

Relazione annuale 2025

Organo di conciliazione delle telecomunicazioni

Fondazione ombudscom
Organo di conciliazione 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	6
2.1 Blocco, annullamento, disdetta contrattuale	7
2.1.1 Esempi di casi selezionati	7
2.1.1.1 Diritto di revoca per contratti stipulati per telefono	7
2.1.1.2 Notebook in omaggio legato a una durata minima del contratto	7
2.1.1.3 Nuove condizioni generali per i clienti commerciali non applicabil	8
2.1.1.4 Controversa disattivazione di un numero prepaid	8
2.1.1.5 Nessuna risposta al reclamo	8
2.1.1.6 La durata dello sconto e la durata minima del contratto non corrispondono	9
2.2 Servizi a valore aggiunto	9
2.2.1 Esempi di casi selezionati	9
2.2.1.1 Il fornitore di servizi a valore aggiunto non rispetta le disposizioni legali	9
2.3 Fatturazione	10
2.3.1 Esempi di casi selezionati	10
2.3.1.1 Limite di tempo previsto dalla legge per la ricezione dei dettagli della fattura	10
2.3.1.2 Diverse spese di servizio concordate contrattualmente	10
2.3.1.3 Rimborso di una cauzione	11
2.4 Roaming	11
2.4.1 Esempi di casi selezionati	11
2.4.1.1 Insicurezze al momento della stipula del contratto	11
2.4.1.2 Un'opzione di roaming immaginaria	12
2.4.1.3 Chiamate internazionali dalla Svizzera ≠ Roaming	12
2.5 Cambio di fornitore	13
2.5.1 Esempi di casi selezionati	14
2.5.1.1 Rimborso del credito residuo di una carta prepaid	14
2.5.1.2 Cambio di titolare illegittimo a seguito della portabilità del numer	14
2.6 Modifiche unilaterali del contratto	14
2.6.1 Esempi di casi selezionati	15
2.6.1.1 Nessuna modifica unilaterale del contratto durante la durata minima del contratto	15
2.6.1.2 La richiesta di portabilità annulla la disdetta	15
2.7 Altri esempi di casi tratti dalla prassi dell'Organo di conciliazione	16
2.7.1 Responsabilità nella spedizione dei pacchi	16
2.7.2 Annullamento del contratto di vendita per incapacità di discernimen	16
3. Fatti e cifre	17

3.1 Richieste e casi	17
3.1.1 Procedura di conciliazione (casi)	18
3.1.1.1 Procedure di conciliazione condotte con il fornitore	19
3.1.1.2 Casi pendenti e chiusi	19
3.1.2 Richieste	19
3.1.3 Lingue e tipo dei clienti	20
3.2 Spese procedurali e di trattamento	21
3.3 Contatti con i media	21
3.4 Il team dell'organo di conciliazione	21
3.5 ALLEGATO: Statistiche relative alle richieste di informazioni, ai casi e alle procedure condotte con i fornitori (in ordine alfabetico)	22
4. Svolgimento della procedura	25
4.1 Requisiti da soddisfare	25
4.2 Compilare il formulario	25
4.3 Avvio della procedura di conciliazione	25
4.4 Proposta di conciliazione o soluzione negoziata e conclusione della procedura	25
5. L'Organo di conciliazione	27
6. Fondazione ombudscom	28
7. L'autorità di vigilanza	29
8. Conto annuale con rapporto di revisione	30

1. Premessa della Presidente

Durante l'anno di riferimento, l'Organo di conciliazione delle telecomunicazioni è stato fortemente sollecitato. Nel 2025 circa 2'800 persone si sono rivolte a questa istituzione. In totale, ha trattato 2'801 richieste e casi, che corrispondono a un aumento di circa l'80% rispetto all'anno precedente. Alla fine del periodo di riferimento, 1'400 casi sono stati chiusi, mentre 250 erano ancora in sospeso. Inoltre, l'Organo di conciliazione ha trattato 1'151 richieste. Circa il 40% delle richieste di conciliazione presentate non soddisfaceva i presupposti di ricevibilità prescritti.

Cosa ha spinto numerosi clienti a rivolgersi a ombudscom? Sono stati soprattutto i problemi relativi alla fatturazione, al blocco e alla disattivazione dei servizi, alla disdetta dei contratti e ai servizi non richiesti da parte dei fornitori di telecomunicazioni a dare origine a richieste di informazioni e richieste di conciliazione. Inoltre, l'Organo di conciliazione si è occupato anche di controversie relative alla portabilità del numero in caso di cambio di fornitore. Anche clausole contrattuali imprecise hanno causato controversie tra fornitori e clienti.

Si osserva una nuova tendenza secondo cui gli accordi sono stipulati più spesso per telefono oppure oralmente. Questo può portare a malintesi. Ciò complica anche l'onere della prova, soprattutto perché non esistono documenti firmati. Si consiglia ai clienti di studiare attentamente le condizioni, chiedere chiarimenti in caso di dubbi e insistere affinché tutto sia messo per iscritto. Si tratta anche di protezione delle persone anziane, rispettivamente dei clienti che non sono esperti nell'era della digitalizzazione e dell'intelligenza artificiale.

La composizione del Consiglio di fondazione cambia in base al principio di rotazione. Dopo dieci anni di partecipazione, Babette Sigg del Konsumentenforum ha lasciato il Consiglio di fondazione. La Stiftung für Konsumentenschutz è ora rappresentata nel Consiglio di fondazione di ombudscom da André Bähler, responsabile del dipartimento politica ed economia. Per conto della Fédération romande des consommateurs, André Busché ha lasciato il Consiglio di fondazione ed è stato sostituito da Sevan Pearson.

