

**Relazione annuale 2020 dell'Organo di conciliazione delle
telecomunicazioni**

Indice

- Premessa della Presidente del Consiglio di fondazione
- Relazione annuale dell'Ombudsman - Problematiche 2020
 - Servizi a valore aggiunto
 - Fatturazione
 - Sospensione, cancellazione, risoluzione del contratto
 - Roaming
 - Cambio di fornitore
- Relazione annuale dell'Ombudsman - Cifre e fatti
 - Richieste e casi
 - Richieste
 - Casi (vere e proprie procedure di conciliazione)
 - Procedure di conciliazione in corso (casi)
 - Procedure di conciliazioni terminate con successo
 - Ritiro delle richieste di conciliazione
 - Valore litigioso
 - Lingua delle/dei clienti
 - Tipo di clientela
 - Spese e emolumenti di procedura
 - Contatti con i media
 - Il team dell'Organo di conciliazione
- L'Organo di conciliazione
- La Fondazione ombudscom
- Le autorità di vigilanza
- Conto annuale con rapporto di revisione

Premessa della Presidente del Consiglio di fondazione

Il 2020 è stato segnato dalla pandemia e dallo sviluppo di una strategia per Ombudscom. Dopo più di dieci anni di esistenza e ora di nuovo al completo, il Consiglio di fondazione si è chiesto se è ancora adeguatamente preparato alla luce degli sviluppi del mercato delle telecomunicazioni e dei servizi a valore aggiunto in Svizzera e se si occupa delle questioni rilevanti. In occasione di un workshop tenutosi in settembre, i membri del Consiglio di fondazione, insieme all'Ombudsman, hanno riflettuto nel corso di un'intera giornata a Berna, sotto la guida del Signor Hans-Rudolf Wenger di CD-Solutions, in merito allo scopo di elaborare una nuova strategia per ombudscom, come previsto anche dal Regolamento della fondazione. Sei orientamenti strategici e dieci obiettivi sono stati definiti per un periodo che si protrae dal 2021 al 2025. Nei prossimi anni, ombudscom chiarirà il suo mandato, le esigenze e le preoccupazioni dei consumatori, così come le questioni relative al finanziamento, e approfondirà il suo lavoro nei settori dell'informazione, della comunicazione e dello sviluppo del personale.

Come nei due anni precedenti, il numero di casi e richieste è nuovamente diminuito. Questo è incoraggiante nella misura in cui si può supporre che i fornitori di servizi di telecomunicazione prendono sul serio le preoccupazioni dei loro clienti e sono accomodanti nel risolvere i problemi. Tuttavia, ci sono stati anche fornitori di servizi di telecomunicazione e a valore aggiunto che non hanno partecipato alla procedura di conciliazione nonostante l'obbligo legale. Ciononostante, l'Organo di conciliazione ha svolto i compiti che gli sono stati imposti dagli Statuti, dal Regolamento della fondazione e dal Contratto di diritto amministrativo con motivazione e grande impegno. Al fine di raggiungere ancora più efficienza nel contenimento dei costi, si è trasferito in un ufficio più piccolo e ha provveduto a delle correzioni nell'ambito del personale. Il Consiglio di fondazione desidera ringraziare l'Ombudsman e il suo team per il loro efficiente lavoro svolto con competenza, e questo, in tempi di pandemia da Covid-19, che ha richiesto uno sforzo supplementare a tutti i dipendenti.

In seguito alla revisione della legge sulle telecomunicazioni, approvata dal Parlamento, il Consiglio federale ha modificato diverse ordinanze. Oltre alle innovazioni tecniche, la posizione dei consumatori, per esempio nel campo del telemarketing o del roaming, è stata rafforzata.

Corina Casanova

Relazione annuale dell'Ombudsman - Problematiche 2020

Soprattutto tre determinate problematiche hanno occupato, nel 2010, le/i clienti dei fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto: i servizi a valore aggiunto, problemi generali di fatturazione nonché il blocco e cancellazione di servizi come pure la disdetta di contratti.

La pandemia da Covid-19 non ha avuto quasi nessun impatto tangibile sul numero di casi. Tuttavia, ci sono state due costellazioni di casi che si sono distinte a causa della pandemia: il consumo molto elevato di servizi di telecomunicazione all'estero e lunghe attese - a pagamento - durante le chiamate a servizi telefonici nella speranza di accordarsi con un agente per riprenotare un volo cancellato. Entrambi i casi sono brevemente discussi di nuovo in questo capitolo della relazione annuale. Il passaggio al telelavoro, nel marzo 2020, è avvenuto senza problemi. L'Organo di conciliazione propone alle/ai sue/suoi dipendenti la possibilità di lavorare parzialmente da casa già da parecchi anni. L'infrastruttura informatica è orientata a un lavoro decentralizzato e nell'anno di riferimento è stato possibile trattare le richieste e i casi online con l'uso della firma digitale.

Servizi a valore aggiunto

Rispetto all'anno precedente non si è registrata una diminuzione significativa del numero di reclami relativi ai servizi a valore aggiunto. Mentre la diminuzione è stata di circa il 40% nel 2017 (nel 2016 sono stati inoltrati 2183 reclami relativi ai servizi a valore aggiunto), il numero di reclami è sceso a 1335 nel 2017 e a 698 nel 2018 (una diminuzione di circa il 50%). Rispetto all'anno precedente (2019) durante il quale sono stati presentati 621 reclami, nell'anno in esame sono stati presentati un totale di 524 reclami.

