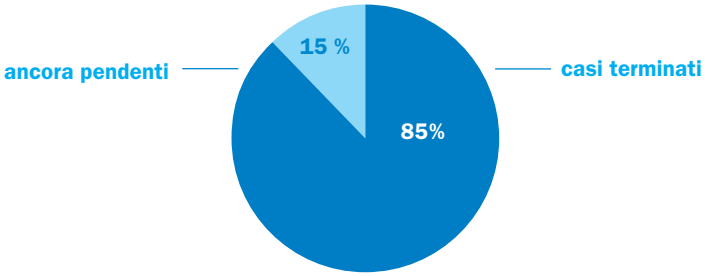
In paragone all'anno precedente, in cui sono stati registrati 1'330 casi, nel 2017 è stata registrata una diminuzione di 208 casi. Questo valore è pari a una diminuzione del 16% e corrisponde a una tendenza generale di diminuzione di casi e richieste del 17%.

evoluzione dei casi dall'inizio della Fondazione



Al termine del periodo in esame sono stati trattati 955 casi mentre 167 casi erano ancora pendenti.

Casi terminati e pendenti

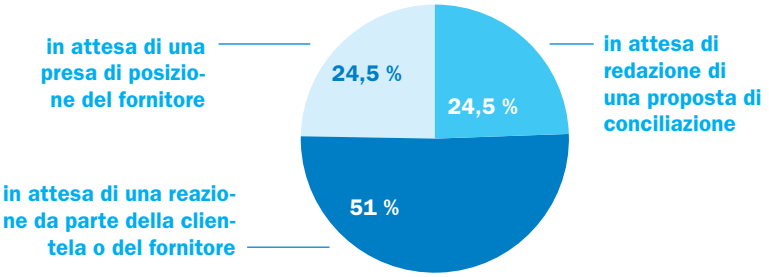


Procedure di conciliazione pendenti (casi)

Alla fine dell'anno di rapporto erano ancora pendenti 167, della somma complessiva di 1'122 procedure di conciliazione, ciò che corrisponde all'15 % (2016: 146 rispettivamente l'11%). I casi ancora pendenti riguardavano soprattutto le procedure le cui proposte di conciliazione erano state redatte nel mese di dicembre 2017 e trasmesse alle parti per verificarle oppure le procedure nelle quali le parti avevano presentato una controproposta alla proposta di conciliazione e le trattative erano ancora pendenti.

Dei 167 casi ancora pendenti, 85 casi erano in attesa di una reazione da parte della clientela e/o del fornitore (sulla proposta di conciliazione elaborata dell'Organo di conciliazione o sulla controproposta formulata dalla controparte nell'ambito delle trattative di conciliazione). In 41 casi il fornitore doveva fornire una presa di posizione sulle richieste di conciliazione inoltrate e in altri 41 casi l'Organo di conciliazione doveva redigere una proposta di conciliazione.

Casi pendenti



Procedure di conciliazione terminate con un accordo

In 502 casi l'Organo di conciliazione ha redatto una proposta di conciliazione, ciò che rappresenta, rispetto all'anno precedente, una diminuzione del 18% (2016: 615). Questa diminuzione è proporzionale alla diminuzione complessiva di tutte le richieste e casi pari al 17%.

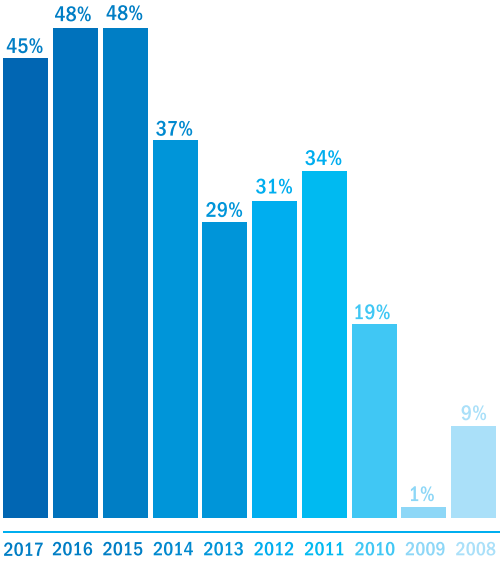
Delle 502 proposte di conciliazione elaborate, 358 sono state accettate da entrambe le parti e la procedura di conciliazione è stata conclusa con un accordo. Tale valore corrisponde a una percentuale di casi, conclusi con accordo, di circa il 71%, che in paragone all'anno precedente corrisponde a un aumento superiore al 10% (2016: 60%).

Le altre 144 proposte di conciliazione sono state rifiutate da una o da tutte e due le parti e la procedura è terminata senza un accordo.
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 compromesso a favore della/del cliente se il fornitore ha agito in modo adeguato. 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 all'Organo di conciliazione. In altri casi, terminati senza trovare un accordo, i fornitori si sono rifiutati di prendere parte, nonostante l'obbligo, alla procedura di conciliazione rispettivamente di verificare o di sottoscrivere la proposta di conciliazione.

Ritiri delle richieste di conciliazione

Nell'anno di rapporto il numero dei ritiri di richieste da parte delle/dei clienti, rispetto all'anno precedente, è diminuito da 569 a 430 casi. 45% dei casi conclusi alla fine dell'anno di rapporto sono stati archiviati con il ritiro della richiesta di conciliazione dalla parte delle clienti/dei clienti (2016: 48%).

Evoluzione dei ritiri negli ultimi anni



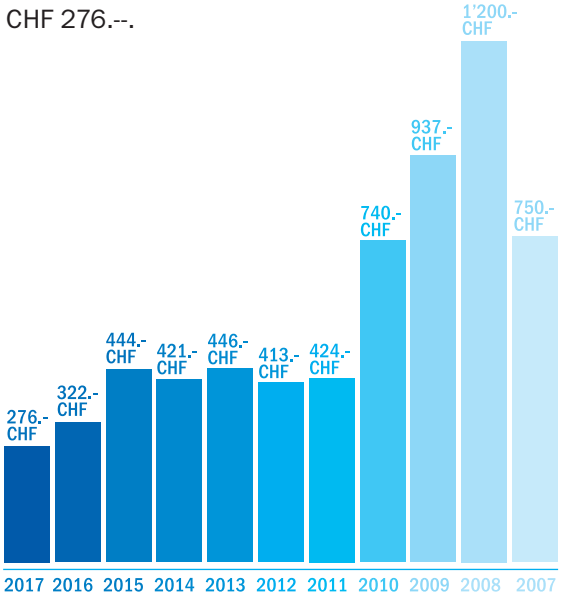
La tendenza dei fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto di prendere direttamente contatto con le/i clienti dopo l'avvio della procedura, già constatata negli anni precedenti, è rimasta più o meno uguale all'anno prima.
I fornitori interessati miravano al raggiungimento di un accordo al di fuori della procedura di conciliazione, così da mantenere più basse le tasse di procedura. Effettivamente, mediante un accordo al di fuori della procedura, nella maggior parte dei casi, le/i clienti ritiravano la richiesta di conciliazione inoltrata. Se al contrario non veniva inoltrato un ritiro della richiesta, l'Organo di conciliazione elaborava, sulla base della documentazione presentata, una proposta di conciliazione con brevi considerazioni.

Spesso in questi casi, 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, il tasso di successo equivarrebbe non al 71% bensì a circa l'83%.

Valore litigioso

La statistica sul valore litigioso è stata introdotta nel 2007, è diminuito nuovamente rispetto al 2016, da CHF 322.-- a CHF 276.--.

Evoluzione valore litigioso

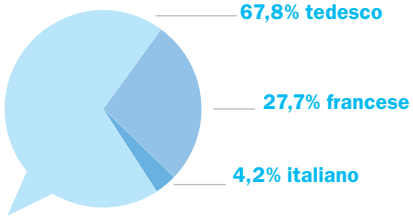


Questi valori non determinano alcun trend particolare, si tratta piuttosto di una suddivisione casuale ripartita su diversi anni. Un valore litigioso elevato si accerta piuttosto nei casi di roaming e nei casi di contratti contestati con una durata minima di 24 mesi e un canone mensile elevato. Con l'aumentare 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 secondo le lingue delle richieste inoltrate.

Ripartizione delle lingue di procedura delle/dei clienti.

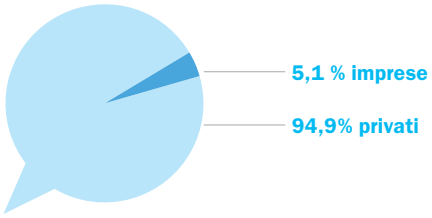


Dei 5'475 casi e richieste registrati presso l'Organo di conciliazione, il 69.2% è stato trattato in tedesco, il 27.2% in francese, il 3.6% in italiano.

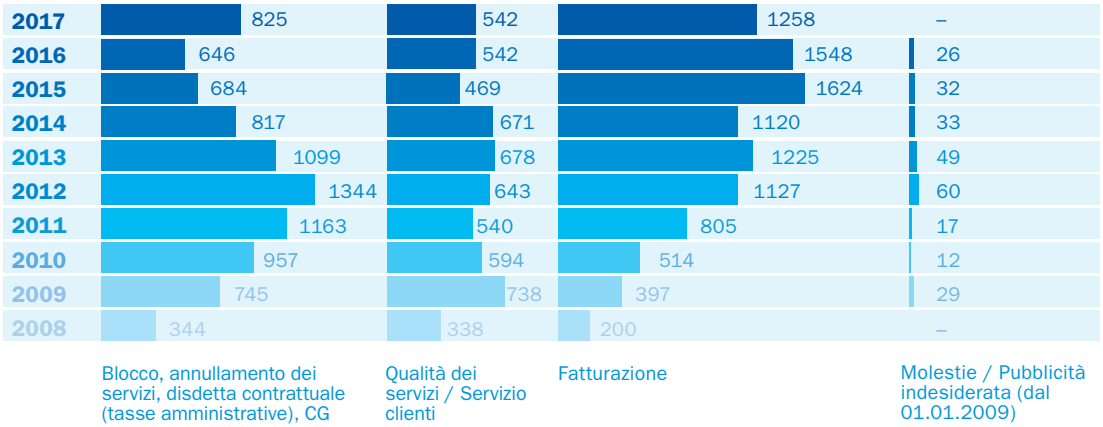
Tipi di ricorrente

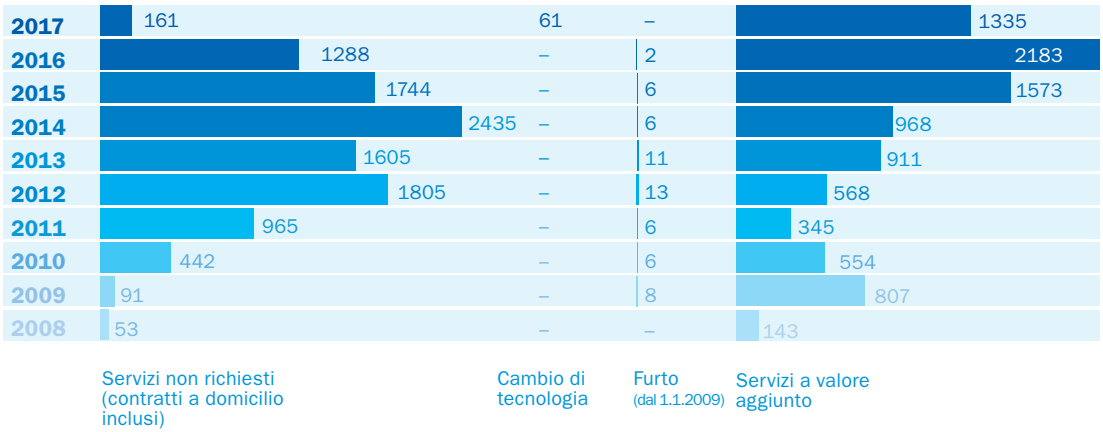
Solo 279 procedure sono state inoltrate da imprese (5.1%), mentre tutto il resto da privati.