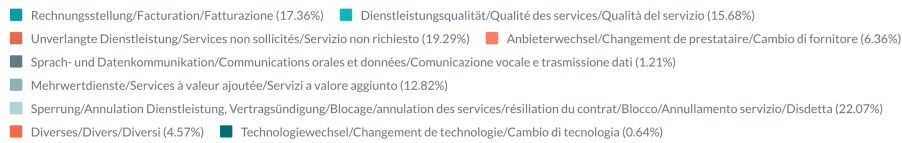
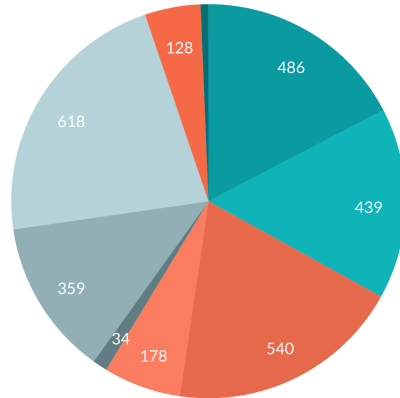
Il Consiglio di fondazione si è riunito due volte. Esprime i più sentiti ringraziamenti all'Organo di conciliazione, in particolare all'Ombudsman, Oliver Sidler, per l'impegno dedicato nell'anno di riferimento. Nonostante la mancanza di risorse, grazie alla loro pluriennale esperienza e professionalità sono stati in grado di gestire il gran numero di richieste generali e richieste di conciliazione.

Corina Casanova

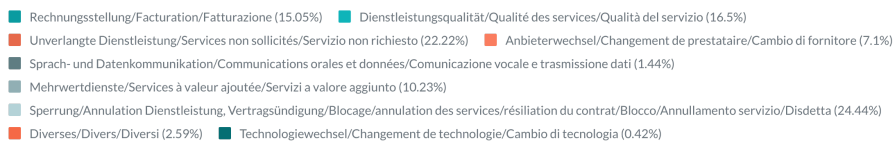
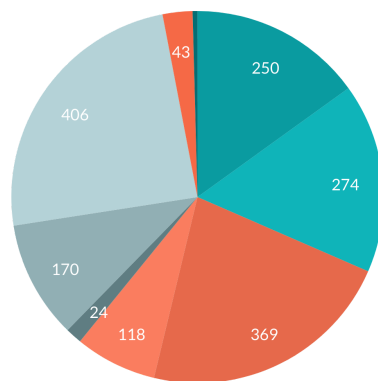
2. Problemi principali ed esempi di casi

Problemi generali relativi alla fatturazione, il blocco e la sospensione dei servizi, le disdette contrattuali e i servizi non richiesti sono stati i temi che hanno maggiormente preoccupato le/i clienti e che hanno portato all'avvio di procedure di conciliazione e a richieste generali di informazione presso l'Organo di conciliazione.

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 618 (2024: 398) richieste di informazioni e casi, di cui 406 casi, nell'ambito 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 contestazione 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 Diritto di revoca per contratti stipulati per telefono

La cliente X ha disdetto tramite telefono, entro i termini previsti, i contratti con il suo fornitore Y. Nel corso della conversazione telefonica, il fornitore Y ha portato l'attenzione della cliente sui contratti e l'ha convinto a stipulare ovvero a rinnovare i contratti già disdetti. La cliente X ha poi tentato senza successo di annullare i nuovi contratti sottoscritti. La riflessione, nella procedura di conciliazione, portava sulla possibilità di poter sciogliere i contratti, nuovamente stipulati, con effetto retroattivo.

L'Ombudsman ritiene che alla cliente X spetti un diritto di revoca di 14 giorni ai sensi dell'art. 40a e segg. CO per il contratto stipulato al telefono. Tale diritto di revoca decade solo se l'iniziativa di stipulare il contratto proviene dalla cliente. Circostanza non avvenuta nel caso in esame, poiché la cliente X ha contattato telefonicamente il fornitore Y per la disdetta dei contratti e ha ricevuto successivamente dal fornitore l'offerta di proroga dei contratti. Pertanto, la stessa dispone del diritto di revoca e può ritirarsi dai contratti entro il termine legale di 14 giorni dalla presa di conoscenza del diritto di revoca. I contratti stipulati devono quindi essere sciolti ex tunc (dall'inizio) ([Caso di studio](#)).

2.1.1.2 Notebook in omaggio legato a una durata minima del contratto

Il signor X stipula un abbonamento con una durata minima di 30 mesi e riceve in omaggio un notebook dal valore di CHF 1'799.-. A causa di problemi tecnici, il signor X disdice l'abbonamento prima della scadenza della durata minima del contratto. Il fornitore ha accettato la disdetta. Non sono state addebitate spese di disdetta, ma è stato addebitato il prezzo del notebook ricevuto in omaggio. Dai documenti contrattuali e dalle condizioni generali non risulta che il signor X debba pagare i costi del notebook in caso di disdetta anticipata del contratto. L'Ombudsman rileva pertanto che il signor X non è stato chiaramente informato delle conseguenze finanziarie di una disdetta anticipata del contratto in relazione al notebook ricevuto in regalo. Inoltre, egli aveva un motivo legittimo per disdire anticipatamente il contratto con il fornitore Y. I costi relativi al notebook regalato non possono quindi essere addebitati al cliente ([Caso di studio](#)).

2.1.1.3 Nuove condizioni generali per i clienti commerciali non applicabili

Il fornitore X non ha accettato la disdetta degli abbonamenti stipulati con il signor B e la sua azienda entro il termine di preavviso di due mesi, poiché le condizioni generali (CG) per i clienti commerciali sarebbero state modificate e prevedono ora che il contratto si proroghi di 12 mesi qualora non pervenga alcuna disdetta tre mesi prima della scadenza del contratto. Nel caso in esame, l'Ombudsman è giunto alla conclusione che le modifiche alle CG per i clienti commerciali non sono applicabili, poiché queste non sono mai state concordate con il cliente. Tra le parti erano state concordate altre CG. Di conseguenza, i contratti con il signor B e la sua azienda non si sono prorogati di 12 mesi dopo la ricezione della disdetta, ma possono essere disdetti entro il termine di preavviso concordato di 2 mesi con effetto alla fine del mese (Caso di studio).

