ombudscom

Relazione annuale 2024

Organo di conciliazione delle telecomunicazioni

Fondazione ombudscom
Spitalgasse 14
3001 Berne

Fondazione ombudscom
Organo di conciliazone delle telecomunicazioni
Spitalgasse 14
3011 Berna

W: https://it.ombudscom.ch
T: +41 31 310 11 77 (giorni lavorativi dalle ore 10:00 fino alle 13:00)

Direttore: Dr. Oliver Sidler
CHE-114.399.370

Indice

1. **Premessa della Presidente** 5

2. **Problemi principali ed esempi di casi** 7
   - 2.1 Blocco, annullamento, disdetta contrattuale 8
     - 2.1.1 Esempi di casi selezionati 8
       - 2.1.1.1 Durata minima del contratto: attenzione alla disdetta 8
       - 2.1.1.2 Nessun periodo minimo di contratto, ma sconto per 24 mesi 8
       - 2.1.1.3 Nessuna disdetta anticipata a causa di un'opzione errata 9
   - 2.2 Servizi a valore aggiunto 9
     - 2.2.1 Esempi di casi selezionati 10
       - 2.2.1.1 Responsabilità del fornitore per i servizi a valore aggiunto contestati 10
       - 2.2.1.2 Un fornitore di servizi a valore aggiunto non rispetta le disposizioni di legge 10
   - 2.3 Fatturazione 11
     - 2.3.1 Esempi di casi selezionati 11
       - 2.3.1.1 Ritardo di pagamento dovuto a un indirizzo di fatturazione errat 11
       - 2.3.1.2 Sospensione della fattura bimestrale 12
       - 2.3.1.3 Opzione Netflix indesiderata 12
       - 2.3.1.4 Il cliente deve reagire a una conclusione contestata del contratto 13
   - 2.4 Roaming 13
   - 2.5 Cambio di fornitore 13
     - 2.5.1 Casi di studio selezionati 14
       - 2.5.1.1 Una persona anziana viene raggirata 14
   - 2.6 Modifiche unilaterali del contratto 14
     - 2.6.1 Esempoi di casi selezionati 15
       - 2.6.1.1 Aumenti di prezzo durante la durata minima del contratto 15
       - 2.6.1.2 Il fornitore invoca erroneamente una durata minima del contratt 15
   - 2.7 Altri esempi di casi tratti dalla prassi dell'Organo di conciliazione 16
     - 2.7.1 Abbonamento gratuito a pagamento? 16
     - 2.7.2 Grave negligenza da parte dell'offerente 16
     - 2.7.3 Disattivazione del numero prepagato 17
     - 2.7.4 Responsabilità degli attacchi di phishing 17
     - 2.7.5 Consegna del PIN/PUK agli eredi 18

3. **Fatti e cifre** 19
   - 3.1 Procedure di conciliazione (casi e richieste) 19
     - 3.1.1 Procedura di conciliazione (casi) 20
       - 3.1.1.1 Procedure di conciliazione in corso (casi) 21
       - 3.1.1.2 Procedure di conciliazione riuscite 21
     - 3.1.2 Richieste 21

3.1.3 Lingue dei clienti 22
3.1.4 Tipo di clienti 22
3.2 Spese procedurali e di gestione 23
3.3 Contatti con i media 23
3.4 Il team dell'Organo di conciliazione 23
3.5 ALLEGATO: Statistiche delle richieste di informazioni e dei casi per fornitore (in ordine alfabetico) 25

4. Svolgimento della procedura 27
4.1 Requisiti da soddisfare 27
4.2 Compilare il formulario 27
4.3 Avvio della procedura di conciliazione 27
4.4 Proposta di conciliazione o soluzione negoziata e conclusione della procedura 27

5. L'Organo di conciliazione 29

6. Fondazione ombudscom 30

7. L'autorità di vigilanza 31

8. Conto annuale con rapporto di revisione 32

1. Premessa della Presidente

Nel 2024, 1540 persone si sono rivolte all'organo di conciliazione, che ha trattato 933 casi e 607 richieste. Rispetto all'anno precedente, il numero di casi è aumentato di circa il 20%. Ogni richiesta di conciliazione presentata a ombudscom viene registrata come caso e viene avviata una procedura di conciliazione. Circa il 75% dei reclami è stato presentato in tedesco, il 23% in francese e il 2% in italiano. In oltre 500 casi è stato raggiunto un accordo, sulla base di una proposta di conciliazione o di una soluzione negoziata tra le parti. Alla fine del periodo di riferimento, 834 casi erano stati chiusi, mentre 99 erano ancora pendenti.

Come lo scorso anno, la maggior parte dei reclami ha riguardato i servizi a valore aggiunto. Sono state inoltre contestate la fatturazione in sé e la risoluzione anticipata del contratto o il trasferimento del numero in caso di cambio di operatore. Per contro, sono diminuite le denunce relative ai costi di roaming grazie ai contratti flat offerti dai fornitori di servizi di telecomunicazione. L'organo di conciliazione si è inoltre occupato di modifiche contrattuali unilaterali, ad esempio a seguito di aumenti di prezzo o modifiche dell'offerta.

Numerose denunce hanno riguardato l'insufficiente informazione al momento della stipula dei contratti o le informazioni fornite ai clienti. Ma anche dal lato dei clienti, l'organo di conciliazione ha constatato ripetutamente che le offerte e i documenti contrattuali presentati dai fornitori non venivano esaminati con attenzione, dando così origine a rapporti contrattuali indesiderati. Nuove questioni sono emerse in relazione agli attacchi di phishing. Chi è responsabile dei danni subiti se un cliente è vittima di un attacco di phishing e vengono effettuati ordini tramite il suo conto cliente? A questo proposito, i fornitori di servizi di telecomunicazione farebbero bene ad avvertire i clienti e a segnalare loro la possibilità di impostare un'autenticazione a due fattori. In futuro potrebbero sorgere sempre più spesso anche domande relative alla divulgazione agli eredi dei codici di sicurezza come il PIN e il PUK di una scheda SIM.

La digitalizzazione è ormai profondamente radicata nella nostra società e determina sotto molti aspetti la nostra vita quotidiana. L'uso e la gestione dei dispositivi elettronici e delle applicazioni richiedono a tutti noi, giovani e anziani, una particolare attenzione, sia ora che dopo la morte.

Nell'anno in esame si è verificato un cambio dei delegati delle organizzazioni di telecomunicazione per il mandato 2024-2028. È stata salutata Mélanie Schefer Braeker, che per cinque anni ha rappresentato Swisscom (Svizzera) SA nel Consiglio di fondazione. Il Consiglio di fondazione ringrazia Mélanie Schefer Braeker per il suo impegno pluriennale e la piacevole collaborazione. Stefano Orlando di Salt Mobile SA è entrato a far parte del Consiglio di fondazione in qualità di rappresentante dei fornitori di servizi di telecomunicazione. Jean-Luc Moner-Banet, membro indipendente dai fornitori di servizi di telecomunicazione e a valore aggiunto, è stato rieletto per un altro mandato di cinque anni.

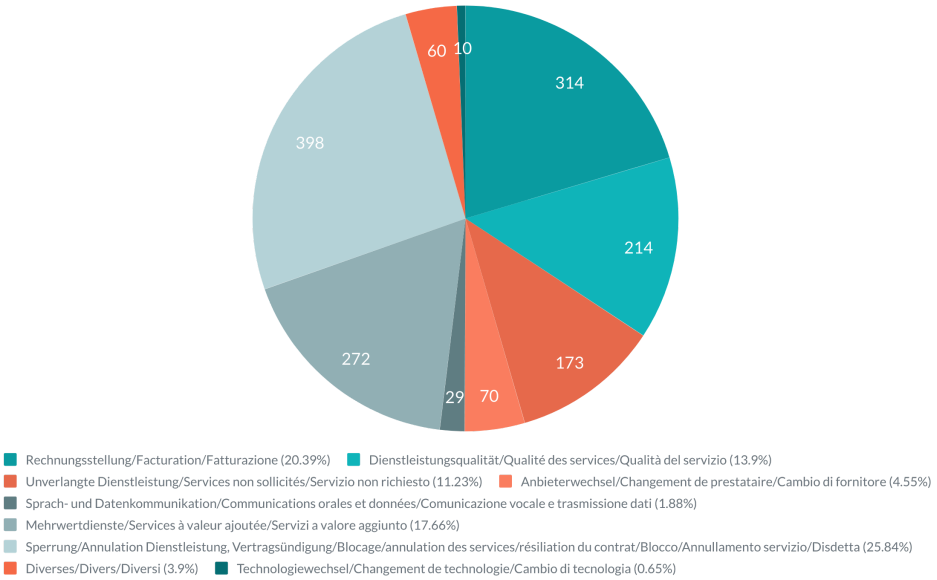
L'organo di conciliazione ha adempiuto ai propri compiti sulla base del nuovo contratto di diritto amministrativo (2024-2028), dell'atto di fondazione e del regolamento della fondazione. Il Consiglio di fondazione ringrazia il mediatore Oliver Sidler e il suo team per aver svolto con grande competenza ed efficienza tutti i compiti loro assegnati.

