

**Relazione annuale 2018
dell' Organo di conciliazione delle tele-
comunicazioni**

INDICE

PREMESSA DELLA PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI FONDAZIONE	2
RELAZIONE ANNUALE DELL'OMBUDSMAN.....	3
1. Problematiche 2018	3
2. Fatti e cifre	7
2.1 Richieste e casi.....	7
2.2 Richieste	8
2.3 Casi (vere e proprie procedure di conciliazione)	10
2.3.1 Procedure di conciliazione in corso (casi).....	10
2.3.2 Procedure di conciliazioni terminate con successo.....	11
2.3.3 Ritiro delle domande di conciliazione	11
2.4 Valore litigioso	12
2.5 Lingua delle/dei clienti	13
2.6 Tipo di clientela.....	13
3. Spese e emolumenti di procedura.....	13
4. Procedura secondo la Legge sulla trasparenza	14
5. Contatti con i media.....	14
6. Il team dell'Organo di conciliazione	14
L'ORGANO DI CONCILIAZIONE.....	15
FONDAZIONE OMBUDSCOM.....	16
LE AUTORITÀ DI VIGILANZA	16
CONTO ANNUALE 2018 CON RAPPORTO DELL'UFFICIO DI REVISIONE.....	18

Premessa della Presidente del Consiglio di fondazione

L'offerta online è in continua crescita. I dati devono essere disponibili sempre più velocemente ovunque, in qualsiasi momento e su tutti i possibili supporti dati. Un rapido sguardo all'orologio, che adesso non solo visualizza l'ora, ma fornisce anche altre informazioni, lo smartphone come compagno costante o il computer portatile come ufficio ambulante o come home theatre: su tutti i computer deve essere disponibile il maggior numero possibile di dati in modo sempre più veloce. Anche in luoghi remoti, si vuole essere in grado di navigare, comunicare e scambiare informazioni nella natura al più tardi la sera dopo il ritorno da un giorno trascorso all'aperto - ovunque, immediatamente e rapidamente.

Dal cambiamento di stile di vita ne consegue la prossima revisione della Legge sulle telecomunicazioni del 1997. Sarà interessante vedere come il Parlamento considererà le nuove circostanze. In ultima analisi, l'obiettivo è salvaguardare i servizi, promuovere la concorrenza e prendere sul serio le preoccupazioni dei consumatori. E questo include circa il 90 per cento della popolazione che usa Internet e che paga molto per questo.

Vi sono anche segni di un consolidamento dei fornitori di servizi di telecomunicazione. I prossimi mesi mostreranno se ciò porterà ad una fusione nazionale o a una fusione con un contesto internazionale.

Il contratto di diritto amministrativo con l'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) è stato rinnovato e prevede l'incarico alla Fondazione ombudscom di svolgere la sua attività di conciliazione per i prossimi cinque anni fino al 2023. L'obiettivo è quello di dirimere le controversie di diritto civile tra clienti e fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto.

Il numero di casi e di richieste è diminuito rispetto all'anno precedente. Per la prima volta è stato introdotto l'emolumento per l'esame del caso di CHF 20.-, che ora deve essere pagato dai clienti.

L'Organo di conciliazione ombudscom è stato contattato da numerosi media. Il Tribunale amministrativo federale ha ancora una causa pendente in merito alla Legge sulla trasparenza. La questione da esaminare è se l'Ombudsman sia soggetto o meno alla Legge sulla trasparenza e se i nomi dei fornitori di servizi di telecomunicazione debbano essere pubblicati nelle statistiche o meno.

Anche il Consiglio di fondazione è stato modificato. Dopo dieci anni di attività e presente sin dall'inizio, i due rappresentanti indipendenti, Christian Schwarzenegger e Claudia Kaufmann, si sono ritirati dal Consiglio di fondazione. Il signor Christian Schwarzenegger ha presieduto la fondazione per dieci anni. Con la sua comprovata conoscenza, ha plasmato in modo decisivo la Fondazione ombudscom e ha garantito il suo buon funzionamento sia dal punto di vista giuridico che organizzativo. Grazie alla sua pluriennale esperienza come Ombudsman della

città di Zurigo e segretaria generale del DFI, Claudia Kaufmann è stata ampiamente coinvolta nelle attività della Fondazione ombudscom sia nella fase iniziale che durante i dieci anni in qualità di membro della Fondazione. Alla fine dell'anno anche i due rappresentanti dei fornitori di servizi di telecomunicazione Frank Zelger di UPC Svizzera Srl e Pascal Jaggi di Swisscom (Svizzera) SA hanno lasciato il Consiglio di fondazione. Frank Zelger è stato membro del Consiglio di fondazione per 9 anni e si è occupato di modelli tariffari. Pascal Jaggi è stato membro del Consiglio di fondazione durante 3 anni e, tra l'altro, ha rappresentato le preoccupazioni dei fornitori di servizi di telecomunicazione. Il Consiglio di fondazione ringrazia i suoi ex membri per il loro grande impegno.

Insieme all'Ombudsman Oliver Sidler, la sottoscritta, dopo aver assunto l'incarico, ha effettuato una visita inaugurale presso i CEO dei fornitori di servizi di telecomunicazione e il direttore dell'UFCOM.

Relazione annuale dell'Ombudsman

1. Problematiche 2018

Soprattutto tre determinati settori hanno occupato, nel 2018, le/i clienti dei fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto: blocco e cancellazione di servizi nonché disdetta di contratti, problemi generali di fatturazione e servizi a valore aggiunto. Ciò che colpisce al riguardo è che, soprattutto nel settore dei servizi a valore aggiunto, sono stati presentati meno della metà dei reclami inoltrati nel 2017, mentre il numero di reclami riguardanti il blocco, la cancellazione di servizi e la disdetta di contratti è leggermente aumentato e il numero di reclami riguardanti la fatturazione è diminuito.