2.1.1.4 Controversa disattivazione di un numero prepaid

I fornitori sono tenuti per legge a verificare l'utilizzo dei numeri prepagati. Ai sensi dell'art. 23b cpv. 2 ORAT, il numero può essere disattivato dai fornitori se il numero prepaid non è stato utilizzato per 24 mesi e deve essere messo a disposizione di nuovi clienti al più tardi 12 mesi dopo la sua disattivazione. Poiché l'art. 23b ORAT costituisce un obbligo minimo, nulla osta in linea di principio a norme più severe con termini più brevi. Pertanto, le attuali CG del fornitore X, che prevedono il blocco di un numero prepaid se non utilizzato per 12 mesi, sono in linea di principio conformi alla legge. Il cliente ha negato di essere mai stato informato delle attuali CG. Il fornitore non si è espresso in merito e l'Ombudsman presume che le attuali CG non siano mai diventate parte integrante del contratto, tanto più che il contratto prepaid è stato stipulato circa 10 anni fa. Pertanto, va rispettato il termine di 24 mesi previsto dall'art. 23b ORAT come condizione minima. Il signor A ha effettuato una chiamata al suo numero prepaid solo pochi mesi fa. Il fornitore X non era quindi autorizzato a disattivare e trasmettere il numero prepaid del signor A. L'assegnazione non può essere annullata e l'Ombudsman propone che al signor A venga versato un importo di CHF 500.- a titolo di risarcimento per i disagi subiti, oltre al credito residuo della carta SIM prepaid pari a CHF 57.06 (Caso di studio).

2.1.1.5 Nessuna risposta al reclamo

La cliente X ha segnalato di non poter più utilizzare i servizi contrattualmente relativi al proprio numero mobile e di non avere la possibilità di cambiare il fornitore mantenendo il proprio numero mobile. Il fornitore Y non ha fornito alcuna presa di posizione e l'Ombudsman ritiene credibili le dichiarazioni della cliente. X ha tentato di risolvere i malfunzionamenti dei servizi, ma il fornitore Y non ha risposto. I malfunzionamenti del servizio e l'impossibilità di contattare un partner contrattuale – che costituisce un obbligo accessorio contrattuale – rappresentano chiaramente violazioni del contratto. L'Ombudsman ritiene che non sia possibile risolvere i malfunzionamenti se il fornitore Y non è raggiungibile. L'Ombudsman propone che il

fornitore Y disdica il contratto a nome di X con effetto immediato e senza costi (Caso di studio).

2.1.1.6 La durata dello sconto e la durata minima del contratto non corrispondono

Dal 3 febbraio 2025, il signor X beneficia di sconti relativi ai suoi contratti con il fornitore. Nel luglio 2025, egli richiede la disdetta dei contratti con effetto al 30 settembre 2025. Il fornitore nega la disdetta, motivando che l'applicazione dello sconto a partire dal 3 febbraio 2025 ha comportato un prolungamento di 24 mesi della durata minima dei contratti. Una disdetta con effetto dal 30 settembre 2025 costerebbe al cliente CHF 3'561.-. Dai documenti presentati dal fornitore, l'Ombudsman rileva solo la durata degli sconti di 24 mesi e nessun prolungamento contrattuale. Il fornitore non è in grado di dimostrare che il signor X sia stato informato, in occasione del colloquio del 3 febbraio 2025, del prolungamento della durata minima dei contratti e che fosse stato raggiunto un consenso in merito. Poiché le conferme scritte relative agli sconti non menzionano in alcun modo la durata minima dei contratti, il signor X, anche dopo aver esaminato i documenti, non ha potuto venire a conoscenza delle presunte durate minime dei contratti e non ha potuto reagire di conseguenza. Pertanto, secondo il parere dell'Ombudsman, i contratti possono essere disdetti regolarmente al 30 settembre 2025 senza alcun costo (Caso di studio).

2.2 Servizi a valore aggiunto

Rispetto all'anno precedente, con un totale di 272 richieste di informazioni e casi riguardanti i servizi a valore aggiunto, nell'esercizio 2025, l'Organo di conciliazione è stato contattato in totale 359 volte. Ne sono risultati 170 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). Di solito, le/i clienti inoltravano inizialmente delle richieste telefoniche all'Organo di conciliazione per sapere la ragione per la quale 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, le/i clienti venivano indirizzati direttamente all'Organo di conciliazione, senza che il fornitore di servizi di telecomunicazione indicasse loro di contattare il fornitore di servizi a valore aggiunto interessato e li informasse della procedura ordinaria.

2.2.1 Esempi di casi selezionati

2.2.1.1 Il fornitore di servizi a valore aggiunto non rispetta le disposizioni legali

La cliente ha contestato l'abbonamento a un servizio a valore aggiunto addebitato sulla sua fattura telefonica e ha chiesto il rimborso delle relative spese. L'Ombudsman si è registrato presso il fornitore di servizi a valore aggiunto a titolo di prova.

Da tale registrazione è emerso che l'abbonamento SMS non era stato attivato senza l'intervento della cliente o di una persona avente accesso al suo cellulare. È risultato tuttavia anche che il fornitore di servizi a valore aggiunto aveva rispettato le disposizioni legali solo in parte. Pertanto, l'Ombudsman ha proposto di rimborsare alla cliente i due terzi delle tariffe relative ai servizi a valore aggiunto ([Caso di studio](#)).

2.3 Fatturazione

Nell'ambito della "fatturazione", nell'anno in esame l'Organo di conciliazione ha ricevuto 486 richieste di informazioni e casi (314 nel 2024). In 250 casi, è stata svolta una procedura di conciliazione.

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. 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 Limite di tempo previsto dalla legge per la ricezione dei dettagli della fattura

Il signor X ha richiesto al fornitore Y le fatture dettagliate relative a un periodo superiore ai sei mesi, per contestare alcuni costi relativi a servizi a valore aggiunto addebitati dalla società A. Il fornitore Y ha respinto la richiesta, precisando che tali dati sono eliminati dopo sei mesi per motivi di protezione dei dati e non sono quindi più disponibili. Inoltre, il cliente avrebbe potuto consultare in qualsiasi momento le fatture dettagliate tramite il proprio portale online. Di conseguenza, l'Ombudsman ha esaminato la situazione giuridica relativa alla consegna delle fatture e ha constatato che né la Legge sulle telecomunicazioni (LTC) né la Legge federale sulla sorveglianza della corrispondenza e del traffico delle telecomunicazioni (LSCPT) riconoscono al cliente il diritto di ottenere informazioni sulle fatture dettagliate dopo la scadenza dei sei mesi, poiché il fornitore non è tenuto a conservare tali dati più a lungo. Anche la legge federale sulla protezione dei dati (LPD) non prevede una conservazione più lunga, poiché i dati devono essere eliminati una volta che lo scopo del trattamento (in questo caso la possibilità per il cliente di ottenere tutti i dati necessari per contestare una fattura) cessa di esistere ([Caso di studio](#)).

