

ombudscom

Relazione annuale 2021

Organo di conciliazione delle telecomunicazioni



Fondazione ombudscom
Spitalgasse 14
Case postale
3001 Berne

Fondazione ombudscom
Organo di conciliazione delle telecomunicazioni
Spitalgasse 14
Casella postale 3001 Berna

T: +41 31 310 11 77 (giorni lavorativi dalle ore 9:00 fino alle 13:00)

F: +41 31 310 11 78

M: mail@ombudscom.ch

W: <https://it.ombudscom.ch>

Direttore: Dr. Oliver Sidler

CHE-114.399.370

Indice

1. Premessa della Presidente	4
2. Problematiche	5
2.1 Servizi a valore aggiunto	5
2.2 Blocco, annullamento, disdetta del contratto	7
2.3 Fatturazione	8
2.4 Roaming	8
2.5 Cambio di fornitore	9
2.6 Modifiche contrattuali unilaterali	10
3. Fatti e cifre	12
3.1 Richieste e casi	12
3.1.1 Richieste	13
3.1.2 Casi (vere e proprie procedure di conciliazione)	14
3.1.2.1 Procedure di conciliazione in corso (casi)	15
3.1.2.2 Procedure di conciliazioni terminate con successo	15
3.1.3 Lingua delle/dei clienti	16
3.1.4 Valore litigioso	17
3.1.5 Tipo di clientela	17
3.2 Spese e emolumenti di procedura	17
3.3 Contatti con i media	18
3.4 Il team dell'Organo di conciliazione	18
3.5 APPENDICE: Statistiche delle richieste e dei casi per fornitore (in ordine alfabetico)	19
4. L'Organo di conciliazione	22
5. Fondazione ombudscom	23
6. Le autorità di vigilanza	24
7. Conto annuale con rapporto di revisione	25

1. Premessa della Presidente

Come durante l'anno precedente, anche il 2021 è stato segnato dalla pandemia da Covid-19. Telelavoro e videoconferenze erano all'ordine del giorno. Non sempre e ovunque, ma per la maggior parte.

All'inizio dell'anno 2021, sono entrate in vigore le nuove disposizioni della Legge sulle telecomunicazioni e della Legge sulla concorrenza sleale, che hanno comportato alcune migliorie per le/i clienti. Ad esempio, a partire da metà anno dell'anno scorso, i pacchetti dati devono essere validi per almeno 12 mesi e non solo per 30 giorni, come spesso accadeva in passato. Le regole sull'utilizzo all'estero devono essere comunicate in modo trasparente e comprensibile e i clienti devono poter stabilire una soglia massima per l'utilizzo all'estero. La revisione della Legge sulle telecomunicazioni ha quindi tenuto conto dei cambiamenti sociali nella nostra società sempre più digitalizzata.

Sebbene il numero di richieste e di casi trattati dall'Organo di conciliazione sia ancora diminuito nell'anno in esame, il numero di casi è rimasto elevato. Alla classica procedura di conciliazione si è aggiunta la soluzione negoziata. Ciò consente di concludere il caso sulla base di un accordo tra le parti e di una corrispondente soluzione negoziata elaborata dall'Organo di conciliazione.

Il Consiglio di fondazione ha tenuto due riunioni in videoconferenza. Ciò è stato possibile grazie alla base giuridica e alle attrezzature tecniche corrispondenti. Un nuovo principio di rotazione garantirà che i rappresentanti dei fornitori di servizi di telecomunicazione e delle organizzazioni di tutela dei consumatori si alternino nel Consiglio di fondazione. Il Consiglio di fondazione si è occupato anche dell'attuazione della strategia e ha definito una tabella di marcia.

L'UFCOM apprezza il lavoro svolto da ombudscom e ne è molto soddisfatto.

Appena nominati tutti i membri, vi è tuttavia stato un altro cambiamento nel Consiglio di fondazione. Dopo l'annuncio delle dimissioni di Jean-Christophe Schwaab, la Fédération romande des consommateurs (FRC) ha delegato Jean Busché come suo rappresentante nel Consiglio di fondazione di ombudscom.

Nonostante o proprio a seguito del calo delle richieste, l'organo di conciliazione viene messo alla prova. Al fine di mantenere i costi possibilmente bassi pur fornendo un servizio di alta qualità, l'azienda sta ottimizzando i propri servizi sia dal punto di vista logistico che da quello del personale. Il Consiglio di fondazione desidera ringraziare l'Ombudsman, Oliver Sidler, e il suo team per il lavoro competente ed efficiente svolto durante l'anno.

Corina Casanova

2. Problematiche

Rispetto all'anno precedente, non ci sono stati cambiamenti nei settori di maggiore preoccupazione per le/i clienti dei fornitori di telecomunicazioni e di servizi a valore aggiunto durante l'anno 2021. Infatti, come in precedenza, i settori più interessati riguardavano i servizi a valore aggiunto, problemi generali di fatturazione e il blocco e l'annullamento dei servizi, come pure le disdette contrattuali.

2.1 Servizi a valore aggiunto

Rispetto all'anno precedente, con un totale di 524 reclami riguardanti i servizi a valore aggiunto, nel 2021 sono stati presentati 367 reclami. Questa diminuzione va di pari passo con il calo generale dei reclami segnalati all'Organo di conciliazione.

