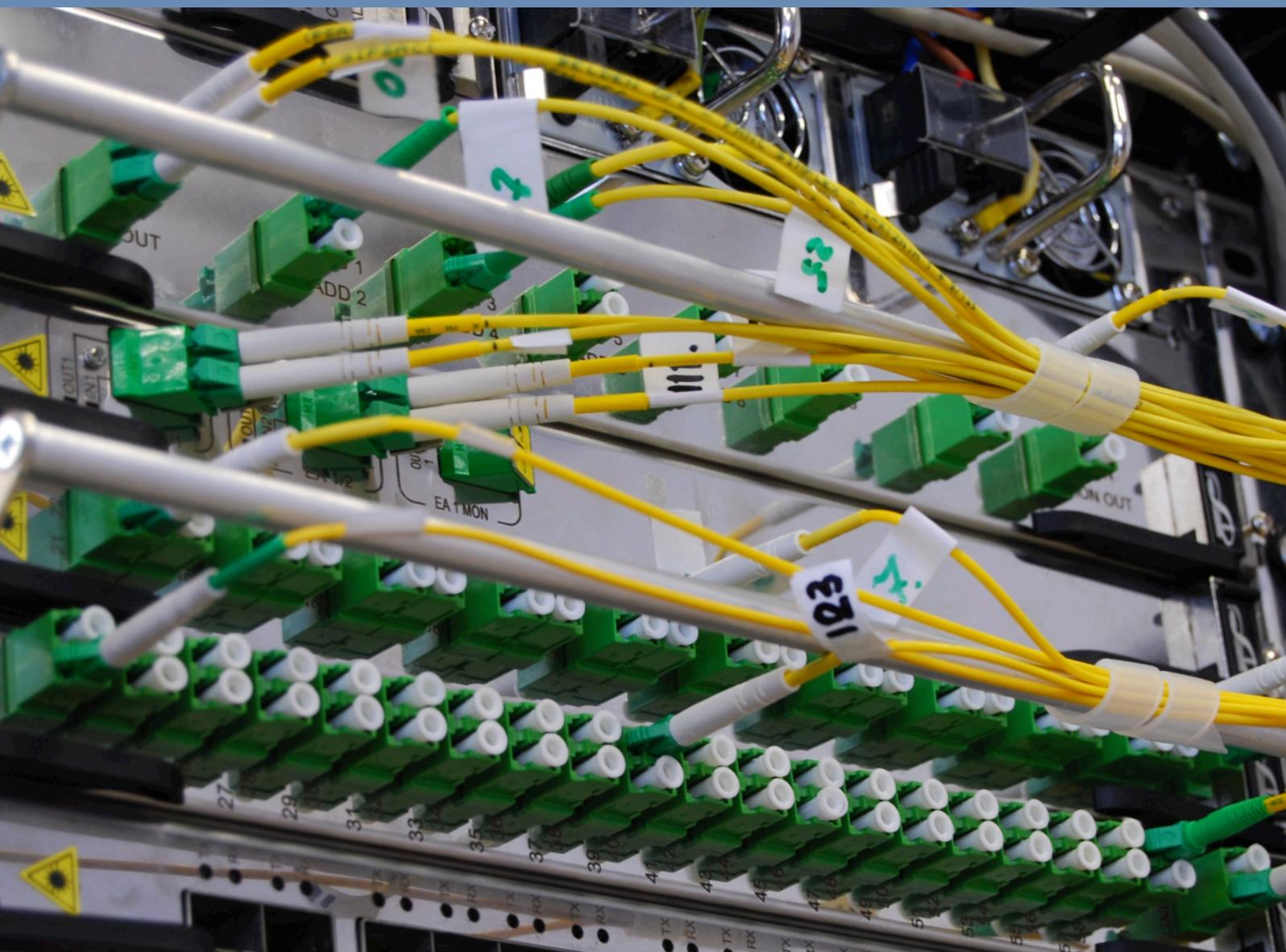


# Relazione annuale 2022

Organo di conciliazione delle telecomunicazioni



Fondazione ombudscom  
Organo di conciliazione delle telecomunicazioni  
Spitalgasse 14  
3011 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](mailto:mail@ombudscom.ch)  
W: <https://it.ombudscom.ch>

Direttore: Dr. Oliver Sidler  
CHE-114.399.370

# Indice

<b>1. Premessa della Presidente</b> .....	4
<b>2. Problematiche</b> .....	5
2.1 Servizi a valore aggiunto .....	5
2.2 Blocco, annullamento, disdetta del contratto .....	6
2.3 Fatturazione .....	8
2.4 Roaming .....	9
2.5 Cambio di fornitore .....	10
2.6 Modifiche contrattuali unilaterali .....	10
<b>3. Fatti e cifre</b> .....	13
3.1 Richieste e casi .....	13
3.1.1 Richieste .....	14
3.1.2 Casi (vere e proprie procedure di conciliazione) .....	15
3.1.2.1 Procedure di conciliazione in corso (casi) .....	16
3.1.2.2 Procedure di conciliazioni terminate con successo .....	16
3.1.3 Lingua delle/dei clienti .....	17
3.1.4 Valore litigioso .....	17
3.1.5 Tipo di clientela .....	18
3.2 Spese e emolumenti di procedura .....	18
3.3 Contatti con i media .....	19
3.4 Il team dell'Organo di conciliazione .....	19
3.5 APPENDICE: Statistiche delle richieste e dei casi per fornitore (in ordine alfabetico) .....	20
<b>4. Svolgimento della procedura</b> .....	23
4.1 Requisiti da soddisfare .....	23
4.2 Compilare il formulario .....	23
4.3 Avvio della procedura di conciliazione .....	23
4.4 Proposta di conciliazione o soluzione negoziata e conclusione della procedura .....	24
<b>5. L'Organo di conciliazione</b> .....	25
<b>6. Fondazione ombudscom</b> .....	26
<b>7. Le autorità di vigilanza</b> .....	27
<b>8. Conto annuale con rapporto di revisione</b> .....	28

## 1. Premessa della Presidente

I servizi dell'Organo di conciliazione sono stati maggiormente sollecitati nel corso dell'ultimo anno. Rispetto all'anno precedente, infatti, il numero di richieste e casi è aumentato di circa il 4%. Nel 2022, si sono rivolte all'Organo di conciliazione 1753 persone (2021:1682). Il risultato è stato di 625 procedure (2021:1515) e di 1128 richieste (2021:1167).