Blocco, annullazione e disdetta del contratto

I reclami in materia di blocco, annullazione e disdetta del contratto riguardano principalmente le controversie inerenti alla disdetta e alle sue modalità, come il termine di preavviso e le spese per la risoluzione anticipata. Anche le controversie relative al blocco dell'allacciamento, per mancato pagamento di una fattura, rientrano in questo motivo di reclamo. Con 974 reclami, nell'anno preso in esame il numero di ricorsi è aumentato di 149 unità rispetto all'anno precedente (2017: 825). In molti casi, il trasferimento all'estero della/del cliente ha comportato la risoluzione anticipata del contratto d'abbonamento con la fatturazione di spese supplementari. I fornitori, non considerando il trasferimento all'estero come un motivo importante autorizzante la disdetta anticipata del contratto, hanno imposto delle spese per disdetta anticipata alle/ai clienti o preteso il pagamento di un canone di abbonamento mensile fino alla scadenza regolare del contratto. L'Ombudsman è del parere che la fatturazione della spesa di disdetta e/o

dei restanti canoni di abbonamento non sia giustificata ed equa in ogni caso. Anche il cambio di tecnologica ("All-IP") ha fatto sì che il numero di telefono sia stato trasferito dal precedente fornitore di servizi (fornitore di servizi di preselezione) dopo la conclusione di un contratto, e per tale ragione, il precedente fornitore di servizi ha quindi addebitato delle spese di disdetta per il cambio di fornitore o la risoluzione anticipata del contratto a causa, appunto, del cambio di fornitore. Nel complesso, tuttavia, le ragioni che hanno condotto a una disdetta anticipata del contratto erano di diversa natura: a volte il fornitore ha disdetto il contratto a causa del mancato pagamento delle fatture, altre volte è invece stato il cliente a disdire il contratto dopo aver optato per delle offerte più vantaggiose di altri fornitori. A causa della nuova tendenza di non più prevedere il noleggio di un dispositivo nell'abbonamento stesso e della tendenza di un numero sempre maggiore di fornitori di servizi di telecomunicazione a passare verso termini di disdetta più flessibili o ad astenersi completamente dallo stipulare contratti con una durata minima prolungata, si può presumere che in futuro i reclami relativi alla disdetta anticipata tenderanno a diminuire.

Fatturazione

Nel settore della fatturazione, nell'anno in rassegna i reclami sono passati da 1258 (2017) a 971. Questo motivo di reclamo include ricorsi relativi a fatture che non riguardano né il cambio di fornitore, la disdetta, il blocco dell'allacciamento o le comunicazioni vocali, né il trasferimento di dati, i servizi a valore aggiunto o le tariffe roaming. Il motivo di reclamo "fatturazione" si riferisce piuttosto a reclami riguardanti sconti inclusi nell'abbonamento non considerati nella fattura, controversie legate ai termini di pagamento o all'introduzione di spese per la fattura cartacea o per il pagamento della fattura allo sportello postale, o altre ambiguità riguardanti la fattura. Le spese per il pagamento allo sportello postale e/o le spese per le fatture cartacee dei fornitori sembrano essersi piuttosto affermate sul mercato. L'Ombudsman ha constatato che sono stati inoltrati solo pochi reclami al riguardo. Egli ha dichiarato, nelle proposte di conciliazione riguardanti i reclami sulle spese di fattura cartacea o di sportello postale, che in generale l'introduzione di queste tasse, se non fosse stata sufficientemente prevedibile, costituirebbe una modifica unilaterale, non trascurabile, del contratto, che comporterebbe la possibilità di una risoluzione anticipata senza spese di disdetta. Nelle proposte di conciliazione, l'Ombudsman ha pertanto ritenuto giustificato addebitare in futuro le spese in questione, a meno che la/il cliente, in caso di un diritto straordinario di disdetta, non sia intenzionata/o a rescindere il contratto entro un adeguato lasso di tempo.

Servizi a valore aggiunto

Rispetto all'anno precedente, i reclami riguardanti i servizi a valore aggiunto sono diminuiti di quasi il 50%. Già nell'anno precedente il calo è stato circa del 40%: nel 2016 sono pervenuti

2183 reclami relativi ai servizi a valore aggiunto, il numero di reclami è sceso a 1335 nel 2017 e nell'anno di riferimento 2018 è stato di 698. Questa quantità di reclami corrisponde approssimativamente al livello del 2010 e 2011. Una tale diminuzione è probabilmente riconducibile al fatto che, negli ultimi anni, la clientela è stata debitamente sensibilizzata in riguardo ai servizi a valore aggiunto dall'Organo di conciliazione, dal regolatore e dai media. L'Ombudsman vede anche un'altra ragione nel comportamento accomodante di molti fornitori di servizi a valore aggiunto e, soprattutto, di un fornitore di servizi di telecomunicazione che si astiene completamente dal riscuotere i costi dei servizi a valore aggiunto non appena i clienti gli presentano una contestazione sui servizi a valore aggiunto. La rinuncia di incassare l'importo contestato, tuttavia, aveva come conseguenza per i clienti che tutti i servizi a valore aggiunto venivano bloccati e un eventuale sblocco veniva effettuato solo se l'importo in questione veniva ancora pagato. A prima vista, questa procedura sembra essere molto soddisfacente. Va tuttavia notato, che la rinuncia alla riscossione da parte del fornitore di servizi di telecomunicazione ha spesso portato alla fatturazione diretta dell'importo contestato da parte del fornitore di servizi a valore aggiunto. In molti casi, i fornitori di servizi a valore aggiunto hanno immediatamente incaricato un'agenzia di recupero crediti per riscuotere i costi del servizio a valore aggiunto senza il previo invio di una fattura o di un sollecito. Per tale regione l'importo fatturato veniva almeno raddoppiato. I clienti non potevano capire perché veniva loro inviata una fattura o addirittura una richiesta di pagamento molto più elevata da parte dell'agenzia di recupero crediti per un servizio contestato dopo che il fornitore di servizi di telecomunicazione aveva rinunciato alla riscossione. Si sono in seguito rivolti al fornitore di servizi di telecomunicazione, che non poteva o non voleva più aiutarli. L'Ombudsman può comprendere bene il malcontento della clientela. Egli ritiene che il fornitore di servizi di telecomunicazione, astenendosi dal riscuotere le spese per i servizi a valore aggiunto, si sottrae alle proprie responsabilità nei confronti delle/dei propri clienti. Sarebbe auspicabile che questo problema potesse essere regolato in modo più soddisfacente per la clientela o nel quadro delle relazioni contrattuali tra i fornitori di servizi di telecomunicazione e i fornitori di servizi a valore aggiunto.