Nell'ambito dei servizi a valore aggiunto, la maggior parte delle richieste e dei casi riguardava abbonamenti indesiderati a servizi a valore aggiunto (numeri brevi indicati sulla fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione). Le/I clienti hanno più volte contattato l'Organo di conciliazione per telefono per sapere le ragioni di una fatturazione così elevata. In molti casi, i numeri brevi possono essere individuati sulla fattura. Spesso i clienti sono stati indirizzati direttamente verso l'Organo di conciliazione dopo essersi lamentati in precedenza con il fornitore di servizi di telecomunicazione, senza che questi indicasse il fornitore di servizi a valore aggiunto interessato e senza informare i clienti sulla procedura da seguire.

Gli SMS a tariffa maggiorata sono stati attivati involontariamente e/o il fornitore di servizi a valore aggiunto non ha rispettato la normativa in vigore per l'attivazione. In questi casi, sono state di solito elaborate soluzioni negoziate fra le parti o brevi proposte di conciliazione a seguito di proposte da parte dei fornitori di servizi a valore aggiunto. Al contrario, nel caso di controversie relative ai costi delle chiamate a tariffa maggiorata, verso numeri 090x, i fornitori di servizi a valore aggiunto hanno raramente concesso delle riduzioni. I clienti hanno contestato i costi presso l'Organo di conciliazione, siccome lamentavano di non essere stati messi a conoscenza dell'obbligo di pagare dal fornitore di servizi a valore aggiunto, che aveva invece assicurato al cliente che la chiamata sarebbe stata gratuita nonostante l'indicazione del prezzo, o perché il servizio non era stato fornito come promesso. Ad esempio, un cliente alla ricerca di una compagna, ha chiamato numerose volte un numero a pagamento 090x. Dopo un lungo periodo di conversazione senza trovare una partner, si è trovato di fronte a costi esorbitanti di quasi CHF 2'000.- sulla bolletta telefonica del suo operatore. L'Ombudsman ha eseguito una chiamata di prova per verificare il servizio fornito tramite il numero premium e i costi della chiamata al detto numero ed è giunto alla conclusione che le disposizioni legali sulle indicazioni di prezzo e i limiti massimi di prezzo previsti dalla legge erano stati rispettati. Prima che un incontro avesse potuto avere luogo, il cliente ha dovuto rispondere a numerose domande, ciò che ha richiesto più di 20 minuti ed è costato quasi CHF 100.-. Successivamente, l'Ombudsman ha contattato le potenziali partner femminili, che sono state

messe in linea dal vivo e hanno chiesto di richiamare il numero 090x. A causa della durata estremamente lunga della chiamata e del fatto che una ricerca di un partner avrebbe potuto essere effettuata in modo più efficiente, l'Ombudsman ha comunque considerato che la riduzione della metà dei costi del servizio a valore aggiunto fosse una misura adeguata (Esempio di caso).

All'inizio dell'anno in esame sono state inoltrate diverse richieste telefoniche riguardante un numero breve che figurava anche sul sito internet „cybercrimepolice.ch“. Il sito avverte urgentemente le consumatrici e i consumatori della seguente truffa: i truffatori inviano un SMS in cui fingono che il destinatario abbia diversi messaggi in sospeso a causa della mancata reperibilità. In realtà, però, vi è l'intenzione di far cadere il destinatario in una trappola. Se il destinatario invia la parola chiave "SÌ" al numero breve visibile nell'SMS per ricevere i messaggi in sospeso, un abbonamento a un determinato servizio a valore aggiunto è verosimilmente concluso (Esempio di caso).

Oltre ai numeri brevi, in alcuni casi, sono stati contestati anche i costi fatturati per delle chiamate verso numeri a pagamento 090x. Ad esempio, l'affermazione di un presentatore "Puoi iscriverti gratuitamente, con il tuo cellulare su internet" in un programma televisivo con possibilità di vincita ha causato confusione. Il numero di telefono era stato esposto con l'informazione che le chiamate sarebbero state addebitate a CHF 1.20 al minuto e con un link per la partecipazione gratuita tramite un sito web. L'Ombudsman ha sottolineato nella proposta di conciliazione che i costi era stati indicati in modo trasparente nel programma televisivo che indicava le tariffe. Tuttavia, il riferimento del presentatore alla partecipazione gratuita avrebbe potuto essere meno equivoco, soprattutto per quanto riguarda le persone senza conoscenze tecniche. È stato quindi proposto una riduzione dei costi sostenuti di un quarto (Esempio di caso).

L'Organo di conciliazione delle telecomunicazioni ha registrato anche altri reclami sui servizi a valore aggiunto nell'ambito del blocco di numeri/connessioni da parte del fornitore di servizi di telecomunicazione a causa del mancato pagamento di spese per i servizi a valore aggiunto. In questi casi si è constatato sempre più spesso che il fornitore di servizi di telecomunicazione ha comunque bloccato il numero nonostante la disposizione all'art. 38 cpv. 4 OST e le contestazioni tempestive delle tariffe per i servizi a valore aggiunto da parte del cliente. Tale circostanza è stata percepita con molto fastidio, dato che la maggior parte delle persone al giorno d'oggi dipendono dai loro telefoni cellulari. Inoltre, i fornitori di servizi di telecomunicazione di solito fatturano, per di più, una tariffa per bloccare e sbloccare il numero. Dopo l'avvio della procedura, la maggior parte dei numeri bloccati hanno potuto essere riattivati immediatamente. In questi casi, l'Ombudsman ha solitamente considerato appropriato l'annullamento dei costi di blocco e di attivazione e un credito aggiuntivo per l'inconveniente (Esempio di caso).