2.3.1.2 Diverse spese di servizio concordate contrattualmente

Il signor X si è rivolto all'Organo di conciliazione perché rifiuta di pagare l'importo pari a CHF 233.26 al fornitore. Le spese contestate comprendono innanzitutto spese di attivazione pari a CHF 59.-. Poiché tale costo risulta chiaramente dal contratto,

L'Ombudsman ritiene che il cliente ne avrebbe dovuto essere a conoscenza al momento della stipula del contratto. Un eventuale errore in tal senso è quindi da attribuire alla negligenza del cliente. Poiché il signor X non ha voluto disdire il contratto (cfr. art. 23 e art. 26 CO), l'Ombudsman considera dovuto l'importo relativo ai costi d'attivazione. Inoltre, il signor X ritiene che anche la spesa di CHF 59.- per la rispedizione di una scheda SIM a seguito di un trasloco sia contraria al contratto. Tale taxa figura solo nella lista delle spese di servizio, che non è stata integrata nel contratto o nelle CG. Pertanto, l'Ombudsman ritiene che tali spese non siano dovute ([Caso di studio](#)).

2.3.1.3 Rimborso di una cauzione

Nel 2002 e nel 2005, il signor X ha versato una cauzione (deposito cauzionale) pari a CHF 500.- e CHF 950.-. All'epoca gli era stato assicurato che avrebbe ricevuto automaticamente il rimborso dopo due anni, non appena i suoi pagamenti fossero stati regolari. Quando il signor X ha disdetto il contratto alla fine dell'ottobre 2024, ha chiesto al fornitore Y il rimborso delle cauzioni versate negli anni 2002 e 2005. Il fornitore Y ritiene che le cauzioni siano state già rimborsate automaticamente dopo due anni, a condizione che i pagamenti fossero stati regolari. Un rimborso sarebbe quindi già avvenuto 20 anni fa. Inoltre, anche se non fosse avvenuto alcun rimborso, il diritto sarebbe prescritto dopo il termine di dieci anni. L'Ombudsman ha constatato che nel caso in esame la prescrizione è iniziata a decorrere dalla scadenza del credito al rimborso e non, come suggerito dal fornitore, in un momento precedente. Nella procedura di conciliazione non è stato possibile stabilire in modo definitivo l'esistenza e la scadenza del credito. Ai fini di una risoluzione consensuale della controversia, l'Ombudsman ha proposto che il fornitore Y versasse al signor X la metà dell'importo (CHF 725.-) ([Caso di studio](#)).

2.4 Roaming

Il numero di richieste e casi registrati nell'anno di riferimento è leggermente aumentato rispetto all'anno precedente. Nell'anno 2025 sono state registrate 34 (2024: 19) richieste di informazioni e casi, di cui 24 casi. Queste richieste di informazioni e 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.

2.4.1 Esempi di casi selezionati

2.4.1.1 Insicurezze al momento della stipula del contratto

La signora X ha stipulato un contratto in una filiale del fornitore Y, ma sembra non aver capito bene la durata minima del contratto, la composizione del prezzo e le unità incluse nell'abbonamento. Di conseguenza, non era d'accordo con la penale per la

disdetta prima della scadenza della durata minima del contratto e con le elevate fatture relative alle chiamate verso l'estero e al roaming. Nel corso della procedura di conciliazione non è stato possibile ricostruire il discorso di vendita tenutosi nella filiale del fornitore. Il fornitore ha tuttavia inviato il contratto alla cliente dopo la stipula, cosicché lei avrebbe dovuto comunicare immediatamente al fornitore eventuali dubbi o discrepanze dopo aver ricevuto il contratto. La cliente sarebbe quindi tenuta a pagare le spese di disdetta. Secondo l'Ombudsman, anche i costi di roaming e le tariffe per le chiamate internazionali dovrebbero essere pagati, poiché non sono inclusi nell'abbonamento. Per regolare la controversia, l'Ombudsman ha proposto che il fornitore attivi retroattivamente le attuali opzioni di chiamata per il periodo in questione, al fine di ridurre i costi ([Caso di studio](#)).

2.4.1.2 Un'opzione di roaming immaginaria

Il signor X ha contattato il fornitore Y tramite la sua hotline per informarsi sulle offerte disponibili in vista del suo viaggio in America del Sud. Gli è stata consigliata un'opzione di roaming che consentiva chiamate illimitate in America del Sud. Il fornitore ha assicurato al cliente che non era necessario accettare l'offerta lo stesso giorno, bensì poteva farlo più tardi. Il cliente ha quindi potuto presumere in buona fede che l'offerta fosse valida almeno fino all'inizio del suo viaggio. Quando, prima della partenza, il signor X ha richiamato il fornitore per attivare l'opzione, si è scoperto che tale opzione non era mai esistita.

L'Ombudsman ritiene che l'opzione di roaming proposta durante la prima telefonata costituisca un'offerta con un errore sostanziale, per cui il fornitore, ai sensi dell'art. 24 CO in combinato disposto con l'art. 7 CC, si trovava in una situazione di errore fondamentale e può liberarsi dall'offerta. Dal punto di vista soggettivo, occorre tener conto del fatto che se tale errore non fosse subentrato, il fornitore non avrebbe presentato alcuna offerta al cliente. Nel caso in esame ciò si è verificato chiaramente, poiché il fornitore, dopo aver chiarito l'errore, ha sistematicamente informato il cliente dell'inesistenza dell'opzione in questione. Dal punto di vista oggettivo, esistono altri due criteri: da un lato, l'errore deve riguardare elementi considerati indispensabili nei rapporti commerciali e, dall'altro, deve essere di importanza essenziale per la situazione attuale della parte in errore. Nel caso in esame, questi criteri sono evidentemente adempiti, poiché l'errore si riferisce all'esistenza dell'opzione offerta al cliente. Secondo l'Ombudsman, sebbene il fornitore possa sottrarsi agli effetti dell'offerta presentata al cliente, deve tuttavia essere ritenuto responsabile della negligenza che ha portato all'errore e quindi risarcire il danno così causato ai sensi dell'art. 26 cpv. 1 CO ([Caso di studio](#)).