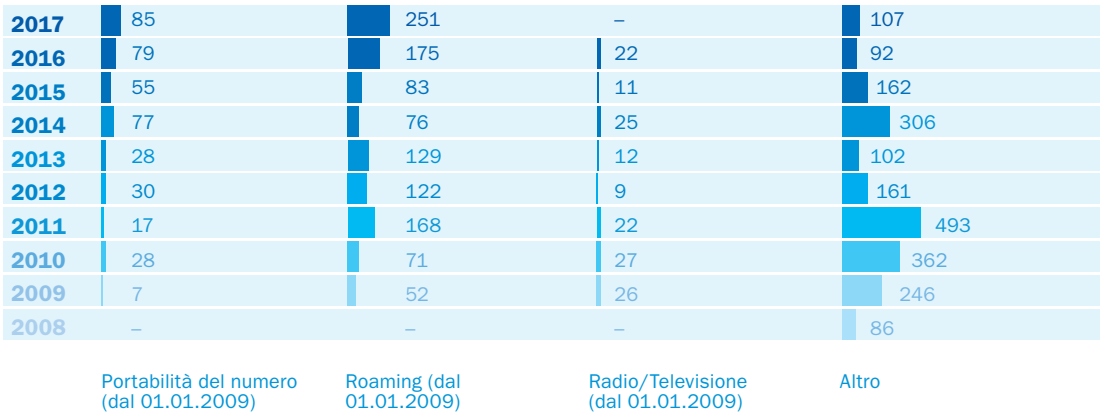
Tipi di ricorrente



Motivi di ricorso



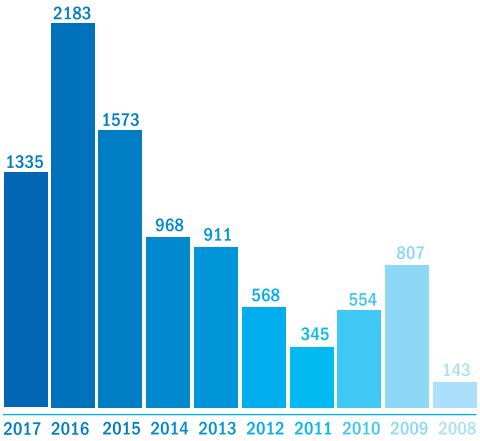




Servizi a valore aggiunto

In paragone all'anno precedente, è stata registrata una significante diminuzione delle richieste riguardanti i servizi a valore aggiunto, pari a circa il 40% in meno. Nel 2016 sono stati presentati 2'183 ricorsi sui servizi a valore aggiunto, ciò che corrispondeva a un terzo di tutti i ricorsi. Nell'anno di rapporto, invece, la percentuale di ricorsi è diminuita a 1'335 ricorsi, ciò che corrispondeva a un quarto dei ricorsi complessivamente inoltrati. L'Ombudsman spiega questa diminuzione, da una parte, con l'atteggiamento più accondiscendente dei fornitori nei confronti dei clienti e, dall'altra, con la maggior sensibilizzazione e conoscenza della tematica da parte dei clienti stessi, così che sono stati presentati meno ricorsi.

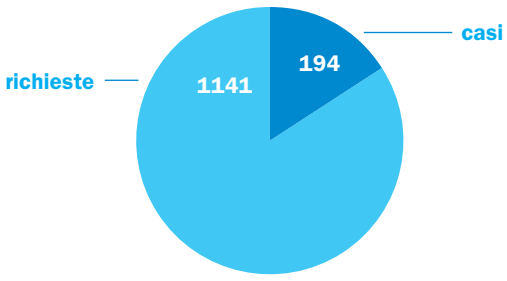
Evoluzione dei ricorsi sui servizi a valore aggiunto



Delle 1'335 richieste e casi rilevati, sono state eseguite unicamente 194 procedure di conciliazione. Le altre richieste trasmesse all'Organo di conciliazione sono state risolte direttamente dai fornitori di servizi a valore aggiunto e di servizi di telecomunicazione oppure alla clientela sembrava troppo oneroso l'adempimento dei requisiti necessari all'avvio della procedura.

Nei casi concreti, il fornitore di servizi di telecomunicazione rinunciava alla fatturazione dei servizi a valore aggiunto non appena la clientela contestava la validità della fatturazione. Di primo acchito tale procedura appariva molto favorevole e vantaggiosa per la/il cliente. Ciò nonostante, in seguito a tale rinuncia, più volte è stato rilevato che la clientela riceveva una fattura separata direttamente del fornitore di servizi a valore aggiunto. Spesso il fornitore di servizi a valore aggiunto incaricava una società di recupero credito senza nemmeno inviare una fattura o un sollecito in precedenza. In questo modo l'importo risultava molto più elevato. La clientela non comprendeva la ragione per la quale dopo l'annullamento dell'importo contestato da parte del fornitore di servizi di telecomunicazione le veniva nuovamente recapitata una fattura o addirittura una diffida di pagamento, molto più elevata, da parte della società di recupero credito per un servizio contestato. Successivamente la clientela si è nuovamente rivolta al fornitore di servizi di telecomunicazione che, questa volta, non poteva più essere d'aiuto. L'Ombudsman comprende il disagio delle/dei clienti. Egli è del parere che il fornitore di servizi di telecomunicazione dopo aver rinunciato alla fatturazione non si assume la sua responsabilità nei confronti delle/dei clienti interessati. Sarebbe più soddisfacente se il problema fosse risolto in modo più favorevole per il cliente rispettivamente che fosse regolato nell'ambito del rapporto contrattuale tra fornitori di servizi di telecomunicazione e servizi a valore aggiunto.

Richieste e casi



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, qualche volta, mediante un altro modo di pagamento (fornitore di servizi di fatturazione, p. es. Easypay). In casi simili la parte processale 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 hanno espresso il loro dissenso nei confronti di tale pratica, poiché le spese contestate erano state fatturate tramite fornitore di servizi di telecomunicazione. Anche 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 in seguito 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 spesso generato un SMS già preformulato, il cui contenuto, da un punto di vista linguistico, informava (se mia veniva fatto), in modo insufficiente sulle tariffe applicate. Inoltre, i messaggi a pagamento, ricevuti dopo l'attivazione, avrebbero dovuto contenere delle informazioni sulla disattivazione del servizio. Nella maggior parte dei casi era indicato un solo riferimento alle CG del fornitore di servizi a valore aggiunto, ciò che non era sufficiente.

L'Ombudsman osservava inoltre 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 evidenziata la prestazione stessa (p. es. un video erotico oppure l'accesso a un portale con 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 a valore aggiunto, 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.

Chiamate verso i numeri Premium

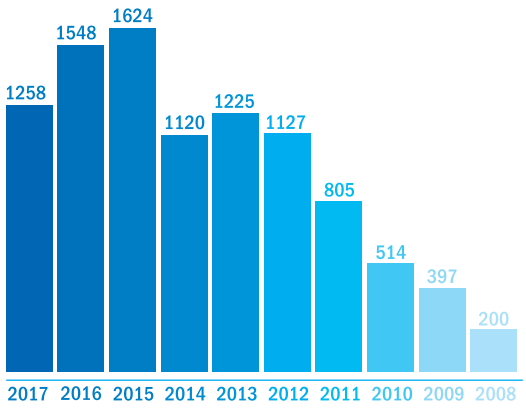
Le chiamate verso i numeri Premium possono far aumentare rapidamente l'importo delle fatture. In alcuni casi i numeri Premium erano stati effettivamente digitati e i relativi servizi erano stati erogati, mentre in altre controversie l'erogazione di servizi non era stata rilevata. Nel caso di clienti che non avevano digitato tali numeri, spesso è emerso che erano stati invece digitati da terzi o altre persone che vivevano nello stesso nucleo familiare. Inoltre il più delle volte sono state/i informate/i correttamente sui costi a tariffazione maggiorata. Molte/i clienti non erano però consapevoli che la prestazione era a pagamento anche quando rimanevano in attesa o se un appuntamento non aveva luogo. In parte le/i clienti sono state/i erroneamente informate/i dal partner telefonico che l'attesa non sarebbe stata fatturata, ciò che invece era falso. Le/I clienti sono stati pure indotti, con delle informazioni errate, a non riagganciare. Veniva fatto creder loro che avevano vinto un concorso e di non riagganciare il telefono poiché le tariffe menzionate mediante registrazione automatica non corrispondevano al vero, la chiamata era invece gratuita. In altri casi la clientela aveva risposto a degli avvisi di contatto in riviste comunali o ecclesiastiche. L'avviso si rivolgeva a persone sole e le invitava a chiamare un numero telefonico gratuito. Dopo aver chiamato questo numero, la clientela veniva rinviata verso un numero Premium a pagamento. Durante la chiamata su questo numero Premium la clientela veniva informata solamente parzialmente sulla gratuità della chiamata nonostante l'annuncio precedente sulle tariffe. Inoltre le/i clienti venivano trattenuti al telefono con diverse domande sulla scelta del partner, senza tuttavia stabilire il contatto con un'altra persona single, come promesso.
Inoltre, 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.

Fatturazione

Nel motivo di ricorso "fatturazione" rientrano tutte le contestazioni di fatture che non riguardano un cambio di fornitore, una disdetta, il blocco delle connessione, la comunicazione vocale e di dati, i servizi a valore aggiunto e le spese 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 oppure al pagamento della fattura allo sportello postale e ad altri aspetti non chiari in merito alla fattura.

Nell'anno di rapporto, i ricorsi riguardanti la "fatturazione" costituivano circa un quarto di tutti i ricorsi. Rispetto all'anno precedente, vista la diminuzione complessiva di tutti i ricorsi del 17%, ne sono risultati 1'258 richieste e casi sulla fatturazione (2016: 1'548).

Sviluppo motivi di ricorso fatturazione



Tasse per l'invio della fattura cartacea e per il pagamento allo sportello postale

Nell'anno di rapporto sono stati nuovamente registrati dei reclami inerenti alla spesa per l'invio della fattura cartacea e alla spesa per pagamento allo sportello postale. Si tratta di una spesa supplementare per l'invio della fattura in forma cartacea rispettivamente per il pagamento della fattura allo sportello postale.
Già da qualche tempo la maggior parte dei fornitori di servizi di telecomunicazione ha introdotto una tassa, giustificando il fatto principalmente con il notevole dispendio amministrativo e finanziario generato, ma anche con la tutela dell'ambiente, motivo che spingeva a promuovere la fatturazione elettronica. Anche la tassa per il pagamento allo sportello postale è stata introdotta già da un certo tempo e viene messa a carico del cliente in applicazione del principio di causalità, dato che la posta fattura una tassa di sportello.

Con l'introduzione della tassa per la fattura cartacea si intendeva 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, i fornitore hanno introdotto nuovamente la tassa, per tale ragione 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 importante, ragione per la quale deve essere concessa 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 spese.

Nelle proposte di conciliazione riguardanti le tasse per pagamento allo sportello postale, l'Ombudman è giunto a delle conclusioni analoghe a quelle riguardanti le tasse per la fattura cartacea.