Oltre ai servizi a valore aggiunto, l'anno scorso l'Organo di conciliazione ha affrontato problemi generali relativi alla fatturazione, al blocco e all'annullamento dei servizi e alla risoluzione dei contratti. Va notato il numero di casi in cui i fornitori di servizi di telecomunicazioni e di servizi a valore aggiunto, dopo l'avvio di una procedura di conciliazione, si sono messi in contatto con le/i clienti e hanno raggiunto un accordo. Tale procedura ha riguardato più della metà dei casi, ossia 279 dei 551 casi conclusi. Sulla base di un accordo tra le parti, l'Organo di conciliazione ha elaborato una breve soluzione negoziata scritta per ciascuna di queste configurazioni e l'ha notificata alle parti per la firma.

La maggior parte delle proposte di conciliazione è stata accettata dalle parti e il riscontro sulle attività di conciliazione è stato perlopiù positivo.

Il Consiglio di fondazione si è riunito due volte, una delle quali nei locali della Lotterrie Romande a Losanna, dove il Delegato Jean-Luc Moner Banet ha illustrato agli altri membri del Consiglio di fondazione la sua sede operativa e il suo funzionamento.

L'Organo di conciliazione ha svolto i compiti assegnatigli dallo Statuto, dal Regolamento della Fondazione e dal Contratto di diritto amministrativo con piena motivazione e impegno. Per questo lavoro competente ed efficiente durante tutto l'anno, il Consiglio di fondazione ringrazia sentitamente l'Ombudsman, Sig. Oliver Sidler, e il suo team.

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 2022. 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 367 richieste e casi sui servizi a valore aggiunto, nel 2022 sono stati presentati 430 reclami, di cui 82 casi.

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, generalmente, sono state 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 di 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, nel caso di un cliente, alla ricerca di una compagna, ha chiamato un numero 090x a pagamento. Nonostante un lungo periodo di conversazione senza trovare alcuna compagna, gli sono state inviate fatture molto salate. L'Ombudsman ha effettuato una chiamata di prova per verificare il servizio fornito tramite il numero breve e i costi della chiamata ed è giunto alla conclusione che le disposizioni di legge sull'annuncio dei prezzi e le soglie di prezzo massimo previste erano state rispettate. La durata e la struttura della chiamata sono invece state considerate problematiche. Prima che il servizio promesso - il cosiddetto matchmaking - potesse avere luogo, il cliente doveva rispondere a numerose domande. Questa fase è durata più di 20 minuti e è costata quasi CHF 100.-. Dopo oltre 40 minuti, non vi era ancora stato alcun collegamento con una potenziale partner. A causa della durata estremamente lunga della

telefonata e del fatto che la ricerca di una partner avrebbe potuto essere effettuata in modo più efficiente ed economico, l'Ombudsman ha ritenuto appropriato ridurre le tariffe del servizio a valore aggiunto nel caso in questione ([Esempio di caso](#)).

L'Organo di conciliazione delle telecomunicazioni ha registrato altre richieste e casi relativi ai servizi a valore aggiunto nell'ambito del blocco di numeri/conessioni da parte del fornitore di servizi di telecomunicazione a causa di addebiti per servizi a valore aggiunto non pagati. In questi casi è emerso sempre più spesso che il fornitore di servizi di telecomunicazione aveva comunque bloccato il numero nonostante l'art. 38 cpv. 4 OST che dispone altrimenti e la tempestiva contestazione degli addebiti del servizio a valore aggiunto da parte del cliente. Questa situazione è stata considerata molto sgradevole, dato che oggi alla maggior parte delle persone occorre usare il proprio telefono cellulare. Inoltre, i fornitori di servizi di telecomunicazione di solito addebitano le spese di blocco e sblocco del numero. Dopo l'avvio della procedura, la maggior parte dei numeri bloccati veniva riattivato immediatamente. In questi casi, l'Ombudsman ha ritenuto appropriato annullare i costi di blocco e sblocco ([Esempio di caso](#)).

## 2.2 Blocco, annullamento, disdetta del contratto

Le 356 (2021: 349) richieste e casi, di cui 185 relativi al blocco, l'annullamento e la disdetta del contratto, riguardano principalmente controversie sulla disdetta e le sue modalità, come il periodo di preavviso e le tariffe per la disdetta anticipata. Rientrano in questa categoria di reclami anche le controversie relative al blocco dovuto al mancato pagamento della bolletta.

Nell'anno in esame sono stati registrate anche richieste e domande di conciliazione da parte di clienti che non erano d'accordo con la conclusione del contratto. Ad esempio, un parente del cliente ha accidentalmente attivato un'opzione a pagamento tramite il telecomando del televisore del cliente. Il fornitore ha accettato di annullare l'ordine. L'inconveniente si è ripetuto poco dopo. Poiché questa volta era stato il cliente stesso ad attivare l'opzione a pagamento tramite il telecomando, il fornitore ha insistito sulla validità del servizio. L'Ombudsman ha considerato che l'ordine doveva essere annullato anche in questo caso, poiché l'opzione a pagamento non era stata attivata in modo consapevole e non vi era alcuna volontà del cliente. In questo caso, è bastato digitare più volte il pulsante "OK" per attivare i servizi a pagamento. Inoltre, per l'attivazione non erano richiesti né una password né un codice ([Esempio di caso](#)). Come nell'anno precedente, sono stati inoltrati reclami sulla rappresentanza coniugale. Ad esempio, in un caso i dettagli di connessione di un numero di cellulare sono stati inviati al cliente per posta su richiesta della moglie. Il cliente ha fatto valere una violazione della protezione dei dati. Nella proposta di conciliazione, l'Ombudsman ha affermato che, in linea di principio, solo la persona con cui è stato concluso il contratto è la parte contrattuale. Ha inoltre affermato che esiste un'eccezione per le coppie sposate. Ad esempio, i coniugi possono rappresentare la famiglia per le esigenze di mantenimento familiari e concludere contratti (art. 166 CC). Ciò include

i contratti per la rete fissa, la TV o la connessione a Internet. In questo ambito, i coniugi sono autorizzati a prendere decisioni e a chiedere i relativi documenti, come i dettagli d'allacciamento. Gli abbonamenti di telefonia mobile non rientrano invece sotto la rappresentanza coniugale perché sono utilizzati individualmente e non da entrambi i coniugi. La moglie del cliente non era quindi autorizzata a chiedere i dettagli delle connessioni del numero di cellulare di suo marito. L'Ombudsman è giunto quindi alla conclusione che vi era stata violazione della Legge sulla protezione dei dati in questo caso ([Esempio di caso](#)).