Corina Casanova

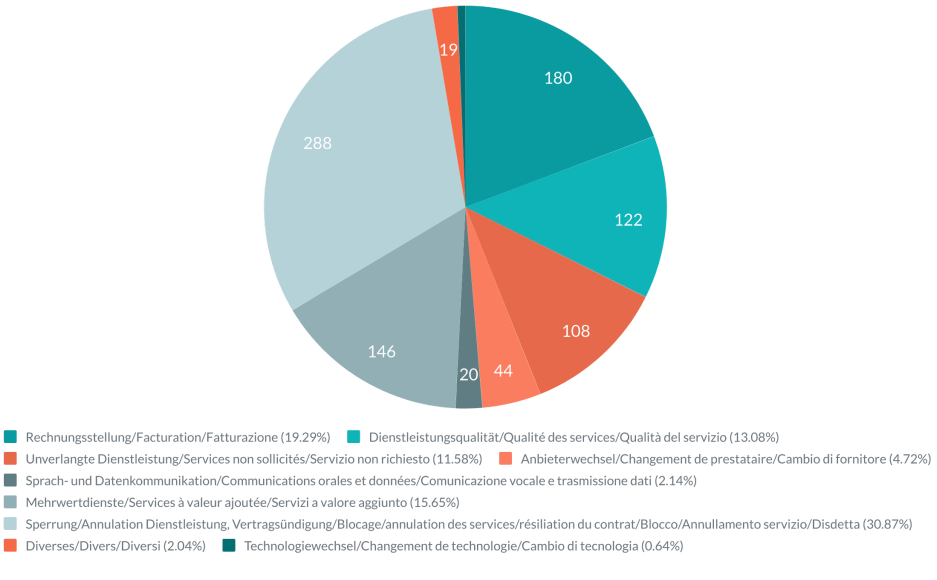
2. Problemi principali ed esempi di casi

Le aree di maggiore preoccupazione per le/i clienti dei fornitori di telecomunicazioni e di servizi a valore aggiunto nel 2024 non sono cambiate rispetto all'anno precedente. Continuano a essere i servizi a valore aggiunto, i problemi generali di fatturazione, il blocco e la cancellazione dei servizi e la disdetta dei contratti.

Beschwerdegründe/Motifs de plainte/Motivi di ricorso: Fälle und Anfragen/Demandes et cas/Richieste e casi



Beschwerdegründe/Motifs de plainte/Motivi di ricorso: Fälle /Cas/Casi



2.1 Blocco, annullamento, disdetta contrattuale

Le 398 (2023: 426) richieste e casi, di cui 288 casi, nell'area tematica del blocco, dell'annullamento e della disdetta dei contratti riguardano principalmente controversie relative alla disdetta e alle sue modalità, come il periodo di preavviso e i costi per la disdetta anticipata. Inoltre, rientrano in questo motivo di ricorso anche le controversie relative al blocco del servizio per mancato pagamento di una fattura.

2.1.1 Esempi di casi selezionati

2.1.1.1 Durata minima del contratto: attenzione alla disdetta

La/Il cliente ha contestato, da un parte, di aver concluso il contratto di abbonamento X. Non ha pagato i canoni di abbonamento, con il risultato che il fornitore ha bloccato tutti i servizi il 22 marzo 2024 e il 4 aprile 2024. D'altro canto, la/il cliente non ha accettato di pagare la tassa di disdetta anticipata del contratto di abbonamento Y.

A seguito dell'apertura della procedura di conciliazione, il fornitore si è dichiarato disposto ad annullare il contratto X con effetto immediato e a stornare tutte le spese fatturate. La proposta di conciliazione si è quindi concentrata sulle spese di disdetta anticipata contestate per il contratto Y. Nella proposta di conciliazione, l'Ombudsman ha rilevato che, il 19 gennaio 2024, la/il cliente aveva accettato una modifica dell'abbonamento con una nuova durata minima del contratto. Per tanto, la disdetta inoltrata dalla/dal cliente, il 12 febbraio 2024, era prematura. Il fornitore aveva quindi il diritto di addebitare una spesa per il recesso anticipato del contratto. Poiché l'Ombudscom disponeva solo della conferma d'ordine dell'abbonamento Y e non di una copia del contratto, non era in grado di appurare se le parti avessero concordato individualmente eventuali spese di disdetta anticipata o se si applicasse la disposizione corrispondente contenuta nelle Condizioni generali (CG). Di conseguenza, non è stato in grado di determinare l'importo preciso della spesa di disdetta. In considerazione del blocco, forse ingiustificato, dei servizi, il 22 marzo 2024 e il 4 aprile 2024, l'Ombudsman ha proposto di ridurre la tassa di disdetta da CHF 1'316 a CHF 1'000 (Esempio di caso).

2.1.1.2 Nessun periodo minimo di contratto, ma sconto per 24 mesi

La/Il cliente voleva cambiare fornitore e disdire il contratto. Il fornitore gli ha comunicato che, a causa della durata minima del contratto in essere, il recesso era possibile solo dietro pagamento di un corrispettivo, in quanto la/il cliente aveva concordato, durante un incontro con il fornitore, di estendere il contratto di 24 mesi. La/Il cliente ha contestato questo fatto.

Nella proposta di conciliazione, l'Ombudsman ha esaminato i documenti forniti e la registrazione della conversazione da cui il fornitore aveva dedotto la proroga del contratto. Ha concluso che la/il cliente aveva accettato un nuovo contratto con uno sconto di 24 mesi, ma non un'estensione del contratto di 24 mesi. Infine, la

dipendente del fornitore ha fatto riferimento a un periodo di 24 mesi solo in relazione allo sconto. Non ha menzionato il fatto che anche il contratto stesso sarebbe stato esteso di ulteriori 24 mesi. Di conseguenza, il contratto poteva essere disdetto gratuitamente alla fine del mese, fatto salvo il normale periodo di preavviso di due mesi (Esempio di caso).

2.1.1.3 Nessuna disdetta anticipata a causa di un'opzione errata

La/Il cliente non era disposto a pagare i costi di CHF 1'148.85 in seguito alla disdetta anticipata. Alla fine aveva accettato un contratto senza l'opzione replay per CHF 39.95 franchi al mese, ma il contratto indicava invece l'opzione replay per CHF 53.90 al mese. A suo avviso, ciò gli consentiva di recedere anticipatamente dal contratto senza dover sostenere alcun costo, diritto che il fornitore ha negato.

Nella sua proposta di conciliazione, l'Ombudsman ha rilevato che l'accordo sull'opzione Replay non era unilateralmente vincolante per la/il cliente a causa di un errore essenziale. La/Il cliente doveva quindi essere rimborsato della spesa di CHF 8.05 addebitata a questo proposito. Secondo l'Ombudsman, tuttavia, il cliente non aveva il diritto di recedere anticipatamente e gratuitamente dal contratto di abbonamento. La fiducia tra le parti avrebbe dovuto essere stata irrimediabilmente compromessa, a causa dell'accordo errato sull'opzione Replay addebitata, a tal punto da rendere irragionevole pretendere dalla/dal cliente di continuare il rapporto contrattuale. Questa circostanza, nel caso in esame, non sembrava essere data (Esempio di caso).