Gran parte dei reclami nel settore dei servizi a valore aggiunto riguardava servizi di abbonamento a pagamento indesiderati fatturati sulla fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione, per lo più tramite SMS/MMS a pagamento, talvolta anche tramite altre funzioni di pagamento. Nel caso dei servizi di abbonamento SMS, l'Ombudsman ha riscontrato in numerosi casi che le disposizioni di legge non erano state rispettate. Anche i servizi stessi non sono stati forniti o sono stati forniti in modo insufficiente. In diverse occasioni è stato inoltre constatato che la tariffa applicata era sproporzionata rispetto al servizio offerto. Ad esempio, una cliente ha pagato CHF 80.00 per ricevere una "benedizione divina". A tale scopo ha dovuto comporre un numero telefonico a pagamento e ha potuto ascoltare un annuncio di alcuni secondi su una segreteria telefonica con la benedizione in latino di scarsa qualità. Sono state presentate anche alcune lamentele in merito ai cosiddetti numeri premium per la scelta di un partner. I clienti

sono stati spesso trattenuti a lungo da domande sulla scelta del partner, senza mai realmente prendere contatto, come promesso, con un'altra persona, oppure da proposte di guadagni.

Roaming

Infine, va notato che, a differenza del 2017, nel settore del roaming è stato registrato un lieve calo dei reclami. L'Organo di conciliazione ha ricevuto 235 (2017: 251) reclami in materia. Quasi tutti i reclami non riguardavano le chiamate vocali all'estero, bensì le connessioni dati all'estero e/o la mancata attivazione di pacchetti dati. Particolarmente problematici sono stati i collegamenti con i satelliti, ad esempio quando si utilizzano servizi dati in alto mare o in aereo. Nei casi sottoposti all'Organo di conciliazione, i clienti ritenevano di aver disattivato i servizi di trasmissione dati del telefono o di aver concordato un'opzione roaming. I fornitori hanno concesso ai clienti un credito generalmente piuttosto generoso e l'Ombudsman ha spesso ritenuto che ciò fosse sufficiente, soprattutto perché l'SMS di avvertimento contenente le informazioni tariffarie sulle condizioni speciali per le reti di trasporto via satellite, marittimo o aereo, è stato inviato correttamente.

Cambio di operatore

Si è inoltre registrato un netto calo di ricorsi riguardanti la tematica cambio di operatore. Mentre nel 2017 sono stato presentati 878 reclami su questo argomento, nel 2018 ne sono pervenuti solo 295. L'enorme calo è dovuto principalmente alla diminuzione di ricorsi relativi ai "contratti di preselezione". In caso di preselezione, le chiamate vengono fatturate dal fornitore di preselezione con le sue proprie tariffe ma i clienti continuano a ricevere una fattura dal fornitore precedente per il collegamento di rete fissa. La tecnologia di preselezione si basa sulla telefonia analogica e diventerà obsoleta con il passaggio alla nuova tecnologia IP.

Ping-call

Occasionalmente, l'Organo di conciliazione ha anche ricevuto richieste di avviare una procedura di conciliazione riguardante un tentativo di frode denominato "ping-call": la vittima riceve una chiamata sul suo telefono che dura solo pochi secondi. Il numero viene quindi visualizzato come chiamata persa sullo schermo del cellulare o telefono fisso della potenziale vittima. Curioso dell'identità della persona che li ha chiamati, la vittima richiama. Questi numeri, spesso di altri paesi, possono a volte consistere in un servizio a valore aggiunto e comportare una fatturazione costosa per la vittima. A volte chi chiama lascia un messaggio sulla casella vocale della vittima, e lascia credere che abbia vinto un concorso o ricevuto un pacchetto per effettuare una chiamata a pagamento. Secondo l'Ombudsman, in linea di principio, è respon-

sabilità del cliente non effettuare o ricevere chiamate indesiderate all'estero. Tuttavia, il fornitore ha anche la responsabilità di proteggere i propri clienti da costi ingiustificati causati da chiamate ping fraudolente. L'Ombudsman trova ingiusto accollare la completa responsabilità alla clientela tramite l'applicazione di condizioni generali – per lo più accettate in modo globale. Esistono vari modi per contrastare le chiamate ping, ad esempio fornendo informazioni e spiegando che le chiamate sconosciute e straniere non dovrebbero essere accettate o richiamate. Vi sarebbe poi la possibilità di istituire un cosiddetto "filtro delle chiamate" che riconosce e blocca le chiamate automatiche. Alcuni fornitori di servizi di telecomunicazione utilizzano già questa opzione.