La maggior parte delle procedure di conciliazione non si è conclusa con una proposta di conciliazione bensì con un ritiro della richiesta di conciliazione da parte del cliente. La maggior parte dei fornitori di servizi a valore aggiunto reagiscono molto rapidamente dopo l'avvio di una procedura di conciliazione e tentano di trovare un accordo con i loro clienti al di fuori della procedura. Negli altri casi, il fornitore di servizi a valore aggiunto ha quasi sempre proposto il rimborso totale o l'annullamento delle spese di servizio a valore aggiunto contestate, probabilmente per evitare costose procedure di conciliazione risp. per contenere le spese procedurali.

I pochi casi risolti dall'Organo di conciliazione con una proposta di conciliazione riguardavano servizi di intrattenimento per adulti che non erano (più) desiderati, altri servizi di abbonamento indesiderati a pagamento che venivano fatturati sulla bolletta 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 constatato che, in numerosi casi, le disposizioni legali non sono state rispettate. Anche i servizi stessi non sono stati forniti o sono stati forniti male. In diverse occasioni, si è anche constatato che il prezzo applicato era sproporzionato al servizio offerto. Per esempio, un'agenzia di viaggi ha addebitato CHF 2.- al minuto per le chiamate al suo servizio clienti (in conformità con le disposizioni di legge). Un cliente che ha tentato di annullare un volo durante la pandemia da Covid-19 ha chiamato il servizio clienti 17 volte - il fornitore di viaggi ha pertanto addebitato al cliente CHF 190.67. Il cliente ha però trascorso la maggior parte del tempo in attesa senza mai beneficiare di alcun servizio da parte del fornitore. L'Ombudsman è giunto dunque alla conclusione che la richiesta del cliente, che aveva l'obbligo di cancellare l'imminente volo, non è stata trattata per buona parte del tempo trascorso al telefono. Ha quindi invitato il fornitore di viaggi di addebitare al cliente un massimo di una chiamata per 10 minuti. La proposta è stata accettata da entrambi le parti (esempio di caso: Corona-Pandemie führt zu teurer Flugannullierung).

Diverse/i clienti sono state/i inoltre confrontate/i con spese indesiderate di servizi a valore aggiunto di diverse centinaia di franchi durante la difficile ricerca di un prestito. Per procedere all'annullamento del contratto di risanamento finanziario, il consulente finanziario li ha invitati a chiamare un numero a pagamento con informazioni fuorvianti sulle spese fatturate. Un cliente, ad esempio, volendo concludere un contratto di credito con un consulente finanziario, è stato persuaso a concludere un contratto di risanamento delle finanze. Dato che non sembrava essere una cosa molto seria, il cliente, il giorno seguente, ha voluto annullare l'accordo. Per concludere e disdire il contratto, al cliente è stato chiesto di comporre due diversi numeri di servizio a valore aggiunto. Costi: CHF 50.- per chiamata. Tuttavia, il consulente finanziario ha informato il cliente che la tariffa di CHF 50.- era intesa come una tariffa oraria e che sarebbero stati addebitati solo 80 centesimi al minuto. Quest'informazione non era corretta e al cliente sono stati addebitati CHF 350.- CHF per le varie chiamate. L'Ombudsman ha calcolato i costi corretti, secondo le informazioni fornite dal consulente finanziario, a CHF 7.90 e ha stabilito nella proposta di conciliazione la restituzione della differenza a favore del cliente. Il consulente finanziario non si è espresso in riguardo alla proposta di conciliazione e il procedimento ha dovuto purtroppo essere concluso in quanto fallito (esempio di caso: Finanzielle Notlage ausgenutzt).

Fatturazione

Nel settore "Fatturazione", il numero di reclami nell'anno in esame è sceso da 586 (2019) a 506. Questo motivo di reclamo include ricorsi relativi a fatture che non riguardano né il cambio di fornitore, né 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 divergenze riguardanti la fatturazione. Le spese per il pagamento allo sportello postale e/o le spese per le fatture cartacee dei fornitori sembrano essersi piuttosto affermate sul mercato.

Anche se un cliente contesta per tempo i costi dei servizi a valore aggiunto fatturati e paga i costi non contestati, il fornitore può inviargli dei solleciti per gli importi in sospeso e addebitare anche i costi di sollecito, a condizione che questi siano stati correttamente concordati per contratto. Tuttavia, l'art. 38 cpv. 4 OST prevede che il fornitore non può bloccare il collegamento e non può rescindere il contratto. Nell'ambito di una procedura di conciliazione su questa questione, l'operatore coinvolto, pur non avendo disdetto il contratto, non si è dimostrato molto cooperativo e disponibile in riguardo al reclamo sulle tariffe dei servizi a valore aggiunto. Sosteneva che il suo unico incarico era quello di riscuotere i costi fatturati da parte del fornitore di servizi a valore aggiunto. L'Ombudsman condivide solo in parte questa opinione invece diffusa fra gli operatori. I fornitori di servizi di telecomunicazione ricevono una parte (a volte non trascurabile) delle tariffe dei servizi a valore aggiunto nell'ambito della procedura di riscossione e pertanto sono anche responsabili nei confronti della/del cliente. In particolare, spetta ai fornitori di servizi di telecomunicazione assistere i propri clienti in caso di problemi con i fornitori di servizi a valore aggiunto, fornire loro le informazioni necessarie sui fornitori di servizi a valore aggiunto e, in particolare, indicare come e dove possono contestare le tariffe dei servizi a valore aggiunto (esempio di caso: Auf Falschankünfte der Mitarbeitenden darf man sich verlassen).