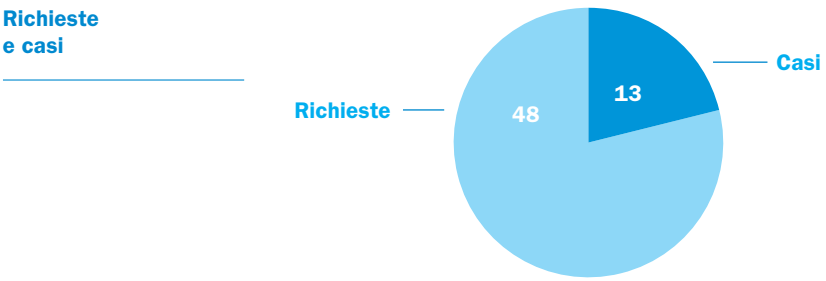
Cambio di tecnologia

Questo motivo di ricorso comprende le controversie riguardanti unicamente il cambio di tecnologia, dal collegamento analogico verso la tecnologia All-IP. Il fornitore, a cui la Commissione federale delle comunicazioni (ComCom) ha attribuito la concessione del servizio universale dal 21 giugno 2007, ha deciso di migrare i suoi allacciamenti, entro la fine del 2018, verso la tecnologia All-IP. Nell'anno di rapporto sono stati introdotti 61 ricorsi riguardanti questa problematica.

Le/I clienti sono preoccupati dato che la nuova tecnologia funziona unicamente mediante il collegamento internet e il rischio di interruzione appare più elevato rispetto al sistema analogico, il cui servizio veniva alimentato mediante un'erogazione di corrente propria. Il problema, infatti, non va sottovalutato. Tuttavia, esistono diverse possibilità per evitare delle interruzioni di corrente, come ad esempio la deviazione delle chiamate verso il telefono mobile nel caso di non reperibilità sulla telefonia fissa. Il fornitore ha inoltre informato che il funzionamento del Router All-IP per l'allacciamento fisso è garantito mediante una batteria.

Alcune/Alcuni clienti non erano d'accordo con il modo di procedere del fornitore, il quale gli ha comunicato che entro la fine dell'anno di rapporto il loro telefono avrebbe smesso di funzionare, ad esempio mantenendo l'abbonamento presso il loro fornitore di preselezione. Sulla base di queste informazioni le/i clienti hanno annullato l'abbonamento di preselezione, ritornando presso il fornitore di base. Tuttavia, il fornitore dell'allacciamento di preselezione ha continuato a inviare le fatture visto che la durata contrattuale minima non era ancora scaduta, di conseguenza la clientela riceveva due fatture, da due fornitori diversi per la stessa prestazione. Per tale motivo sono stati inoltrati diversi ricorsi che, indirettamente riguardavano il cambio di tecnologia, ma che sono stati inoltrati come ricorsi riguardanti la richiesta di preselezione, servizi indesiderati come pure disdetta contrattuale (vedi motivo di ricorso "Cambio di fornitore/Preselezione", "Servizio indesiderato" e "Blocco, interruzione dei servizi, disdetta, condizioni generali").

Nel caso di problemi relativi al cambio verso la tecnologia All-IP la/il cliente ha la possibilità di inoltrare una contestazione presso il fornitore interessato. Se la controversia non può essere risolta, l'Ombudsman tenta nell'ambito della procedura di conciliazione di proporre una soluzione accettabile per entrambi le parti. Delle 61 richieste e casi presentati sono state condotte 13 procedure di conciliazione. Nella relativa proposta di conciliazione è stato dapprima appurato quali fossero le novità a seguito del cambiamento di tecnologia e, soprattutto, se il fornitore era legittimato a introdurre la nuova tecnologia.



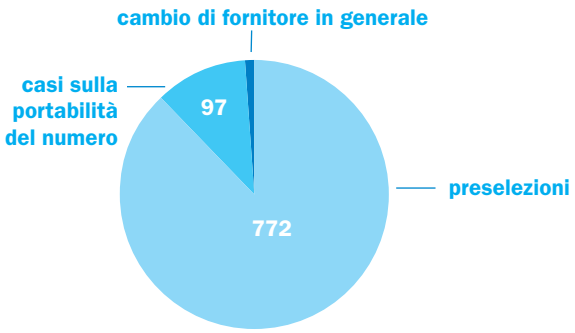
Mediante il cambio di tecnologia i dispositivi telefonici non possono più essere collegati direttamente alla presa elettrica bensì devono essere collegato al Router All-IP che provvede al funzionamento dei servizi, come la telefonia vocale, l'internet e la televisione. La maggior parte delle installazioni, che prevedono già una comunicazione tramite dispositivo mobile o che sono compatibili con la tecnologia IP, non sono toccati dal cambiamento. Gli altri apparecchi, i quale emettono i segnali direttamente tramite l'allacciamento o tramite un modem di telefoni fissa tradizionale (analogo o ISDN) possono essere collegati al Router IP. Affinché l'allacciamento possa essere messo in funzione, è necessario un convertitore. Se l'apparecchio è desueto (ad esempio telefono con disco combinatore) deve invece essere sostituito con un'installazione più recente.
Conformemente alla legge sulle telecomunicazioni la società concessionaria del servizio universale sceglie liberamente la tecnologia sulla comunicazione vocale e di trasferimento dei

dati. Nell'ambito del servizio universale non vi è l'obbligo di utilizzare determinate tecnologie. La concessionaria del servizio universale è dunque libera di cambiare la tecnologia tradizione verso la tecnologia All-IP. Nelle sue condizioni generali la concessionaria del servizio universale si riserva il diritto di adattare i suoi servizi e di comunicarlo adeguatamente alla sua clientela. Essa è legittimata a modificare l'entità del servizio contrattualmente accordato (dunque anche la tecnologia di trasmissione) a condizione che la clientela sia informata. Oltre a ciò la concessionaria deve dare la possibilità alla clientela di rescindere il contratto anticipatamente e senza spese qualora non accettasse le novità previste. Eventuali costi supplementari riguardanti gli apparecchi terminali (apparecchio telefonico, fax, sistemi di allarme o telefoni negli ascensori) in relazione al cambiamento di tecnologia sono di principio a carico della clientela. Mentre certi adattamenti delle installazioni domestiche (installazione di un router IP oppure adattamento del punto di accesso) sono a carco del fornitore di servizi di telecomunicazione.

Cambio di fornitore

Nell'anno di rapporto sono stati inoltrati 878 ricorsi sul cambio di fornitore. L'88% dei casi riguardava controversie su contratti di preselezione, l'11% controversie riguardanti il trasferimento del numero di chiamata verso il nuovo fornitore (cosiddetta portabilità del numero) e l'1% problemi generali sul cambio di fornitore.

Problemi riguardanti il cambio di fornitore

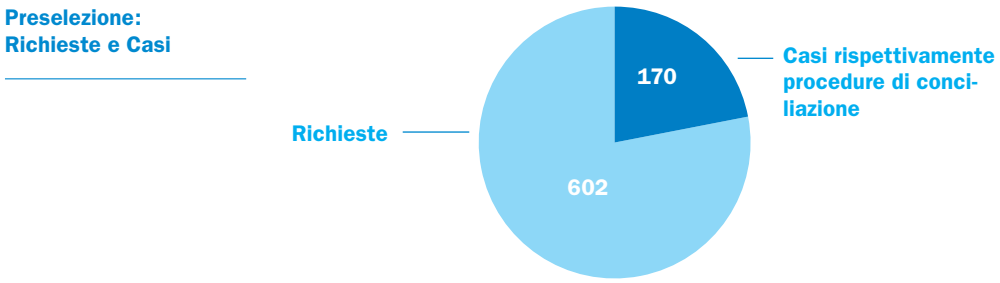


Preselezione

In 772 controversie nell'ambito del cambio di fornitore è stata trattata la problematica dei contratti di preselezione. In questi casi le comunicazioni vocali sono fatturate mediante le tariffe del fornitore di preselezione, e contemporaneamente viene fatturato alla/al cliente l'allacciamento di telefonia fissa dal fornitore di base.

Anche nell'anno di rapporto sono state contattate telefonicamente del fornitore di servizi di telecomunicazione persone in età più avanzata con l'intenzione di convincerle a cambiare fornitore o a prolungare il contratto di preselezione, alle volte già disdetto. Il mutamento annunciato dalla concessionaria del servizio universale ha contribuito all'inoltro di diversi ricorsi in quest'ambito, poiché le domande di preselezione tradizionali non sono più possibili con la nuova tecnologia. Pertanto alcuni dei fornitori di preselezione si sono armati di motivazione per andare "a caccia" di nuovi clienti, soffiando così diversa clientela al fornitore precedente, stipulando un contratto di preselezione spesso con una durata minima di due anni. Pure con la clientela già acquisita il fornitore di preselezione ha accordato nuovi contratti anche in questi casi con una durata minima di due anni. Anche nel caso di rapporti contrattuali già dissolti sono stati nuovamente conclusi, tramite nuovo contatto telefonico, nuovi abbonamenti della durata di due anni. E ciò, sebbene molti fornitori di preselezione, al termine dell'anno di rapporto, non sapessero ancora come erogare il servizio dopo l'avvenuto cambiamento di tecnologia.

Nelle relative richieste di conciliazione le/i clienti rispettivamente le/i loro rappresentanti legali sono rimasti sconcertati dalla pratica per trovare nuova clientela nonché della tecnica di persuasione per prolungare il contratto. Le/I clienti hanno lamentato che non sarebbero stati informati 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. Inoltre è stato indicato loro che avrebbero perso il loro numero di telefono nel corso del cambio di tecnologia se non aderivano al nuovo contratto.
Delle 772 richieste e casi sono state eseguite 170 procedure di conciliazione.
Le controversie restanti hanno potuto essere appianate dalle parti prima dell'avvio della procedura oppure il dispendio di tempo e l'onere di lavoro era considerato troppo elevato dalla parte ricorrente e non ha proseguito la procedura.



Contratto di preselezione indesiderato conduce al cambio di fornitore

Se un fornitore conclude telefonicamente un contratto di preselezione con una/un cliente è tenuto per legge a registrare il colloquio che ha condotto alla conclusione contrattuale. Nell'ambito delle procedure di conciliazione sono stati inoltrati solo pochi esemplari delle registrazioni dei contratti avvenuti per colloquio telefonico.

Le/I clienti che, senza volerlo avevano stipulato un contratto al telefono, se ne accorgevano, la maggior parte delle volte, alla notifica del la 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.

Laddove 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 creder 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 annullato. Egli informava infine i fornitori sull'importanza di una consulenza chiara e trasparente in riguardo a un possibile cambio di fornitore.

Si sono tuttavia costatate 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 anche un contratto orale sia valido, non è sufficiente per poterlo considerare inefficace. In questi casi i clienti sono vincolati al contratto fino al cambio di tecnologia previso presso il loro allacciamento qualora il fornitore di preselezione non sia più in grado di erogare il servizio accordato contrattualmente.

Proroga indesiderata dei contratti di preselezione

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, avevano ripreso contatto con i clienti dopo la disdetta. In altri casi invece il fornitore contattava le/i clienti anche senza disdetta del contratto al fine di concluderne uno nuovo. Da questi colloqui 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.

In questi casi non vi è l'obbligo legale di registrare il colloquio contrattuale. Tuttavia, è consigliato prevedere una registrazione dei colloqui contrattuali. Se non vi alcuna registrazione, il fornitore non può provare l'esistenza di una conclusione contrattuale (art. 8 CC).