In un altro caso di questo genere, un fornitore si era rifiutato di accettare una disdetta per posta perché non rispettava le modalità di disdetta prescritte nelle sue condizioni generali. Le condizioni generali stabilivano che gli abbonamenti dovevano essere disdetti per telefono o via chat con il fornitore. Veniva esplicitamente indicato che la disdetta per posta o per e-mail non era valida. Il cliente ha ritenuto che queste circostanze fossero abusive e ha contestato le modalità di disdetta del fornitore. L'Ombudsman ha verificato se il cliente doveva accettare le suddette modalità di disdetta o se si trattava di una regola insolita. Le norme insolite sono clausole contenute nelle condizioni generali di contratto che gli interessati non possono prevedere nelle circostanze date oppure sono clausole che peggiorano la posizione giuridica di una parte contraente. Se viene accertata l'esistenza di una norma insolita, questa norma non è considerata vincolante. Nel caso in esame, dopo aver ricevuto la comunicazione di disdetta non valida, il fornitore ha informato il cliente con un messaggio di testo che la comunicazione di disdetta poteva essere valida solo via chat o telefono. Tuttavia, il cliente non ha mai reagito a questo messaggio. Inoltre, il fornitore ha tenuto conto della notifica della disdetta per posta ai fini del rispetto del periodo di preavviso, anche se la disdetta per posta non era considerata valida ai sensi delle condizioni generali di contratto. L'Ombudsman ha ritenuto che si trattasse di una concessione da parte del fornitore e non ha constatato alcun grave pregiudizio alla posizione giuridica del cliente. L'Ombudsman ha concluso che le modalità di disdetta previste dalle condizioni generali non erano abusive ([Esempio di caso](#)).

Oltre a ciò, si sono spesso verificati malintesi al momento della conclusione del contratto e le informazioni non sono state fornite o sono state fornite in modo errato al momento della conclusione contrattuale. I clienti non avrebbero accettato i contratti se le informazioni fossero state corrette. Uno di questi casi riguardava un fornitore che offriva un abbonamento per 12 mesi a prezzo ridotto. Il cliente aveva ricevuto un volantino pubblicitario su questa offerta speciale sul quale un asterisco (\*\*) indicava ulteriori dettagli dell'offerta. Tali dettagli erano riportati sul retro del volantino. In caratteri minuscoli si leggeva che si applicava un periodo di contratto minimo di 24 mesi. Tuttavia, l'offerta speciale era valida solo per 12 mesi. Di conseguenza, il cliente doveva pagare il prezzo pieno dell'abbonamento dopo i 12 mesi in cui aveva beneficiato del prezzo ridotto. Ciò che comportava il raddoppio dei costi mensili per il cliente. L'Ombudsman ha ritenuto che l'offerta non fosse sufficientemente trasparente sul volantino pubblicitario e che il cliente difficilmente avrebbe accettato un periodo contrattuale minimo di due anni. Nel caso in questione, il fornitore ha

reagito in modo accomodante e ha permesso al cliente di rescindere anticipatamente il contratto senza dover sostenere alcun costo ([Esempio di caso](#)).

Vanno, infine, menzionate le numerose richieste e domande di conciliazione relative a disservizi e interruzioni, in ragione dei quali le/i clienti hanno chiesto, tra l'altro, la rescissione anticipata del contratto senza costi supplementari. Spesso i reclami riguardavano abbonamenti a tariffa fissa che il fornitore aveva pubblicizzato con servizi "illimitati" al momento della stipulazione del contratto. Né il contratto del cliente né le relative condizioni generali di contratto menzionavano alcuna limitazione dei servizi. L'Ombudsman è stato in grado di stabilire un limite di 10 GB in diversi casi in cui i servizi illimitati erano stati concordati contrattualmente. Ad esempio, dopo aver utilizzato 10 GB all'estero, un cliente ha lamentato una riduzione della velocità di internet che ne limitava fortemente l'utilizzo ([Esempio di caso](#)). In un altro caso, a un cliente sono stati addebitati costi aggiuntivi dopo aver utilizzato 10 GB ([Esempio di caso](#)). L'Ombudsman ha ritenuto che la terminologia "tutto illimitato" fosse fuorviante in entrambi i casi, poiché non sembrava esserci un limite di 10 GB né negli accordi contrattuali né nelle condizioni generali. Ha concluso dunque che, in assenza di una definizione contrattuale di un determinato limite, il fornitore potrebbe aver violato la Legge sulla concorrenza sleale, in particolare l'art. 3 cpv. 1 lett. b. Secondo questa disposizione, chiunque faccia dichiarazioni false o fuorvianti su un servizio agisce in modo sleale e quindi illegale. Una dichiarazione è ingannevole se il destinatario si fa un'idea errata delle circostanze reali a seguito di tale dichiarazione. In ogni caso, si deve tenere conto del punto di vista o della comprensione del destinatario. In questi casi, la limitazione dei dati avrebbe dovuto essere indicata in modo più chiaro e visibile. In questi casi, l'Ombudsman ha suggerito di conservare l'abbonamento originale del cliente (senza limitazione dei dati). Naturalmente, gli abbonamenti potevano essere disdetti da entrambe le parti entro il periodo di preavviso previsto.