2.4.1.3 Chiamate internazionali dalla Svizzera ≠ Roaming

La signora X contesta la fatturazione di chiamate dalla Svizzera verso l'estero per un importo di CHF 60.81, avendo precedentemente fissato un limite di spesa per i servizi di roaming pari a CHF 0.-. Considerato tale limite, la cliente riteneva che tali

chiamate non avrebbero potuto essere effettuate dal punto di vista tecnico. Secondo l'Ombudsman, la cliente ha scambiato il roaming con le chiamate internazionali dalla Svizzera. Il roaming consiste nell'utilizzo di reti mobili straniere, mentre le chiamate internazionali dalla Svizzera non rientrano nel roaming. Di conseguenza, un limite di spesa per il roaming di CHF 0.- non blocca le chiamate internazionali dalla Svizzera. A parere dell'Ombudsman, la cliente è quindi tenuta a pagare i costi contestati ([Caso di studio](#)).

2.5 Cambio di fornitore

Per quanto riguarda il „cambio di fornitore“, nell'anno in esame sono state registrate 178 richieste di informazioni e casi (70 nel 2024), di cui 118 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 il fornitore di origine e il numero da portare deve essere attivo presso il fornitore di origine. Inoltre, l'Ombudsman ha sottolineato che in caso di cambio del fornitore con il mantenimento del numero, la disdetta del contratto con il fornitore 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 Esempi di casi selezionati

2.5.1.1 Rimborso del credito residuo di una carta prepaid

Dopo il cambio di fornitore da parte del signor X, sulla sua carta prepagata utilizzata in precedenza era rimasto un credito residuo di CHF 31.-, che egli desiderava farsi rimborsare. Secondo il fornitore Y, tuttavia, le CGC escludono il rimborso e, inoltre, sarebbe necessario applicare una spesa di elaborazione. L'Ombudsman è giunto alla conclusione che la clausola delle CGC fosse formulata in modo poco chiaro, il che è stato interpretato a sfavore del fornitore. Il credito residuo doveva essere rimborsato. Ha inoltre stabilito che, nel caso in esame, una spesa di elaborazione avrebbe potuto essere validamente concordata, poiché non è da considerarsi inusuale. Tuttavia, poiché la spesa non era né quantificata né quantificabile, non poteva diventare parte integrante del contratto ([Caso di studio](#)).

2.5.1.2 Cambio di titolare illegittimo a seguito della portabilità del numero

La cliente X contesta la legittimità della portabilità del numero e del cambio di titolare a favore del fornitore Z e chiede che le venga restituito il numero da lei utilizzato in precedenza. L'Ombudsman rileva nella proposta di conciliazione che, sebbene la portabilità del numero sia avvenuta correttamente in seguito alla firma del formulario di portabilità da parte di X, il cambio di titolare effettuato nello stesso momento non era ammissibile in assenza del consenso di X. A causa del cambio di titolare non autorizzato, la cliente non ha più potuto utilizzare il proprio numero. Nella richiesta di portabilità firmata dalla signora X non si faceva menzione di alcun cambio di titolare. Nel formulario di portabilità è espressamente indicato che la titolare del numero desidera cambiare fornitore e mantenere il proprio numero o i propri numeri di telefono attuali. L'Ombudsman ha quindi proposto che il contratto stipulato dal fornitore Z con il numero portato della cliente X venga sciolto immediatamente e senza costi e che il numero venga messo a disposizione come prepaid a nome della cliente X per la successiva portabilità verso un altro fornitore ([Caso di studio](#)).

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 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 Esempi di casi selezionati

2.6.1.1 Nessuna modifica unilaterale del contratto durante la durata minima del contratto

Il signor X desiderava disdire anticipatamente e senza costi il proprio contratto, con durata minima fino a dicembre 2025, a causa di un aumento dei prezzi annunciato a partire dalla primavera del 2025. L'Ombudsman è giunto alla conclusione che, nel caso di contratti con una durata minima fissa, le condizioni contrattuali non possono essere modificate unilateralmente, né dal fornitore né dal cliente. Il fornitore non avrebbe dovuto aumentare i prezzi e deve fatturare al signor X i canoni di abbonamento inizialmente concordati fino alla scadenza della durata minima del contratto. Il cliente è quindi libero di disdire il contratto alla scadenza del termine di disdetta concordato, rispettando il termine di preavviso (diritto di disdetta ordinario). Non è ammessa nemmeno una disdetta anticipata durante la durata minima del contratto, che comporterebbe i costi di disdetta concordati contrattualmente ([Caso di studio](#)).

2.6.1.2 La richiesta di portabilità annulla la disdetta

La signora X ha disdetto il proprio contratto con il fornitore Y entro i termini previsti, rispettando il preavviso di due mesi. Dopo la disdetta del contratto, ha incaricato il suo nuovo fornitore Z di effettuare la portabilità del suo numero a una data successiva alla data di disdetta precedentemente dichiarata. Il fornitore Y ha interpretato questa richiesta di portabilità del numero come una nuova disdetta del contratto, che annulla una richiesta di disdetta presentata in precedenza. Di conseguenza, decorreva un nuovo termine di preavviso di disdetta di due mesi. L'Ombudsman ha ritenuto che la richiesta di disdetta costituisse una dichiarazione di volontà unilaterale e irrevocabile, che il fornitore non poteva né rifiutare né revocare di propria iniziativa. La dichiarazione di disdetta effettuata prima della portabilità era quindi valida e le spese di disdetta anticipata fatturate a causa della portabilità dovevano essere annullate ([Caso di studio](#)).