2.2 Blocco, annullamento, disdetta del contratto

I 349 (2020: 415) reclami riguardanti il blocco, l'annullamento e la disdetta contrattuale riguardano principalmente controversie in relazione a una disdetta e alle sue modalità di risoluzione, come il periodo di preavviso per disdire e i costi per la disdetta anticipata. Anche le controversie riguardanti il blocco della connessione a causa del mancato pagamento di una bolletta rientrano in questo motivo di reclamo.

Nell'anno preso in esame, vi sono stati, tra l'altro, clienti che non hanno acconsentito personalmente alla conclusione del contratto. Per esempio, la moglie di un cliente ha chiamato il fornitore e ha fatto una modifica dell'abbonamento mobile per suo marito. Il cliente non ha però accettato la modifica. L'Ombudsman ha concluso che i coniugi possono rappresentarsi reciprocamente nel quadro dell'art. 166 CC. Tuttavia, questo potere di rappresentanza è limitato alle esigenze di mantenimento della famiglia, che comprende, per esempio, un contratto di rete fissa, internet e TV, ma non il contratto di telefonia mobile di un coniuge. La moglie del cliente non era quindi autorizzata a cambiare il contratto di telefonia mobile. Pertanto, è stato proposto l'annullamento del nuovo contratto retroattivamente con la conclusione del contratto senza alcuna conseguenza in termini di costi (Esempio di caso).

Oltre a ciò, vi sono stati malintesi al momento della conclusione del contratto. Sono infatti state fornite delle informazioni insufficienti o errate al momento della conclusione contrattuale. Le/I clienti non avrebbero accettato i contratti alle stesse condizioni se avessero ottenuto informazioni corrette. Per esempio, un cliente che voleva acquistare un servizio con una connessione 5G a cui è stato venduto un telefono cellulare con una funzione 5G, ma un abbonamento che non includeva la stessa connessione. Al cliente è stato permesso di disdire anticipatamente questo contratto senza alcuna spesa di rescissione e di cambiare fornitore (Esempio di caso). In casi simili, l'Ombudsman ha concluso che il cliente aveva commesso un errore di fatto essenziale nel concludere il contratto, il che ha portato alla nullità del contratto. Per esempio, a un cliente che non aveva bisogno di un contratto TV, rete fissa o internet è stato venduto un costoso abbonamento TV, rete fissa e internet con una durata minima del contratto di 24 mesi (Esempio di caso). Un altro cliente non è stato informato che avrebbe ricevuto un nuovo modem al momento della modifica contrattuale, che non era più compatibile con la sua costosa e complessa installazione domestica (Esempio di caso). In entrambi i casi, l'Ombudsman ha considerato appropriata la disdetta retroattiva e gratuita del contratto a seguito di un errore.

Altri casi sotto questa rubrica riguardavano blocchi e/o disdette dovute a ritardi di pagamento da parte dei clienti. Alcune/i clienti non pagavano più le loro bollette o hanno dato per scontato, senza giustificazioni, di aver pagato due volte e hanno smesso di effettuare i pagamenti, ciò che ha portato a solleciti e disdette anticipate a causa del ritardo nei pagamenti. Altre/i clienti hanno interrotto i loro pagamenti per ragioni giustificate. Una cliente, per esempio, avendo dovuto trasferirsi in una casa di riposo e di cura, le è stato assicurato che il contratto sarebbe stato disdetto al momento del suo ingresso nella casa di riposo. Ciononostante, il fornitore ha continuato

a fatturare il servizio per diversi mesi, e la cliente si è lamentata più volte per tale motivo (Esempio di caso).

Infine, devono essere menzionate le numerose lamentele relative a disturbi e interruzioni, a causa delle quali le/i clienti hanno richiesto, tra l'altro, la disdetta anticipata delle relazioni contrattuali senza costi. Meritano di essere menzionate anche le controversie derivanti dal mancato o dal ritardato trasferimento del numero di telefono verso un altro operatore (Esempio di caso).

2.3 Fatturazione

OSotto la rubrica "Fatturazione", presso l'Organo di conciliazione sono state inoltrate nell'anno in esame 376 reclami che includono un'ampia gamma di argomenti (2020: 506).

Molti casi riguardavano le tariffe applicate per la disdetta anticipata del contratto. Anche le spese di sollecito e di blocco sono state contestate frequentemente. In molti casi, le/i clienti hanno semplicemente affermato che la fattura non poteva essere corretta, ma non hanno specificato i presunti errori in modo più dettagliato. Questo ha portato a proposte di conciliazione che richiedevano molto tempo, durante le quali innumerevoli fatture dovevano essere visionate e controllate. Anche la fatturazione delle spese di allacciamento via cavo 3-in-1 è stata un argomento frequente delle richieste telefoniche e delle proposte di conciliazione. Molti casi riguardavano anche i canoni di abbonamento concordati contrattualmente, o gli sconti, che non sono stati registrati correttamente dal fornitore.

In un caso, ad esempio, la/il cliente si lamentava della fatturazione del fornitore e affermava di aver pagato troppo. Nella procedura di conciliazione, la questione era se l'operatore dovesse rimborsare alla/al cliente l'importo di CHF 189.85 per il pagamento in eccesso delle spese. Durante la redazione della proposta di conciliazione, tutte le fatture sono state controllate in dettaglio per verificare se vi fossero state delle discrepanze e non è stato possibile identificare alcun errore. Pertanto, non si è potuto proporre il rimborso dell'importo pagato in eccesso secondo l'opinione della/del cliente (Esempio di caso).