2.2 Servizi a valore aggiunto

Rispetto all'anno precedente, con un totale di 493 richieste e casi riguardanti i servizi a valore aggiunto, nell'esercizio 2024, l'Organo di conciliazione è stato contattato in totale 272 volte. Ne sono risultati 146 casi.

Nel campo dei servizi a valore aggiunto, la maggior parte delle richieste e dei casi ha riguardato gli abbonamenti ai servizi a valore aggiunto (SMS da numeri brevi sulle bollette dei fornitori di telecomunicazioni). Spesso le/i clienti hanno fatto inizialmente delle richieste telefoniche all'Organo di conciliazione per sapere perché la loro bolletta era aumentata. In molti casi, si trovavano dei numeri brevi sulla fattura telefonica. Spesso, dopo aver presentato un reclamo al fornitore di servizi di telecomunicazione, i clienti venivano indirizzati direttamente all'Organo di conciliazione, senza che il fornitore di servizi di telecomunicazione indicasse di contattare il fornitore di servizi a valore aggiunto interessato e informasse i clienti della procedura ordinaria.

2.2.1 Esempi di casi selezionati

2.2.1.1 Responsabilità del fornitore per i servizi a valore aggiunto contestati

Il fornitore ha addebitato alla cliente servizi a valore aggiunto, che la cliente ha contestato al proprio fornitore. Il fornitore non ha informato la cliente della procedura da seguire (contattare il fornitore di servizi a valore aggiunto per interrompere il servizio e ottenere il rimborso) e non ha interrotto l'abbonamento ai servizi a valore aggiunto, con il risultato che le spese per i servizi a valore aggiunto hanno continuato ad aumentare. Il fornitore non ha neppure posto fine ai solleciti relativi alle spese contestate per i servizi a valore aggiunto.

Nella sua proposta di conciliazione, l'Ombudsman ha concluso che, nonostante la presunta conclusione di un contratto tra la cliente e il fornitore di servizi a valore aggiunto, anche l'operatore telefonico aveva una parte di responsabilità nei confronti della cliente. Infine, esiste anche un rapporto contrattuale (non messo a conoscenza) tra il fornitore telefonico e il fornitore di servizi a valore aggiunto. Nella sua proposta di conciliazione, l'Ombudsman ha ipotizzato che l'operatore telefonico, in quanto emittente della fattura, rappresentasse il fornitore di servizi a valore aggiunto nel far valere il suo credito nei confronti dei clienti, in modo che le obiezioni contro il fornitore di servizi a valore aggiunto potessero essere mosse anche contro il suo rappresentante (il fornitore). Poiché il fornitore ha ripetutamente omesso di porre fine all'abbonamento ai servizi a valore aggiunto, di informare la cliente dell'ulteriore procedimento e di fornirle i dettagli di contatto del fornitore di servizi a valore aggiunto, l'Ombudsman ha ritenuto che il fornitore telefonico fosse corresponsabile della continua fatturazione dei servizi a valore aggiunto. Di conseguenza, l'Ombudsman ha suggerito al fornitore telefonico di annullare tutti gli addebiti per i servizi a valore aggiunto sostenuti dopo la prima contestazione della cliente. In considerazione dei disagi causati alla cliente dalle mancanze del fornitore, l'Ombudsman ha persino ritenuto che l'annullazione di tutti i servizi a valore aggiunto fosse appropriata (Esempio di caso).

2.2.1.2 Un fornitore di servizi a valore aggiunto non rispetta le disposizioni di legge

La cliente ha contestato di aver attivato l'abbonamento ai servizi a valore aggiunto e ha chiesto il rimborso di tali spese al fornitore di servizi a valore aggiunto. Al momento della proposta di conciliazione, l'Ombudsman si è registrato presso il fornitore di servizi a valore aggiunto tramite il sito web e poi tramite SMS. Il sito web indicava chiaramente che si trattava di un abbonamento via SMS con un costo settimanale di CHF 15.-. Inoltre, il servizio SMS veniva fatturato solo dopo l'invio della password via SMS. L'Ombudsman ha quindi concluso che l'abbonamento via SMS non era stato attivato senza l'intervento della cliente o di qualcuno che avesse accesso al suo cellulare. La cliente ha quindi una certa responsabilità in questo senso. Tuttavia, è emerso anche che il fornitore di servizi a valore aggiunto non ha sempre rispettato i requisiti legali previsti dall'art. 11b OIP. Ad esempio, prima di inviare SMS a

pagamento, il fornitore non ha fornito informazioni chiare su eventuali tariffe di base, sul prezzo per singola unità, sulla procedura di disattivazione del servizio o sul numero massimo di singoli messaggi al minuto. Inoltre, non ha indicato la procedura di disattivazione del servizio nei messaggi SMS a pagamento. Poiché il servizio SMS era stato attivato dalla cliente o da un'altra persona che aveva accesso al suo cellulare, l'Ombudsman ha suggerito che la cliente pagasse un terzo del costo del servizio a valore aggiunto. Il fornitore ha quindi dovuto rimborsarle i due terzi dei costi fatturati (studio di caso).

2.3 Fatturazione

Nell'ambito della "fatturazione", nell'anno in esame l'Organo di conciliazione ha ricevuto 314 richieste e casi (437 nel 2023), di cui 188 su un'ampia gamma di argomenti.

Molti casi riguardavano le spese applicate per la disdetta anticipata del contratto. Anche le spese di sollecito e di blocco sono state oggetto di numerosi reclami. In molti casi, le/i clienti si sono limitate/i a sostenere che la fattura non era corretta, senza specificare in modo più dettagliato i presunti errori. Ciò ha portato a laboriose proposte di conciliazione, che hanno richiesto l'esame e la verifica di innumerevoli fatture. Anche le fatture relative alle spese di connessione via cavo sono state spesso oggetto di richieste telefoniche e proposte di conciliazione. Molti casi riguardavano anche canoni di abbonamento o sconti concordati contrattualmente che non erano stati debitamente presi in considerazione dal fornitore.

2.3.1 Esempi di casi selezionati

2.3.1.1 Ritardo di pagamento dovuto a un indirizzo di fatturazione errato

A seguito di un ritardo nel pagamento, l'operatore ha disdetto anticipatamente l'abbonamento del cliente il 25 aprile 2024, con le conseguenze finanziarie che ne derivano. Il cliente ha fatto ricorso all'Organo di conciliazione per le telecomunicazioni perché non era disposto a pagare la tassa di disdetta di CHF 1'427.90. Infine, le fatture non erano mai state inviate all'utente del contratto, nonostante un accordo in tal senso.

Nella proposta di conciliazione, l'Ombudsman ha rilevato che il cliente era in arretrato a causa dell'assenza di pagamenti dalla conclusione del contratto il 24 novembre 2023 fino alla risoluzione del contratto il 25 aprile 2024. L'Ombudsman ha inoltre rilevato che la disdetta del contratto con i relativi costi era stata effettuata, in linea di principio, in conformità al contratto e alle Condizioni generali (CG). L'Ombudsman ha però ritenuto credibili le spiegazioni del cliente in merito al cambiamento dell'indirizzo di fatturazione o all'indicazione di un diverso pagatore. Ha comunque ricordato al cliente che, in quanto titolare del contratto, avrebbe dovuto in linea di principio sopportare le conseguenze di un ritardo nel pagamento. In questo caso, l'Ombudsman ha proposto al fornitore di ritirare la procedura di recupero credito a proprie

spese e di ridurre l'importo dovuto dal cliente a CHF 987.80. L'Ombudsman ha chiesto al fornitore di esaminare gli addebiti fatturati dal cliente, in particolare perché non tutti gli addebiti fatturati erano indicati nel contratto o nelle Condizioni generali, o non potevano essere determinati in base ad essi (Esempio di caso).

2.3.1.2 Sospensione della fattura bimestrale

Il fornitore ha cambiato il metodo di fatturazione del cliente da bimestrale a mensile. Il cliente non era d'accordo perché doveva pagare una tassa di fatturazione cartacea di 3 franchi al mese invece che ogni due mesi.