Sospensione, cancellazione, risoluzione del contratto

I reclami in materia di blocco, cancellazione, risoluzione dei contratti riguardano principalmente le controversie relative alla disdetta e alle sue modalità, quali il periodo di preavviso per disdire e le spese per la disdetta anticipata. Inoltre, anche le controversie relative al blocco di un collegamento a causa del mancato pagamento di una fattura sono contemplate da questo motivo di reclamo. Con 415

casi, il numero di reclami nell'anno in esame è diminuito di 89 unità rispetto all'anno precedente (2019: 504). In molti casi, il trasferimento all'estero ha comportato la risoluzione anticipata del contratto di abbonamento esistente e le relative spese di disdetta. Gli operatori telefonici non considerano il trasferimento all'estero come un motivo importante per la risoluzione anticipata del contratto e hanno imposto ai clienti le relative spese di disdetta anticipata o hanno chiesto il pagamento dei canoni di abbonamento fino alla scadenza ordinaria del contratto. Tuttavia, l'Ombudsman non ha ritenuto, in ogni caso, che la fatturazione della spesa di disdetta e/o dei rimanenti canoni di abbonamento fosse giustificata e appropriata.

Sono state constatate anche delle disdette unilaterali di contratti d'abbonamento, da parte dei fornitori stessi, se ritenevano che il cliente facesse un uso eccessivo all'estero dei servizi concordati contrattualmente. Si considera particolarmente riprovevole se al cliente viene negata la rescissione del contratto a causa di un trasferimento all'estero e, successivamente, il contratto prolungato viene disdetto a causa di un uso eccessivo dei servizi all'estero. Questo è ciò che è successo, per esempio, a un cliente che si è trasferito all'estero nel 2018. Voleva disdire anticipatamente il suo contratto d'abbonamento ma il fornitore si è rifiutato di concedere una disdetta anticipata senza spese di disdetta, perché i suoi servizi potevano essere utilizzati anche all'estero. Il cliente ha quindi sottoscritto un nuovo abbonamento con una tariffa internazionale forfettaria per chiamate, dati mobili e una durata contrattuale minima di 24 mesi e l'ha utilizzato all'estero da quel momento in poi. Nel gennaio 2020, ha rinnovato il suo abbonamento per altri 24 mesi. Nel settembre 2020, il fornitore ha rescisso il contratto a causa dell'uso sproporzionato dei servizi all'estero, citando le Condizioni generali (CG) e le linee guida d'utilizzo. All'insaputa del cliente, nel 2020, sono state apparentemente introdotte nuove linee guida d'utilizzo. Queste possono essere visualizzate sul sito web del fornitore sotto la voce "Avvertenze legali" riportata in piccolo. Non c'era alcun riferimento a queste linee guida d'utilizzo nel contratto del cliente. Neppure nelle Condizioni generali del fornitore non era indicato nulla al riguardo. L'Ombudsman ha concluso in questo caso che le linee guida d'utilizzo introdotte nel 2020 non facevano parte del contratto e che quindi costituivano un cambiamento unilaterale. Il fornitore avrebbe dovuto informare il cliente dell'introduzione delle linee guida d'utilizzo e dargli il diritto di disdire anticipatamente il contratto (esempio di caso: Nachschieben von Nutzungsrichtlinien). In un altro caso, lo stesso fornitore ha considerato l'uso dei servizi per dieci mesi all'estero come un uso eccessivo, questo nel caso di un contratto concluso con una durata minima di 24 mesi. Nell'offerta del prodotto sul sito web, non c'era alcun riferimento alle linee guida d'utilizzo, bensì la promessa di chiamate illimitate verso la Svizzera e nel paese visitato, così come l'utilizzo illimitato di internet nelle zone indicate.

Nel insieme, le ragioni che hanno tuttavia 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, si può presumere che in futuro i reclami relativi alla disdetta anticipata tenderanno ancora a diminuire.

Roaming

Anche se la tematica dei costi di roaming è un argomento di discussione ricorrente nei media e in politica, il numero di reclami inoltrato presso l'Organo di conciliazione è diminuito. Nell'anno in esame sono stati registrati solo 48 richieste e casi su questo argomento (2019: 99). Questo calo si spiega probabilmente con le sempre più frequenti "offerte tutto incluso" dei fornitori di servizi di telecomunicazione. Quasi ogni abbonamento comprende un certo numero di minuti o volume di dati "gratuiti" per le chiamate o il consumo di dati all'estero, almeno all'interno dell'Unione Europea. In concreto sono solitamente solo i clienti con schede prepagate a doversi confrontare con tariffe roaming molto elevate.

Gran parte dei reclami non riguardava le chiamate vocali all'estero, bensì i collegamenti per l'uso di dati all'estero e/o la mancata attivazione di pacchetti contenenti un certo volume di dati. Ma anche gli abbonamenti forfettari hanno causato problemi. Per esempio, un contratto con un fornitore di servizi di telecomunicazione conteneva il seguente passaggio: "CH: dati internet illimitati, chiamate, SMS, MMS. EU & USA: 500 MB & 60 min." Dopo aver concluso il contratto, il cliente ha effettuato due chiamate dalla Svizzera alla Germania ed è stato addebitato per entrambe le chiamate. Il fornitore ha osservato che, secondo il contratto, solo le chiamate effettuate all'estero (in roaming) fossero incluse. Tuttavia, secondo l'Ombudsman, questa interpretazione non poteva essere dedotta dalla formulazione del contratto e si poteva supporre che anche le chiamate dalla Svizzera verso l'UE dovevano essere incluse (infatti, anche il nome stesso dell'abbonamento include il termine "Swiss") (esempio di caso: Gehört die Schweiz zur EU?).