2.4 Roaming

Sebbene il tema "Roaming" sia sempre oggetto di discussione nei media e nella politica, nell'anno in esame sono state ricevute solo 52 richieste e casi su questo tema (2020: 48). Queste riguardavano principalmente l'uso di dati indesiderati all'estero. Da un lato, si trattava di persone che erano effettivamente all'estero e pensavano di navigare tramite una connessione WLAN o di aver disattivato la connessione tramite "Roaming". D'altra parte, alcuni clienti che si trovavano in Svizzera, si sono lamentati della connessione automatica tramite un'antenna straniera. Questo ha condotto le/i clienti a confrontarsi con costi di connessione dati a tariffe estere, per esempio, no

nostante un abbonamento a tariffa fissa. In questi casi, l'Ombudsman fornisce informazioni sulle impostazioni del dispositivo, che sono di responsabilità del cliente. Così, il dispositivo può essere impostato manualmente e la funzione "Roaming" può essere disattivata. Tuttavia, i clienti che si trovano in Svizzera - non vicino alla frontiera - non devono partire dal presupposto che la connessione avvenga tramite un'antenna straniera. Purtroppo, però, non si possono escludere connessioni con antenne straniere nelle vicinanze del confine, a meno che l'operatore non sia impostato manualmente.

In alcuni casi non risultava chiaro se l'abbonamento sottoscritto avesse un volume di dati e chiamate all'estero inclusi nel prezzo d'abbonamento. Soprattutto nel caso di abbonamenti di portata europea, le chiamate ad esempio dalla Germania all'Italia erano spesso incluse, ma non le chiamate dalla Svizzera ai paesi europei vicini. Questa restrizione ha portato ripetutamente confusione tra i clienti.

In una procedura di conciliazione la/il cliente ha contestato di aver effettuato 15 chiamate verso il Ghana. La/il cliente ha sostenuto con veemenza di aver fatto solo quattro chiamate e ha fornito all'Organo di conciliazione documenti stampati delle liste delle chiamate dal suo cellulare. Il registro delle chiamate del fornitore non mostrava se le chiamate erano in entrata o in uscita. Inoltre, non tutti i numeri chiamati secondo la cronologia del cellulare sono stati inclusi nel registro delle chiamate. Inoltre, secondo il registro delle chiamate, le chiamate venivano ancora fatturate quando il cliente era già tornato in Svizzera. L'Ombudsman ha quindi espresso dei dubbi sull'accuratezza del registro delle chiamate e ha suggerito di cancellare i costi di Roaming ancora fatturati dopo il ritorno della/del cliente e di dimezzare la fattura ancora aperta (Esempio di caso).

In un altro caso, il blocco dei servizi di Roaming ha causato gravi disagi a una guida turistica in Ucraina. Il cliente non è stato in grado di rispondere adeguatamente a un'emergenza medica che ha coinvolto un viaggiatore minorenne a causa del blocco. La ragione del blocco dei servizi di Roaming era che la compagnia telefonica ha fissato arbitrariamente un limite dei costi per l'utilizzo all'estero, ma non ha informato la/il cliente su questa decisione o sulla possibilità di fissare liberamente il limite dei costi stessi. Secondo l'Ombudsman, questa procedura, così come il blocco del servizio, non era conforme alla legislazione in vigore (Esempio di caso).

2.5 Cambio di fornitore

Nell'anno in esame, sono state ricevute 15 (2020: 11) richieste e casi sul tema "Cambio di fornitore". Le procedure di conciliazione sulla questione della portabilità del numero si sono rivelate piuttosto complesse per l'Organo di conciliazione. L'Ombudsman ha trattato numerosi reclami sulla portabilità del numero che non è stata effettuata o è stata effettuata in ritardo. Nelle proposte di conciliazione, ha indicato i requisiti che devono essere soddisfatti per una portabilità avvenuta con successo. Per esempio, le informazioni sul modulo di portabilità devono corrispondere alle infor

mazioni fornite dall'abbonato al fornitore precedente e il numero da trasferire deve essere attivo presso il fornitore precedente. Inoltre, l'Ombudsman ha sottolineato che nel caso di un cambio di fornitore con portabilità del numero, il contratto con il fornitore precedente viene direttamente disdetto presentando il modulo di portabilità. Questo rende superfluo disdire ancora una volta il contratto con il precedente fornitore. In un caso, una cliente ha disdetto il suo contratto con il fornitore precedente in modo indipendente dalla data di portabilità e nel contempo ha compilato il modulo di portabilità. La portabilità non ha potuto avvenire in tempo a causa di un errore di sistema presso il nuovo operatore. A causa dell'annullamento del contratto con il fornitore precedente, il numero da trasferire è stato disattivato, ciò che ha reso impossibile la portabilità. Solo dopo tre mesi, dopo la riattivazione del numero, è stato possibile trasferirlo al nuovo operatore. Secondo l'Ombudsman, il fatto che la cliente non fosse a conoscenza di questa procedura non poteva essere resa responsabile di quanto accaduto. È infatti una procedura comune disdire esplicitamente un contratto se si vuole mettere fine a una relazione contrattuale. La disdetta per mezzo di un modulo di portabilità, invece, non è una procedura nota. Nel caso in questione, l'Ombudsman ha quindi proposto un accredito di sei canoni d'abbonamento a favore della/del cliente (Esempio di caso).