Motivi di ricorso 2018

Totale	4494
Fatturazione in gen.	971
Qualità del servizio in gen.	45
Qualità di erogazione cellulare	70
Qualità di erogazione tel. fisso	301
Servizio clientela	138
Servizio non richiesto	283
Cambio di fornitore in gen.	18
Preselezione	212
Trasferimento del numero	65
Comunicazione vocale e trasmissione dei dati in gen.	26
Roaming	235
Servizi a valore aggiunto	1061
Blocco / Annullazione del servizio / Disdetta	974
Cambio di tecnologia	29
Diversi	66

2. Fatti e cifre

2.1 Richieste e casi

Nell'anno in rassegna, si sono rivolte all'Organo di conciliazione complessivamente 4'494 persone (2017: 5'475). Ciò corrisponde a circa 375 clienti al mese che hanno consultato l'Organo di conciliazione. Ne sono risultati 1'078 casi (2017: 1'112) e 3'416 richieste (2017: 4'353). Rispetto all'anno precedente, vi è stata una diminuzione del 22% delle richieste e dei casi.

Evoluzione richieste e casi

	Richieste	Casi	Totale
2014	5356	1178	6534
2015	5030	1413	6443
2016	5273	1330	6603
2017	4353	1112	5475
2018	3416	1078	4494

2.2 Richieste

Una richiesta è registrata statisticamente se una persona contatta l'Organo di conciliazione per iscritto o per telefono e non sono ancora soddisfatti i requisiti per l'avvio della procedura di conciliazione ai sensi dell'art. 8 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti. Su un totale di 4'494 persone che si sono rivolte all'Organo di conciliazione nell'anno in esame, 3'416 erano richieste. Ciò corrisponde a circa il 76% del numero totale dei casi e delle richieste. Rispetto all'anno precedente, il numero di richieste è diminuito di circa il 22% (2017: 4'353).

Delle 3'416 richieste, 3'303, vale a dire poco meno del 97%, sono state archiviate al 31 dicembre 2018. Le richieste sono state chiuse a causa del ritiro della richiesta di conciliazione da parte dei clienti prima dell'avvio della procedura, della mancata presentazione di documenti, dell'incompetenza o dell'avvio della procedura di conciliazione.

Domande archiviate

Diventate casi	564
Archivate per mancato invio della documentazione	872
Ritiri delle richieste	238
Archivate per incompetenza	101
Richieste d'informazioni/consigli per telefono	1344
Richieste scritte d'informazioni/consigli	184

Sono state chiuse 3'303 richieste: 17% sono state chiuse perché diventate un caso (564); 26% sono state chiuse perché i documenti non sono stati presentati (872); 7% sono state ritirate (238); 3% sono state chiuse per incompetenza (101); 41% richieste telefoniche per informazione/consulenza (1'344); 6% richieste scritte per informazione/consulenza (184)

Nell'anno in esame, le richieste telefoniche hanno rappresentato il 41% di tutte le richieste archiviate e il 39% di tutte le richieste in generale. Queste 1'344 richieste, alle quali è stato possibile rispondere con informazioni sulla procedura di conciliazione, sono state immediatamente chiuse come richieste telefoniche poiché non è stato necessario prendere ulteriori misure.

Per mezzo di richieste scritte - per lettera o tramite il modulo di contatto sulla pagina internet - 184 persone si sono rivolte all'Organo di conciliazione. Anche queste richieste scritte sono state chiuse immediatamente dopo che le informazioni erano state fornite, poiché non è stato necessario prendere ulteriori misure.

872 richieste sono state archiviate in seguito alla mancata presentazione di documenti. Queste rappresentavano quasi il 26% di tutte le richieste. Rispetto all'anno precedente, questa cifra è leggermente aumentata. I clienti trovano spesso troppo impegnativa la procedura di conciliazione. La compilazione di un modulo di richiesta per la procedura di conciliazione ha causato delle difficoltà ad alcune persone. Spesso sono erroneamente partiti dal presupposto che l'Ombudsman avrebbe rappresentato i loro interessi nei confronti dei fornitori di servizi o sarebbe stato in grado di risolvere immediatamente la controversia (ad esempio telefonando al fornitore interessato). Sono stati inoltre informati erroneamente sulla funzione e sui compiti dell'Organo di conciliazione da parte dagli enti che li hanno rinviati. I collaboratori dell'Organo di conciliazione hanno dunque informato i clienti sulla loro attività e gli hanno spiegato le condizioni di ricevibilità applicate dall'Organo di conciliazione: prima di poter avviare una procedura di conciliazione, la parte richiedente deve compilare il modulo "Richiesta di conciliazione", indicando i fatti del caso e lo scopo, e dimostrare in modo credibile di aver tentato invano di risolvere il problema negli ultimi 12 mesi. Se dalla richiesta non era chiaro che il cliente aveva già tentato di trovare una soluzione con il fornitore, l'Organo di conciliazione raccomandava di inviare un reclamo scritto o telefonico al fornitore interessato. Questo sforzo è stato evidentemente considerato troppo oneroso per molti clienti. Come già accennato, essi presupponevano che l'Organo di conciliazione potesse rappresentare i loro interessi e che non avrebbero dovuto intraprendere ulteriori azioni al riguardo. Non hanno dunque chiesto una procedura di conciliazione e le richieste sono state chiuse a causa della mancata presentazione di documenti.

In 564 delle 1'959 richieste scritte e concluse, sono state soddisfatte le condizioni di ricevibilità per poter formalmente avviare e fatturare le procedure di conciliazione.

Le altre richieste sono state chiuse per incompetenza (101) o perché la parte richiedente ha ritirato la richiesta in seguito a un accordo trovato con il fornitore (238). Tale accordo è stato raggiunto sulla base delle raccomandazioni dell'Organo di conciliazione (in mancanza delle condizioni di ricevibilità) che ha consigliato di presentare un reclamo al fornitore interessato.

Il numero di richieste aperte al 31 dicembre 2018 era di 113 unità ed è diminuito del 44% rispetto all'anno precedente (2017: 201).

2.3 Casi (vere e proprie procedure di conciliazione)

Il contatto di un cliente con l'Organo di conciliazione è registrato statisticamente come caso se sono stati soddisfatti i presupposti di ricevibilità ai sensi dell'art. 8 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti, se è stata avviata la procedura di conciliazione e il fornitore interessato è stato invitato a prendere posizione.