Diritto di revoca

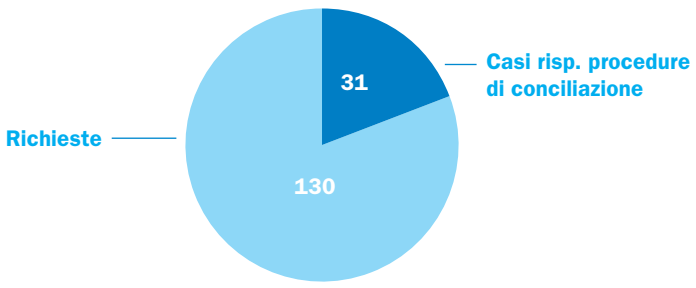
Qualora le/i clienti siano stati contattati telefonicamente dal fornitore e abbiano concluso un contratto, hanno un diritto di revoca legale di 14 giorni. Ciò nonostante, i clienti non esercitavano quasi mai il loro diritto di revoca, poiché non erano coscienti di aver stipulato un contratto. Di conseguenza 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.

Se un contratto veniva revocato spesso i fornitori sostenevano che il termine per esercitare il diritto di revoca era già scaduto, sebbene, in realtà, il termine decorresse dalla notifica dei rimedi giuridici per esercitare il diritto di revoca e non già dal presunto accordo contrattuale.

Servizi non richiesti

Nell'anno di rapporto sono stati inoltrati 161 ricorsi relativi a servizi non richiesti che non riguardavano servizi a valore aggiunto o contratti di preselezione. Questo motivo di ricorso comprendeva soprattutto controversie riguardanti contratti indesiderati con un altro fornitore stipulati per iscritto rispettivamente contratti stipulato a domicilio. Sono state condotte 31 procedure di conciliazione. Le restanti controversie sono state appurate fra le parti prima dell'avvio della procedura di conciliazione oppure sono state archiviate poiché per il cliente il dispendio di tempo e l'onere di lavoro erano troppo elevati.

Servizi non richiesti
Richieste e Casi



La maggior parte delle persone – in particolare nell'ambito della telefonia fissa – era già abbonata a un fornitore di servizi di telecomunicazione e il tentativo di ottenere nuovi clienti ha determinato, di fatto, la perdita dei clienti da parte del fornitore precedente. Nell'anno di rapporto, si sono accumulati controversie riguardanti fornitori, i cui collaboratori si sono presentati quali collaboratori del fornitore del cliente. Con il pretesto che era necessario verificare l'allacciamento o sostituire il router nell'ambito del cambio di tecnologia, entravano nell'appartamento della/del cliente. Dopo aver eseguito le modifiche, considerate necessarie, le/i clienti venivano pregati di confermare la verifica rispettivamente la sostituzione mediante sottoscrizione di un documento. In realtà la/il cliente aveva stipulato con un altro fornitore un nuovo contratto a sua insaputa. Spesso non veniva consegnata alcuna copia del documento. Il cambiamento di fornitore veniva notato solo in seguito, dopo il recapito della prima fattura. In questi casi l'Ombudsman è giunto alla conclusione che la/il cliente si trovava in errore e che il contratto non poteva essere considerato vincolante per loro. Se la clientela, invece, aveva ricevuto una copia del contratto sottoscritto, il cui contenuto appariva descritto in modo trasparente e il diritto di revoca era indicato in modo chiaro, l'Ombudsman si appellava alla responsabilità della/del cliente. Considerava, a fronte delle informazioni chiare e trasparenti ottenute, che il contratto era stato validamente concluso. Anche per i contratti conclusi a domicilio vale un diritto di revoca di 14 giorni.

Questo motivo di ricorso comprende pure gli altri servizi non richiesti o indesiderati, come ad esempio la "Travel-Option".

Blocco, annullamento, disdetta, condizioni generali

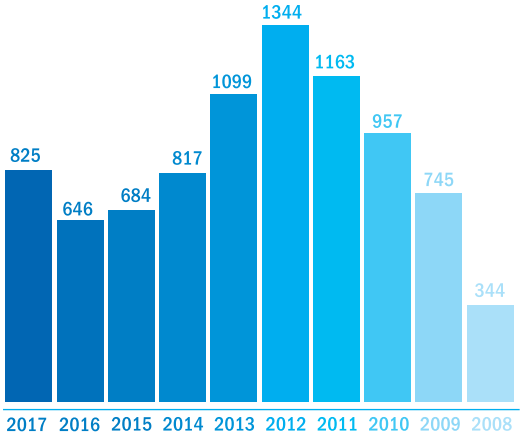
Questo motivo della controversia comprende soprattutto casi riguardanti una disdetta e le relative modalità, come per esempio il termine di disdetta e la spesa per la rescissione anticipata. Fa parte di questo motivo di ricorso anche il blocco dell'allacciamento a causa di un mancato pagamento.

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 fornitori esigono dai clienti, anche nei contratti senza durata minima, spese di disdetta se non vengono osservati i termini di tempo previsti (spesso di 60 giorni). I motivi giustificanti una disdetta anticipata senza spesa amministrativa sono disciplinati nelle condizioni generali (CG) del fornitore. 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 fattura 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.

Era dal 2012 che non si rilevava più un aumento in questo ambito. Nell'anno di rapporto sono infatti stati rilevati 825 ricorsi, ciò che corrisponde all'aumento di circa un quarto in paragone all'anno precedente (2016: 646). La ragione principale dell'aumento consiste secondo il parere dell'Ombudsman nel preannunciato cambio di tecnologia e nell'ambizione da parte del fornitore del servizio universale, di aumentare la propria clientela per la fine dell'anno di rapporto Dopo aver stipulato un nuovo contratto con il fornitore del servizio universale e aver trasferito il numero, i fornitori precedenti hanno fatturato a carico della clientela delle spese di disdetta per aver cambiato il fornitore rispettivamente delle spese per disdetta anticipata del contratto. Inoltre sono state rilevate delle controversie riguardanti le spese di disdetta in ragione al trasferimento del cliente verso l'estero.

Questo motivo di ricorso corrispondeva a circa il 15% di tutti i reclami inoltrati (2016: 9.8%).

Evoluzione ricorsi in ambito blocco, annullamento, disdetta, conditioni generali



Disdetta durante la durata contrattuale minima

Sebbene molti fornitori di servizi di telecomunicazione rinuncino alla conclusione di abbonamenti con una durata minima, esistono a tutt'oggi molti contratti con una durata contrattuale 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, spesso di 60 giorni.

Se un fornitore 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 giustificanti 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 hanno più proposto un contratto unico che includeva sia l'acquisto del dispositivo che l'abbonamento al servizio erogato. Essi sono passati a una stipulazione di due contratti separati, poiché in caso di conflitto si trovava 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 ancora una spesa. Finché questo costo, tenuto conto delle rate già saldate dal cliente, non supera il prezzo complessivo del telefono, tale prassi viene considerata adeguata.

Disdetta durante il rinnovo automatico del contratto

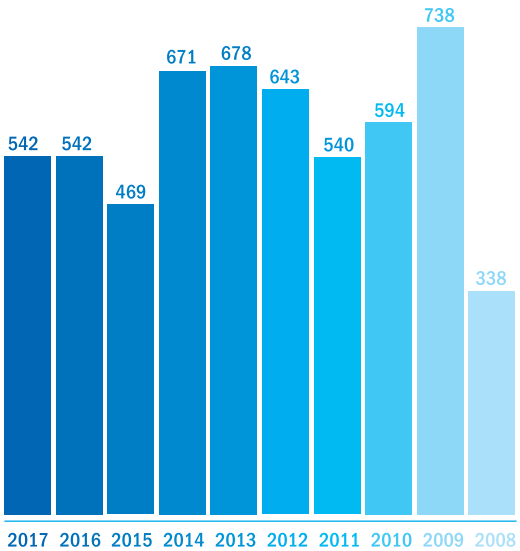
Negli ultimi anni i fornitori di telecomunicazione più affermati sul mercato hanno abbandonato la prassi dei contratti roll-over. Ciò nonostante vi sono ancora molti fornitori che rinnovano automaticamente (per esempio di 12 o 24 mesi) il contratto dopo la durata minima se non viene inoltrata una disdetta entro i termini. Dopo il suo rinnovo, un tale contratto può essere disdetto, rispettando il termine di preavviso, solo entro la fine della nuova durata contrattuale. Proprio nel caso di rapporti contrattuali durati numerosi anni, le/i clienti spesso non ricordano la data in cui il contratto è stato 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 messa a carico della clientela, 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 prolungato 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 dei fornitoridi di telecomunicazione di rendere più flessibili le modalità di rescissione contrattuale.

Qualità del servizio incluso servizio clientela

Rientrano, sotto questo motivo della controversia, vertenze sulla qualità dell'allacciamento telefonico, internet o del segnale televisivo. Se una/un cliente si lamenta della scarsa copertura di rete o del tremolio dell'immagine televisiva 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.

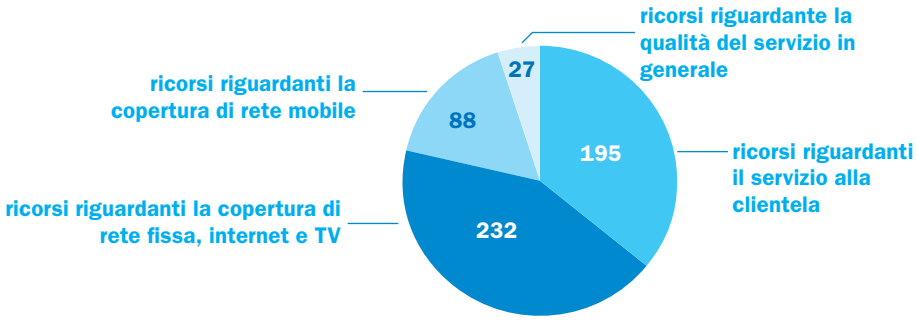
Evoluzione casi riguardanti qualità del servizio incl. servizio clientela



Nell'anno di rapporto sono stati rilevati come nell'anno precedente 542 ricorsi in quest'ambito, ciò che corrisponde al 10% di tutti i ricorsi.

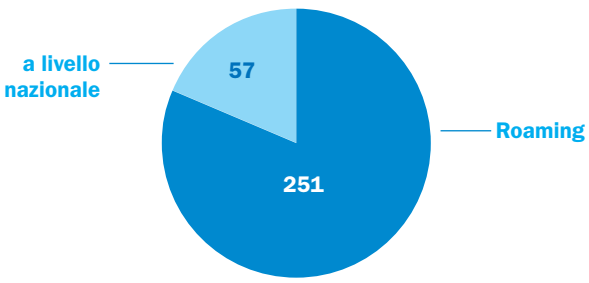
Complessivamente sono state inoltrate 347 richieste riguardante questo motivo di ricorso. Sono state avviate 55 procedure di conciliazione (casi) su questa problematica. I restanti 292 ricorsi consistevano in richieste ancora aperte, per le quali si poteva avviare una procedura o che erano già state archiviate, poiché le/i clienti dopo aver ottenuto le dovute informazioni da parte delle collaboratrici/dei collaboratori dell'Organo di conciliazione, si sono rivolte al fornitore e hanno potuto trovare un accordo. L'avvio di una procedura non era dunque più necessario in questi casi.
I 347 ricorsi sulla qualità del servizio nell'anno di rapporto possono essere suddivisi nel modo seguente: 232 sulla qualità copertura rete, internet e TV, 88 sulla qualità copertura rete mobile e 27 sulla qualità del servizio ingenerale.
Sorprende che siano stati inoltrati solo 88 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.

Per quanto riguarda gli altri casi, si trattava di ricorsi relativi al servizio clientela. Anche in questo ambito sono state avviate solamente 17 procedure di conciliazione.