## 2.3 Fatturazione

Sotto la rubrica "Fatturazione", nell'anno in esame l'Organo di conciliazione ha registrato 374 (2021: 376) richieste e casi su un'ampia gamma di argomenti, di cui 137 casi.

Molti casi riguardavano i costi fatturati 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.

Di recente, i fornitori hanno cambiato con più frequenza le modalità di fatturazione dei canoni di connessione via cavo. I canoni di allacciamento vengono sempre più spesso fatturati direttamente agli inquilini o vengono offerti abbonamenti in cui i canoni sono già inclusi nel prezzo. In questo modo, non è più il proprietario dell'immobile la parte contraente, ma l'inquilino stesso. In un caso, in cui il cliente contestava la correttezza della fatturazione, questi sosteneva di aver ricevuto una doppia fatturazione per il canone di allacciamento via cavo. Dal gennaio 2022, le spese di allacciamento via cavo veniva infatti addebitate direttamente al cliente e non più al proprietario dell'immobile. A partire da tale data non esisteva più alcun contratto tra il fornitore e il proprietario dell'immobile. Ciononostante, il cliente continuava a pagare al proprietario dell'immobile un importo per l'utilizzo dell'allacciamento via cavo. Di conseguenza, il cliente ha sostenuto un doppio costo, motivo per cui si è rivolto all'Organo di conciliazione delle telecomunicazioni. Il fornitore è stato in grado di dimostrare di aver addebitato al cliente solo le spese di allacciamento via cavo. L'Organo di conciliazione ha poi richiamato l'attenzione del cliente sul fatto che avrebbe dovuto rivolgersi al proprietario del suo immobile in merito al doppio pagamento del canone di allacciamento. All'Ombudsman gli dava infatti l'impressione che il proprietario dell'immobile avesse continuato erroneamente ad addebitare al cliente il servizio in questione ([Esempio di caso](#)).

Anche in un altro caso è stata contestata la fatturazione. Una cliente sosteneva che le erano state addebitate chiamate al telefono fisso che non aveva mai effettuato. Il suo telefono fisso era difettoso e lei effettuava le chiamate solo tramite un abbonamento con un altro fornitore. La cliente non è stata in grado di dimostrare di aver pagato due volte per le chiamate, motivo per cui l'Ombudsman non ha approfondito la questione. Tuttavia, è stato accertato che la cliente aveva pagato le fatture utilizzando il numero di riferimento del conto cliente invece del numero di riferimento del canone di allacciamento via cavo. Di conseguenza, la cliente si era trovata in arretrato. Il fornitore ha riconosciuto l'errore della cliente e trasferito il credito della cliente dal conto sbagliato a quello corretto. Oltre a ciò, il fornitore ha ritirato la procedura di recupero credito a proprie spese. L'Ombudsman ha considerato sufficiente questa soluzione, poiché le fatture erano state emesse correttamente e il ritardo nel pagamento era dovuto al numero di riferimento errato ([Esempio di caso](#)).

## 2.4 Roaming

Anche se l'argomento "Roaming" è sempre oggetto di discussione nei media e in politica, nell'anno di riferimento sono stati registrati solo 54 (2021: 52) richieste e casi, di cui 23 relativi a questo argomento. Questi 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, nonostante 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. Il fornitore deve informare il cliente in merito a queste circostanze ([Esempio di caso](#)).

Altri casi di questa tematica sono stati causati dal Roaming e dal cambio di zona internazionale di un fornitore. Il cambio di zona negli Stati Uniti e in Canada si è rivelato particolarmente problematico. La redistribuzione delle zone ha fatto sì che i clienti delle zone corrispondenti negli Stati Uniti e in Canada non potessero più utilizzare Internet in modo illimitato, ma limitatamente a 10 GB, oppure che la velocità di Internet fosse drasticamente ridotta dopo l'utilizzo di 10 GB. L'Ombudsmann ha richiamato l'attenzione dei fornitori sul fatto che anche il throttling della velocità di Internet deve essere considerato una limitazione del servizio e perciò deve essere presentato in modo più trasparente ([Esempi di caso](#) e [Esempi di caso](#)).

## 2.5 Cambio di fornitore

Sul tema "Cambio di fornitore", nell'anno di riferimento sono state inoltrate 14 (2021: 15) richieste e casi, di cui 4 casi. 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 informazioni 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.

## 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 verifici la modifica. In alcuni casi, l'Ombudsman è giunto alla conclusione che non c'era alcun errore da parte del fornitore e che i clienti dovevano disdire il contratto se non concordavano con la modifica. In altri casi, i clienti erano stati informati, ma le informazioni erano incomplete. Ciò si è verificato anche in un caso in cui il fornitore ha proposto un miglioramento dei servizi ai clienti modificando unilateralmente il contratto, definendolo una "semplificazione". In realtà, però, la modifica del contratto comportava una limitazione dell'uso illimitato di Internet. Questa informazione è andata persa nella comunicazione con i clienti, motivo per cui la modifica unilaterale del contratto è stata ritenuta inaccettabile. L'Organo di conciliazione ha suggerito di offrire al cliente un uso illimitato dell'abbonamento senza limitazione della velocità fino alla fine del periodo contrattuale minimo ([Esempio di caso](#)).