Dei 4'494 richieste e casi inoltrati, sono state trattate 1'078 procedure di conciliazione (i cosiddetti casi), ciò che equivaleva al 24%. 564 richieste sono diventate vere e proprie procedure di conciliazione. Le restanti 514 procedure di conciliazione sono state inoltrate adibite da un fascicolo completo di modo che la procedura di conciliazione ha potuto essere avviata senza dover chiedere di compilare il formulario di richiesta di conciliazione o di inviare una lettera di contestazione al fornitore interessato. In questi casi, i presupposti per l'avvio della procedura di conciliazione erano già soddisfatti al momento dell'inoltro della richiesta di conciliazione.

Rispetto ai 1'122 casi dell'anno precedente, si è registrata una diminuzione di 44 casi nell'anno in esame. Ciò corrisponde ad una diminuzione del 4% ed è ben al di sotto della diminuzione di quasi il 22% di tutti i casi e le richieste.

Evoluzione dei casi a partire dalla costituzione della Fondazione

2014	1178
2015	1413
2016	1330
2017	1122
2018	1078

Evoluzione dei casi dall'inizio della fondazione: 2014: 1'178; 2015: 1'413; 2016: 1'330; 2017: 1'122; 2018: 1'078.

Alla fine del periodo di riferimento, 959 casi sono stati chiusi e 119 casi erano ancora aperti.

Casi chiusi e pendenti

Casi pendenti	119
Casi chiusi	959

2.3.1 Procedure di conciliazione in corso (casi)

Alla fine dell'anno in esame, 119 procedure di conciliazione su un totale di 1'078 procedure erano ancora pendenti, ciò che corrisponde all'11% (2017: 167 risp. 15%). I casi non ancora conclusi riguardavano principalmente le procedure in cui le proposte di conciliazione erano state elaborate nel mese di dicembre 2018 e trasmesse alle parti per approvarle oppure quelle

procedure di conciliazione in cui le parti avevano presentato controproposte alle proposte di conciliazione ed erano ancora in corso le cosiddette trattative di conciliazione.

Delle 119 procedure di conciliazione in corso, 41 erano in attesa di una reazione da parte del cliente e/o del fornitore (in riguardo alla proposta di conciliazione redatta dall'Organo di conciliazione o alla controproposta presentata dall'altra parte nelle trattative di conciliazione). In 26 casi, i fornitori hanno dovuto presentare osservazioni sulle richieste di conciliazione dei clienti e in 52 casi l'Organo di conciliazione doveva ancora elaborare le proposte di conciliazione.

2.3.2 Procedure di conciliazioni terminate con successo

L'Organo di conciliazione ha elaborato una proposta di conciliazione in 510 casi, ciò che rappresenta solo una leggera diminuzione rispetto all'anno precedente (2017: 525).

Delle 510 proposte di conciliazione elaborate, 350 sono state accettate da entrambe le parti e la procedura di conciliazione si è conclusa con successo. Ciò corrisponde a un tasso di successo di circa il 69%, leggermente inferiore a quello dell'anno precedente (2017: 71%).

Le restanti 160 proposte di conciliazione sono state respinte da una o da entrambe le parti e la procedura di conciliazione si è dovuta concludere in quanto fallita. Le ragioni che hanno portato al rifiuto della proposta di conciliazione sono molteplici: l'Organo di conciliazione di solito non propone un compromesso nelle proposte di conciliazione se il fornitore ha tenuto un comportamento corretto. Un cliente non dovrebbe essere ricompensato per i comportamenti di cui è responsabile deferendo la questione all'Organo di conciliazione. Il comportamento di alcuni fornitori di telecomunicazioni e di servizi a valore aggiunto che, pur essendo giuridicamente obbligati a partecipare alla procedura di conciliazione o che hanno rifiutato di esaminare o firmare proposte di conciliazione, ha portato a rifiuti da parte dei fornitori.

2.3.3 Ritiro delle domande di conciliazione

Nell'anno in esame, il numero di ritiri di richieste di conciliazione da parte dei clienti è leggermente aumentato, passando da 430 a 449, rispetto all'anno precedente. Il 47% dei casi archiviati alla fine dell'anno in esame sono stati chiusi dai clienti che hanno ritirato le loro richieste di conciliazione (2017: 45%)

Percentuale dei casi archiviati in seguito a ritiro

2018	47%
2017	45%
2016	48%
2015	48%
2014	37%

La tendenza già osservata negli anni precedenti secondo la quale i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto prendono contatto con i clienti in seguito all'avvio della procedura di conciliazione è rimasta pressoché invariata nell'anno in esame. Quest'evoluzione è da ricondurre al fatto che i fornitori tentavano sistematicamente di trovare un accordo al di fuori della procedura di conciliazione, il che ha comportato una riduzione dei costi procedurali. Se è stato possibile raggiungere un accordo, i clienti di solito hanno ritirato la loro richiesta di conciliazione. Se non hanno ritirato la richiesta di conciliazione, l'Organo di conciliazione ha elaborato una proposta di conciliazione con considerazioni molto brevi sulla base delle proposte di conciliazione inviate ai clienti dai fornitori.

In questi casi, l'avvio della procedura di conciliazione ha spesso indotto i fornitori a contattare i clienti e a raggiungere un accordo direttamente con loro. Di conseguenza, l'avvio della procedura ha favorito la ricerca di una soluzione tra le parti.