Comunicazione vocale e trasmissione dei dati

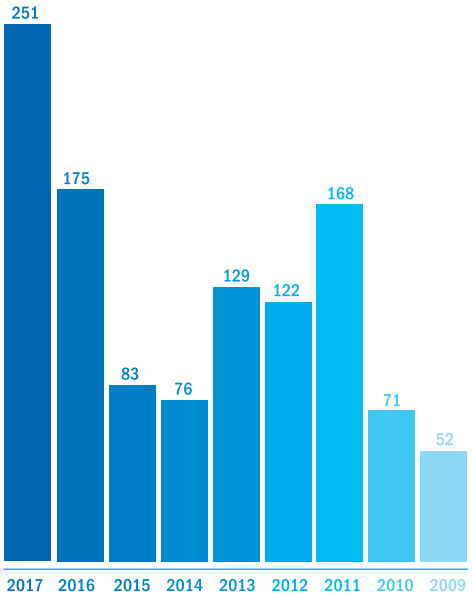
Nell'anno di rapporto sono stati inoltrati 308 ricorsi sulla comunicazione vocale e sulla trasmissione dei dati. Questo motivo di ricorso comprende da una parte i ricorsi sulla comunicazione vocale e sulla trasmissione dei dati con il telefono mobile all'estero (cosiddetto roaming: 251 ricorsi) e dall'altra i ricorsi sulla comunicazione vocale e sulla trasmissione dei dati mobili a livello nazionale (57 ricorsi).



Ricorsi riguardanti il roaming

Questo motivo di ricorso comprende l'utilizzo del telefono cellulare per la comunicazione vocale e per la trasmissione dei dati all'estero (Chiamate, SMS, dati, ecc.). Sono state registrati 251 ricorsi sulla problematica delle ingenti spese di collegamento all'estero, ciò che rappresenta un valore record. In paragone all'anno precedente si rileva un aumento del 43%.

Questo continuo aumento è dovuto, fra l'altro, all'introduzione di nuovi software su alcuni telefoni cellulari. Se essi sono attivi, non basta sconnettere la trasmissione di dati mobili del telefono cellulare. Occorre anche impedire manualmente che il dispositivo si connetta automaticamente a un'altra rete mobile più potente, nel caso in cui una connessione WLAN sia troppo debole. Molte/molti clienti non ne erano a conoscenza di questo fatto. Di conseguenza sono stati fatturati costi ingenti dai fornitori, sebbene le/i clienti avessero agito correttamente, collegando il loro dispositivo mobilie alla rete WLAN. Inoltre. le/i clienti hanno contestato più volte la fatturazione delle chiamate all'estero, poiché i relativi costi avrebbero dovuto essere compresi nell'opzione attivata per l'utilizzo all'estero o nell'abbonamento stesso. Sono stati inoltrati diversi ricorsi riguardanti le spese di roaming, che sono state fatturate per la mancata disattivazione della casella vocale.



Evoluzione casi Roaming

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 applicate all'estero per il roaming internazionale (art. 10a cpv. 1 OST). Inoltre, le/i clienti, al momento in cui entrano in una rete di telefonia estera, devono essere informate/i senza indugio e gratuitamente sui seguenti costi dei servizi di roaming internazionale (art. 10a cpv. 2 OST):
- Chiamate verso la Svizzera e chiamate locali;
- Chiamate in entrata;
- Invio di SMS e
- Trasmissione di dati, compreso l'invio di MMS.

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

Nell'anno preso in esame, le citate disposizioni sono state perlopiù validamente applicate. Alcuni fornitori di servizi di telecomunicazione si 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 le/i 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.

Ricorsi sulla comunicazione vocale e sulla trasmissione dei dati a livello nazionale

La maggior parte dei 57 ricorsi nell'ambito della comunicazione vocale e di trasmissione dei dati riguardava la fatturazione per 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 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.
In alcuni casi le/i clienti hanno contestato la fatturazione di chiamate nazionali oppure chiamate dalla Svizzera verso l'estero, sebbene queste avessero dovuto essere comprese nel prezzo di

abbonamento. Anche questi ricorsi sono rilevati sotto il motivo di ricorso “comunicazione vocale e trasmissione dei dati a livello nazionale”.

Diversi

Se una controversia era causata da più problematiche, il ricorso veniva registrato sotto il motivo “diversi”. Nell’anno di rapporto sono stati rilevati 107 ricorsi riguardanti questo motivo di ricorso.

Contatti con i media

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.

Le tariffe sono parte integrante di un contratto

Problema: Il cliente ha prorogato il suo abbonamento attuale e ha preso conoscenza solo 4 mesi dopo dai mass-media, che il fornitore ha aumentato le tariffe di roaming e le tariffe per le chiamate dalla Svizzera verso l'estero. In ragione dei mutamenti contrattuali il cliente ha disdetto il contratto anticipatamente. Il fornitore ha rifiutato di accettare la disdetta anticipata, osservando che le tariffe di roaming e le tariffe per le chiamate verso l'estero non sono parte integrante del contratto e perciò non vi sarebbe alcuna modifica contrattual che giustificherebbe una disdetta anticipata senza spese. L'Ombudsman ha dovuto esaminare se le tariffe di roaming e le tariffe per le chiamate verso l'estero erano parti integranti del contratto di abbonamento e se la loro modifica avrebbe legittimato una disdetta anticipata senza spese.

Consiglio: Di principio il contenuto contrattuale è vincolante per le parti contraenti. Se una modifica è stata prevista nel contratto o nelle CG in modo chiaro, una modifica unilaterale può essere eseguita. In caso contrario ha la possibilità di disdire il contratto anticipatamente a decorrere dell'applicazione della modifica. Verifichi al momento della conclusione contrattuale il contratto, le CG e le altre parti contrattuali. Qualora il fornitore introduca un aumento delle tariffe senza una clausola contrattuale corrispondente, ha la possibilità di disdire anticipatamente il suo contratto.

Le tariffe di roaming e le tariffe per le chiamate verso l'estero non erano state regolate nella documentazione contrattuale che si riferiva, sotto rubrica "tariffe", all'abbonamento. Nell'abbonamento non vi era nessuna clausola riguardante le tariffe. La mancanza di una regolamentazione delle tariffe nel contratto stipulato tra le parti non può essere giustificata con il fatto che queste non sono parte integrante del contratto. I contratti di telefonia mobile sono composti da diversi elementi, ossia dal documento contrattuale e delle CG. Inoltre, fanno parte della documentazione contrattuale altri allegati come ad esempio le liste dei prezzi oppure specifiche tecniche. Questa struttura modulare del contratto è dovuta alla complessità dei contenuti regolati come pure all'elevata dinamicità riscontrata nell'ambito delle telecomunicazioni che può richiedere, in tempi relativamente brevi rispetto ad altri ambiti, delle importanti modifiche. Sulla base di queste considerazioni l'Ombudsman è giunto alla conclusione che le tariffe di roaming e le chiamate verso l'estero sono parti integranti di un contratto.

Di principio il contenuto contrattuale può essere modificato solo di comune accordo. Se le parti prevedono già al momento della conclusione contrattuale l'insorgere di eventi futuri o modifiche, è possibile introdurre sin dall'inizio una cosiddetta clausola di modifica. Queste clausole sono di regola contenute nelle CG, che sono parte integrante del contratto, poiché di regola sono state accettate dalla clientela già al momento della conclusione contrattuale. In riferimento alla giurisprudenza del Tribunale federale tali clausole devono menzionare sia l'evento futuro che l'entità della modifica. In altre parole, la modifica contrattuale è valida se i presupposti sono già stati fissati a grandi linee nel contratto iniziale. Nel caso di clausole non chiare rispettivamente non abbastanza determinate la parte che desidera modificare il contratto unilateralmente deve concedere all'altra parte, che non concorda con la modifica, un diritto di disdetta straordinario, nella misura in cui la modifica sia essenziale.

Nella presente causa la clausola di modifica, contenuta nelle CG, non era abbastanza chiara. Non dava alcuna spiegazione sulla fattispecie determinante e sull'entità della modifica unilaterale. Inoltre, mancava una regolamentazione che concedeva al fornitore il diritto di modificare in qualsiasi momento le tariffe. L'Ombudsman comprende che la modifica delle tariffe dipende da

diversi fattori dettati perlopiù dall'andamento del mercato. Ciò nonostante, è possibile pretendere dal fornitore l'introduzione, nelle sue CG, di una regolamentazione chiara e inequivocabile sulla riserva di eventuali modifiche future dei prezzi. Inoltre, la clientela dovrebbe essere informata direttamente dal fornitore sulle eventuali modifiche tariffarie. Quale utente la/il cliente dovrebbe poter fare affidamento sul fornitore così da poter essere certa/certo che le/gli siano comunicate le modifiche tariffarie previste. Per tali ragioni nella proposta di conciliazione è stato accordato che il fornitore conceda al cliente un diritto di disdetta anticipato, sebbene sia stato toccato da tale modifica solo in modo astratto (ovvero solo dopo il consumo dei 60 minuti gratuiti o nel caso di un viaggio all'estero in un paese non compreso nell'abbonamento).

In sintesi si può concludere che le tariffe roaming e le tariffe per le chiamate all'estero sono parti integranti di un contratto. Il fornitore dovrebbe informare la sua clientela sulle modifiche dei prezzi in modo chiaro e diretto. In che misura le modifiche di tariffe giustifichino una disdetta anticipata senza spese dipende della disposizione contrattuale e deve essere valutato di casi in caso.

Pomo della discordia: data di portabilità

Problema: Con scritto dell'8 ottobre 2016 il rappresentante legale Y ha disdetto il contratto per il 13 dicembre 2016. Il fornitore Z è stato informato, che il numero 07..... doveva essere portato verso un altro operatore. La portabilità del numero, richiesta tramite l'apposito formulario, era prevista per il 13 dicembre 2016. La richiesta è stata inoltrata presso il fornitore Z il 29 ottobre 2016. Il fornitore di telecomunicazione Z ha rifiutato la portabilità per il 13 dicembre 2016. Il prossimo termine possibile era il 28 dicembre 2016.

Consiglio: Osservi il termine di disdetta nel suo contratto e si informi sulla durata dell'invio della lettera di disdetta. Esiga la portabilità del suo numero in anticipo così da poter risolvere potenziali problemi in tempo.

Il cliente ha concluso il 13 dicembre 2014, tramite il suo rappresentante, un contratto con una durata minima di 24 mesi. Con un preavviso di 60 giorni il contratto poteva essere disdetto solo alla fine della durata contrattuale minima. Nella presente causa il cliente rispettivamente il suo rappresentante hanno disdetto il contratto l'8 ottobre 2016 per il 13 dicembre 2016. Il preavviso di 60 giorni era perciò stato rispettato e la disdetta era dunque stata inoltrata in conformità alle prescrizioni contrattuali.

Conformemente all'art. 28 cpv. 4 della Legge sulle telecomunicazioni (LTC; 784.10) i fornitori di servizi di telecomunicazione devono garantire la portabilità dei numeri. Nell'appendice 1 dell'Ordinanza sui servizi di telecomunicazione (OST; 784.101.1) vengono concretizzate i requisiti della portabilità di un numero. Nel presente caso il cliente desiderava trasferire il suo numero di telefono il 13 dicembre 2016. Il fornitore Z era invece partito dal presupposto che il trasferimento del numero di telefono era possibile solamente a partire dal 28 dicembre 2016, visto che la richiesta di portabilità era stata presentata solo il 29 ottobre 2016.