In un altro caso, un cliente ha stipulato un contratto internet in fibra con un periodo contrattuale minimo di un anno. Durante il periodo contrattuale, si è trasferito in un altro luogo di residenza che non era però collegato alla fibra. Il fornitore non poteva più offrirgli la stessa velocità di internet nel nuovo luogo di residenza perché mancava la connessione in fibra. Il cliente ha quindi chiesto la disdetta senza preavviso con un'e-mail del 29 novembre 2021. Il fornitore non ha accettato la disdetta senza il periodo di preavviso. Ha proposto al cliente un'offerta alternativa. Il cliente ha rifiutato anche questa offerta, così come la possibilità di disdire prima della fine della durata contrattuale minima dietro pagamento di un costo corrispettivo (pagamento del mese di prova e della tassa di connessione), e si è rivolto all'Organo di conciliazione delle telecomunicazioni. Nella sua proposta di soluzione, l'Ombudsman ha affermato che né le conseguenze della disdetta durante il periodo contrattuale minimo né il passaggio a un abbonamento con una gamma ridotta di servizi erano previsti contrattualmente. Inoltre, l'Ombudsman ha negato la possibilità di rescissione o di modifica sulla base della "clausula rebus sic stantibus". Questa stabilisce che un'obbligazione che continua nel tempo può essere adattata o sciolta se le circostanze cambiano significativamente dopo la conclusione del contratto e il prosieguo e il mantenimento del rapporto contrattuale appaiono irragionevoli per almeno una delle parti contraenti a causa del cambiamento. Il successivo cambiamento delle circostanze non deve essere stato né prevedibile né evitabile e deve portare a un'interruzione dell'equivalenza. Poiché nel caso in esame il trasferimento non era assolutamente necessario, il cambiamento di circostanze sembrava essere evitabile. L'Ombudsman ha accolto positivamente la rinuncia del fornitore al mantenimento della durata minima del contratto. Invece di pagare il mese di prova e il canone di attivazione, l'Ombudsman ha suggerito di pagare il canone di abbonamento per il mese di dicembre 2021. Questo perché il cliente aveva disdetto il contratto con effetto al 31 dicembre 2021 con un'e-mail del 29 novembre 2021, rispettando il periodo di preavviso di 30 giorni ([Esempio di caso](#)).

<b>Motivo di ricorso 2022</b>	<b>Casi/Richieste</b>
Fatturazione in gen.	374
Qualità del servizio in gen.	21
Qualità di erogazione tel. mobile	57
Qualità di erogazione tel. fisso	112
Qualità di erogazione pacchetti	40
Servizio clientela	47
Servizio non richiesto	103
Cambio di fornitore in gen.	14
Preselezione	3
Portabilità del numero	26
Tel. fisso	8
Tel. mobile	38
Pacchetti	19
Comunicazione vocale e trasmissione dati in gen.	21
Roaming	8
Fatturazione	42
Opzioni	3
Limite dei prezzi	1
Alto mare/Aereo	0
Servizi a valore aggiunto	430
Blocco/Annullamento servizio/Disdetta.	45
Tel. fisso	57
Tel. mobile	117
Pacchetti	137
Diversi	29
Cambio di tecnologia	2

## 3. Fatti e cifre

### 3.1 Richieste e casi

Nell'anno in esame, un totale di 1'735 persone si sono rivolte all'Organo di conciliazione (2021: 1'682). Ciò corrisponde a circa 145 clienti che hanno consultato ogni mese l'Organo di conciliazione. Ciò ha portato a 625 casi (2021: 515) e 1'128 richieste (2021: 1'167). Rispetto all'anno precedente, ciò rappresenta una diminuzione del 4% delle richieste e dei casi.

	<b>Richieste</b>	<b>Casi</b>	<b>Totale</b>
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
<b>2022</b>	<b>1128</b>	<b>625</b>	<b>1753</b>

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 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 1'128 richieste ne sono state archiviate, entro il 31 dicembre 2022, 1'099, 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 2022	
archivate perché diventate un caso	158
archiviazione per mancata presentazione di documenti	99
ritiro della richiesta	126
archivate per mancanza di competenza	58
richieste telefoniche d'informazioni/consulenza	555
richieste scritte d'informazioni/consulenza	103

Nell'anno in esame, le richieste esclusivamente telefoniche hanno rappresentato circa il 50% di tutte le richieste archiviate e il 49% di tutte le richieste. Queste 555 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 - 103 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.

99 richieste sono state archiviate a seguito del mancato invio di documenti richiesti. Queste rappresentano quasi il 9% di tutte le richieste. Rispetto all'anno precedente, questa cifra è diminuita del 10%. 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.

158 richieste scritte sono state archiviate siccome i requisiti di ricevibilità sono stati soddisfatti dalla clientela; in tal modo le procedure di conciliazione hanno potuto essere formalmente avviate e fatturate.

Le altre richieste sono state archiviate per mancanza di competenza (58) o perché la parte richiedente ha ritirato la sua richiesta dopo aver trovato un accordo con il fornitore (126). 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 ancora pendenti al 31 dicembre 2022 era di 29 richieste (2021: 26).

### 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 all'anno precedente, in cui sono stati registrati 625 casi, nell'anno in esame si è constatato un aumento di 62 casi. Ciò corrisponde a un aumento del 21% e supera l'aumento di tutti i casi e le richieste del 4%.

---

#### 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
<b>2022</b>	<b>625</b>

Alla fine del periodo di riferimento, 551 casi erano stati chiusi e 74 erano ancora pendenti.

<b>Casi chiusi e ancora pendenti 2021</b>	
casi pendenti	74
casi chiusi	551

#### *3.1.2.1 Procedure di conciliazione in corso (casi)*

Alla fine dell'anno in esame, 74 delle 625 procedure di conciliazione erano ancora pendenti, ciò che corrisponde circa al 12% (2021: 60 risp. 12%). I casi non ancora conclusi riguardavano principalmente procedure di conciliazione in cui le proposte di conciliazione sono state redatte nel dicembre 2022 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 74 procedimenti di conciliazione in corso, 33 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 30 casi i fornitori hanno dovuto presentare osservazioni sulle richieste di conciliazione dei clienti e in 11 casi l'Organo di conciliazione ha dovuto redigere le proposte di conciliazione.

#### *3.1.2.2 Procedure di conciliazioni terminate con successo*

In 246 casi, l'Organo di conciliazione ha elaborato una proposta di conciliazione (2020: 311). Delle 246 proposte di conciliazione redatte, 55 (circa il 22% 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 77 a 8 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 1.5% dei casi archiviati alla fine dell'anno in esame sono stati chiusi da clienti che hanno ritirato la richiesta di conciliazione (2021: 17%).