Cambio di fornitore

Un ulteriore marcato calo è stato registrato nell'ambito del "cambio di fornitore". Mentre nel 2017 sono stati inoltrati 878 ricorsi su questo tema, nel 2018 ne sono stati registrati solo 295, nel 2019 76 e nell'anno in esame solo 11. Il calo è dovuto principalmente ai "contratti di preselezione". Con il metodo di preselezione, le chiamate venivano fatturate alle tariffe del fornitore di preselezione, mentre i clienti ricevevano ancora una fattura dal fornitore originario per il collegamento di rete fissa. La tecnologia di preselezione si basava sulla telefonia analogica ed è diventata obsoleta con il passaggio alla nuova tecnologia IP.

L'Organo di conciliazione ha trovato le procedure di conciliazione sulla portabilità dei numeri piuttosto complesse. Spesso il numero da trasferire non era più disponibile; in altri casi il fornitore ostacolava la portabilità a causa di fatture scoperte a carico del cliente. Il rifiuto di trasferire un numero a seguito di fatture non ancora saldate è stato criticato dall'Ombudsman; questa prassi non è infatti conforme agli accordi prestabiliti in quest'ambito.

I fornitori di servizi di telecomunicazione applicano tecniche differenti per l'identificazione dei clienti nell'ambito della stipulazione di nuovi contratti e nel caso dell'emissione di nuove carte SIM. Dal 1° agosto 2004, i fornitori di servizi di telecomunicazione sono tenuti a registrare i loro clienti. Tutti i nuovi clienti devono essere registrati, così come i clienti già acquisiti, che hanno attivato le loro carte SIM dopo il 1° novembre 2002. I fornitori devono assicurarsi che al momento della vendita delle carte SIM prepagate, il cognome, il nome, l'indirizzo e la data di nascita siano registrati sulla base di un passaporto valido, una carta d'identità o un altro documento di viaggio accettabile per il passaggio della frontiera verso la Svizzera. Anche il tipo e il numero di carta d'identità devono essere registrati. Questa regola è stabilita dall'art. 20 OSCPT (Ordinanza sulla sorveglianza della corrispondenza postale e del traffico delle telecomunicazioni / RS 780.11). L'Ordinanza obbliga quindi i fornitori di servizi di telecomunicazione ad effettuare tale registrazione e a registrare i documenti d'identità (carta d'identità, passaporto). In una procedura di conciliazione, il fornitore di servizi di telecomunicazione ha preteso la convalida obbligatoria dell'identità di un cliente via internet per mezzo di una registrazione con telecamera. L'Ombudsman ha potuto capire i dubbi del cliente in merito alla procedura di convalida applicata. Dal punto di vista della protezione dei dati, è indiscutibile che la sicurezza di una registrazione del viso e una scansione di un documento d'identità ufficiale per mezzo del sito internet di un fornitore non possa essere considerata molto elevata. Il fornitore avrebbe dovuto almeno concedere al cliente un modo alternativo per convalidare la sua carta

d'identità, per esempio a uno sportello dell'ufficio postale. L'introduzione dell'obbligo d'identificazione online tramite un'immagine del viso, secondo il parere dell'Ombudsmann, è una misura sproporzionata (esempio di caso: Ohne Gesichtsscann keine SIM-Karte!).

Motivi di ricorso 2020	2027
Fatturazione in gen.	506
Qualità del servizio in gen.	44
Qualità di erogazione cellulare mobile	53
Qualità di erogazione tel. fisso	109
Servizio clientela	106
Servizio non richiesto	102
Cambio di fornitore in generale	11
Preselezione	0
Portabilità numero	60
Comunicazione vocale e trasmissione dei dati in gen.	11
Roaming	48
Servizi a valore aggiunto	524
Blocco / Annullazione del servizio / Disdetta	415
Cambio di tecnologia	2
Diversi	35

Relazione annuale dell'Ombudsman - Cifre e fatti

Richieste e casi

Nell'anno in esame, un totale di 2'027 persone si sono rivolte all'Organo di conciliazione (2019: 2'379). Ciò corrisponde a circa 169 clienti che hanno consultato ogni mese l'Organo di conciliazione. Ciò ha portato a 563 casi (2019: 628) e 1'464 richieste (2019: 1'751). Rispetto all'anno precedente, ciò rappresenta una diminuzione del 15% delle richieste e dei casi.

Il calo costante dei reclami si osserva già dal 2017. C'è stata una riduzione delle procedure di conciliazione effettive, in particolare tra il 2018 e il 2019. Questa evoluzione può essere ricondotta soprattutto al fatto che i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto si sono dimostrati molto più accomodanti nel trattare le richieste delle/dei clienti. Offerte più complete e opzioni più flessibili per disdire i contratti d'abbonamento, così come un migliore servizio alla clientela presso i fornitori di telecomunicazioni e di servizi a valore aggiunto, hanno contribuito a ridurre la frequenza delle chiamate all'Organo di conciliazione. Anche la tassa di procedura di CHF 20.-, decisa dal Consiglio di fondazione nel 2018, che i clienti devono pagare per ogni caso, ha probabilmente avuto un'influenza sul calo del numero di casi. Fino ad allora, questa tassa era a carico dei fornitori ed è prescritta dalla legge (art. 12c cpv. 2 LTC).