Le osservazioni del fornitore Z non possono essere ritenute. La disdetta del contratto e il trasferimento del numero telefonico sono due eventi ben distinti. Il cliente ha disdetto il contratto l'8 ottobre 2016 e ha inoltrato la richiesta di trasferimento il 29 ottobre 2016. Evidentemente il fornitore ha erroneamente equiparato la richiesta di portabilità del numero a una disdetta e ha, di conseguenza, calcolato il termine di preavviso di 60 giorni a partire dal 29 ottobre 2018. La data d'invio della disdetta e la richiesta di portabilità possono coincidere. Ma non è una

regola imperativa. Dopo l'invio di una disdetta la portabilità di un numero telefonico può essere richiesta di regola fino all'ultimo giorno del termine di disdetta (Cifra 5.1 Requisito 2b Allegato 1 dell'Ordinanza).

Occorre tener conto del fatto che conformemente alla Cifra 5.1, Requisito 4 dell'Allegato 1 dell'Ordinanza il fornitore di servizi di telecomunicazione ricevente può chiedere che la portabilità del numero venga effettuata il giorno lavorativo seguente il termine di disdetta del cliente. Il fornitore di origine è tenuto ad accettare la richiesta. Il nuovo fornitore ha, in concreto, trasferito il numero di telefono del cliente, il 13 dicembre 2016, in modo corretto.

Il fornitore di origine deve confermare o motivare un rifiuto della richiesta di portabilità dopo un giorno lavorativo in caso di numeri di telefonia mobile rispettivamente dopo due giorni lavorativi in caso di numeri di telefonia fissa. In concreto la portabilità per il 28 dicembre 2016 è stata confermata al cliente solo il 13 novembre 2016. La conferma è avvenuta dunque in ritardo.

Riassumendo si può dunque concludere che la portabilità del numero di telefono avrebbe dovuto avvenire il 13 dicembre 2016 e che la richiesta di portabilità è stata confermata dal fornitore d'origine più tardi del previsto.

Fatture recapitate in ritardo

Problema: Il cliente X ha lamentato l'invio tardivo delle fatture e la conseguente riduzione del termine di pagamento. Ha chiesto l'invio tempestivo delle fatture per posta al fine di evitare la diminuzione dei termini di pagamento di 10-14 giorni. Nella presente causa l'Ombudsman è stato confrontato con la problematica riguardante il termine di recapito delle fatture da parte del fornitore.

Consiglio: Di principio un credito è immediatamente esigibile. Perciò, se il fornitore non invia le fatture immediatamente, possono insorgere dei malintesi fra le parti. Domandi al suo fornitore se esiste la possibilità di ricevere le fatture tramite posta elettronica. Il recapito delle fatture per e-mail, infatti, avviene nella maggior parte dei casi prima del recapito per posta.

Molte consumatrici / molti consumatori partono dal presupposto che i termini e le modalità di pagamento siano regolamentati legalmente. In realtà nella legge non si trova nulla al riguardo. Sebbene nella pratica commerciale sia usuale concedere un termine di pagamento di 30 giorni, la legge non si esprime sui termini di pagamento. Infatti, la legislazione svizzera sancisce all'art. 75 CO l'esecuzione immediata o la richiesta di eseguire immediatamente un'obbligazione, qualora il tempo non sia determinabile né contrattualmente né dalla natura del rapporto giuridico.

Per questa ragione vale quanto segue: Prestazione contro denaro. Nel caso d'invio di fatture sono ricorrenti termini da 10 a 30 giorni. Sono possibili termini più corti o più lunghi. Anche nell'ambito delle telecomunicazioni i termini di pagamento si distinguono da fornitore a fornitore e dalle corrispondenti condizioni generali. Di principio, anche in quest'ambito, sono previsti termini di pagamento tra i 10 e 30 giorni. La richiesta di pagamento della prestazione è effettuata tramite l'invio della fattura. Il denaro deve essere stato versato sul conto del beneficiario l'ultimo giorno del termine di pagamento.

La data d'esecuzione non corrisponde all'ultimo giorno del termine di pagamento. Al raggiungimento della data d'esecuzione un'obbligazione diventa esigibile giuridicamente. Se il fornitore concede al suo cliente un termine di pagamento di 10 giorni, significa che il cliente ha 10 giorni

di tempo a decorrere dalla data d'esecuzione per saldare la fattura. Se, tuttavia, sulla fattura è indicato il termine "pagabile entro il …" è decisiva questa data.

Nella presente causa, le fatture del fornitore presentano un termine di pagamento. Se non fosse stato indicato un termine di pagamento, sarebbe applicabile un termine di pagamento di 30 giorni (il quale si trova nelle condizioni generali del fornitore).

Pertanto si constata che il cliente non ha alcun diritto di esigere un termine di pagamento di 30 giorni. Il fornitore ha comunque proposto al cliente X di registrarlo in un periodo d'invio di fattura precedente.

Persistente tentativo di conclusione contrattuale

Problema: Il cliente X è stato contattato a più riprese dal fornitore Y senza accettare le sue offerte. Nel 2017, il fornitore Y si è recato presso il domicilio del cliente. In quest'occasione egli l'ha persuaso a sottoscrivere un contratto prevedente una connessione internet che X non ha in realtà mai chiesto. X ha già una certa età e non possiede un computer. Ha inoltre osservato di aver confuso Y con il suo fornitore, visto che le rispettive ragioni sociali sono molto simili. Inoltre, sul contratto non figura il nome del cliente X bensì un altro nome. In questo caso l'Ombudsman ha tentato di esaminare la validità del contratto sottoscritto, analizzando, da una parte, gli elementi essenziali e la problematica del dovere d'informazione del fornitore al momento delle negoziazioni in vista di un contratto, e dall'altra, l'impatto delle informazioni fuorvianti date dal fornitore Y sull'esistenza di una connessione internet.

Consiglio: Non sottoscriva alcun contratto prima di averne letto attentamente il contenuto. Eviti di concludere un contratto a domicilio se si sente sotto pressione. Sorvegli inoltre le fatture dei fornitori di servizi di telecomunicazione dei suoi famigliari in età più avanzata che talvolta non osano rifiutare un'offerta contrattuale. Se è stato indotto in errore e ha concluso un contratto indesiderato, dispone di un diritto di revoca di 14 giorni. La consigliamo di contestare il contratto per lettera raccomandata. Se l'operatore non l'ha informata correttamente sul suo diritto di revoca, può revocare il contratto in qualsiasi momento.

Il fornitore Y si è recato a più riprese presso l'abitazione del cliente X senza tuttavia mai accettare le offerte proposte. In occasione di un'ennesima visita, il cliente ha sottoscritto un contratto con una connessione internet. La volontà di X di concludere un contratto è stata messa in questione dal suo rappresentante che osserva che il cliente, già in età avanzata, non possiede alcun computer. Inoltre, il nome indicato sul contratto non corrisponde al nome del cliente.

Conformemente all'art. 1 del Codice delle obbligazioni (CO; RS 220), il contratto è validamente sottoscritto se le parti hanno manifestato concordemente la loro reciproca volontà. I punti seguenti costituiscono gli elementi essenziali di un contratto, validamente concluso: l'identificazione delle parti contraenti, ossia il cliente e il fornitore di servizi; il contenuto del contratto, ad esempio il tipo di abbonamento; il prezzo, che deve essere determinato o almeno determinabile, ad esempio il prezzo dell'abbonamento mensile.

L'Ombudsman constata che l'identificazione delle parti pone un problema poiché il contratto indica il nome di famiglia "T" e non corrisponde dunque al nome di famiglia del cliente che è "X".

Un dovere d'informazione della/del professionista nei confronti della consumatrice/del consumatore esiste solo se sono date le quattro condizioni seguenti:

- La/Il professionista è in possesso dell'informazione o dovrebbe esserlo
- Il fatto non è conosciuto alla consumatrice/al consumatore e non è tenuto a saperlo. La/Il professionista deve inoltre poter identificare la mancata informazione (carattere riconoscibile dell'ignoranza)
- La/Il professionista sa o dovrebbe sapere che l'informazione è importante per la consumatrice/il consumatore (carattere riconoscibile dell'importanza dell'informazione)
- La/Il professionista non può far valere un interesse superiore a quello della consumatrice/del consumatore che l'autorizza a mantenere la riservatezza.

L'Ombudsman parte dal presupposto che Y avrebbe dovuto dare delle informazioni più chiare al cliente in riguardo al contenuto contrattuale. Egli non può tuttavia verificare la maniera in cui le trattative precontrattuali hanno avuto luogo, dato che il fornitore Y non ha inoltrato alcuna presa di posizione. Vista la mancanza della presa di posizione del fornitore, l'Ombudsman si fonda unicamente sulle dichiarazioni del rappresentante di X il quale sostiene come il suo mandante non sia stato correttamente informato dal fornitore Y.
Infine, l'Ombudsman è giunto alla conclusione che il collaboratore di Y doveva essere a conoscenza dell'età avanzata del cliente e doveva dunque presuppore che X non necessitava di una connessione internet e che non si trovava a proprio agio con le nuove tecnologie.

In linea di massima, la dottrina recente paragona l'errore d'informazione da parte della/del professionista a un errore ai sensi degli art. 23 segg. CO. Di conseguenza la validità del contratto è rimessa in questione.

L'Ombudsman constata dunque che il contratto tra il fornitore Y e il cliente X era inficiato da errore essenziale al momento delle trattative contrattuali, in ragione dell'errata informazione fornita da Y in riguardo all'esistenza di una connessione internet così come in riguardo alla conclusione stessa del contratto fra le parti, dato che il cliente aveva già un allacciamento telefonico per mezzo di un altro operatore e aveva già menzionato di non desiderarne un altro.

Fatturazione di dati fantasma

Problema: Il cliente X contesta le spese di roaming internazionale, fatturate dal fornitore. Osserva che il figlio minorenne, utente del numero, nel periodo di fatturazione si trovava in Svizzera. Il cliente X contesta inoltre la fatturazione di un'opzione di roaming, mai stata attivata.

Consiglio: Faccia attenzione a configurare correttamente il suo telefono cellulare, ad esempio, qualora si trovasse in altitudine oppure in prossimità di una zona di frontiera. Durante la conclusione contrattuale, si consiglia di chiedere informazioni al fornitore interessato in riguardo alla configurazione dell'apparecchio e alle opzioni di roaming che possono essere attivate. Se stipula un contratto a favore di un minorenne, si informi presso il fornitore sulle eventuali misure di protezione che possono essere adottate.

Il cliente X rifiuta di saldare l'importo di CHF 50.-- concernente l'attivazione dell'opzione "Y". Egli sostiene che suo figlio non abbia inviato alcun SMS al numero 5522 per attivare l'opzione "Y". Conformemente a una lista di SMS inviati, fatta valere dal fornitore, risulta che il controverso SMS sarebbe invece stato inviato il 27 gennaio 2018, contenente la parola chiave richiesta, al fine di attivare l'opzione "Y".

Esaminando le condizioni generali e le informazioni pubblicitarie del fornitore, l'Ombudsman è giunto alla conclusione che l'opzione "Y" è fatturata integralmente senza deduzioni, anche se

l'opzione è stata attivata nel corso del periodo mensile e non all'inizio. Inoltre, l'Ombudsman ha osservato che una tale opzione è attivata per un periodo indeterminato e può essere disdetta solo al termine di un mese. Pertanto, la doppia fatturazione dell'opzione visibile sulla fattura del 1° febbraio 2017 è dovuta alla fatturazione dell'opzione per il mese di gennaio 2017, riportata su questa fattura, e per il mese successivo di febbraio 2017. L'Ombudsman è dell'avviso che il fornitore ha fatturato correttamente quest'opzione. Ciò nonostante, siccome il cliente non era al corrente che suo figlio avesse attivato l'opzione e che ha potuto disattivarla solo dopo aver visionato l'importo sulla fattura del mese di febbraio 2017, l'Ombudsman invita il fornitore a prendersi carico della metà delle spese.