La tendenza già osservata negli anni precedenti, che vedeva i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto contattare i clienti dopo aver avviato una procedura di conciliazione, è stata osservata anche nell'anno in esame. Molti fornitori hanno cercato un accordo con i clienti dopo l'avvio della procedura di conciliazione, il che ha comportato per loro costi procedurali inferiori. Sulla base dell'accordo raggiunto tra le parti, l'Organo di conciliazione ha quindi redatto una breve soluzione negoziata che è stata inviata alle parti per essere firmata (art. 11. cpv. 3 Regolamento procedurale e sugli emolumenti della Fondazione ombudscem). Su un totale di 551 casi conclusi nell'anno di riferimento, 297 si sono conclusi con un accordo negoziato. Ciò corrisponde a poco meno del 54% di tutti i casi conclusi.

### 3.1.3 Lingua delle/dei clienti

Delle 1.753 richieste e casi, il 72% è stato ricevuto dall'organismo di conciliazione in tedesco, il 25% in francese e il 3% in italiano.

Distribuzione delle lingue delle/dei clienti	
Tedesco	72%
Francese	25%
Italiano	3%

Le procedure vengono eseguite nelle tre lingue ufficiali su indicazione del cliente.

### 3.1.4 Valore litigioso

Nell'anno in esame il valore litigioso è aumentato da CHF 387.- a CHF 396.- rispetto al 2021.

Evoluzione valore litigioso	
<b>2022</b>	<b>396 CHF</b>
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

120 richieste o casi provengono da aziende (7%), 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 701 fatture per spese procedurali riguardanti le procedure di conciliazione concluse. 611 fatture riguardavano i pagatori in anticipo e 90 i pagatori per singolo caso. 613 fatture sono state emesse a carico di fornitori di servizi di telecomunicazione e 88 a carico di fornitori di servizi a valore aggiunto.

La tassa di gestione, ai sensi dell'art. 12c cpv. 2 LTC, è stata addebitata ai clienti con la conferma della conclusione della procedura di conciliazione.

Nell'anno in esame, nessun ricorso è stato inoltrato presso il Tribunale amministrativo federale da parte di fornitori di servizi a valore aggiunto o di servizi di telecomunicazione contro le decisioni dell'Organo di conciliazione. Le decisioni del Tribunale amministrativo federale in materia di spese di procedura sono disponibili 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 2022, 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%, fino al 30.4.2022)
- Eleonora Rhy, giurista (50%; vice Ombudsman, fino al 30.9.2022)
- Sophia Schork, giurista (50%)
- Oliver Sidler, Dr. iur., avvocato (60%; Ombudsman)
- Coline Steullet-Scherrer, giurista (20-50%; 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	Totale	Richieste	Casi
1818 Auskunft AG	1	1	0
BT Switzerland AG	1	1	0
Cortex Communications SA	3	2	1
Creafuse AG	2	1	1
DAO AG	3	2	1
date4friend AG	1	1	0
Datingpoint.ch	1	0	1
DIMOCO Carrier Billing GmbH	4	2	2
Doing GmbH	1	1	0
EBL Telecom AG	2	2	0
Echovox SA	119	85	34
EWK Herzogenbuchsee AG	1	1	0
FREEFON AG	1	0	1
GA Weissenstein GmbH	1	1	0
GGA Maur	5	4	1
ggsnet schwängimatt genossenschaft	2	1	1
Goldenphone GmbH	3	2	1
i-forward GmbH	6	5	1
Internet Group AG	1	1	0
iWay AG	2	0	2
Kontelco AG	2	1	1
Lakemobile AG	9	7	2
Leucom Stafag AG	1	1	0
Lycamobile AG	13	5	8
MobileTrade AG	7	7	0
MobyPay GmbH	13	11	2
netplus.ch SA	5	5	0
netplusFR SA	6	5	1

PAS GmbH	6	5	1
Paycon AG	116	92	24
plusviereins ag	1	1	0
primacall AG	9	5	4
Promintel SA	3	3	0
Quickline AG	10	10	0
Salt Mobile SA	242	152	90
Salt Mobile SA (GoMo)	8	4	4
Salt Mobile SA (Lidl Connect)	4	3	1
SIL Services Industriels Lausanne	3	2	1
St. Gallisch-Appenzellische Kraftwerke AG	1	1	0
Suissephone Communications GmbH	2	1	1
Sunrise GmbH	416	231	185
Sunrise GmbH (Aldi Mobile)	4	1	3
Sunrise GmbH (Lebara mobile)	27	15	12
Sunrise GmbH (UPC)	216	96	120
Sunrise GmbH (yallo)	74	47	27
Swisscom (Schweiz) AG	210	156	54
Swisscom (Schweiz) AG (CoopMobile)	11	9	2
Swisscom (Schweiz) AG (M-Budget Mobile)	23	19	4
Swisscom (Schweiz) AG (Wingo)	30	18	12
TalkTalk AG	16	11	5
Teleboy AG	1	0	1
Thurcom - Technische Betriebe Wil	1	1	0
Ticinocom SA	3	2	1
txtNation Ltd. UK	5	2	3
Unicope Schweiz AG	1	0	1
vo énergies multimédia SA	5	5	0
VoipTel International SA	1	0	1
VTX Services SA	2	1	1
WWZ Energie AG	3	3	0

Yellow Gateway Services AG	1	0	1
Yetnet Genossenschaftsverband	2	1	1
altri	80	76	4
<b>Totale</b>	<b>1753</b>	<b>1128</b>	<b>625</b>

## 4. Svolgimento della procedura

### 4.1 Requisiti da soddisfare

Le/I clienti di fornitori di servizi di telecomunicazione o a valore aggiunto possono rivolgersi all'Organo di conciliazione se hanno dimostrato in modo credibile di aver tentato di trovare un accordo con il fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto. L'ultimo contatto con la controparte non deve risalire a un lasso di tempo superiore a 12 mesi. Inoltre, la richiesta non deve essere manifestamente abusiva, né un tribunale ordinario o un collegio arbitrale deve occuparsi della medesima questione.

Di regola, la procedura di conciliazione si svolge per iscritto. Se le circostanze lo permettono o se non è possibile risolvere la controversia in forma scritta, le parti possono anche essere invitate dall'Organo di conciliazione a un'audizione orale. Tuttavia, né il cliente né il fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto interessati hanno diritto a una contrattazione orale.