	Richieste	Casi	Totale
2014	5356	1178	6534
2015	5030	1413	6443
2016	5273	1330	6603
2017	4353	1122	5475
2018	3416	1078	4494
2019	1751	628	2379
2020	1464	563	2027

Richieste

Una richiesta viene registrata statisticamente se una persona contatta l'Organo di conciliazione per iscritto o per telefono e le condizioni per l'avvio della procedura di conciliazione ai sensi dell'art. 8 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti non sono ancora soddisfatte. Su un totale di 2'027 persone che nell'anno in esame

si sono rivolte all'Organo di conciliazione, 1'464 erano richieste. Ciò rappresenta una quota di circa il 72% del numero totale di casi e richieste. Il numero di richieste di informazioni è diminuito di circa il 16% rispetto all'anno precedente (2019: 1'751).

Delle 1'464 richieste ne sono state archiviate, entro il 31 dicembre 2020, 1'425, ciò che corrisponde al 97%. La conclusione delle richieste era dovuta principalmente al ritiro della richiesta di conciliazione da parte della/del cliente prima dell'avvio della procedura, della mancata presentazione dei documenti necessari, dell'incompetenza oppure dell'avvio della procedura di conciliazione.

Richieste concluse 2020

archivate perché diventate un caso	250
archiviazione per mancata presentazione di documenti	316
ritiro della richiesta	82
archivate per mancanza di competenza	88
richieste telefoniche d'informazioni/consulenza	619
richieste scritte d'informazioni/consulenza	70

Nell'anno in esame, le richieste esclusivamente telefoniche hanno rappresentato circa il 43% di tutte le richieste archiviate e il 42% di tutte le richieste. Queste 619 richieste, alle quali si poteva rispondere con informazioni sulla procedura di conciliazione, sono state immediatamente archiviate come richieste telefoniche, poiché non era necessario prendere ulteriori provvedimenti.

Per mezzo di richieste scritte - per lettera o tramite il modulo di contatto sul sito internet - 70 persone si sono rivolte all'Organo di conciliazione. Anche queste richieste scritte sono state archiviate immediatamente dopo aver fornito le informazioni e i dettagli necessari, poiché non era più necessario prendere ulteriori misure.

316 richieste sono state archiviate in seguito al mancato invio di documenti. Queste hanno rappresentato poco meno del 22% di tutte le richieste. Rispetto all'anno precedente, questo dato è leggermente diminuito. Le/I clienti spesso trovano troppo elevati gli oneri per condurre una procedura di conciliazione. Anche la compilazione di un formulario appositamente previsto per la procedura di conciliazione ha comportato delle difficoltà per alcune persone. Spesso partivano

dal presupposto errato che l'Ombudsman avrebbe rappresentato i loro interessi nei confronti dei fornitori o che avrebbe potuto risolvere immediatamente il litigio insorto (p. es. telefonando al fornitore interessato). Inoltre, sono stati informati in modo errato sulla funzione e i compiti dell'Organo di conciliazione da parte degli enti che li hanno rinviati all'Organo di conciliazione. Le/I dipendenti dell'Organo di conciliazione hanno dunque informato i clienti sull'attività svolta, indicando loro i requisiti per le condizioni di ricevibilità applicate dall'Organo di conciliazione: prima che il procedimento di conciliazione possa essere avviato, la parte richiedente deve compilare il modulo "Richiesta di conciliazione", indicando i fatti accaduti e lo scopo perseguito, nonché dimostrare in modo credibile di aver compiuto sforzi infruttuosi per risolvere il problema con il fornitore nei 12 mesi precedenti. Se dalla richiesta non risultava chiaro che il cliente aveva già tentato una soluzione con il fornitore, l'Organo di conciliazione raccomandava al cliente di contattare nuovamente il fornitore interessato con un reclamo scritto. Questo veniva considerato un impegno troppo arduo per molti clienti. Come già accennato, essi presupponevano che l'Organo di conciliazione sarebbe stato in grado di rappresentare i loro interessi e che non avrebbero dovuto intraprendere altri passi al riguardo. Non hanno dunque chiesto di avviare una procedura di conciliazione e le richieste sono state archiviate a causa della mancata presentazione di documenti.

In 250 delle 1'425 richieste scritte e archiviate, sono state soddisfatte le condizioni di ricevibilità per poter formalmente avviare e fatturare le procedure di conciliazione.

Le altre richieste sono state archiviate per mancanza di competenza (88) o perché la parte richiedente ha ritirato la sua richiesta dopo aver trovato un accordo con il fornitore (82). 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 2020 è aumentato di quasi il 15% rispetto all'anno precedente, raggiungendo 39 richieste (2019: 34).

Casi (vere e proprie procedure di conciliazione)

Il contatto del cliente con l'Organo di conciliazione viene registrato statisticamente come caso se sono soddisfatte i presupposti di ricevibilità ai sensi dell'art. 8 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti; la procedura di conciliazione viene quindi avviata e il fornitore interessato è invitato a presentare le sue osservazioni.

Dei 2'027 casi e richieste trattati, ne sono risultati 563 procedure di conciliazione (i cosiddetti casi), che rappresentano una quota di circa il 28%. 250 richieste sono diventate vere e proprie procedure di conciliazione. Le restanti 114 procedure di conciliazione sono state inoltrate corredate da fascicoli già completi sin dall'inizio, per le quali è stato possibile avviare direttamente la procedura di conciliazione senza dover chiedere la compilazione del modulo di conciliazione o l'invio di una lettera di contestazione al fornitore interessato. In questi casi, le condizioni per l'avvio della procedura erano già soddisfatte al momento della presentazione della richiesta di conciliazione.

Rispetto ai 628 casi dell'anno precedente, nell'anno in esame si è registrata una diminuzione di 65 casi. Ciò corrisponde a una diminuzione del 10% ed è solo leggermente inferiore alla diminuzione di tutti i casi e delle inchieste del 2%.