Per quanto attiene alle spese di roaming contestate dal cliente, il fornitore osserva che, talvolta, può succedere che il telefono cellulare si connetta a una rete se non è configurato correttamente. L'Ombudsman condivide lo stesso parere e ritiene che la clientela debba autonomamente informarsi sulle funzioni tecniche del proprio telefono cellulare e che debba assumersi dunque la responsabilità dell'uso del suo dispositivo.

L'art. 10a cpv. 2 OST impone a tutti gli operatori d'informare i suoi clienti tempestivamente, gratuitamente e in modo comprensibile suoi costi massimi dei servizi di roaming internazionale, nel caso di chiamate verso la Svizzera (litt. a), di chiamate in entrata (litt. b), delle chiamate locali (litt. c), dell'invio di SMS (litt. d), e delle trasmissione di dati, compreso l'invio di MMS (litt. e).

Il figlio del cliente si trovava in montagna al momento delle controverse connessioni. Le zone di frontiera come quelle in altitudine sono particolarmente esposte al problema delle connessioni indesiderate a una rete straniera. L'Ombudsman conferma infatti che un telefono cellulare può connettersi a una rete straniera, anche trovandosi in Svizzera, se il suo segnale è più forte della connessione in Svizzera e se il dispositivo non è configurato in modo corretto.

Tuttavia, in linea di massima l'operatore dovrebbe consigliare il cliente in funzione alle necessità e richieste al momento della conclusione contrattuale. L'Ombudsman constata che il cliente aveva già avuto questo genere di problema nell'estate 2016 e che il fornitore gli aveva in quell'occasione già indicato come evitare le connessioni a delle reti straniere indesiderate.

L'Ombudsman non è in possesso di elementi sufficienti al fine di determinare se il figlio del cliente abbia effettivamente ricevuto un SMS d'informazione sulle tariffe all'estero al momento della connessione alla rete francese.

Viste le circostanze del caso non è possibile appurare con certezza se il fornitore abbia violato il suo dovere d'informazione.

Per tale ragione l'Ombudsman invita le parti a venirsi incontro e a dividersi la spesa litigiosa.

Bilancio - Attivi

Bilancio al 31 dicembre 2017 a confronto con l'anno precedente

		31.12.2017		31.12.2016
Attivo circolante				
Liquidità				
Cassa	CHF	59.30	CHF	174.40
Postfinance 89-784503-6	CHF	405'438.65	CHF	0.00
BEKB conto corrente 16 269.117.6.40	CHF	473'099.81	CHF	945'281.73
Totale liquidità	CHF	878'597.76	CHF	945'456.13
Crediti risultanti da forniture e prestazioni				
Crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF	410'718.90	CHF	309'001.70
Delcredere	CHF	-78'014.15	CHF	-62'728.40
Totale crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF	332'704.75	CHF	246'273.30
Altri crediti a breve termine				
BEKB deposito cauzionale 42 4.243.170.34	CHF	25'716.55	CHF	25'707.70
Delimitazioni contabili attive	CHF	133'285.65	CHF	115'225.57
Totale attivo circolante	**CHF**	**1'370'304.71**	**CHF**	**1'332'662.70**
Attivi immobilizzati				
Beni mobili				
Mobilio d'ufficio	CHF	1.00	CHF	1.00
Totale immobilizzi	**CHF**	**1.00**	**CHF**	**1.00**
TOTALE ATTIVI	**CHF**	**1'370'305.71**	**CHF**	**1'332'663.70**

Bilancio - Passivi

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

		31.12.2017		31.12.2016
Capitale di terzi				
Capitale di terzi a breve termine				
Debiti da forniture e prestazioni	CHF	792.00	CHF	2'501.80
Debiti imposta sul valore aggiunto	CHF	5'921.75	CHF	8'836.00
Limitazioni contabili passive	CHF	45'515.00	CHF	54'258.95
Ritorno dell'eccedenza dei ricavi accumulati	CHF	85'203.86	CHF	0.00
Pagamenti anticipati				
Pagamenti anticipati Swisscom (Schweiz) AG	CHF	176'623.80	CHF	252'277.80
Pagamenti anticipati upc cablecom GmbH	CHF	180'404.15	CHF	194'640.00
Pagamenti anticipati Salt Mobile SA	CHF	383'692.30	CHF	264'271.10
Pagamenti anticipati Sunrise Communications AG	CHF	162'119.05	CHF	218'667.35
Pagamenti anticipati TelCommunication Services AG	CHF	6'880.15	CHF	11'609.00
Pagamenti anticipati TalkTalk AG	CHF	43'520.65	CHF	22'347.70
Pagamenti anticipati Echovox SA	CHF	9'633.00	CHF	33'254.00
Totale Risconti passivi e accantonamenti a breve termine	CHF	1'093'591.96	CHF	1'051'325.90
Totale capitale di terzi a breve termine	**CHF**	**1'100'305. 71**	**CHF**	**1'062'663.70**
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 PASSIVI	**CHF**	**1'370 305'71**	**CHF**	**1'332'663.70**

Conto economico

Conto d'esercizio del 2017 a confronto con l'anno precedente

		2017		2016
Ricavo netto				
Spese procedurali dei pag. per singolo caso	CHF	277'821.54	CHF	449'229.26
Spese procedurali dei pagatori in anticipo	CHF	756'636.45	CHF	621'318.95
Modifiche Delcredere	CHF	-15'285.75	CHF	-48'135.40
TOTALE RICAVO NETTO	**CHF**	**1'019'172.24**	**CHF**	**1'022'412.81**
Stipendi	CHF	-641'208.05	CHF	-722'418.55
Compensi per il Consiglio di Fondazione	CHF	-28'000.00	CHF	-26'000.00
Prestazioni sociali	CHF	-98'972.60	CHF	-108'288.60
Formazione continua	CHF	-285.00	CHF	-747.00
Spese accessione per il personale	CHF	-6'272.94	CHF	-5'138.95
CONTRIBUTO DI COPERTURA 1	**CHF**	**244'433.65**	**CHF**	**159'819.71**
Altri costi d'esercizio				
Canone di locazione e spese condominiali	CHF	-59'834.20	CHF	-59'773.20
Manutenzione e sostituzione del mobilio d'ufficio	CHF	-4'718.35	CHF	-5'877.75
Assicurazioni di beni materiali	CHF	-1'365.45	CHF	-1'365.45
Materiale per l'ufficio	CHF	-3'681.35	CHF	-3'692.35
Telefono / fax / spese d'affrancatura	CHF	-11'472.70	CHF	-16'778.30
Spese d'informatica	CHF	-23'120.55	CHF	-21'876.00
Costi giuridici / contabilità / revisione	CHF	-29'426.80	CHF	-24'932.95
Libri / riviste	CHF	-1'345.25	CHF	-1'341.95
Spese pubblicitarie / materiale pubblicitario	CHF	-7'418.25	CHF	-5'440.45
Spese di rappresentanza	CHF	-10'353.25	CHF	-10'327.80
Spese di rappresentanza del Con. di Fondazione	CHF	-817.15	CHF	-561.35
Emolumenti / tasse / permessi	CHF	-9'450.00	CHF	-9'840.00
Totale altri costi d'esercizio	**CHF**	**-163'003.30**	**CHF**	**-161'807.55**
Ammortamenti	CHF	-2'313.60	CHF	-4'500.00
Risultato d'esercizio prima del risultato finanziario	**CHF**	**79'116.75**	**CHF**	**-6'487.84**
Spese finanziarie	CHF	-393.07	CHF	-342.34
Ricavo finanziario	CHF	12.85	CHF	272.35
Proventi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF	6'821.75	CHF	6'557.83
Costi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF	-354.42	CHF	0.00
Rimborso dell'eccedenza dei ricavi	CHF	-85'203.86	CHF	0.00
UTILE -	**CHF**	**0.00**	**CHF**	**0.00**

TBC

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

Gümligen, 8. maggio 2018

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 2017.

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

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

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 dell'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) esso esercita quest'attività dal 1° luglio 2008.

I Fondatori

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 2017 il Consiglio di fondazione era composto dalle seguenti persone:

Membri indipendenti del Consiglio di fondazione:
Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Presidente
Dr. Claudia Kaufmann
Prof. Dr. Sita Mazumder (fino al 31.8.2017)
Prof. Anne Christine Fornage (dal 1.9.2017)
Corina Casanova (dal 1.9.2017)

Rappresentanti delle organizzazioni dei consumatori
Mathieu Fleury (Fédération romande des consommateurs, segretario generale; fino al 31.8.2017)
Babette Sigg Frank (Konsumentenforum kf)
Sophie Michaud Gigon (Fédération romande des consommateurs, segretaria generale; dal 1.9.2017)

Rappresentanti dei fornitori di servizi di telecomunicazione
Frank Zelger (UPC Svizzera Sagl)
Pascal Jaggi (Swisscom (Svizzera) SA)

Rappresentante dei servizi a valore aggiunto
Avv. Hans-Ulrich Hunziker, SAVASS (Swiss Association Value Added Services). Il suo mandato è sospeso dal 25.11.2014.

Il Consiglio di fondazione, 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 24 febbraio 2017 e il 1° settembre 2017.

L'Organo di conciliazione

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).

Il Team

Nell'anno 2017 il team di ombudscom era composto dai seguenti collaboratori (in ordine alfabetico):
Emiliano Bello, giurista (80%)
Beatrix Carelli, collaboratrice amministrativa (100%)
Sabrina Carron-Roth, giurista (40%)
Noemi Fedier, giurista (80% fino al 31.5.2017)
Michèle Lenz, giurista (50%)
Michaela Lewandowski, giurista (50% dal 4.10.2017)
Stéphanie Perroud, giurista (80%)
Eleonora Rhyn, giurista (50%; vice Ombudsman)
Marina Rickenbacher, giurista (50% dal 18.9.2017)
Dr. Oliver Sidler, avvocato (60%; Ombudsman)
Coline Steullet-Scherrer, giurista (50%; vice Ombudsman)
Mara Vassella, giurista (20% dal 1.9.2017)

L'Ombudsman

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.

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 2016, 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 2017 non è ancora stato trasmesso.

Preselezione e servizi indesiderati (inclusi i contratti a domicilio)

Contratti conclusi al telefono

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.

Contratti di preselezione 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: Appendice 2 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.

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 un organo indipendente dal 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 Ordinanza ComCom). In caso di contestazione del 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 Ordinanza ComCom).

Diritto di revoca

Il 1° gennaio 2016 è stato introdotto un diritto di revoca di 14 giorni sia per i contratti stipulati a domicilio che al telefono. Sino a questa data la revoca era possibile durante 7 giorni ed era valida unicamente per i contratti stipulati a domicilio.
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 14 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 risarcite (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 il canone del fornitore di telecomunicazione oppure se il fornitore di servizi a valore aggiunto mette sin dall'inizio a carico del cliente 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 fatturata telefonica. Non sono compresi SMS o MMS di pubblicità per servizi a valore aggiunto.

Se le/i clienti sono minori di 16 anni, i fornitori devono attivare il blocco all'accesso per tutte i servizi erotici, purché l'età sia conosciuta (art. 41 cpv. 1 OST).

Tipo di servizi a valore aggiunto e disposizioni legali

Servizi di abbonamento

Vi sono diversi generi di abbonamento riguardanti i servizi a valore aggiunto. La seguente distinzione 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.

Servizi di abbonamento SMS/MMS (modalità push)

Un servizio di abbonamento può prevedere diversi SMS o MMS. Si tratta di un cosiddetto servizio in modalità push. La clientela attiva un abbonamento e ottiene senza la necessità di 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.