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

2.7.1 Responsabilità nella spedizione dei pacchi

Il signor X era cliente del fornitore Y e aveva ordinato delle cuffie del valore di CHF 399.-. Il fornitore ha spedito al cliente il pacchetto con le cuffie tramite posta ordinaria e non come pacco con firma alla consegna. Il pacchetto è stato consegnato, ma è stato presumibilmente sottratto da una terza persona, per cui le cuffie non sono mai giunte al signor X. Il fornitore Y non era disposto a rimborsare il prezzo di acquisto né a spedire nuove cuffie. L'Ombudsman ha ritenuto che il fornitore Y abbia trascurato l'obbligo di diligenza nell'esecuzione del contratto, effettuando la spedizione senza conferma di firma. Ai sensi dell'art. 158 cpv. 2 CO, il rischio relativo a un bene generico (ad es. delle cuffie) passa all'acquirente al momento della consegna alla spedizione. In linea di principio, il signor X è quindi tenuto a pagare il prezzo di acquisto delle cuffie, indipendentemente dal fatto che le abbia effettivamente ricevute. Secondo il Tribunale federale, tuttavia, non è giustificato che l'acquirente debba assumersi un rischio che esula dal suo controllo, come in questo caso il furto del pacchetto. L'Ombudsman ha quindi proposto che il signor X fosse esonerato dal pagamento oppure che il fornitore Y consegnasse nuovamente le cuffie (Caso di studio).

2.7.2 Annullamento del contratto di vendita per incapacità di discernimento

Il 4 novembre 2024 il signor X ha stipulato un contratto di abbonamento di telefonia mobile e un contratto di pagamento rateale per un apparecchio presso il fornitore Y; la sua rappresentante, la signora Z, ne ha contestato la validità a causa dell'incapacità di discernimento del signor X. L'Ombudsman ha constatato che, in mancanza di certificati medici dettagliati o di altre informazioni più approfondite, nella procedura di conciliazione non è possibile stabilire con certezza l'incapacità di discernimento. Tuttavia, ritenendo credibili le argomentazioni della signora Z e potendo presumere l'incapacità di discernimento, ha proposto che il contratto di abbonamento di telefonia mobile e il relativo contratto di pagamento rateale fossero dichiarati nulli e sciolti. Tenendo conto di un possibile arricchimento ingiustificato del cliente, ha inoltre proposto che questi pagasse alcune rate mensili del dispositivo e i canoni di abbonamento fino all'effettivo scioglimento dei contratti (Caso di studio).

3. Fatti e cifre

3.1 Richieste e casi

Nell'anno in esame, un totale di 2'801 persone ha contattato l'Organo di conciliazione (2024: 1'540). Ciò corrisponde a circa 233 clienti che consultano l'Organo di conciliazione ogni mese. Ne sono scaturiti 1'650 casi (2024: 933) e 1'151 richieste di informazioni (2024: 607). Rispetto all'anno precedente, ciò corrisponde a un aumento delle richieste e dei casi di circa l'82%.

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
2025	1151	1650	2801

Ai sensi dell'art. 48 cpv. 4bis OST, 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 933 casi, nell'anno in esame è registrato un aumento di 717 casi (circa il 77%).

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
2025	1'650

3.1.1.1 Procedure di conciliazione condotte con il fornitore

Delle 1'650 richieste di conciliazione presentate, 650 casi sono stati chiusi prima di dover esigere una presa di posizione al fornitore a causa di mancata competenza decisionale, ritiro della richiesta o mancata presentazione delle informazioni e dei documenti necessari per verificare i presupposti di ricevibilità. Ciò significa che circa il 40% delle richieste di conciliazione presentate non soddisfaceva i presupposti di ricevibilità prescritti (controversia di diritto civile, dimostrazione credibile di non aver trovato un accordo con il fornitore).

Nell'anno in esame sono state condotte in totale 1'000 procedure di conciliazione con fornitori di servizi di telecomunicazione e fornitori di servizi a valore aggiunto.

3.1.1.2 Casi pendenti e chiusi

Alla fine dell'anno 2025 sono stati chiusi 1'400 casi, tra cui alcuni pendenti dall'anno precedente, lasciando 250 casi ancora in corso. I casi non ancora chiusi riguardavano soprattutto procedure di conciliazione in cui, nel dicembre 2025, erano state elaborate le proposte di conciliazione e inviate alle parti per la verifica, oppure procedure di conciliazione in cui, dopo l'invio delle proposte di conciliazione, le parti avevano presentato controposte e le negoziazioni ulteriori erano ancora in corso. Infine, rientrano in questa categoria anche le procedure in cui i presupposti di ricevibilità non erano stati ancora completamente soddisfatti.

In 829 casi è stato possibile raggiungere un accordo tra le parti. Tale accordo è stato raggiunto sulla base di una proposta di conciliazione formulata dall'Organo di conciliazione o di una soluzione negoziata tra le parti stesse nell'ambito della procedura. 51 procedure sono state concluse con il rifiuto della proposta di conciliazione da parte del cliente e 40 con il rifiuto da parte del fornitore. In tre casi la proposta di conciliazione è stata respinta da entrambe le parti.

In 250 casi la procedura è stata conclusa per inadempienza (ad esempio mancata risposta o mancata presentazione di documenti) da una delle parti. 139 procedure sono state ritirate dai clienti prima che il fornitore ricevesse l'invito a prendere posizione e nove procedure dopo tale invito. In 76 casi, l'Organo di conciliazione non era competente a trattare la 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 di fatturazione diretta da parte dei fornitori di servizi a valore aggiunto ai clienti senza incasso da parte dei fornitori di servizi di telecomunicazione e, infine, anche di presupposti di ricevibilità non soddisfatti.