Evoluzione del numero di casi dall'inizio della Fondazione

2010	1'165
2011	1'137
2012	1'146
2013	1'171
2014	1'178
2015	1'413
2016	1'330
2017	1'122
2018	1'078
2019	628
2020	563

Alla fine del periodo di riferimento, 564 casi erano stati chiusi e 64 erano ancora pendenti.

Casi chiusi e ancora pendenti 2020

casi pendenti	51
casi chiusi	512

Procedure di conciliazione in corso (casi)

Alla fine dell'anno in esame, 51 delle 563 procedure di conciliazione erano ancora pendenti, ciò che corrisponde al 9% (2019: 64 risp. 11%). I casi non ancora conclusi riguardavano principalmente procedure di conciliazione in cui le proposte di conciliazione sono state redatte nel dicembre 2020 e inviate alle parti per la verifica, oppure procedure di conciliazione in cui le parti avevano presentato controproposte dopo l'invio delle proposte di conciliazione ed erano ancora in corso le cosiddette trattative di conciliazione.

Dei 51 procedimenti di conciliazione in corso, 25 erano in attesa di una reazione da parte della clientela e/o del fornitore (alla proposta di conciliazione preparata dall'Organo di conciliazione o a una controproposta della controparte nel corso delle trattative di conciliazione). In 14 casi i fornitori hanno dovuto presentare osservazioni sulle richieste di conciliazione dei clienti e in 16 casi l'Organo di conciliazione ha dovuto redigere le proposte di conciliazione.

Procedure di conciliazioni terminate con successo

In 311 casi, l'Organo di conciliazione ha elaborato una proposta di conciliazione, ciò che rappresenta una diminuzione rispetto all'anno precedente (2019: 337).

Delle 311 proposte di conciliazione preparate, 226 sono state accettate da entrambe le parti e le procedure di conciliazione si sono concluse con successo. Ciò corrisponde a un tasso di successo del 73% circa, che è diminuito del 4% rispetto all'anno precedente (2019: 77%).

85 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 dovute a più fattori: l'Organo di conciliazione di regola non propone un compromesso fra le parti se il fornitore ha tenuto un atteggiamento corretto. Un cliente non viene ricompensato, rivolgendosi all'Organo di conciliazione, se è responsabile dei comportamenti che hanno condotto alla controversia. Infine, anche il comportamento di alcuni fornitori di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto che, pur essendo giuridicamente obbligati a partecipare alla procedura di conciliazione, hanno rifiutato di esaminare o firmare le rispettive proposte di conciliazione, ha condotto al fallimento della procedura.

Ritiro delle richieste di conciliazione

Nell'anno in esame, il numero di ritiri di richieste di conciliazione da parte dei clienti è sceso da 227 a 201 rispetto all'anno precedente, il che si spiega con il forte calo del numero di casi ricevuti nell'anno in esame. Il 39% dei casi archiviati alla fine dell'anno in esame sono stati chiusi da clienti che hanno ritirato la richiesta di conciliazione (2019: 40%).

Percentuale di casi chiusi con il ritiro	
2020	39%
2019	40%
2018	47%
2017	45%
2016	48%
2015	48%
2014	37%
2013	29%
2012	31%
2011	34%
2010	19%
2009	1%
2008	9%

La tendenza già osservata negli anni precedenti secondo cui 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 spesso i fornitori tentano di trovare un accordo al di fuori della procedura di conciliazione, così da ridurre i costi procedurali. Se è stato possibile raggiungere un accordo, i clienti di regola ritirano la loro richiesta di conciliazione. In caso contrario, l'Organo di conciliazione elabora una proposta di conciliazione con brevi considerazioni sulla base delle proposte presentate dai fornitori ai clienti.

In questi casi, l'avvio della procedura di conciliazione ha indotto i fornitori a contattare le/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 già 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 in modo negativo, 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.

Valore litigioso

Il valore litigioso è stato registrato statisticamente dal 2007 ed è aumentato nell'anno in esame rispetto al 2019 da CHF 371.- a CHF 379.-.

Evoluzione valore litigioso

2020	379 CHF
2019	371 CHF
2018	352 CHF
2017	276 CHF
2016	322 CHF
2015	444 CHF
2014	421 CHF
2013	446 CHF
2012	413 CHF
2011	424 CHF
2010	740 CHF
2009	937 CHF
2008	1'200 CHF
2007	750 CHF

Non è possibile individuare una determinata tendenza, si deve piuttosto ipotizzare una distribuzione casuale degli importi nei diversi anni presi in esame. Si constatano importi elevati, ad esempio, nei casi di contestazioni delle tariffe

roaming per i dati mobili oppure la contestata conclusione contrattuale di abbonamenti con una durata minima di 24 mesi e un canone mensile elevato. A seguito della sua notorietà, spesso, anche i clienti che facevano valere un esiguo valore litigioso si sono rivolti all'Organo di conciliazione.

Lingua delle/dei clienti

Le procedure vengono condotte nelle tre lingue ufficiali conformemente alla lingua con cui la/il cliente introduce la richiesta.

Delle 2'027 richieste e casi, il 68.9% è stato inoltrato all'Organo di conciliazione in tedesco, il 27.7% in francese e il 3.4% in italiano.

Distribuzione delle lingue delle/dei clienti

Tedesco	68.9%
Francese	27.7%
Italiano	3.4%

Tipo di clientela

123 richieste o casi provengono da aziende (6,1%), tutti gli altri da privati.