2.6 Modifiche contrattuali unilaterali

Nelle procedure di conciliazione sul tema relativo alle modifiche contrattuali, è stato dimostrato che le parti contraenti possono apportare modifiche unilaterali solo se le modifiche sono già state indicate in tempo utile e se nel contratto sono state concordate clausole di adeguamento sufficientemente determinate. Ciò significa che l'evento previsto e la portata dell'adeguamento devono essere determinati contrattualmente. La maggior parte dei fornitori non include nelle loro condizioni generali clausole di adeguamento sufficientemente determinate, ciò significa che i clienti devono avere il diritto di disdire il contratto prima della scadenza qualora si verifichi la modifica. In alcuni casi, l'Ombudsman è giunto alla conclusione che non c'è stato alcun errore da parte del fornitore e che il cliente doveva disdire il contratto se non concordava con il cambiamento. In altri casi, i clienti non sono stati informati dei cambiamenti o sono stati informati in ritardo, cosicché non sono stati in grado di rescindere il loro contratto per la data dell'introduzione della modifica. Ciò si è verificato in un caso in cui l'operatore non ha avvisato il cliente in tempo per cambiare l'abbonamento forfettario a causa di un presunto uso eccessivo. L'Ombudsman ha ritenuto che questa modifica fosse inappropriata non solo a causa della mancata e tempestiva informazione al cliente. Infatti, il fornitore aveva pubblicizzato l'abbonamento come "tutto illimitato" al momento della conclusione del contratto. Né il contratto del cliente né le condizioni generali allegate menzionavano qualsivoglia restrizione di servizi. Non vi era neppure una definizione contrattuale di ciò che il fornitore definiva come uso eccessivo. L'Ombudsman ha ritenuto che la terminologia "tutto illimitato" fosse fuorviante in questo caso, poiché vi era comunque una soglia massima che non era stata precisata. L'Ombudsman ha concluso che senza una definizione contrattua

le di uso eccessivo, il fornitore avrebbe potuto essere reso responsabile di un comportamento sleale ai sensi dell'art. 3 cpv. 1 lit. b LCSL. È stato quindi proposto alle parti di mantenere l'abbonamento originale. Questo abbonamento può essere naturalmente disdetto da entrambe le parti entro il termine di disdetta contrattuale previsto (Esempio di caso).

Problematiche 2021

Motivi di ricorso 2021	Casi/Domande
Fatturazione in gen.	376
Qualità del servizio in gen.	58
Qualità di erogazione tel. mobile	61
Qualità di erogazione tel. fisso	104
Servizio clientela	54
Servizio non richiesto	121
Cambio di fornitore in gen.	15
Preselezione	3
Portabilità del numero	74
Comunicazione vocale e trasmissione dati	15
Roaming	52
Servizi a valore aggiunto	367
Blocco / Annullamento del servizio / Disdetta	349
Cambio di tecnologia	0
Diversi	34

3. Fatti e cifre

3.1 Richieste e casi

Nell'anno in esame, un totale di 1'682 persone si sono rivolte all'Organo di conciliazione (2020: 2'027). Ciò corrisponde a circa 140 clienti che hanno consultato ogni mese l'Organo di conciliazione. Ciò ha portato a 515 casi (2020: 563) e 1'167 richieste (2020: 1'464). Rispetto all'anno precedente, ciò rappresenta una diminuzione del 17% delle richieste e dei casi.

	Richieste	Casi	Totale
2010	2402	1165	3567
2011	3404	1137	4541
2012	4736	1146	5882
2013	4782	1171	5963
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
2021	1167	515	1682

Ai sensi dell'art. 48 cpv. 4bis OST, l'Organo di conciliazione può pubblicare statistiche sul numero di casi suddivisi per fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto. Le statistiche pubblicate alla fine di questo capitolo elencano per la prima volta i fornitori in ordine alfabetico con il numero di richieste trattate e di procedure di conciliazione effettuate (casi) nell'anno di riferimento. È difficile trarre indicazioni qualitative da queste statistiche, in quanto le cifre non fanno riferimento al numero di contratti con i clienti dei singoli fornitori. Le informazioni statistiche, in particolare sulle quote di mercato dei singoli fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto, sono reperibili nella raccolta di dati statistici dell'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM).

3.1.1 Richieste

Delle 1'464 richieste ne sono state archiviate, entro il 31 dicembre 2020, 1'425, ciò che corrisponde quasi al 98%. 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 2021	
archivate perché diventate un caso	215
archiviazione per mancata presentazione di documenti	213
ritiro della richiesta	104
archivate per mancanza di competenza	72
richieste telefoniche d'informazioni/consulenza	478
richieste scritte d'informazioni/consulenza	59

Nell'anno in esame, le richieste esclusivamente telefoniche hanno rappresentato circa il 42% di tutte le richieste archiviate e il 41% di tutte le richieste. Queste 478 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 - 59 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.

213 richieste sono state archiviate in seguito al mancato invio di documenti. Queste hanno rappresentato circa il 19% 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 dimo

strare 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 215 delle 1'141 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 (72) o perché la parte richiedente ha ritirato la sua richiesta dopo aver trovato un accordo con il fornitore (104). 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 pendenti al 31 dicembre 2021 era di 26 richieste ed è diminuito circa del 33% rispetto all'anno precedente (2020: 39).

3.1.2 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 prendere posizione.

Rispetto ai 563 casi dell'anno precedente, nell'anno in esame si è registrata una diminuzione di 48 casi. Ciò corrisponde a una diminuzione del 9% ed è leggermente superiore alla diminuzione di tutti i casi e delle inchieste dell'17%.