In generale si osserva quindi una tendenza secondo cui, sia i fornitori di servizi di telecomunicazione che i fornitori di servizi a valore aggiunto, cercano di trovare una soluzione con i propri clienti prima di avviare una procedura di conciliazione. Tuttavia, anche dopo l'avvio della procedura di conciliazione con l'Organo di conciliazione, i fornitori tentano di evitare una proposta di conciliazione dell'Ombudsman così da limitare i costi della procedura di conciliazione. Spesso si tratta semplicemente di salvarsi la reputazione, rifiutando la proposta dell'Ombudsman e raggiungendo autonomamente una soluzione con i propri clienti, corrispondente alla proposta dell'Ombudsman, una volta conclusa la procedura. Tale atteggiamento non deve essere considerato negativamente visto che permette di trovare soluzioni soddisfacenti nelle controversie civili tra i clienti e i fornitori di servizi di telecomunicazione o i fornitori di servizi a valore aggiunto.

2.4 Valore litigioso

Il valore litigioso è stato rilevato statisticamente dal 2007 ed è passato da CHF 276.00 nel 2017 a CHF 352.00 nell'anno in esame.

Evoluzione del valore litigioso

2018	352 CHF
2017	276 CHF
2016	322 CHF
2015	444 CHF
2014	421 CHF

Non è possibile individuare una determinata tendenza, si deve piuttosto ipotizzare una distribuzione casuale nei diversi anni presi in esame. Ad esempio, le tariffe roaming relative all'utilizzo di dati mobili oppure i contratti controversi con una durata minima di 24 mesi e un canone mensile elevato sono caratterizzati da importi elevati. A causa dell'alto livello di notorietà dell'Organo di conciliazione, tuttavia, anche i clienti che facevano valere un esiguo valore litigioso si sono rivolti all'Organo di conciliazione.

2.5 Lingua delle/dei clienti

Le procedure vengono eseguite nelle tre lingue ufficiali secondo la lingua con cui il cliente introduce la richiesta.

Delle 4'494 richieste e casi, il 72% è stato inoltrato in tedesco, il 24,7% in francese e il 3,3% in italiano.

Distribuzione delle lingue delle/dei clienti

Tedesco	72,0%
Francese	24,7%
Italiano	3,3%

2.6 Tipo di clientela

267 richieste o casi provenivano da imprese (5,9%), tutte le altre da privati.

Tipo di clientela

Imprese	5,90%
Privati	94,10%

3. Spese e emolumenti di procedura

Nell'anno in esame, l'Organo di conciliazione ha emesso complessivamente 1'266 fatture per spese procedurali riguardanti le procedure di conciliazione concluse. 767 fatture riguardavano i pagatori in anticipo e 499 i pagatori per singolo caso.

Dal mese di luglio 2018, l'emolumento di procedura di CHF 20.-- non è più a carico dei fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto coinvolti nelle procedure di conciliazione, ma deve essere pagato dalle/dai clienti. L'emolumento di procedura, che si basa sull'art. 12c cpv. 2 LTC, veniva richiesto ai clienti al termine della procedura.

Nell'anno in esame, il Tribunale amministrativo federale ha ricevuto quattro ricorsi da parte di un fornitore di servizi di telecomunicazione contro le decisioni dell'Organo di conciliazione. Un

reclamo è stato cancellato in seguito all'annullamento della decisione dell'Organo di conciliazione. Il 31 dicembre 2018 i tre rimanenti reclami erano ancora pendenti dinanzi al Tribunale amministrativo federale.

4. Procedura secondo la Legge sulla trasparenza

Al 31 dicembre 2018 era pendente dinanzi al Tribunale amministrativo federale una causa riguardante l'accesso a ulteriori dati statistici e informazioni dell'Organo di conciliazione.

Sulla base della Legge federale sul principio di trasparenza dell'amministrazione (Legge sulla trasparenza, LTras), un giornalista ha presentato una richiesta di accesso in cui ha chiesto l'accesso ai dati statistici relativi all'attività dell'Organo di conciliazione dal 2012 al 2016, suddivisi per fornitore di telecomunicazioni e di servizi a valore aggiunto (singolarmente per nome). Nella sua raccomandazione del 2 febbraio 2018, l'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza ha ritenuto che la Fondazione ombudscom fosse soggetta al campo di applicazione della legge sulla trasparenza e che pertanto dovesse pubblicare i dati necessari. La Fondazione ombudscom non ha condiviso l'opinione dell'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza e si è successivamente rifiutata di rivelare i dati al giornalista principalmente in ragione del fatto che la Legge sulla trasparenza non era applicabile alla Fondazione ombudscom e che le disposizioni della Legge sulle telecomunicazioni proibivano la pubblicazione delle statistiche con i nomi dei fornitori. Il giornalista si è poi rivolto al Tribunale amministrativo federale. Nell'anno in esame lo scambio di scritti era terminato mentre la sentenza del Tribunale amministrativo federale era ancora pendente al 31 dicembre 2018.

5. Contatti con i media

Nell'anno in esame, l'Organo di conciliazione è stato contattato da diversi media per dare informazioni e interviste. Numerose relazioni sono apparse su riviste e giornali sulle attività dell'Organo di conciliazione. Le trasmissioni radiofoniche comprendevano anche interviste o citazioni, nonché informazioni sull'esistenza dell'Organo di conciliazione.

6. Il team dell'Organo di conciliazione

Das Team der Schlichtungsstelle bestand 2018 aus den folgenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (in alphabetischer Reihenfolge):

Nel 2018, il team dell'Organo di conciliazione era composto dalle seguenti collaboratrici e dai seguenti collaboratori (in ordine alfabetico):

- Beatrix Carelli, collaboratrice amministrativa (80%)
- Sabrina Carron-Roth, giurista (40%), fino al 31 luglio 2018
- Sophie Gerber, avvocato (80%, 3.4.2018 - 31.7.2018)
- Rolf Guggenbühl, giurista (50% dal 1.11.2018)
- Ariane Kammer, giurista (60%, 23.7.2018 - 31.10.2018)
- Michèle Lenz, giurista (50%)
- Stéphanie Perroud, giurista (80%)
- Eleonora Rhyn, giurista (50%; vice Ombudsman)
- Marina Rickenbacher, giurista (50% fino al 31.7.2018 e 20% dal 1.8.2018)
- Oliver Sidler, Dr. iur., avvocato (60%; Ombudsman)
- Coline Steullet-Scherrer, giurista (50%; vice Ombudsman)
- Isabelle Thürlemann, giurista (80%, 8.1.2018 - 31.3.2018)
- Mara Vassella, giurista (50%)

Desidero ringraziare il team dell'Organo di conciliazione per l'eccellente lavoro svolto nell'anno in esame. Senza la motivazione delle collaboratrici e dei collaboratori sarebbe stato difficile far fronte al pesante carico di lavoro.