Spese e emolumenti di procedura

Nell'anno in esame, l'Organo di conciliazione ha emesso un totale di 528 fatture per spese procedurali riguardanti le procedure di conciliazione concluse. 421 fatture riguardavano i pagatori in anticipo e 107 i pagatori per singolo caso. 455 fatture sono state emesse a carico di fornitori di servizi di telecomunicazione e 73 a carico di fornitori di servizi a valore aggiunto.

Dal mese di luglio 2018, la tassa di procedura di CHF 20.- non è più a carico dei fornitori di servizi di telecomunicazione rispettivamente di servizi a valore aggiunto coinvolti nelle procedure di conciliazione, ma deve essere saldata dalle/dai clienti. La tassa di procedura, che si basa sull'art. 12c cpv. 2 LTC, è stata riscossa dalla clientela al termine di ogni procedura.

Nell'anno in esame sono stati presentati al Tribunale amministrativo federale tre ricorsi di fornitori di servizi a valore aggiunto contro la decisione di pagamento della procedura di conciliazione. I ricorsi sono stati inoltrati in dicembre 2020 e sono perciò ancora pendenti. Una raccolta di tutti i procedimenti giudiziari conclusi

davanti al Tribunale amministrativo federale si trova sul sito web dell'Organo di conciliazione: <https://de.ombudscom.ch/entscheide-des-bundesverwaltungsgerichts-zur-tatigkeit-der-schlichtungsstelle/>.

Contatti con i media

Nell'anno in esame l'Organo di conciliazione è stato contattato da diversi media per dare informazioni e interviste. Sulle attività dell'Organo di conciliazione sono apparsi diversi articoli su giornali e servizi online. Le trasmissioni radiofoniche prevedevano anche interviste o citazioni e segnalavano l'esistenza dell'Organo di conciliazione.

Il team dell'Organo di conciliazione

Nel 2020, il team dell'Organo di conciliazione era composto dalle seguenti collaboratrici e dai seguenti collaboratori (in ordine alfabetico):

- Beatrix Carelli, collaboratrice amministrativa (80%)
- Michèle Lenz, giurista (50%)
- Stéphanie Perroud, giurista (20%)
- Eleonora Rhy, giurista (50%; vice Ombudsman)
- Marina Rickenbacher, giurista (20-50% fino al 31.1.2020)
- Oliver Sidler, Dr. iur., avvocato (60%; Ombudsman)
- Coline Steullet-Scherrer, giurista (50%; vice Ombudsman)
- Mara Vassella, giurista (50%)

Ringrazio il team dell'Organo di conciliazione per l'ottimo lavoro svolto nell'anno preso in esame. Senza la motivazione delle collaboratrici/dei collaboratori, difficilmente avrebbe potuto essere svolto l'incarico di responsabilità.

Dott. 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).

La Fondazione ombudscm

La Fondazione ha lo scopo non lucrativo di mettere a disposizione delle/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 svolge le sue attività su incarico dell'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM).

Nell'esercizio 2020, il **Consiglio di fondazione** era composto dalle seguenti persone: **membri del Consiglio di fondazione indipendenti:**

- Corina Casanova, Presidente
- Prof. Dr. Michele Lanza, Vicepresidente
- Prof. Dr. Anne Christine Fornage
- Jean-Luc Moner-Banet

Rappresentanti delle organizzazioni dei consumatori:

- Babette Sigg Frank (Konsumentenforum kf)
- Jean Christophe Schwaab (Fédération romande des consommateurs)

Rappresentanti dei fornitori di servizi di telecomunicazione:

- Marcel Huber (Sunrise Communications SA)
- Melanie Schefer Bräker (Swisscom SA)

Rappresentanti di fornitori di servizi a valore aggiunto:

- Markus Schürpf (Twister Interactive SA; dal settembre 2019).

In qualità di organo supremo, il Consiglio di fondazione gestisce e rappresenta esternamente la Fondazione in tutti i compiti che non possono essere delegati. 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 12 marzo 2020 e il 14 settembre 2020. Inoltre, questi ha elaborato la futura strategia della Fondazione ombudscm in occasione di due sessioni di lavoro tenutesi il 14 settembre 2020 e il 27 novembre 2020.

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 con rapporto di revisione

Relazione dell'ufficio di revisione

conto annuale
al 31 dicembre 2020

della

Fondazione ombudscom

Berna

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

Gümligen, 25 febbraio 2021

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 2020.

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

Stiftung Ombudscom
 Schlichtungsstelle für Telekommunikation
 Spitalgasse 14
 3011 Bern