3.1.2 Richieste

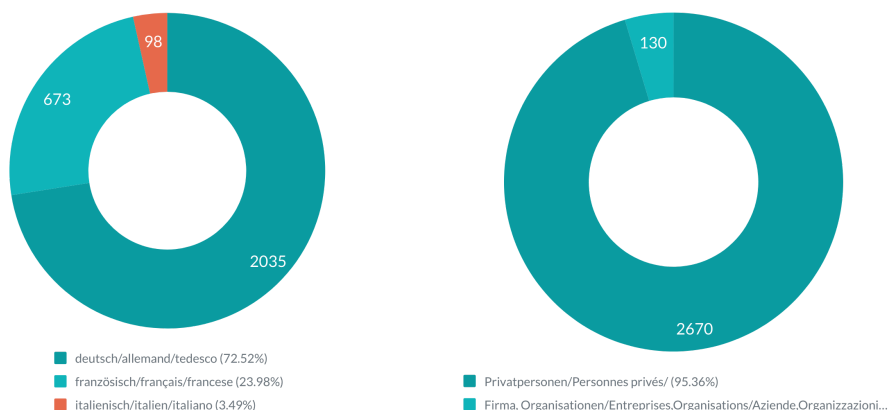
Nell'anno in esame, l'Organo di conciliazione ha trattato 1'151 richieste di informazioni.

Nell'anno di riferimento, le richieste di informazioni pervenute per telefono hanno rappresentato circa il 75% del totale delle richieste di informazioni. Tali 861 richieste di informazioni, alle quali è stato possibile rispondere, fornendo informazioni sulla procedura di conciliazione, sono state chiuse come richieste telefoniche, poiché non è stato necessario effettuare ulteriori provvedimenti.

290 persone hanno contattato Organo di conciliazione tramite richieste scritte, inviate per posta o tramite il formulario di contatto sul sito web. Anche queste richieste scritte sono state chiuse dopo la comunicazione delle informazioni e dei chiarimenti rilevanti senza che si avverasse necessario adottare ulteriori provvedimenti.

3.1.3 Lingue e tipo dei clienti

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



Di tutte le richieste di informazioni e i casi, il 73% è pervenuto all'Organo di conciliazione in tedesco, il 24% in francese e il 3% in italiano.

Distribuzione delle lingue dei clienti

Tedesco	72,5%
Francese	24%
Italiano	3,5%

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

130 richieste di informazioni o casi provengono da aziende (4,6%), tutti gli altri da privati.

3.2 Spese procedurali e di trattamento

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.

Le spese per l'esame del caso, basate 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

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

- Raphael Calzimiglia, giurista (40%, dal 1° settembre 2025)
- Beatrix Carelli, impiegata (80%)
- Flavia Colaprico, impiegata (80%, dal 1° novembre 2025)
- Thomas Dos Santos Silva, giurista (40%, dal 17 giugno 2025)
- Helin Erken, giurista (40%, dal 1° novembre 2025)
- Miria Ferber, giurista (40%)
- Marc Jutzi, giurista (20%, dal 15 aprile 2025)
- Fiona Keller, giurista (40%, dal 1° settembre 2025)
- Irina Müller, giurista (40%, fino al 30.9.2025)
- Eleonora Rhyn, giurista (50%, vice mediatrice)
- Sophia Schork, giurista (20%)
- Oliver Sidler, Dr. iur., avvocato (60%; mediatore)
- Coline Steullet-Scherrer, giurista (20%, fino al 31.5.2025)

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 relative alle richieste di informazioni, ai casi e alle procedure condotte con i fornitori (in ordine alfabetico)

Fornitore-Fournisseur-Fornitore	Richieste-Demandes-Domande	Casi-Cas-Casi	Procedure-Procédure-Procedura
Beeone Communications SA	0	1	1
Beeone Communications SA (MUCHO Mobile)	0	3	2
ConnectOne AG	10	12	2
Creafuse AG	1	4	1
Digitec Galaxus AG	1	4	1
Dimoco Payments GmbH	0	1	0
Diversico GmbH	1	2	2
Echovox SA	23	17	4
Eleverse Labs AG	5	4	1
Freefon AG	1	1	1
GIB-Solutions AG	0	1	0
Global Premium Telecom B.V.	5	6	5
Goldenphone GmbH	1	0	0
green.ch AG	0	6	4
i-forward gmbh	0	1	1
Init7 (Svizzera) AG	1	0	0
InterGGA AG	2	1	1
iWay AG	1	1	0
Kontelco AG	0	1	0
Lakemobile AG	5	3	1
Leucom Stafag AG	1	1	1
Lycamobile AG	5	9	6
MobyPay GmbH	1	0	0
MPay AG	6	13	4
MTEL Schweiz GmbH	2	7	7
Naka AG	1	2	0

NorthC Schweiz AG	0	1	1
NTH AG	1	1	1
OIKEN SA	0	1	1
Paycon AG	12	18	4
Primacall AG	1	0	0
PrimeTech AG	9	15	6
Quickline AG	4	4	2
Renet AG	0	1	1
Salt Mobile SA	193	290	159
Salt Mobile SA (GoMo)	12	21	9
Salt Mobile SA (Lidl Connect)	2	5	2
Salt Mobile SA (Post Mobile)	6	8	5
Sam Media Sàrl	0	1	0
Services industriels Lausanne (SiL)	1	1	0
SITEL S.A.	0	2	1
St. Gallisch-Appenzellische Kraftwerke AG	0	1	1
Sunrise GmbH	336	522	359
Sunrise GmbH (Aldi Mobile)	6	14	12
Sunrise GmbH (CHmobile)	0	1	1
Sunrise GmbH (Lebara mobile)	8	24	17
Sunrise GmbH (Swype)	0	2	2
Sunrise GmbH (UPC)	20	36	27
Sunrise GmbH (Yallo)	100	241	176
Swisscom (Svizzera) SA	131	160	88
Swisscom (Svizzera) SA (Coop Mobile)	20	18	7
Swisscom (Svizzera) SA (Migros Mobile)	32	38	18
Swisscom (Svizzera) SA (Wingo)	21	34	18
Switzernet Sàrl	1	0	0
TalkTalk AG	23	40	26
Technische Betriebe Wil	0	3	1

Teleboy AG	1	1	1
TelePhonenix AG	0	1	1
Ticinocom SA	1	2	2
VOé	3	0	0
VOé commerce SA	12	3	2
VTX SA	0	3	3
WWZ AG	1	0	0
Yetnet Genossenschaftsverband	0	1	1
ALTRI	121	35	0
Totale	1151	1650	1000

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 2025, 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:

- André Bähler (Stiftung Konsumentenschutz)
- 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 14 marzo 2025 e il 5 settembre 2025.