Evoluzione del numero di casi dal 2010

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
2021	515

Alla fine del periodo di riferimento, 455 casi erano stati chiusi e 60 erano ancora pendenti.

Casi chiusi e ancora pendenti 2021	
casi pendenti	60
casi chiusi	455

Rispetto ai 563 casi dell'anno precedente, nell'anno in esame si è registrata una diminuzione di 48 casi. Ciò corrisponde a una diminuzione del 9% ed è leggermente superiore alla diminuzione di tutti i casi e delle inchieste dell'8%.

3.1.2.1 Procedure di conciliazione in corso (casi)

Alla fine dell'anno in esame, 60 delle 515 procedure di conciliazione erano ancora pendenti, ciò che corrisponde circa al 12% (2020: 51 risp. 9%). I casi non ancora conclusi riguardavano principalmente procedure di conciliazione in cui le proposte di conciliazione sono state redatte nel dicembre 2021 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 60 procedimenti di conciliazione in corso, 32 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 21 casi i fornitori hanno dovuto presentare osservazioni sulle richieste di conciliazione dei clienti e in 7 casi l'Organo di conciliazione ha dovuto redigere le proposte di conciliazione.

3.1.2.2 Procedure di conciliazioni terminate con successo

In 378 casi, l'Organo di conciliazione ha elaborato una proposta di conciliazione (2020: 311).

Delle 378 proposte di conciliazione redatte, 50 (circa il 13% di tutte le proposte di conciliazione) sono state rifiutate da una o da entrambe le parti e la procedura ha

dovuto essere conclusa senza un accordo.

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.

Nell'anno in esame, il numero di ritiri di richieste di conciliazione da parte dei clienti è sceso da 201 a 77 rispetto all'anno precedente, il che si spiega con il forte calo del numero di casi inoltrati nell'anno in esame e con l'introduzione delle soluzioni negoziate tra le parti messe per iscritto. Il 17% dei casi archiviati alla fine dell'anno in esame sono stati chiusi da clienti che hanno ritirato la richiesta di conciliazione (2020: 39%).

La tendenza già osservata negli anni precedenti dei fornitori di servizi di telecomunicazione e a valore aggiunto di contattare i clienti dopo l'avvio della procedura di conciliazione è stata osservata anche nell'anno in esame. Molti fornitori tentavano di trovare un accordo al di fuori della procedura di conciliazione, ciò che ha permesso loro di sostenere costi procedurali inferiori. Infatti, quando le parti trovavano un accordo, i clienti di solito ritiravano la richiesta di conciliazione. Nell'anno in esame, l'Organo di conciliazione ha introdotto soluzioni negoziate scritte ai sensi dell'art. 11 cpv. 3 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti della Fondazione ombudscm. Sulla base dell'accordo raggiunto tra le parti, l'Organo di conciliazione ha elaborato una breve soluzione negoziata e l'ha inviata alle parti per essere firmata.

3.1.3 Lingua delle/dei clienti

Le procedure vengono eseguite nelle tre lingue ufficiali a seconda della lingua della/del cliente.

Delle 1'682 richieste e casi, il 71.7% è stato inoltrato in tedesco, il 24.6% in francese e il 2.4% in italiano.

Distribuzione delle lingue delle/dei clienti

Tedesco	71.7%
Francese	24.6%
Italiano	2.4%

3.1.4 Valore litigioso

Il valore litigioso è stato registrato statisticamente dal 2007 ed è aumentato nell'anno in esame rispetto al 2020 da CHF 379.- a CHF 387.-.

Evoluzione valore litigioso	
2021	387 CHF
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

3.1.5 Tipo di clientela

91 richieste o casi provengono da aziende (5.4%), tutti gli altri da privati.

3.2 Spese e emolumenti di procedura

Nell'anno in esame, l'Organo di conciliazione ha emesso un totale di 534 fatture per spese procedurali riguardanti le procedure di conciliazione concluse. 455 fatture riguardavano i pagatori in anticipo e 79 i pagatori per singolo caso. 449 fatture sono state emesse a carico di fornitori di servizi di telecomunicazione e 85 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 due ricorsi di fornitori di servizi a valore aggiunto contro la rispettiva decisione di pagamento della procedura di conciliazione. Un ricorso è stato accolto e l'altro è stato riti

rato dalla ricorrente. Le decisioni del Tribunale amministrativo federale sulle procedure riguardanti le tasse possono essere consultate sul sito internet del Tribunale amministrativo federale.

3.3 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.

3.4 Il team dell'Organo di conciliazione

Nel 2021, 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 Rhyn, giurista (50%; vice Ombudsman)
- 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

3.5 APPENDICE: Statistiche delle richieste e dei casi per fornitore (in ordine alfabetico)

Fornitori	Richieste	Casi
1818 Auskunft AG	1	0
4z.com Sàrl	0	1
Amexa Services AG	1	2
Antennengenossenschaft Rapperswil (AGRU)	1	0
Beeline	1	0
Boku Network Services DE	2	0
BSE Software GmbH	1	1
Callcom SA	0	1
CONCADAS GmbH	1	1
CoopMobile (Swisscom AG)	3	2
Cortex Communications SA	4	0
Creafuse AG	4	0
Daotec Ltd.	1	1
Das ABO (Salt Mobile AG)	3	0
Datingpoint.ch	0	1
Doing GmbH	1	0
Dynobis Ltd	1	0
EBL Telecom AG	17	0
Echovox SA	44	25
ello communications SA	0	2
Energie Wasser Bern	2	0
eruxo llc	1	0
fga - Fernsehgenossenschaft Aarburg	0	1
FREEFON AG	1	1
GA Weissenstein GmbH	4	1
GGA Maur	0	1
ggsnet schwängimatt genossenschaft	0	1