BILANCIO AL 31 DICEMBRE 2020 A CONFRONTO CON L'ANNO PRECEDENTE

<u>ATTIVI</u>	<u>31.12.2020</u>	<u>31.12.2019</u>
<u>Attivo circolante</u>		
<u>Liquidità</u>		
Cassa	CHF 277.80	CHF 200.30
Postfinance 89-784503-6	" 472'940.65	" 1'216'852.20
Postfinance 15-026040-0	" 30'154.33	" 19'081.07
BEKB conto corrente 16 269.117.6.40	" 423'119.99	" 77'878.32
Totale liquidità	<u>CHF 926'492.77</u>	<u>CHF 1'314'011.89</u>
<u>Crediti risultanti da forniture e prestazioni</u>		
Crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF 76'188.70	CHF 178'379.80
Delcredere	" -19'304.90	" -149'034.01
Totale crediti risultanti da forniture e prestazioni	<u>CHF 56'883.80</u>	<u>CHF 29'345.79</u>
<u>Altri crediti a breve termine</u>		
BEKB deposito cauzionale 42 4.243.170.34	CHF 0.00	CHF 25'734.25
BEKB deposito cauzionale 42 5.879.819.80	" 6'303.70	" 6'300.55
Credito Echovox SA	" 16'889.95	" 18'342.00
Totale altri crediti a breve termine	<u>CHF 23'193.65</u>	<u>CHF 50'376.80</u>
<u>Scorte e prestazioni di servizi non fatturate</u>		
Prestazioni di servizi non fatturate	CHF 173'540.00	CHF 44'000.00
<u>Delimitazioni contabili attive</u>		
Delimitazioni contabili attive	CHF 55'437.65	CHF 68'821.10
Totale attivo circolante	<u>CHF 1'235'547.87</u>	<u>CHF 1'506'555.58</u>
<u>Attivi immobilizzati</u>		
<u>Beni mobili</u>		
Mobilio d'ufficio	CHF 3'540.00	CHF 1.00
Totale attivi immobilizzati	<u>CHF 3'540.00</u>	<u>CHF 1.00</u>
TOTALE ATTIVI	<u>CHF 1'239'087.87</u>	<u>CHF 1'506'556.58</u>

<u>PASSIVI</u>	<u>31.12.2020</u>		<u>31.12.2019</u>	
<u>Capitale di terzi a breve termine</u>				
<u>Debiti da forniture e prestazioni</u>				
Debiti da forniture e prestazioni	CHF	760.15	CHF	9'734.60
<u>Altri debiti a breve termine</u>				
Debiti imposta sul valore aggiunto	CHF	8'035.71	CHF	27'076.90
<u>Risconti passivi e accantonamenti a breve termine</u>				
Risconti passivi	CHF	32'864.00	CHF	35'851.00
Ritorno dell'eccedenza dei ricavi accumulati	"	3'682.58	"	3'682.58
Accantonamento eccedenza dei ricavi	"	811.73	"	744.05
Accantonamento dei pagamenti anticipati	"	28'927.00	"	18'222.25
Pagamenti anticipati Swisscom (Svizzera) SA	"	217'463.55	"	230'347.55
Pagamenti anticipati UPC Svizzera Sagl	"	161'780.75	"	245'992.75
Pagamenti anticipati Salt SA	"	291'136.80	"	359'269.80
Pagamenti anticipati Sunrise Communications SA	"	185'581.00	"	265'548.50
Pagamenti anticipati TalkTalk SA	"	38'044.60	"	40'086.60
Totale risconti passivi e accantonamenti a breve termine	CHF	960'292.01	CHF	1'199'745.08
Totale capitale di terzi a breve termine	CHF	969'087.87	CHF	1'236'556.58
<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	1'239'087.87	CHF	1'506'556.58

CONTO D'ESERCIZIO DEL 2020 A CONFRONTO CON L'ANNO PRECEDENTE

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
<u>RICAVO NETTO</u>		
Spese procedurali dei pag. per singolo caso	CHF 121'189.22	CHF 165'468.24
Spese procedurali dei pagatori in anticipo	" 464'862.50	" 602'034.95
Emolumenti procedurali	" 10'133.65	" 12'356.42
Modifiche Delcredere	" 12'187.56	" -7'687.16
Modificare prestazioni di servizi non fatturate	" 129'540.00	" 44'000.00
TOTALE RICAVO NETTO	CHF 737'912.93	CHF 816'172.45
Stipendi	CHF -467'812.10	CHF -571'316.40
Compensi per il Consiglio di Fondazione	" -43'500.00	" -35'000.00
Prestazioni sociali	" -87'415.75	" -87'184.75
Formazione continua	" -3'270.00	" -6'310.00
Spese accessione per il personale	" -2'863.70	" -4'706.95
CONTRIBUTO DI COPERTURA 1	CHF 133'051.38	CHF 111'654.35
<u>ALTRI COSTI D'ESERCIZIO</u>		
Canone di locazione e spese condominiali	CHF -39'679.90	CHF -59'710.95
Manutenzione e sostituzione del mobilio d'ufficio	" -3'569.45	" -3'100.55
Mossa	" -5'378.00	" 0.00
Assicurazioni di beni materiali	" -1'486.80	" -1'486.80
Materiale per l'ufficio	" -447.70	" -1'024.75
Telefono / fax / spese d'affrancatura	" -8'204.45	" -8'274.15
Spese d'informatica	" -17'788.50	" -15'750.60
Costi giuridici / contabilità / revisione	" -26'659.75	" -25'516.00
Libri / riviste	" -2'434.20	" -2'424.00
Spese pubblicitarie / materiale pubblicitario	" -634.85	" -112.00
Spese di rappresentanza	" -9'674.65	" -10'649.60
Spese di rappresentanza del Con. di Fondazione	" -7'452.00	" -887.50
Emolumenti / tasse / permessi	" -8'638.00	" -9'650.00
TOTALE ALTRI COSTI D'ESERCIZIO	CHF -132'048.25	CHF -138'586.90
Ammortamenti	CHF -889.55	CHF -2'154.00
RISULTATO D'ESERCIZIO PRIMA DEL RISULTATO FINANZIARIO	CHF 113.58	CHF -29'086.55
Spese finanziarie	CHF -543.05	CHF -540.40
Ricavo finanziario	CHF 542.40	CHF 1'325.75
Proventi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF 16'977.95	CHF 4'405.00
Costi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF -17'023.20	CHF -9'759.75
Risoluzione accantonamento eccedenza dei ricavi	CHF 0.00	CHF 34'400.00
Rimborso dell'eccedenza dei ricavi	CHF -67.68	CHF -744.05
RISULTATO ANNUALE	CHF 0.00	CHF 0.00