Dr. Oliver Sidler, Ombudsman

L'Organo di conciliazione

L'Organo di conciliazione svolge le attività operative della Fondazione. Intercede nelle controversie di diritto civile tra clienti delle telecomunicazioni e fornitori di servizi a valore aggiunto che non hanno potuto essere risolte in modo soddisfacente. L'Organo di conciliazione è neutrale e non rappresenta gli interessi della parte che vi si è rivolta o della controparte. Non accetta istruzioni dalle parti o da persone, organi o istituzioni esterne. L'Organo di conciliazione non ha il potere di impartire istruzioni (art. 43 OST). Esso decide autonomamente in merito alla propria competenza e all'apertura di una procedura di conciliazione (art. 2 cpv. 2 Regolamento procedurale e sugli emolumenti) e redige un'adeguata proposta di conciliazione (art. 45 cpv. 4 OST).

Fondazione ombudscom

La Fondazione ha lo scopo non lucrativo di mettere a disposizione dei clienti dei fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto un organo di conciliazione indipendente, imparziale, trasparente ed efficiente ai sensi della Legge sulle telecomunicazioni del 30 aprile 1997 (LTC, RS 784.10) e dell'Ordinanza del 9 marzo 2007 sui servizi di telecomunicazione (OST, RS 784.101.1). Dal 1° luglio 2008 opera per conto dell'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM).

Nell'esercizio 2018 il **Consiglio di fondazione** era composto dalle seguenti persone: **membri del Consiglio di fondazione indipendenti:**

- Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Presidente (fino al 30 giugno 2018)
- Dr. Claudia Kaufmann (fino al 30 giugno 2018)
- Prof. Dr. Anne Christine Fornage
- Corina Casanova, Presidente (dal 1° luglio 2018)
- Prof. Dr. Michele Lanza, Vicepresidente (dal 1° luglio 2018)

Rappresentanti delle organizzazioni dei consumatori:

- Babette Sigg Frank (Konsumentenforum kf)
- Sophie Michaud Gigon (Fédération romande des consommateurs)

Rappresentanti dei fornitori di servizi di telecomunicazione:

- Frank Zelger (UPC Svizzera Sarl)
- Pascal Jaggi (Swisscom (Svizzera) SA)

Rappresentanti di fornitori di servizi a valore aggiunto:

- Avv. Hans-Ulrich Hunziker (SAVASS - Associazione svizzera dei servizi a valore aggiunto). Questo mandato è sospeso dal 25.11.2014.

In qualità di organo supremo, il Consiglio di fondazione gestisce e rappresenta esternamente la Fondazione in tutti i compiti non delegabili. Esso determina la strategia globale e ne controlla l'attuazione.

Il Consiglio di fondazione ha tenuto le sue riunioni ordinarie nell'anno in esame il 2 marzo 2018 e il 13 settembre 2018.

Le autorità di vigilanza

Ai sensi dell'art. 12c LTC, l'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) è mandante dell'incarico e autorità di vigilanza. L'UFCOM ha affidato alla Fondazione ombudscom il compito di avviare le procedure di conciliazione sulla base di un contratto amministrativo stipulato con

essa. Il contratto amministrativo che trasferisce le competenze per svolgere le procedure di conciliazione alla Fondazione ombudscom è durato dal 2013 fino al 2018 ed è stato prorogato per altri cinque anni nel 2018.

Conto annuale 2018 con rapporto dell'ufficio di revisione

BILANCIO AL 31 DICEMBRE 2018 A CONFRONTO CON L'ANNO PRECEDENTE

<u>ATTIVI</u>	<u>31.12.2018</u>	<u>31.12.2017</u>
<u>Attivo circolante</u>		
<u>Liquidità</u>		
Cassa	CHF 320.10	CHF 59.30
Postfinance 89-784503-6	" 1'088'028.65	" 405'438.65
Postfinance 15-026040-0	" 5'533.00	" 0.00
BEKB conto corrente 16 269.117.6.40	" 251'547.53	" 473'099.81
Totale liquidità	CHF 1'345'429.28	CHF 878'597.76
<u>Crediti risultanti da forniture e prestazioni</u>		
Crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF 313'854.85	CHF 410'718.90
Delcredere	" -141'346.85	" -78'014.15
Totale crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF 172'508.00	CHF 332'704.75
<u>Altri crediti a breve termine</u>		
BEKB deposito cauzionale 42 4.243.170.34	CHF 25'725.40	CHF 25'716.55
Credito Echovox SA	" 4'302.20	" 0.00
Totale altri crediti a breve termine	CHF 30'027.60	CHF 25'716.55
<u>Delimitazioni contabili attive</u>		
Delimitazioni contabili attive	CHF 37'536.95	CHF 133'285.65
Totale attivo circolante	CHF 1'585'501.83	CHF 1'370'304.71
<u>Attivi immobilizzati</u>		
<u>Beni mobili</u>		
Mobilio d'ufficio	CHF 1.00	CHF 1.00
Totale attivi immobilizzati	CHF 1.00	CHF 1.00
TOTALE ATTIVI	CHF 1'585'502.83	CHF 1'370'305.71
<u>PASSIVI</u>	<u>31.12.2018</u>	<u>31.12.2017</u>
<u>Capitale di terzi a breve termine</u>		
<u>Debiti da forniture e prestazioni</u>		
Debiti da forniture e prestazioni	CHF 4'153.05	CHF 792.00
<u>Altri debiti a breve termine</u>		
Debiti imposta sul valore aggiunto	CHF 41'777.35	CHF 5'921.75
<u>Risconti passivi e accantonamenti a breve termine</u>		
Risconti passivi	CHF 45'775.71	CHF 45'515.00
Ritorno dell'eccedenza dei ricavi accumulati	" 149'067.17	" 85'203.86
Accantonamento eccedenza dei ricavi	" 34'400.00	" 0.00
Pagamenti anticipati Swisscom (Svizzera) SA	" 224'372.85	" 176'623.80
Pagamenti anticipati UPC Svizzera Sagl	" 218'982.75	" 180'404.15
Pagamenti anticipati Salt SA	" 307'521.80	" 383'692.30
Pagamenti anticipati Sunrise Communications SA	" 245'935.55	" 162'119.05
Pagamenti anticipati TelCommunication Services AG	" 0.00	" 6'880.15
Pagamenti anticipati TalkTalk AG	" 43'516.60	" 43'520.65
Pagamenti anticipati Echovox SA	" 0.00	" 9'633.00
Totale risconti passivi e accantonamenti a breve termine	CHF 1'269'572.43	CHF 1'093'591.96
Totale capitale di terzi a breve termine	CHF 1'315'502.83	CHF 1'100'305.71
<u>Capitale della Fondazione</u>		
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 1'585'502.83	CHF 1'370'305.71