Gilomen Yvonne Treuhand	1	0
Glattwerk AG	1	0
Goldenphone GmbH	1	0
green.ch AG	1	0
Haist GmbH	1	0
i-forward GmbH	2	1
IKACOM	0	1
InterXS AG	3	2
KFGS Kabelfernseh-Genossenschaft Strengelbach	1	0
Kolonium UG	1	0
Kontelco AG	2	1
Lebara mobile/YOL (Sunrise UPC GmbH)	13	6
Lidl Connect (Salt Mobile SA)	2	1
Lycamobile AG	4	3
M-Budget Mobile (Swisscom AG)	33	15
Marvel Media Cyprus Limited	3	0
MobileTrade AG	18	5
MobyPay GmbH	3	2
netplus.ch SA	3	0
netplusFR SA	5	1
Nexphone AG	1	0
NOVATIVE	0	1
NTH AG	2	0
OIKEN SA	1	2
Opsolution GmbH	1	1
Paycon AG	64	21
Phonio Switzerland GmbH	0	1
primacall AG	1	0
Promintel SA	1	0
QLine Ostschweiz AG	0	1

Quickline AG	5	2
Richberg Media AG	1	1
Salt Mobile SA	236	100
sasag Kabelkommunikation AG	2	1
SIL Services Industriels Lausanne	3	1
Sitel SA	0	1
Suissephone Communications GmbH	9	3
Sunrise (Sunrise UPC GmbH)	179	98
Swisscom AG	176	53
swissnet telecommunication AG	1	0
Switzernet Sàrl	1	0
TalkTalk AG	9	8
TBS Strom AG - ziknet	1	0
Télédis SA	0	1
Télélavaux SA	0	0
Ticinocom SA	1	0
txtNation Ltd. UK	15	7
UPC (Sunrise UPC GmbH)	161	89
VTX Services SA	3	2
Wingo (Swisscom AG)	10	7
WWZ Energie AG	1	0
yallo (Sunrise UPC GmbH)	37	34
andere	53	0
TOTAL	1167	515

4. 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).

5. Fondazione ombudscom

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 2021, 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 Busché (Fédération romande des consommateurs)

Rappresentanti dei fornitori di servizi di telecomunicazione:

- Marcel Huber (Sunrise UPC Sagl)
- Melanie Schefer Bräker (Swisscom SA)

Rappresentanti di fornitori di servizi a valore aggiunto:

- Markus Schürpf (Twister Interactive SA)

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 4 marzo 2021 e il 10 settembre 2021.

6. 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 ombudscorn 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 ombudscorn è durato dal 2013 fino al 2018 ed è stato prorogato per altri cinque anni nel 2018.

7. Conto annuale con rapporto di revisione

TBC

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

Gümligen, 10 maggio 2022

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 2021.

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

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

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

TBC Revisions GmbH


A. Tringaniello
Revisore responsabile

Allegato: conto annuale

Angelo Tringaniello, zugelassener Revisionsexperte, dipl. Wirtschaftsprüfer, Mitglied von EXPERTsuisse
Bruno Tringaniello, zugelassener Revisionsexperte, dipl. Wirtschaftsprüfer, Mitglied von EXPERTsuisse
Worbstrasse 201, CH-3073 Gümligen/BE, Tel. +41 31 954 01 50, E-Mail t.b.c@bluewin.ch
Rathausstrasse 8, CH-6340 Baar/ZG, Tel. +41 41 783 21 83, E-Mail info@tbcgmbh.ch

Fondazione Ombudscom
 Spitalgasse 14
 Casella postale
 3011 Berna

BILANCIO AL 31 DICEMBRE 2021 A CONFRONTO CON L'ANNO PRECEDENTE

ATTIVI	31.12.2021	31.12.2020
Attivo circolante		
<u>Liquidità</u>		
Cassa	CHF 208.75	CHF 277.80
Postfinance 89-784503-6	" 75'410.71	" 472'940.65
Postfinance 15-026040-0	" 0.00	" 30'154.33
BEKB conto corrente 16 269.117.6.40	" 599'787.65	" 423'119.99
Totale liquidità	CHF 675'407.11	CHF 926'492.77
<u>Crediti risultanti da forniture e prestazioni</u>		
Crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF 51'437.38	CHF 76'188.70
Delcredere	" -16'676.65	" -19'304.90
Totale crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF 34'760.73	CHF 56'883.80
<u>Altri crediti a breve termine</u>		
BEKB deposito cauzionale 42 4.243.170.34	CHF 6'304.35	CHF 6'303.70
Credito Sunrise Communications SA	" 13'298.00	" 0.00
Credito Echovox SA	" 28'778.90	" 16'889.95
Totale altri crediti a breve termine	CHF 48'381.25	CHF 23'193.65
<u>Scorte e prestazioni di servizi non fatturate</u>		
Prestazioni di servizi non fatturate	CHF 143'137.00	CHF 173'540.00
<u>Delimitazioni contabili attive</u>		
Delimitazioni contabili attive	CHF 21'838.75	CHF 55'437.65
Totale attivo circolante	CHF 923'524.84	CHF 1'235'547.87
<u>Attivi immobilizzati</u>		
<u>Beni mobili</u>		
Mobilio d'ufficio	CHF 2'830.00	CHF 3'540.00
Totale attivi immobilizzati	CHF 2'830.00	CHF 3'540.00
TOTALE ATTIVI	CHF 926'354.84	CHF 1'239'087.87