Nella sua proposta di conciliazione, l'Ombudsman ha osservato che la modifica del ciclo di fatturazione aveva comportato un aumento significativo del prezzo per il cliente, che avrebbe dovuto essere disciplinato in modo specifico o determinabile nella clausola di adeguamento del fornitore nelle sue Condizioni generali (CG). Tuttavia, la clausola di adeguamento del fornitore era una clausola di modifica non chiaramente definita o contraria al principio di determinazione, con il risultato che al cliente sarebbe stato concesso un diritto straordinario di recesso a partire dalla data della modifica. Poiché il cliente non era stato informato per tempo della modifica e non era stato concesso alcun diritto di recesso anticipato, l'Ombudsman ha proposto di annullare la modifica. Egli ha ritenuto che ciò fosse possibile, in quanto il sistema di fatturazione del fornitore consentiva ancora la fatturazione bimestrale fino al febbraio 2025 e la moglie del cliente continuava a ricevere una fattura bimestrale. Per le bollette successive, a partire da marzo 2025, l'Ombudsman ha proposto di rinunciare alle spese di fatturazione cartacea a mesi alterni per due anni o di accreditare l'importo totale per i due anni a CHF 34.80 (Esempio di caso).

2.3.1.3 Opzione Netflix indesiderata

La cliente contestava di aver sottoscritto l'abbonamento a Netflix che le era stato fatturato dal suo operatore telefonico. Quest'ultimo, dal canto suo, ha ritenuto di non essere responsabile per i servizi di terzi e che la cliente avrebbe dovuto contattare presso il fornitore Netflix.

Nella proposta di conciliazione, l'Ombudsman ha sottolineato che, nonostante il (presunto) rapporto contrattuale tra il cliente e il fornitore terzo Netflix, gli addebiti del fornitore terzo non vengono fatturati direttamente da quest'ultimo, ma sulla fattura dell'operatore telefonico. Questo rapporto triangolare "fornitore terzo - cliente – operatore telefonico" solleva spesso una serie di interrogativi per i consumatori. Anche se è l'operatore a emettere la fattura, i clienti devono rivolgersi al fornitore terzo per presentare il loro reclamo, oltre che all'operatore telefonico. Poiché esiste anche un rapporto contrattuale tra l'operatore telefonico e il fornitore di servizi terzo, l'Ombudsman ha ritenuto che si dovesse presumere che l'operatore telefonico, in quanto emittente della fattura, rappresentasse il fornitore di servizi terzo nel far valere i propri diritti nei confronti dei clienti. Non si poteva quindi escludere un certo grado di corresponsabilità da parte dell'operatore telefonico. Dato che il primo reclamo del

cliente è stato inoltrato probabilmente il 5 giugno 2023 e che da allora l'operatore l'ha sempre semplicemente indirizzata al fornitore terzo, l'operatore telefonico dovrebbe accreditare i costi dell'opzione Netflix a partire da tale data (Esempio di caso).

2.3.1.4 Il cliente deve reagire a una conclusione contestata del contratto

Il fornitore ha presentato un'offerta telefonica alla cliente e poi le ha inviato un'offerta via e-mail. Pur avendola rifiutata, la cliente si è ritrovata con un nuovo contratto di abbonamento. Il fornitore ha addebitato una tassa di cancellazione di CHF 244.-. La cliente non ha accettato. Il fornitore, da parte sua, ha difeso la tesi secondo cui le offerte erano state accettate online.

Nella sua proposta di conciliazione, l'Ombudsman ha dichiarato che, non potendo raccogliere prove, non poteva chiarire definitivamente i fatti. Poiché gli sono state presentate le conferme d'ordine dei contratti di abbonamento, ha ipotizzato che la cliente avesse accettato le offerte involontariamente. Infine, le offerte le sono state inviate in totale sei volte. È possibilie che la cliente si sia espressa in modo non conforme alla sua volontà, determinando così un vizio essenziale e di conseguenza il contratto non era vincolante. Tuttavia, poiché la cliente ha omesso per un periodo di tre mesi di informare il fornitore che non intendeva concludere alcun contratto, l'Ombudsman ha ritenuto che la stessa dovesse sostenere una parte, a concorrenza di CHF 50.-, della richiesta di risarcimento pari a CHF 244.- (Esempio di caso).

2.4 Roaming

Fortunatamente, grazie agli abbonamenti forfettari, alle unità inclusive e ai regolamenti più severi (ad esempio, i limiti di costo), il numero di richieste e casi è diminuito ancora leggermente nell'anno in esame. Le richieste e i casi sono stati solo 19 (43 nel 2023), di cui 14 hanno dovuto essere registrati. Questi casi riguardavano principalmente l'uso indesiderato di dati all'estero. Da un lato, si trattava di persone che si trovavano effettivamente all'estero e pensavano di navigare tramite una connessione WLAN o che avevano disattivato il roaming dati.

2.5 Cambio di fornitore

Per quanto riguarda il "cambio di fornitore", nell'anno in esame sono state registrate 70 richieste e casi (65 nel 2023), di cui 44 casi. Per l'Organo di conciliazione, le procedure di conciliazione relative alla questione della portabilità del numero si sono rivelate piuttosto complesse. L'Ombudsman ha trattato un gran numero di reclami relativi alla mancata o tardiva portabilità dei numeri. In ciascuna delle sue proposte di conciliazione, ha indicato le condizioni che devono essere soddisfatte affinché la portabilità abbia successo. Ad esempio, i dati del modulo di portabilità devono corrispondere ai dati del titolare del contratto presso l'operatore di origine e il numero da portare deve essere attivo presso l'operatore di origine. Inoltre, l'Ombudsman ha

sottolineato che in caso di cambio dell'operatore con il mantenimento del numero, la disdetta del contratto con l'operatore originario avviene sempre mediante la presentazione del modulo di portabilità. Ciò significa che, in linea di principio, non è necessario effettuare un'ulteriore disdetta presso il vecchio operatore.

2.5.1 Casi di studio selezionati

2.5.1.1 Una persona anziana viene raggirata

In seguito a una conversazione telefonica con il fornitore, alla cliente è stato proposto un abbonamento Internet indesiderato con una durata contrattuale minima di 24 mesi. La cliente ha restituito il box Internet ricevuto in un negozio a un dipendente, che le ha assicurato che l'abbonamento Internet sarebbe stato annullato e che sarebbe rimasto attivo solo l'abbonamento mobile. Tuttavia, non è andata così, e la cliente si è recata regolarmente dallo stesso dipendente del negozio dopo aver ricevuto le fatture. Ogni volta l'impiegato le assicurava che l'abbonamento a Internet era stato annullato. Dopo alcuni mesi, i servizi di telefonia mobile della cliente sono stati bloccati, probabilmente a causa del mancato pagamento dell'abbonamento a Internet. La cliente ha consultato nuovamente il dipendente, che le ha detto che doveva inserire una nuova scheda SIM. L'impiegato ha inserito una SIM di un altro operatore nel telefono della cliente e le ha fatto firmare un documento che si è rivelato essere un nuovo contratto con un altro operatore, con tanto di portabilità del suo numero. Inoltre, il dipendente ha nuovamente informato la cliente che il suo abbonamento a Internet non era più attivo. Quando la cliente si è resa conto che la carta SIM apparteneva a un altro operatore, si è nuovamente recata dal dipendente, che le ha fatto firmare un nuovo contratto con il vecchio operatore, compresa la portabilità del suo numero, probabilmente senza informarla prima. L'impiegato le ha nuovamente comunicato che l'abbonamento a Internet non esisteva più. L'ultima volta che la cliente si è recata in negozio, non ha trovato il dipendente ed è stata informata da un'altra persona che il contratto Internet non poteva essere disdetto in negozio ed era quindi ancora valido. La cliente ha quindi contattato via SMS il dipendente che l'aveva ripetutamente informata in modo errato, il quale ha ribadito che non c'erano più fatture non pagate per l'abbonamento a Internet. Ciò si è rivelato falso. In particolare, l'Ombudsman è giunto alla conclusione che il contratto Internet avrebbe dovuto essere sciolto retroattivamente alla conclusione del contratto, senza spese, a causa delle tattiche dilatorie e dell'inganno del dipendente. In considerazione dei notevoli disagi subiti dalla cliente, l'Ombudsman ha ritenuto opportuno non addebitare il canone di abbonamento di telefonia mobile per la durata dell'indesiderato cambio di fornitore (Esempio di caso).