Disposizioni legali

Le disposizioni legali sull'indicazione dei prezzi per gli SMS/MMS a pagamento sono regolate dall'art. 11b dell'Ordinanza sull'indicazione dei prezzi (OIP; RS 942.211). Il cpv. 1 prevede che il fornitore di servizi a valore aggiunto, prima dell'attivazione del servizio push, informi gratuitamente e chiaramente 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:

- 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.

Attivazione e disattivazione

I servizi Push a pagamento devono essere attivati dalle/dai clienti dopo la ricezione delle informazioni sul servizio (prezzo, procedura di disattivazione ecc.) nel luogo in cui è proposta l'offerta (p. es. internet) e sul dispositivo cellulare terminale (doppia procedura 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.

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.

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 si 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 (p. es. smartphone oppure tablet) dispone 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.

Chiamate verso numeri Premium

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.

Disposizioni legali

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).

Prassi inerente alle condizioni di ricevibilità (ultimo aggiornamento: 05/17)

Ai sensi dell'art. 8 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti una procedura di conciliazione può essere avviata se:

- è stata presentata un'istanza di procedura di conciliazione, che deve essere inoltrata per via elettronica, per fax o per posta, utilizzando l'apposito modulo;
- con l'istanza di conciliazione si può attendibilmente dimostrare che la parte richiedente abbia precedentemente tentato di trovare un accordo con la controparte. In particolare, l'ultimo contatto dimostrabile avuto con la controparte in merito alla controversia in essere non deve di principio risalire ad un lasso di tempo superiore ai dodici mesi
- l'istanza di conciliazione non risulta palesemente indebita;
- non è già stata conclusa una procedura di conciliazione concernente la stessa controversia e nessun tribunale o tribunale arbitrale si sta già occupando della medesima questione.
- è evidente comprendere nella pratica, sia per i clienti che per i fornitori, quando un'istanza di conciliazione risulti

Spesso non manifestamente abusiva o quando il precedente tentativo di conciliazione sia fallito. Il seguente compendio riassume pertanto la prassi dell'ufficio di conciliazione ombudscom in riguardo alle condizioni di ricevibilità. In certi casi l'ufficio di conciliazione può o deve a ragione discostarsi da tale prassi o considerare nuove o modificate condizioni di ricevibilità. In casi dubbi l'ufficio di conciliazione decide in modo indipendente e definitivo, se i presupposti necessari sono soddisfatti o meno (cfr. art. 8 cpv. 2 Regolamento procedurale e sugli emolumenti)

1. Forma e termini del tentativo di conciliazione

Forma scritta

Per lettera (posta A o B / consigliato per raccomandata ma non è requisito necessairo)

Termine di risposta a uno scritto

Per lettera:	Di regola 20 giorni dall'invio
Per E-Mail:	Di regola 10 giorni dall'invio
Per Fax:	Di regola 10 giorni dall'invio

Nessuna risposta del fornitore a uno scritto del cliente

Per lettera:	Un ulteriore scritto non è necessario se il primo può essere considerato quale tentativo di conciliazione o quale contestazione
Per E-Mail:	Seconda e-mail necessaria con termine di risposta di 10 giorni, se non viene inviata una conferma di ricezione
Per Fax:	Secondo fax necessario con termine di risposta di 10 giorni, se non siamo in possesso di un protocollo del fax

Termine di risposta se il cliente si rivolge al forniore più volte a brevi intervalli senza nuove richieste

Per lettera:	Di regola 20 giorni dall'invio del primo scritto
Per E-Mail:	Di regola 10 giorni dall'invio della prima e-mail
Per Fax:	Di regola 10 giorni dall'invio del primo fax

Termine di risposta se il cliente si rivolge al fornitore più volte a brevi intervalli con nuove richieste

Per lettera:	Di regola 20 giorni dall'invio dell'ultimo scritto con nuove richieste
Per E-Mail:	Di regola 10 giorni dall'invio dell'ultima e-mail con nuove richieste
Per Fax:	Di regola 10 giorni dall'invio dell'ultimo fax con nuove richieste

Forma orale

Il cliente deve di regola inoltrare all'Organo di conciliazione un riepilogo scritto e indicare approssimativamente il periodo di tempo, in cui il colloquio ha avuto luogo.

2. Manifesta abusività

Per la parte istante lo scopo e l'utilità perseguiti da una procedura di conciliazione devono essere raggiunti in conformità al regolamento procedurale e sugli emolumenti. Un'istanza di conciliazione è considerata abusiva se sono perseguiti fini estranei non contemplati del summenzionato regolamento

3. Contenuto del tentativo di conciliazione

3.1. In generale

3.1.1. Scritto di reclamo chiaro e possibilmente plausibile[1]

Il tentativo di conciliazione è fallito, se:

- il fornitore risponde al cliente mediante lettera standard senza prendere posizione sui punti contestati del cliente;
- il fornitore respinge in modo esplicito i punti contestati;
- il fornitore ignora i punti contestati dal cliente (non prende posizione in merito e non è interessato alla conciliazione);
- il fornitore non risponde allo scritto di reclamo del cliente;
- il fornitore adduce nuovi fatti o spiegazioni ma respinge in modo esplicito o concludente un accordo.

Il tentativo di conciliazione non è ancora fallito[2], se:

- il fornitore presenta una proposta al cliente;
- per il fornitore sono rimasti insoluti dei punti contestati e non respinge in modo esplicito o concludente la procedura di conciliazione;
- il fornitore presenta nuovi fatti e non respinge in modo esplicito o concludente un accordo;
- il fornitore prende posizione in merito alle richieste formulate dal cliente e non respinge in modo esplicito o concludente un accordo.

3.2. Disdetta

3.2.2. Disdetta motivata

3.2.1. Una disdetta non motivata non è sufficiente quale reclamo

Il tentativo di conciliazione è fallito, se:

- il fornitore conferma la disdetta per il termine contrattuale ordinario senza ulteriori chiarimenti;
- il fornitore replica con imposizione delle spese di disdetta anticipata sebbene il cliente nel suo scritto abbia esplicitamente contestato la presa a carico delle spese;
- il fornitore non risponde alle lamentele formulate del cliente.

Il tentativo di conciliazione non è ancora fallito[3], se:

- il fornitore conferma la disdetta per il termine contrattuale e presenta chiarimenti al riguardo senza tuttavia respingere una procedura di conciliazione in modo esplicito o concludente;
- il fornitore replica con imposizione delle spese di disdetta anticipata e il cliente non ha esplicitamente contestato la presa a carico delle spese di disdetta anticipata;
- il fornitore propone un'offerta al cliente.

3.3. Casi di servizi a valore aggiunto

3.3.1. Contestazione dei costi/servizi senza l'indicazione del numero di telefono coinvolto:

Il tentativo di conciliazione è fallito se il fornitore non risponde.

Motivazione: al fine di procedere ad ulteriori delucidazioni, il fornitore può chiedere al cliente il numero di telefono coinvolto. Senza richiesta di chiarimenti si presume mancanza di interesse del fornitore a una conciliazione. Per il resto cfr. le condizioni al titolo »In generale«

3.3.2. Contestazioni dei costi/servizi e risposta del fornitore di servizi a valore aggiunto con delucidazioni su come e quando il servizio è stato attivato.

Il tentativo di conciliazione è fallito:, se:

- il fornitore invia al cliente delucidazioni e/o un estratto della banca dati sull'attivazione del servizio, respinge la contestazione esplicitamente o in modo concludente e non mostra né esplicitamente né in modo concludente nessuna volontà di trovare un accordo.
- il fornitore non risponde allo scritto di contestazione del cliente.

Il tentativo di conciliazione non è fallito se:

- il fornitore invia al cliente delucidazioni e/o un estratto della banca dati sull'attivazione del servizio e non respinge un accordo esplicitamente o in modo concludente.
- In tale caso il cliente deve ancora reclamare, siccome un'eventuale intenzione di trovare un accordo non può essere a priori esclusa.
- Per il resto cfr. le condizioni al titolo »In generale«.

3.4. Invio della registrazione del colloquio nell'ambito di un contratto orale

3.4.1. Contestazione, che al telefono non è avvenuto nessun contratto e richiesta dell'invio della registrazione del colloquio

Il tentativo di conciliazione è fallito, se:

- il fornitore risponde con lettera standard senza esaminare le richieste del cliente né inviargli la registrazione del colloquio di vendita;
- il fornitore non risponde allo scritto del cliente;
- il fornitore invia la registrazione del colloquio al cliente, respinge tuttavia le sue lamentele esplicitamente o in modo concludente e non dimostra alcuna volontà di conciliazione.

Il tentativo di conciliazione non è fallito se:

- il fornitore invia le prove richieste dal cliente, ovvero la registrazione del colloquio e non respinge in modo esplicito o concludente una conciliazione.

In tal caso il cliente è tenuto nuovamente a reclamare, siccome ha ricevuto le prove richieste e un'eventuale intenzione di conciliazione del fornitore non può essere esclusa. Per il resto cfr. le condizioni al titolo »In generale«.

3.4.2. Scritto con richiesta di invio della registrazione del colloquio (senza ulteriori reclamazioni):

Il tentativo di conciliazione non è fallito.

Motivazione: Il cliente deve ancora reagire se il fornitore invia la registrazione del colloquio e contestarne il contenuto.

3.5. Casi di garanzia e pretese giuridiche derivanti dal diritto di acquisto

I reclami in merito al contratto di vendita ed in merito alla garanzia di apparecchi telefonici difettosi (spesso apparecchi per la telefonia mobile) e di altri apparecchi nel campo della telecomunicazione non possono essere trattati da parte dell'Organo di conciliazione. In questi casi non si tratta di controversie di diritto civile concernente la fornitura di servizi di telecomunicazione o la fornitura di servizi a valore aggiunto in senso stretto.

Nei casi di garanzia e di pretese giuridiche derivanti dal diritto di acquisto nei quali gli apparecchi si trovano in una stretta relazione tecnica o economica con i servizi di telecomunicazione forniti, l'Organo di conciliazione è unicamente competente a trattare domande legate al contratto di fornitura dei servizi di telecomunicazione (il contratto di abbonamento o il contratto prepaid).

3.6. Casi di SIM-Lock

L'Organo di conciliazione è competente per trattare casi concernenti lo sblocco dei SIM-Lock nei telefoni cellulari. In tal senso si presume che vi sia o vi sia stato un rapporto di clientela tra le parti, sia mediante acquisto di un apparecchio con conclusione di un contratto di abbonamento, sia mediante acquisto di una carta prepagata. Non sussiste alcun rapporto di clientela nel caso di mero acquisto di un apparecchio rispettivamente di vendita tra privati (ricardo, ebay, ecc.). In quest'ultimo caso l'acquirente può tuttavia chiedere una procura al cliente originario e quindi costituire un rapporto di clientela.

[1] Anche nel caso in cui lo scritto del cliente non fornisce chiaramente i punto contestati, viene considerato sufficiente quale tentativo di conciliazione qualora non gli sia trasmessa alcuna risposta. Se il fornitore avesse interesse ad una procedura di conciliazione, avrebbe la possibilità di rivolgersi al cliente per ulteriori informazioni.

[2] In questi casi il cliente deve nuovamente rivolgersi al fornitore, nella misura in cui è possibile, e rispondere al suo scritto.

[3] In tale circostanza il cliente si deve nuovamente rivolgere al fornitore e prendere posizione in merito allo scritto di quest'ultimo.

ombudscom

Schlichtungsstelle Telekommunikation
Organe de conciliation des télécommunications
Organo di conciliazione delle telecomunicazioni

Bundesgasse 26
3011 Bern
T 031 310 11 77
F 031 310 11 78
www.ombudscom.ch

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

© ombudscom, 2018