CONTO D'ESERCIZIO DEL 2018 A CONFRONTO CON L'ANNO PRECEDENTE

	2018		2017	
<u>RICAVO NETTO</u>				
Spese procedurali dei pag. per singolo caso	CHF	408'777.80	CHF	277'821.54
Spese procedurali dei pagatori in anticipo	"	796'417.75	"	756'636.45
Emolumenti procedurali	"	5'778.35	"	0.00
Modifiche Delcredere	"	-63'332.70	"	-15'285.75
TOTALE RICAVO NETTO	CHF	1'147'641.20	CHF	1'019'172.24
Stipendi	CHF	-667'592.45	CHF	-641'208.05
Compensi per il Consiglio di Fondazione	"	-31'750.00	"	-28'000.00
Prestazioni sociali	"	-109'413.35	"	-98'972.60
Formazione continua	"	-475.00	"	-285.00
Spese accessione per il personale	"	-6'930.25	"	-6'272.94
CONTRIBUTO DI COPERTURA 1	CHF	331'480.15	CHF	244'433.65
<u>ALTRI COSTI D'ESERCIZIO</u>				
Canone di locazione e spese condominiali	CHF	-59'710.60	CHF	-59'834.20
Manutenzione e sostituzione del mobilio d'ufficio	"	-6'130.35	"	-4'718.35
Assicurazioni di beni materiali	"	-1'486.80	"	-1'365.45
Materiale per l'ufficio	"	-3'399.85	"	-3'681.35
Telefono / fax / spese d'affrancatura	"	-11'501.10	"	-11'472.70
Spese d'informatica	"	-24'050.90	"	-23'120.55
Costi giuridici / contabilità / revisione	"	-36'746.70	"	-29'426.80
Libri / riviste	"	-125.55	"	-1'345.25
Spese pubblicitarie / materiale pubblicitario	"	-610.60	"	-7'418.25
Spese di rappresentanza	"	-10'508.75	"	-10'353.25
Spese di rappresentanza del Con. di Fondazione	"	-2'242.80	"	-817.15
Emolumenti / tasse / permessi	"	-9'800.00	"	-9'450.00
TOTALE ALTRI COSTI D'ESERCIZIO	CHF	-166'314.00	CHF	-163'003.30
Ammortamenti	CHF	-7'757.40	CHF	-2'313.60
RISULTATO D'ESERCIZIO PRIMA DEL RISULTATO FINANZIARIO	CHF	157'408.75	CHF	79'116.75
Spese finanziarie	CHF	-586.63	CHF	-393.07
Ricavo finanziario	CHF	12.85	CHF	12.85
Proventi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF	29'540.20	CHF	6'821.75
Costi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF	-2'908.00	CHF	-354.42
Realizzazione accantonamento eccedenza dei ricavi	CHF	-34'400.00	CHF	0.00
Rimborso dell'eccedenza dei ricavi	CHF	-149'067.17	CHF	-85'203.86
RISULTATO ANNUALE	CHF	0.00	CHF	0.00

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

Gümligen, 27. maggio 2019

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 2018.

Il consiglio di fondazione è responsabile dell'allestimento del conto annuale, mentre il nostro compito consiste nella sua verifica. Confermiamo di adempiere i requisiti legali relativi all'abilitazione professionale e all'indipendenza.

La nostra revisione è stata effettuata conformemente allo Standard svizzero sulla revisione limitata, il quale richiede che la stessa deve essere pianificata ed effettuata in maniera tale che anomalie significative nel conto annuale possano essere identificate. Una revisione limitata consiste essenzialmente nell'effettuare interrogazioni e procedure analitiche, come pure, a seconda delle circostanze, adeguate verifiche di dettaglio della documentazione disponibile presso l'entità sottoposta a revisione. Per contro, le verifiche dei processi aziendali e del sistema di controllo interno, come pure interrogazioni e altre procedure miranti all'identificazione di atti illeciti o altre violazioni di disposizioni legali, sono escluse da questa revisione.

Sulla base della nostra revisione non abbiamo rilevato fatti che ci possano fare ritenere che il conto annuale non sia conforme alle disposizioni legali e statutarie.

TBC Revisions GmbH

A. Tringaniello
Revisore responsabile

Allegato: conto annuale