2.6 Modifiche unilaterali del contratto

Le procedure di conciliazione sul tema delle modifiche unilaterali dei contratti hanno dimostrato che le parti contraenti possono apportare modifiche unilaterali solo se

esse sono annunciate in tempo utile e se nel contratto sono state concordate clausole di adeguamento sufficientemente precise. In altre parole, l'evento previsto e la portata dell'adeguamento devono essere determinati contrattualmente. Molti fornitori non inseriscono nelle loro condizioni generali di contratto clausole di adeguamento sufficientemente specifiche, con il risultato che i clienti devono avere il diritto di recedere anticipatamente dal contratto. In alcuni casi, l'Ombudsman ha concluso che non c'è stato alcun errore da parte del fornitore e che i clienti devono disdire il contratto se non sono d'accordo con la modifica. In altri casi, i clienti sono stati informati, ma le informazioni erano incomplete. Ad esempio, non sono stati informati del diritto di recesso prima dell'introduzione di un aumento di prezzo, bensì è stata offerta loro solo la possibilità di contattare il servizio clienti. L'Ombudsman ha definito questa procedura scorretta, così come gli aumenti di prezzo durante una durata contrattuale fissa con condizioni contrattuali concordate.

2.6.1 Esempoi di casi selezionati

2.6.1.1 Aumenti di prezzo durante la durata minima del contratto

Poco dopo aver prolungato il contratto di 24 mesi, il fornitore ha aumentato unilateralmente il prezzo dell'abbonamento. Ciò ha comportato un costo mensile aggiuntivo di CHF 2.08, che il cliente non ha accettato.

Nella proposta di conciliazione, l'Ombudsman è giunto alla conclusione che durante la durata minima del contratto, alcuni elementi del contratto non possono essere modificati unilateralmente , anche se esistono clausole di adattamento valide nelle condizioni generali (CG). Infine, è nella natura dei contratti con una durata minima che essi non possano essere modificati durante tale periodo. Di conseguenza, durante la durata minima del contratto, il fornitore deve addebitare i canoni di abbonamento concordati al momento della stipula del contratto. Un aumento unilaterale dei prezzi da parte del fornitore è possibile solo dopo la scadenza della durata minima del contratto, a condizione che le clausole di adeguamento delle condizioni generali di contratto lo consentano (Esempio di caso).

2.6.1.2 Il fornitore invoca erroneamente una durata minima del contratto

Il 28 novembre 2023, il cliente ha disdetto il contratto di abbonamento per il 31 gennaio 2024 e ha chiesto la portabilità del suo numero presso un altro operatore con il quale aveva stipulato un contratto per il 1° febbraio 2024. La disdetta e la portabilità sono state confermate dall'operatore solo il 30 settembre 2025, con riferimento a un contratto stipulato telefonicamente per un periodo minimo di 24 mesi. Il cliente non era a conoscenza dell'estensione del contratto di 24 mesi. Durante la conversazione telefonica con l'operatore, gli era stato semplicemente venduto uno sconto fedeltà di CHF 35.- al mese per 24 mesi, senza alcun riferimento a una nuova durata minima del contratto.

Nella sua proposta di conciliazione, l'Ombudsman ha osservato che l'operatore non era riuscito a dimostrare il termine contrattuale minimo contestato a causa dell'assenza di una registrazione della conversazione da cui sarebbe derivato il presunto termine contrattuale minimo. Dato che nella conferma d'ordine successiva alla conversazione telefonica non era menzionato alcun termine contrattuale minimo, l'Ombudsman ha concluso che il cliente non era stato sufficientemente informato del nuovo termine contrattuale minimo durante la conversazione telefonica. L'operatore dovrebbe pertanto accettare la portabilità del numero e la cessazione del contratto il 31 gennaio 2024 senza alcun costo (Esempio di caso).

2.7 Altri esempi di casi tratti dalla prassi dell'Organo di conciliazione

2.7.1 Abbonamento gratuito a pagamento?

Nel novembre 2023, il cliente ha ordinato al fornitore due abbonamenti Black Friday a CHF 0.- per due anni. Tre mesi dopo l'ordine, il fornitore ha rifiutato di concludere il contratto a causa della scarsa solvibilità del cliente, ma gli ha offerto gli stessi abbonamenti a CHF 35.- al mese ciascuno. Due settimane dopo, il fornitore ha chiesto anche un deposito di CHF 650.- per abbonamento.

Nella proposta di conciliazione, l'Ombudsman ha espresso il suo stupore per l'approccio del fornitore. Egli riteneva che fosse estremamente improbabile che ci fossero dubbi sulla capacità di pagare un abbonamento gratuito. Ha inoltre ritenuto che l'importo del deposito per un abbonamento gratuito fosse esagerato e assurdo. Di conseguenza, e in considerazione dell'offerta di un abbonamento a pagamento di CHF 35.- al mese e del successivo deposito di CHF 650.-, sembrava che, nonostante la legittimità in linea di principio della verifica della solvibilità e del deposito richiesto, il provider si rivolgesse al cliente con l'offerta gratuita per vendere abbonamenti a pagamento o per richiedere depositi esagerati. Dopo aver esaminato se sussisteva un comportamento sleale dell'operatore ai sensi dell'art. 3 cpv. 1 lett. f LCSl e dell'art. 3 cpv. 1 lett. b LCSl, l'operatore ha offerto di attivare entrambi gli abbonamenti per due anni con un canone di base di CHF 0.- (Esempio di caso).

2.7.2 Grave negligenza da parte dell'offerente

Il cliente voleva cambiare fornitore per la sua attività professionale. Aveva un blocco di 10 numeri con il suo precedente fornitore, ma voleva trasferire solo il numero principale al nuovo fornitore. Il cliente ha informato il consulente del nuovo operatore che il suo vecchio operatore non avrebbe rilasciato alcuni numeri di un blocco di numeri. A suo parere, l'intero blocco di numeri dovrebbe essere trasferito. Il dipendente del nuovo operatore ha assicurato al cliente che solo il numero principale poteva essere trasferito, convincendolo così a concludere il contratto. Nonostante le rassicurazioni del dipendente del nuovo operatore, non è stato possibile trasferire il numero principale, con il risultato che l'impresa non era più raggiungibile su questo

numero. Anche i successivi reclami del cliente non sono stati trattati correttamente dal personale del nuovo operatore. Il cliente ha chiesto un risarcimento di CHF 14’985.45 per la sua azienda.

Nella sua proposta di conciliazione, l'Ombudsman ha ritenuto che un dipendente qualificato di un operatore avrebbe dovuto sapere che alcuni numeri di un blocco di numeri non potevano essere trasferiti. Il dipendente avrebbe dovuto effettuare ulteriori chiarimenti prima di concludere il contratto e non avrebbe dovuto incoraggiare il cliente a concluderlo facendo false dichiarazioni. Secondo l'Ombudsman, il dipendente è stato gravemente negligente nel non aver effettuato ulteriori chiarimenti e nell'aver erroneamente assicurato al cliente, nonostante le sue istruzioni, che i numeri principali di un blocco di numeri potevano essere trasferiti senza problemi. L'Ombudsman ha quindi proposto un risarcimento finanziario di CHF 7’500 (Esempio di caso).

2.7.3 Disattivazione del numero prepagato

Il cliente ha lamentato la disattivazione del suo numero prepagato a seguito di inattività. Infine, avrebbe ricevuto messaggi di testo contenenti informazioni inerenti al roaming da parte dell’operatore. Dal canto suo, l’operatore ha sostenuto che la linea del cliente era inattiva da 12 mesi, poiché non era stato effettuato alcun utilizzo a pagamento.