### 4.2 Compilare il formulario

Il formulario "Richiesta di conciliazione" può essere compilato online, accedendovi tramite il link [Richiesta di conciliazione](#). Può anche essere richiesto un esemplare stampato a:

**ombudscom**  
**Spitalgasse 14**  
**3011 Berna**

**Telefono: 031 310 11 77 (giorni feriali dalle 9:00 alle 13:00) Fax: 031 310 11 78**

### 4.3 Avvio della procedura di conciliazione

Dopo aver ricevuto il formulario di conciliazione compilato in tutte le sue parti, l'Organo di conciliazione verifica la richiesta presentata e la inoltra al fornitore di servizi di telecomunicazione e/o di servizi a valore aggiunto interessato/i, affinché questi prenda posizione. Il termine per trasmettere la presa di posizione è di 15 giorni. Dopo di che l'Organo di conciliazione elabora una proposta di conciliazione.

I fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto interessati sono liberi di contattare direttamente le/i clienti dopo l'avvio della procedura di conciliazione al fine di trovare una soluzione. Se in tal modo raggiungono un accordo, le parti ne informano l'Organo di conciliazione. Questi mette per iscritto la transazione sotto forma di soluzione negoziata e la invia per la firma alla/al cliente e al fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto interessato.

#### 4.4 Proposta di conciliazione o soluzione negoziata e conclusione della procedura

Dopo aver ricevuto la presa di posizione del fornitore, l'Organo di conciliazione elabora una proposta di conciliazione. Se la/il cliente e il fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto concordano con la proposta ed entrambi la sottoscrivono, la conciliazione si conclude con un accordo. Se una o entrambe le parti non accettano la proposta di conciliazione, è possibile presentare una controproposta e tentare di rinegoziare. Se durante questa fase le parti raggiungono un accordo, la proposta di conciliazione iniziale viene quindi modificata e inviata alle parti per essere sottoscritta. Anche in questo caso, la procedura di conciliazione può essere conclusa con un accordo. Se le parti, invece, non raggiungono alcun accordo durante la rinegoziazione, la procedura di conciliazione deve essere conclusa senza intesa.

Se il fornitore contatta la/il cliente direttamente dopo l'avvio della procedura di conciliazione, nell'intento di trovare una soluzione e viene raggiunto un accordo, le parti ne informano l'Organo di conciliazione. In questo caso, il fornitore non deve inoltrare una presa di posizione relativa alla controversia. L'accordo raggiunto viene messo per iscritto dall'Organo di conciliazione in una soluzione negoziata e inviata alle parti per essere firmata. La procedura può quindi essere conclusa con successo.

La procedura di conciliazione può concludersi anche con il ritiro della richiesta di conciliazione o con l'avvio di una procedura giudiziaria (o arbitrale) relativa alla medesima causa.

Con la conferma della conclusione della procedura di conciliazione o della pratica, l'Organo di conciliazione addebita alla/al cliente una tassa di gestione di CHF 20.-. In caso di procedure di conciliazione abusive, esso può addebitare una spesa fino a CHF 500.-. Questa tassa viene calcolata in base ai costi sostenuti.

## 5. 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](#)).

## 6. 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 7 marzo 2022 e il 22 settembre 2022.

## 7. 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.

## 8. 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, 3 febbraio 2023

In qualità di ufficio di revisione abbiamo svolto la revisione del conto annuale (bilancio, conto d'esercizio e allegato) della Fondazione ombudscom per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022.

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

La nostra revisione è stata svolta conformemente allo Standard svizzero sulla revisione limitata, il quale richiede di pianificare e svolgere la revisione in maniera tale che anomalie significative nel conto annuale possano essere identificate. Una revisione limitata consiste essenzialmente nello svolgere interrogazioni e procedure di verifica analitiche come pure, a seconda delle circostanze, adeguate verifiche di dettaglio della documentazione disponibile presso l'associazione 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 svizzera, statutarie e al regolamento.

**TBC Revisions GmbH**



A. Tringaniello  
Revisore responsabile

Allegato: conto annuale (bilancio, conto d'esercizio e allegato)

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 2022 A CONFRONTO CON L'ANNO PRECEDENTE**

<u>ATTIVI</u>	<u>31.12.2022</u>	<u>31.12.2021</u>
<b>Attivo circolante</b>		
<u>Liquidità</u>		
Cassa	CHF 4.15	CHF 208.75
Postfinance 89-784503-6	" 163'324.68	" 75'410.71
BEKB conto corrente 16 269.117.6.40	" 469'443.43	" 599'787.65
Totale liquidità	<u>CHF 632'772.26</u>	<u>CHF 675'407.11</u>
<u>Crediti risultanti da forniture e prestazioni</u>		
Crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF 36'229.05	CHF 51'437.38
Delcredere	" -1'810.00	" -16'676.65
Totale crediti risultanti da forniture e prestazioni	<u>CHF 34'419.05</u>	<u>CHF 34'760.73</u>
<u>Altri crediti a breve termine</u>		
BEKB deposito cauzionale 42 4.243.170.34	CHF 6'307.55	CHF 6'304.35
Credito Sunrise Srl	" 53'876.90	" 13'298.00
Credito Echovox SA	" 19'547.95	" 28'778.90
Totale altri crediti a breve termine	<u>CHF 79'732.40</u>	<u>CHF 48'381.25</u>
<u>Scorte e prestazioni di servizi non fatturate</u>		
Prestazioni di servizi non fatturate	CHF 22'000.00	CHF 143'137.00
<u>Delimitazioni contabili attive</u>		
Delimitazioni contabili attive	CHF 45'914.75	CHF 21'838.75
<b>Totale attivo circolante</b>	<b>CHF 814'838.46</b>	<b>CHF 923'524.84</b>
<b>Attivi immobilizzati</b>		
<u>Beni mobili</u>		
Mobilio d'ufficio	CHF 7'600.00	CHF 2'830.00
<b>Totale attivi immobilizzati</b>	<b>CHF 7'600.00</b>	<b>CHF 2'830.00</b>
<b>TOTALE ATTIVI</b>	<b>CHF 822'438.46</b>	<b>CHF 926'354.84</b>