Fondazione Ombudscom
Spitalgasse 14
Casella postale
3011 Berna

<u>PASSIVI</u>	<u>31.12.2021</u>		<u>31.12.2020</u>	
<u>Capitale di terzi a breve termine</u>				
<u>Debiti da forniture e prestazioni</u>				
Debiti da forniture e prestazioni	CHF	8'487.60	CHF	760.15
<u>Altri debiti a breve termine</u>				
Debiti imposta sul valore aggiunto	CHF	13'881.75	CHF	8'035.71
<u>Risconti passivi e accantonamenti a breve termine</u>				
Risconti passivi	CHF	32'186.90	CHF	32'864.00
Ritorno dell'eccedenza dei ricavi accumulati	"	0.00	"	3'682.58
Accantonamento eccedenza dei ricavi	"	0.00	"	811.73
Accantonamento dei pagamenti anticipati	"	58'318.00	"	28'927.00
Pagamenti anticipati Swisscom (Svizzera) SA	"	81'704.55	"	217'463.55
Pagamenti anticipati UPC Svizzera Sagl	"	80'284.75	"	161'780.75
Pagamenti anticipati Salt SA	"	124'222.85	"	291'136.80
Pagamenti anticipati Sunrise Communications SA	"	0.00	"	185'581.00
Pagamenti anticipati TalkTalk SA	"	39'728.10	"	38'044.60
Pagamenti anticipati Swisscom (Svizzera) SA con dimissioni di grado	"	100'000.00	"	0.00
Pagamenti anticipati UPC Svizzera Sagl con dimissioni di grado	"	100'000.00	"	0.00
Pagamenti anticipati Salt SA con dimissioni di grado	"	100'000.00	"	0.00
Pagamenti anticipati Sunrise Communications SA con dimissioni di grado	"	100'000.00	"	0.00
Totale risconti passivi e accantonamenti a breve termine	CHF	816'445.15	CHF	960'292.01
Totale capitale di terzi a breve termine	CHF	838'814.50	CHF	969'087.87
Perdita annuale	CHF	-182'459.66	CHF	0.00
<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	926'354.84	CHF	1'239'087.87

Fondazione Ombudscom
 Spitalgasse 14
 Casella postale
 3011 Berna

CONTO D'ESERCIZIO DEL 2021 A CONFRONTO CON L'ANNO PRECEDENTE

	<u>2021</u>		<u>2020</u>	
RICAVO NETTO				
Spese procedurali dei pag. per singolo caso	CHF	83'638.51	CHF	121'189.22
Spese procedurali dei pagatori in anticipo	"	499'564.00	"	464'862.50
Emolumenti procedurali	"	9'315.38	"	10'133.65
Predita del debitore	"	-16'115.00	"	0.00
Modifiche Delcredere	"	2'628.25	"	12'187.56
Modificare prestazioni di servizi non fatturate	"	-30'403.00	"	129'540.00
TOTALE RICAVO NETTO	CHF	548'628.14	CHF	737'912.93
Stipendi	CHF	-485'154.50	CHF	-467'812.10
Compensi per il Consiglio di Fondazione	"	-36'000.00	"	-43'500.00
Prestazioni sociali	"	-93'248.60	"	-87'415.75
Formazione continua	"	-6'240.00	"	-3'270.00
Spese accessione per il personale	"	-1'697.40	"	-2'863.70
CONTRIBUTO DI COPERTURA 1	CHF	-73'712.36	CHF	133'051.38
ALTRI COSTI D'ESERCIZIO				
Canone di locazione e spese condominiali	CHF	-39'228.40	CHF	-39'679.90
Manutenzione e sostituzione del mobilio d'ufficio	"	-332.00	"	-3'569.45
Mossa	"	0.00	"	-5'378.00
Assicurazioni di beni materiali	"	-1'293.30	"	-1'486.80
Materiale per l'ufficio	"	-961.55	"	-447.70
Telefono / fax / spese d'affrancatura	"	-6'528.30	"	-8'204.45
Spese d'informatica	"	-18'542.95	"	-17'788.50
Costi giuridici / contabilità / revisione	"	-28'050.60	"	-26'659.75
Libri / riviste	"	-2'424.00	"	-2'434.20
Spese pubblicitarie / materiale pubblicitario	"	-3'723.40	"	-634.85
Spese di rappresentanza	"	-4'800.00	"	-9'674.65
Spese di rappresentanza del Con. di Fondazione	"	-250.00	"	-7'452.00
Emolumenti / tasse / permessi	"	-9'650.00	"	-8'638.00
TOTALE ALTRI COSTI D'ESERCIZIO	CHF	-115'784.50	CHF	-132'048.25
Ammortamenti	CHF	-710.00	CHF	-889.55
RISULTATO D'ESERCIZIO PRIMA DEL RISULTATO FINANZIARIO	CHF	-190'206.86	CHF	113.58
Spese finanziarie	CHF	-491.57	CHF	-543.05
Ricavo finanziario	CHF	493.10	CHF	542.40
Proventi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF	3'468.65	CHF	16'977.95
Costi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF	-1'565.74	CHF	-17'023.20
Risoluzione accantonamento eccedenza dei ricavi	CHF	5'842.76	CHF	0.00
Rimborso dell'eccedenza dei ricavi	CHF	0.00	CHF	-67.68
RISULTATO ANNUALE	CHF	-182'459.66	CHF	0.00