Nella sua proposta di conciliazione, l'Ombudsman è giunto alla conclusione che era valida la disposizione delle Condizioni generali (CG) secondo cui un numero prepagato viene bloccato senza preavviso dopo 12 mesi di mancato utilizzo e il numero viene trasferito dopo 6 mesi in caso di assenza di reclami. Ha inoltre chiarito che una carta SIM viene utilizzata quando le attività si svolgono sulla rete mobile e provengono dal numero prepagato stesso (come le chiamate in uscita o gli SMS, l'acquisto di pacchetti di dati, ecc. La ricezione di SMS in roaming non era quindi sufficiente a prevenire l'inattività. Tuttavia, a causa della mancanza di preavviso del blocco, l’Ombudsman ha ritenuto che la disposizione delle CG non fosse abbastanza favorevole al cliente. Inoltre, l’Ombudsman non è stato in grado di stabilire con certezza se il cliente avesse presentato un reclamo entro il periodo di sei mesi dal blocco, come stabilito nelle CG, e se quindi il numero non avrebbe dovuto essere trasmesso. L'Ombudsman ha quindi proposto un credito di CHF 200.- a favore del cliente. Non era più possibile riattivare il numero, poiché era già stato trasmesso a un altro utente (Esempio di caso).

2.7.4 Responsabilità degli attacchi di phishing

Il cliente ha dichiarato che il suo account online con l'operatore era stato violato. Di conseguenza erano stati ordinati due telefoni cellulari con due abbonamenti. Il cliente non era disposto a pagarli. L'operatore ha invece insistito che il cliente pagasse i costi del telefono e dell'abbonamento, poiché il danno era interamente a carico del

cliente. Durante la procedura di conciliazione è emerso che il cliente era stato vittima di un attacco di phishing. La questione era se la responsabilità per l'attacco di phishing potesse essere trasferita interamente al cliente in conformità alle Condizioni generali (CG). La maggior parte dei fornitori include nei propri termini e condizioni clausole di trasferimento del rischio o esclusioni di responsabilità per attacchi di phishing o altri attacchi informatici. Queste clausole prevedono che i danni derivanti da un attacco di phishing o da un altro attacco informatico siano interamente a carico del cliente. In questo caso, l'operatore ha ritenuto di poter escludere completamente la responsabilità, poiché il cliente non aveva utilizzato la protezione aggiuntiva dell'autenticazione a due fattori. Tuttavia, il fornitore non aveva informato in anticipo il cliente della possibilità di proteggere meglio il suo conto cliente. Poiché il fornitore avrebbe potuto controllare meglio il rischio, secondo l'Ombudscom non poteva escludere completamente la propria responsabilità attraverso le Condizioni generali, che in genere vengono accettate globalmente. Il fornitore avrebbe dovuto adottare misure, come avvisi sugli attacchi informatici, informazioni sull'autenticazione a due fattori o l'introduzione di un requisito di autenticazione a due fattori, che avrebbero protetto il cliente, in quanto parte più debole, da questo attacco. Di conseguenza, l'Ombudsman ha concluso che l'intera tariffa di CHF 2'962.33 doveva essere annullata (Esempio di caso).

2.7.5 Consegna del PIN/PUK agli eredi

La figlia della cliente deceduta, ha chiesto all'operatore di fornirle il codice PIN/PUK per poter accedere alla carta SIM della madre defunta. L'operatore ha respinto la richiesta per motivi di protezione dei dati.

In seguito all'introduzione della procedura di conciliazione, il fornitore di servizi ha spiegato che, sebbene sia possibile consegnare l'eredità alla comunità degli eredi, ciò richiede una copia dell'atto di morte. Ha aggiunto che la nomina di un rappresentante della comunità di eredi sul sito avrebbe accelerato la procedura. Nella sua proposta di conciliazione, l'Ombudscom ha osservato che, per effetto della successione universale, il conto online della cliente deceduta era stato trasferito anche ai suoi eredi nell'ambito del rapporto contrattuale, che potevano far valere il diritto alle informazioni individualmente e non solo come collettività. L'Ombudsman non ha contestato la richiesta del fornitore di esigere un atto di morte. Ha inoltre osservato che doveva essere presentato al fornitore anche un certificato di eredità. Tuttavia, l'Ombudsman non ha riscontrato alcuna restrizione per motivi di protezione dei dati inerente al trattamento dei dati. La Legge federale sulla protezione dei dati (LPD) vieta l'accesso agli eredi solo in caso di trattamento non autorizzato di dati. Inoltre, l'Ombudsman ha rilevato che il trattamento di dati personali nel contesto e ai fini dell'esecuzione di un rapporto contrattuale è considerato lecito. Poiché gli eredi avevano bisogno del codice PIN/PUK della defunta per accedere alla carta SIM che, in seguito al trasferimento dei diritti e degli obblighi contrattuali, era parte del loro contratto con l'operatore, si trattava di un trattamento dei dati lecito (esempio di caso).

3. Fatti e cifre

3.1 Procedure di conciliazione (casi e richieste)

Nell'anno in esame, un totale di 1’540 persone ha contattato l'Organo di conciliazione (2023: 1.866). Ciò corrisponde a circa 128 clienti che consultano l'Organo di conciliazione ogni mese. Ne sono scaturiti 933 casi (2023: 781) e 607 richieste di informazioni (2023: 1.085). Rispetto all'anno precedente, ciò corrisponde a una diminuzione delle richieste e dei casi di circa il 17%.

Anno	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
2022	1128	625	1753
2023	1085	781	1866
2024	**607**	**933**	**1540**

Ai sensi dell'art. 48 cpv. 4bis LTC, l'Organo di conciliazione può pubblicare statistiche sul numero di casi suddivisi per fornitore 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, poiché le cifre non si riferiscono al numero di contratti dei 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 disponibili nella Raccolta di dati statistici dell'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM).

3.1.1 Procedura di conciliazione (casi)

Il contatto di una/un cliente con l'Organo di conciliazione viene statisticamente registrato come caso se viene presentata una richiesta di conciliazione utilizzando il modulo necessario.

Rispetto all'anno precedente con 781 casi, nell'anno in esame si è registrato un aumento di 152 casi. Ciò corrisponde a un aumento di circa il 19,4%. Una piccola parte di questo aumento può essere spiegata dal fatto che le statistiche precedenti elencavano solo i casi in cui erano soddisfatti i requisiti per l'avvio della procedura ai sensi dell'art. 8 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti. Dopo l'avvio della procedura di conciliazione e il fornitore interessato veniva invitato a presentare una presa di posizione. Dall'inizio dell'anno in corso, ogni richiesta di conciliazione presentata è stata inserita nelle statistiche come caso.

Evoluzione dei 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
2022	625
2023	781
2024	**933**

Alla fine del periodo di riferimento, 834 casi erano stati chiusi e 99 erano ancora pendenti.

Casi chiusi e pendenti 2024	
casi pendenti	99
Casi chiusi	834

3.1.1.1 Procedure di conciliazione in corso (casi)

Alla fine dell'anno di riferimento, 99 dei 933 procedimenti di conciliazione totali erano ancora pendenti. I casi non ancora conclusi riguardano principalmente procedure in cui le proposte di conciliazione sono state redatte e inviate alle parti per essere esaminate nel dicembre 2024 o procedure in cui le controproposte sono state presentate dalle parti dopo l'invio delle proposte di conciliazione e sono in fase di rinegoziazione. Infine, sono inclusi anche i procedimenti in cui non è stata ancora emessa alcuna fattura al fornitore.

3.1.1.2 Procedure di conciliazione riuscite

In 509 casi è stato raggiunto un accordo tra le parti. Tale accordo è stato raggiunto sulla base di una proposta di conciliazione dell'Organo di conciliazione o di una soluzione negoziata tra le parti stesse nell'ambito della procedura. 38 delle procedure si sono concluse con il rifiuto della proposta di conciliazione da parte della/del cliente e 36 con il rifiuto del fornitore. In quattro casi, la proposta di conciliazione è stata rifiutata da entrambe le parti.

In 66 casi, la procedura è stata chiusa per inadempienza (ad esempio, mancanza di risposta o di documenti) di una delle parti. 113 casi sono stati ritirati dalle/dai clienti prima della richiesta di risposta al fornitore e 11 sono stati ritirati successivamente. In 57 casi l'Organo di conciliazione non era competente per l'elaborazione della richiesta di conciliazione. Si trattava di questioni che non riguardavano i fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto e i loro servizi, oppure si trattava di fatturazioni dirette ai clienti da parte dei fornitori di servizi a valore aggiunto senza riscossione da parte dei fornitori di servizi di telecomunicazione.