**Fondazione Ombudscom**  
**Spitalgasse 14**  
**Casella postale**  
**3011 Berna**

<b><u>PASSIVI</u></b>	<b><u>31.12.2022</u></b>		<b><u>31.12.2021</u></b>	
<b><u>Capitale di terzi a breve termine</u></b>				
<b><u>Debiti da forniture e prestazioni</u></b>				
Debiti da forniture e prestazioni	CHF	8'828.65	CHF	8'487.60
<b><u>Altri debiti a breve termine</u></b>				
Debiti imposta sul valore aggiunto	CHF	20'225.63	CHF	13'881.75
<b><u>Risconti passivi e accantonamenti a breve termine</u></b>				
Risconti passivi	CHF	29'773.20	CHF	32'186.90
Accantonamento dei pagamenti anticipati	"	0.00	"	58'318.00
Pagamenti anticipati Swisscom (Svizzera) SA	"	122'341.55	"	81'704.55
Pagamenti anticipati Sunrise Srl (upc cablecom Srl)	"	74'989.75	"	80'284.75
Pagamenti anticipati Salt Mobile SA	"	114'302.85	"	124'222.85
Pagamenti anticipati TalkTalk SA	"	41'096.10	"	39'728.10
Pagamenti anticipati Swisscom (Svizzera) SA con dimissioni di grado	"	100'000.00	"	100'000.00
Pagamenti anticipati Sunrise Srl (upc cablecom Srl) con dimissioni di grado	"	100'000.00	"	100'000.00
Pagamenti anticipati Salt Mobile SA con dimissioni di grado	"	100'000.00	"	100'000.00
Pagamenti anticipati Sunrise Srl con dimissioni di grado	"	100'000.00	"	100'000.00
Totale risconti passivi e accantonamenti a breve termine	CHF	782'503.45	CHF	816'445.15
<b>Totale capitale di terzi a breve termine</b>	<b>CHF</b>	<b>811'557.73</b>	<b>CHF</b>	<b>838'814.50</b>
Utile di bilancio o perdita di bilancio	CHF	-182'459.66	CHF	0.00
Perdita annuale	"	-76'659.61	"	-182'459.66
<b>Totale utile di bilancio o perdita di bilancio</b>	<b>CHF</b>	<b>-259'119.27</b>	<b>CHF</b>	<b>-182'459.66</b>
<b><u>Capitale della Fondazione</u></b>				
Capitale della Fondazione	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
<b>Totale capitale della Fondazione</b>	<b>CHF</b>	<b>270'000.00</b>	<b>CHF</b>	<b>270'000.00</b>
<b>TOTALE PASSIVI</b>	<b>CHF</b>	<b>822'438.46</b>	<b>CHF</b>	<b>926'354.84</b>

Fondazione Ombudscom  
 Spitalgasse 14  
 Casella postale  
 3011 Berna

**CONTO D'ESERCIZIO DEL 2022 A CONFRONTO CON L'ANNO PRECEDENTE**

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
<b>RICAVO NETTO</b>		
Spese procedurali dei pag. per singolo caso	CHF 73'624.42	CHF 83'638.51
Spese procedurali dei pagatori in anticipo	" 597'559.95	" 499'564.00
Emolumenti procedurali	" 11'897.03	" 9'315.38
Predita del debitore	" 9'690.00	" -16'115.00
Modifiche Delcredere	" -1'810.00	" 2'628.25
Modificare prestazioni di servizi non fatturate	" -121'137.00	" -30'403.00
<b>TOTALE RICAVO NETTO</b>	<b>CHF 569'824.40</b>	<b>CHF 548'628.14</b>
Stipendi	CHF -414'933.40	CHF -485'154.50
Compensi per il Consiglio di Fondazione	" -38'000.00	" -36'000.00
Prestazioni sociali	" -79'951.00	" -93'248.60
Formazione continua	" 0.00	" -6'240.00
Spese accessione per il personale	" -3'089.05	" -1'697.40
<b>CONTRIBUTO DI COPERTURA 1</b>	<b>CHF 33'850.95</b>	<b>CHF -73'712.36</b>
<b>ALTRI COSTI D'ESERCIZIO</b>		
Canone di locazione e spese condominiali	CHF -42'021.05	CHF -39'228.40
Manutenzione e sostituzione del mobilio d'ufficio	" -676.35	" -332.00
Assicurazioni di beni materiali	" -735.00	" -1'293.30
Materiale per l'ufficio	" -446.70	" -961.55
Telefono / fax / spese d'affrancatura	" -5'364.85	" -6'528.30
Spese d'informatica	" -15'805.33	" -18'542.95
Costi giuridici / contabilità / revisione	" -24'048.90	" -28'050.60
Libri / riviste	" -2'424.00	" -2'424.00
Spese pubblicitarie / materiale pubblicitario	" -549.45	" -3'723.40
Spese di rappresentanza	" -4'800.00	" -4'800.00
Spese di rappresentanza del Con. di Fondazione	" 0.00	" -250.00
Emolumenti / tasse / permessi	" -9'100.00	" -9'650.00
<b>TOTALE ALTRI COSTI D'ESERCIZIO</b>	<b>CHF -105'971.63</b>	<b>CHF -115'784.50</b>
Ammortamenti	CHF -3'289.30	CHF -710.00
<b>RISULTATO D'ESERCIZIO PRIMA DEL RISULTATO FINANZIARIO</b>	<b>CHF -75'409.98</b>	<b>CHF -190'206.86</b>
Spese finanziarie	CHF -476.83	CHF -491.57
Ricavo finanziario	CHF 3.20	CHF 493.10
Proventi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF 419.10	CHF 3'468.65
Costi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF -1'241.55	CHF -1'565.74
Risoluzione accantonamento eccedenza dei ricavi	CHF 0.00	CHF 5'842.76
Profitto dalla vendita di immobilizzazioni	CHF 46.45	CHF 0.00
<b>RISULTATO ANNUALE</b>	<b>CHF -76'659.61</b>	<b>CHF -182'459.66</b>