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 fonda-
zione della Fondazione ombudscom
con sede a Berna

Gümligen, 19 febbraio 2026

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 2025.

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 2025 A CONFRONTO CON L'ANNO PRECEDENTE

ATTIVI	31.12.2025	31.12.2024
Attivo circolante		
<u>Liquidità</u>		
Cassa	CHF 87.95	CHF 325.80
BEKB	" 347'970.92	" 343'494.72
UBS	" 459'993.33	" 752'614.49
Totale liquidità	CHF 808'052.20	CHF 1'096'435.01
<u>Crediti risultanti da forniture e prestazioni</u>		
Crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF 1'298.05	CHF 134'602.85
Delcredere	" 0.00	" -16'100.00
Totale crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF 1'298.05	CHF 118'502.85
<u>Altri crediti a breve termine</u>		
BEKB deposito cauzionale 42 4.243.170.34	CHF 6'381.36	CHF 6'374.46
Credito Echovox SA	" 21'043.86	" 18'057.86
Credito Sunrise Srl (upc cablecom Srl)	" 125'868.64	" 0.00
Créances envers les assurances sociales	" 11'634.70	" 3'880.90
Totale altri crediti a breve termine	CHF 164'928.56	CHF 28'313.22
<u>Scorte e prestazioni di servizi non fatturate</u>		
Prestazioni di servizi non fatturate	CHF 80'573.00	CHF 28'930.00
<u>Delimitazioni contabili attive</u>		
Delimitazioni contabili attive	CHF 6'490.01	CHF 5'465.83
Totale attivo circolante	CHF 1'061'341.82	CHF 1'277'646.91
Attivi immobilizzati		
<u>Beni mobili</u>		
Mobilio d'ufficio	CHF 2.00	CHF 3'640.00
Mobilier et installations	" 1.00	" 1.00
Totale attivi immobilizzati	CHF 3.00	CHF 3'641.00
TOTALE ATTIVI	CHF 1'061'344.82	CHF 1'281'287.91

Fondazione Ombudscom
 Spitalgasse 14
 Casella postale
 3011 Berna

PASSIVI	31.12.2025		31.12.2024	
Capitale di terzi a breve termine				
<u>Altri debiti a breve termine</u>				
Debiti imposta sul valore aggiunto	CHF	9'425.44	CHF	10'846.55
<u>Risconti passivi e accantonamenti a breve termine</u>				
Risconti passivi	CHF	18'001.16	CHF	22'445.13
Pagamenti anticipati Swisscom (Svizzera) SA	"	173'760.75	"	162'746.95
Pagamenti anticipati Sunrise Srl (upc cablecom Srl)	"	0.00	"	381'016.26
Pagamenti anticipati Salt Mobile SA	"	44'887.81	"	178'319.43
Pagamenti anticipati TalkTalk SA	"	10'893.80	"	33'827.79
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	647'543.52	CHF	1'178'355.56
Totale capitale di terzi a breve termine	CHF	656'968.96	CHF	1'189'202.11
Utile di bilancio o perdita di bilancio	CHF	-177'914.20	CHF	-210'252.32
Utile annuale	"	312'290.06	"	32'338.12
Totale utile di bilancio o perdita di bilancio	CHF	134'375.86	CHF	-177'914.20
<u>Capitale della Fondazione</u>				
Capitale della Fondazione	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
Totale capitale della Fondazione	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
TOTALE PASSIVI	CHF	1'061'344.82	CHF	1'281'287.91

Fondazione Ombudscom
 Spitalgasse 14
 Casella postale
 3011 Berna

CONTO D'ESERCIZIO DEL 2025 A CONFRONTO CON L'ANNO PRECEDENTE

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
RICAVO NETTO		
Spese procedurali dei pag. per singolo caso	CHF 35'878.20	CHF 82'902.24
Spese procedurali dei pagatori in anticipo	" 780'431.85	" 484'752.30
Emolumenti procedurali	" 25'565.08	" 16'676.54
Predita del debitore	" -3'082.05	" -259.84
Modifiche Delcredere	" 16'100.00	" -15'750.00
Modificare prestazioni di servizi non fatturate	" 51'643.00	" 14'110.00
TOTALE RICAVO NETTO	CHF 906'536.08	CHF 582'431.24
CONTRIBUTO DI COPERTURA 1		
Stipendi	CHF -392'794.45	CHF -346'800.95
Compensi per il Consiglio di Fondazione	" -40'500.00	" -43'000.00
Prestazioni sociali	" -72'018.15	" -72'638.99
Spese accessione per il personale	" -6'345.87	" -1'722.06
CONTRIBUTO DI COPERTURA 1	CHF 394'877.61	CHF 118'269.24
ALTRI COSTI D'ESERCIZIO		
Canone di locazione e spese condominiali	CHF -43'024.06	CHF -38'990.36
Manutenzione e sostituzione del mobilio d'ufficio	" -1'226.11	" -861.65
Assicurazioni di beni materiali	" -793.60	" -650.80
Materiale per l'ufficio	" -2'742.73	" -1'881.60
Telefono / fax / spese d'affrancatura	" -4'347.26	" -2'866.43
Spese d'informatica	" -9'830.64	" -8'651.40
Costi giuridici / contabilità / revisione	" -9'328.81	" -9'582.50
Libri / riviste	" -2'578.85	" -2'221.89
Spese di rappresentanza	" -4'800.00	" -4'800.00
Emolumenti / tasse / permessi	" -11'180.00	" -10'995.02
TOTALE ALTRI COSTI D'ESERCIZIO	CHF -89'852.06	CHF -81'501.65
Ammortamenti	CHF -3'638.00	CHF -3'636.38
RISULTATO D'ESERCIZIO PRIMA DEL RISULTATO FINANZIARIO	CHF 301'387.55	CHF 33'131.21
Spese finanziarie	CHF -283.79	CHF -662.03
Ricavo finanziario	CHF 6.90	CHF 115.76
Proventi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF 11'179.40	CHF 0.00
Costi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF 0.00	CHF -246.82
RISULTATO ANNUALE	CHF 312'290.06	CHF 32'338.12