3.1.2 Richieste

Delle 607 richieste di informazioni, 587, ossia circa il 97%, sono state completate entro il 31 dicembre 2024.

Le richieste di informazioni puramente telefoniche hanno rappresentato circa il 74% di tutte le richieste nell'anno di riferimento. Queste 449 richieste, alla maggior parte delle quali è stata data una risposta con informazioni sulla procedura di

conciliazione, sono state chiuse immediatamente come richieste telefoniche, in quanto non è stato necessario prendere ulteriori accordi.

Tramite richieste scritte - per lettera o tramite il modulo di contatto sul sito web - 158 persone hanno contattato l'Organo di conciliazione. Anche queste richieste scritte sono state chiuse immediatamente dopo aver fornito le informazioni, in quanto non erano necessarie ulteriori azioni.

Il numero di richieste aperte al 31 dicembre 2024 era pari a 20.

3.1.3 Lingue dei clienti

Di tutte le richieste e i casi, il 75% è stato ricevuto dall'Organo di conciliazione in tedesco, il 23% in francese e il 2% in italiano.

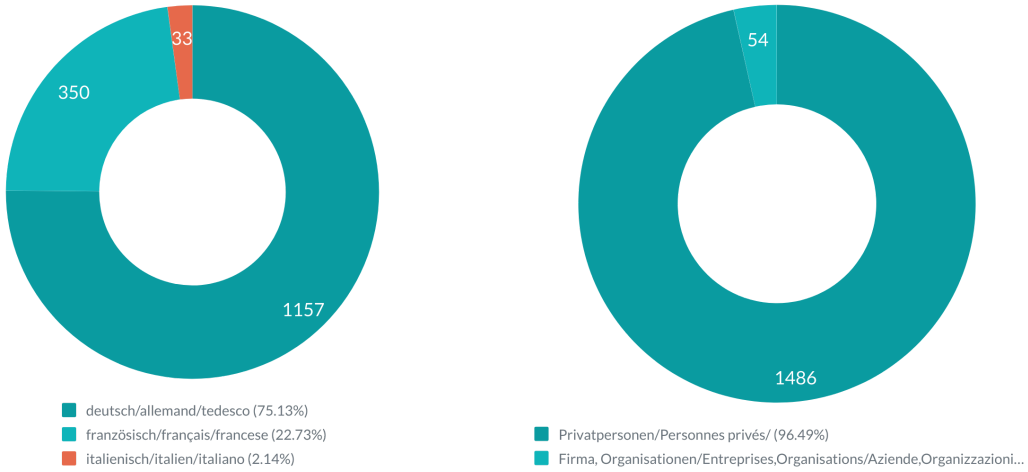
Distribuzione delle lingue dei clienti	
Tedesco	75%
Francese	23%
Italiano	2%

Le procedure vengono eseguite nelle tre lingue ufficiali in base alle indicazioni della/del cliente.

3.1.4 Tipo di clienti

54 richieste o casi provengono da aziende (3,5%), tutti gli altri da privati.

Sprache und Art der Beschwerdeführer/Langues et profils des plaignants/Lingua e tipo di clientela



3.2 Spese procedurali e di gestione

Le spese per le procedure di conciliazione sono state fatturate ai fornitori di servizi di telecomunicazione e/o a valore aggiunto interessati dopo la conclusione della procedura.

La tassa di gestione, basata sull'art. 12c cpv. 2 LTC, è stata addebitata ai clienti all'inizio della procedura di conciliazione.

3.3 Contatti con i media

Nell'anno di riferimento, l'Organo di conciliazione è stato contattato da diversi media che hanno chiesto informazioni e interviste. Sui giornali e sui servizi online sono apparsi vari servizi sulle attività dell'Organo di conciliazione. Anche nei programmi radiofonici sono state mandate in onda interviste o citazioni e si è parlato dell'esistenza dell'Organo di conciliazione.

3.4 Il team dell'Organo di conciliazione

Nel 2024, il team dell'Organo di conciliazione era composto dai seguenti dipendenti (in ordine alfabetico)

- Beatrix Carelli, collaboratrice amministrativa (80%)
- Daria Fässler, giurista (40%, fino all'11 agosto 2024)
- Irina Müller, giurista (40%)

– Eleonora Rhyn, giurista (30%)
– Sophia Schork, giurista (20%, dal 3 settembre 2024)
– Oliver Sidler, Dr. iur., avvocato (60%; Ombudsman)
– Coline Steullet-Scherrer, giurista (20%)

Desidero ringraziare il team dell'Organo di conciliazione per l'eccellente lavoro svolto nell'anno in esame. Senza questi dipendenti motivati, difficilmente sarebbe stato possibile svolgere questo compito di responsabilità.

Dott. Oliver Sidler, Ombudsman

3.5 ALLEGATO: Statistiche delle richieste di informazioni e dei casi per fornitore (in ordine alfabetico)

Fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto	Casi	Richieste di informazioni
ConnectOne AG	5	6
Cortex Communications AG	1	0
Creafuse AG	2	1
Dimoco Payments GmbH	14	5
Echovox SA	27	29
Eleverse Labs AG	4	3
GA Buchsi AG	1	0
GA Weissenstein GmbH	2	0
GGA Maur	1	4
Goldenphone GmbH	2	1
IB Langenthal AG	1	0
Init7 (Svizzera) AG	2	0
InterGGA AG	2	0
iWay AG	1	1
Kontelco AG	6	3
Lakemobile AG	4	0
Leucom Stafag AG	1	0
Lycamobile AG	5	1
MNC Mobile News Channel SA	0	1
MobyPay GmbH	7	0
Naka AG	2	1
OIKEN SA	1	1
Paycon AG	65	37
Primacall AG	3	1
Linea rapida AG	3	3
Salt Mobile SA	145	85
Salt Mobile SA#-#GoMo	8	4

Salt Mobile SA#-#Lidl Connect	2	0
Salt Mobile SA#-#Post Mobile	1	0
Servizi industriali di Losanna (SiL)	1	3
Suissephone GmbH	0	2
Sunrise GmbH	262	152
Sunrise GmbH#-#Aldi Mobile	9	2
Sunrise GmbH#-#Lebara mobile	6	4
Sunrise GmbH#-#UPC	85	27
Sunrise GmbH#-#Yallo	62	20
Swisscom (Svizzera) SA	101	87
Swisscom (Svizzera) SA#-#CoopMobile	4	9
Swisscom (Svizzera) SA#-#M-Budget-Mobile	19	10
Swisscom (Svizzera) SA#-#Wingo	29	11
Switzernet Sàrl	1	0
TalkTalk AG	13	3
Ticinocom SA	1	0
Servizi TVT SA	1	0
WWZ AG	1	1
ALTRI	20	89
Totale	**933**	**607**

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 invano 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 procedura 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 cartaceo a:

ombudscom
Spitalgasse 14
3011 Berna
Telefono: 031 310 11 77 (giorni feriali dalle 10:00 alle 13:00)

4.3 Avvio della procedura di conciliazione

Una volta ricevuto il formulario di conciliazione compilato in ogni sua parte, l'Organo di conciliazione esamina la richiesta e gli altri requisiti per l'avvio della procedura e invita il fornitore di servizi di telecomunicazione o a valore aggiunto interessato a presentare la propria presa di posizione. Il termine per presentare la presa di posizione è di 15 giorni. Dopo averla ricevuta, l'Organo di conciliazione elabora una proposta di conciliazione.

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. Se entrambe le parti accettano la proposta di conciliazione, la procedura si conclude con un accordo. Se una o entrambe le parti non accettano la

proposta, è possibile presentare una controproposta. Questo conduce a una rinegoziazione. Se durante la rinegoziazione è possibile raggiungere un accordo, la proposta di conciliazione viene modificata e inviata alle parti per essere firmata. Anche in questo caso, la procedura di conciliazione può essere conclusa con successo. Se non si raggiunge un accordo durante la rinegoziazione, la procedura di conciliazione deve essere conclusa come fallita. Le procedure di sollecito, di recupero crediti o di esecuzione sospese proseguiranno. La controversia ritorna quindi alla situazione esistente prima dell'avvio della procedura.

Se il fornitore contatta direttamente il cliente per trovare una soluzione dopo l'avvio della procedura di conciliazione e viene raggiunto un accordo, l'Organo di conciliazione ne viene informato dalle parti. In questo caso, il fornitore non inoltrerà una presa di posizione sulla controversia. L'accordo raggiunto viene messo per iscritto dall'Organo di conciliazione in una soluzione negoziata e inviata alle parti per essere sottoscritta. La procedura può quindi concludersi con successo.

La procedura di conciliazione può terminare anche con il ritiro della richiesta di conciliazione o con l'avvio di una procedura giudiziaria (arbitrale) sulla stessa questione.

L'Organo di conciliazione delle telecomunicazioni addebiterà al cliente una tassa di gestione di CHF 20.- al momento della ricezione della richiesta di conciliazione. In caso di procedura abusiva, l'Organo di conciliazione può richiedere una tassa fino a CHF 500.-. La tassa è 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 2024, 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 Communications SA)
- Stefano Orlando (Salt Mobile SA)

Rappresentanti di fornitori di servizi a valore aggiunto:

- Markus Schürpf (Twister Interactive SA)

Nell'anno in esame il Consiglio di fondazione si è riunito in via ordinaria il 1 marzo 2023 e il 20 settembre 2024.

7. L'autorità di vigilanza

Ai sensi dell'art. 12c LTC, l'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) è mandante dell'incarico e autorità di vigilanza. Dal 2009, l'UFCOM ha affidato alla Fondazione ombudscom il compito di condurre procedure di conciliazione sulla base di un contratto di diritto amministrativo stipulato con essa. Il contratto di diritto amministrativo relativo al trasferimento dell'attività di conciliazione alla fondazione ombudscom è stato prorogato tre volte e, nell'attuale periodo di delega, è valido fino al 2028.

8. Conto annuale con rapporto di revisione

TBC

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

Gümligen, 24 febbraio 2025

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 2024.

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 verifica 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 2024 A CONFRONTO CON L'ANNO PRECEDENTE

ATTIVI		**31.12.2024**		**31.12.2023**
Attivo circolante				
Liquidità				
Cassa	CHF	325.80	CHF	382.45
BEKB	"	343'494.72	"	310'784.35
UBS	"	752'614.49	"	717'100.49
Totale liquidità	CHF	1'096'435.01	CHF	1'028'267.29
Crediti risultanti da forniture e prestazioni				
Crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF	134'602.85	CHF	7'071.60
Delcredere	"	-16'100.00	"	-350.00
Totale crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF	118'502.85	CHF	6'721.60
Altri crediti a breve termine				
BEKB deposito cauzionale 42 4.243.170.34	CHF	6'374.46	CHF	6'341.70
Credito Echovox SA	"	18'057.86	"	9'958.76
Créances envers les assurances sociales	"	3'880.90	"	37'597.84
Totale altri crediti a breve termine	CHF	28'313.22	CHF	53'898.30
Scorte e prestazioni di servizi non fatturate				
Prestazioni di servizi non fatturate	CHF	28'930.00	CHF	14'820.00
Delimitazioni contabili attive				
Delimitazioni contabili attive	CHF	5'465.83	CHF	3'312.80
Totale attivo circolante	**CHF**	**1'277'646.91**	**CHF**	**1'107'019.99**
Attivi immobilizzati				
Beni mobili				
Mobilio d'ufficio	CHF	3'640.00	CHF	3'800.00
Mobilier et installations	"	1.00	"	1.00
Totale attivi immobilizzati	**CHF**	**3'641.00**	**CHF**	**3'801.00**
TOTALE ATTIVI	**CHF**	**1'281'287.91**	**CHF**	**1'110'820.99**

Fondazione Ombudscom
Spitalgasse 14
Casella postale
3011 Berna

PASSIVI		**31.12.2024**		**31.12.2023**
Capitale di terzi a breve termine				
Altri debiti a breve termine				
Debiti imposta sul valore aggiunto	CHF	10'846.55	CHF	21'682.75
Risconti passivi e accantonamenti a breve termine				
Risconti passivi	CHF	22'445.13	CHF	11'000.02
Pagamenti anticipati Swisscom (Svizzera) SA	"	162'746.95	"	170'903.26
Pagamenti anticipati Sunrise Srl (upc cablecom Srl)	"	381'016.26	"	231'246.64
Pagamenti anticipati Salt Mobile SA	"	178'319.43	"	176'637.73
Pagamenti anticipati TalkTalk SA	"	33'827.79	"	39'602.91
Pagamenti anticipati Swisscom (Svizzera) SA 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	"	200'000.00	"	200'000.00
Totale risconti passivi e accantonamenti a breve termine	CHF	1'178'355.56	CHF	1'029'390.56
Totale capitale di terzi a breve termine	**CHF**	**1'189'202.11**	**CHF**	**1'051'073.31**
Utile di bilancio o perdita di bilancio	CHF	-210'252.32	CHF	-259'119.27
Utile annuale o perdita annuale	"	32'338.12	"	48'866.95
Totale utile di bilancio o perdita di bilancio	**CHF**	**-177'914.20**	**CHF**	**-210'252.32**
Capitale della Fondazione				
Capitale della Fondazione	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
Totale capitale della Fondazione	**CHF**	**270'000.00**	**CHF**	**270'000.00**
TOTALE PASSIVI	**CHF**	**1'281'287.91**	**CHF**	**1'110'820.99**

Fondazione Ombudscom
Spitalgasse 14
Casella postale
3011 Berna

CONTO D'ESERCIZIO DEL 2024 A CONFRONTO CON L'ANNO PRECEDENTE

		2024		2023
RICAVO NETTO				
Spese procedurali dei pag. per singolo caso	CHF	82'902.24	CHF	56'700.86
Spese procedurali dei pagatori in anticipo	"	484'752.30	"	533'168.10
Emolumenti procedurali	"	16'676.54	"	19'122.10
Predita del debitore	"	-259.84	"	-33'789.36
Modifiche Delcredere	"	-15'750.00	"	1'460.00
Modificare prestazioni di servizi non fatturate	"	14'110.00	"	-7'180.00
TOTALE RICAVO NETTO	**CHF**	**582'431.24**	**CHF**	**569'481.70**
Stipendi	CHF	-346'800.95	CHF	-319'513.10
Compensi per il Consiglio di Fondazione	"	-43'000.00	"	-35'872.00
Prestazioni sociali	"	-72'638.99	"	-61'566.86
Spese accessione per il personale	"	-1'722.06	"	-2'068.90
CONTRIBUTO DI COPERTURA 1	**CHF**	**118'269.24**	**CHF**	**150'460.84**
ALTRI COSTI D'ESERCIZIO				
Canone di locazione e spese condominiali	CHF	-38'990.36	CHF	-40'339.57
Manutenzione e sostituzione del mobilio d'ufficio	"	-861.65	"	-280.22
Assicurazioni di beni materiali	"	-650.80	"	-735.00
Materiale per l'ufficio	"	-1'881.60	"	-1'139.88
Telefono / fax / spese d'affrancatura	"	-2'866.43	"	-6'585.70
Spese d'informatica	"	-8'651.40	"	-16'586.17
Costi giuridici / contabilità / revisione	"	-9'582.50	"	-13'826.88
Libri / riviste	"	-2'221.89	"	-2'424.00
Spese di rappresentanza	"	-4'800.00	"	-4'800.00
Emolumenti / tasse / permessi	"	-10'995.02	"	-8'535.00
TOTALE ALTRI COSTI D'ESERCIZIO	**CHF**	**-81'501.65**	**CHF**	**-95'252.42**
Ammortamenti	CHF	-3'636.38	CHF	-5'573.33
RISULTATO D'ESERCIZIO PRIMA DEL RISULTATO FINANZIARIO	**CHF**	**33'131.21**	**CHF**	**49'635.09**
Spese finanziarie	CHF	-662.03	CHF	-230.51
Ricavo finanziario	CHF	115.76	CHF	34.28
Proventi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF	0.00	CHF	2'023.21
Costi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF	-246.82	CHF	-2'595.12
RISULTATO ANNUALE	**CHF**	**32'338.12**	**CHF**	**48'866.95**

ombudscom

ombudscom
Relazione annuale 2024