

REGOLAMENTO PROCEDURALE E SUGLI EMOLUMENTI DELLA FONDAZIONE OMBUDSCOM

In applicazione dell'art. 6 dell'Atto di Costituzione del 29 aprile 2008 e dell'art. 11 del Regolamento di fondazione dell'8 maggio 2009, il Consiglio di fondazione della Fondazione ombudskom emana

il seguente regolamento¹:

A. Disposizioni generali e competenza

Art. 1 Compito della fondazione ed esercizio dell'attività

¹ La fondazione persegue lo scopo di pubblica utilità di mettere a disposizione dei clienti dei fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto un Organo di conciliazione ai sensi della Legge del 30 aprile 1997 sulle telecomunicazioni (LTC; RS 784.10) e dell'Ordinanza sui servizi di telecomunicazione del 9 marzo 2007 (OST; RS 784.101.1).

² L'Organo di conciliazione è presieduto da un ombudsman. L'Organo di conciliazione esercita la propria attività di conciliazione in maniera indipendente, imparziale, trasparente ed efficiente.

³ L'Ombudsman e i collaboratori dell'Organo di conciliazione sono vincolati al segreto d'ufficio ai sensi dell'art. 320 del Codice Penale (CP; RS 311.0). L'obbligo del segreto riguarda in particolare l'esistenza di una procedura, il contenuto dei contenziosi trattati e l'accordo eventualmente raggiunto nel corso di una procedura di conciliazione.

⁴ All'Ombudsman e ai suoi collaboratori è fatto divieto di intervenire in qualità di giudice, arbitro, perito, rappresentante o consulente di una parte in un procedimento arbitrale o giudiziario riguardante un conflitto cui hanno già preso parte durante la procedura di conciliazione.

Art. 2 Competenza

¹ L'Organo di conciliazione interviene nel caso di controversie di diritto civile relative alla fornitura di servizi di telecomunicazione tra fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto (di seguito chiamati "fornitori") e le/i loro clienti.

² L'Organo di conciliazione decide indipendentemente e in maniera definitiva sulla sua competenza e sull'avvio di una procedura di conciliazione.

³ In particolare, l'Organo di conciliazione non è competente in caso di:

- a) controversie riguardanti la concessione o il rifiuto di autorizzazioni di diritto pubblico;
- b) controversie riguardanti la costruzione e alla gestione di impianti d'antenna;
- c) controversie riguardanti gli interessi interni e in materia di diritto del lavoro di un fornitore;
- d) controllo generale delle pratiche contrattuali dei fornitori che non avvenga in relazione ad un caso di conciliazione concreto.

¹ Testo giusta la versione del decreto del Consiglio di Fondazione del 28 settembre 2012 e del 15 Maggio 2013. Approvato con decisione dell'Ufficio federale delle comunicazioni del 18 giugno 2013.

Art. 3 Relazione fra la procedura di conciliazione e altre procedure

¹ L'istanza presentata per l'avvio di una procedura di conciliazione o una procedura di conciliazione già in corso non hanno alcun tipo di effetto sui termini di altri procedimenti o su altre decorrenze di termini.

² La presentazione di un'istanza di conciliazione o il suo buon esito non escludono l'avvio di un'azione civile.

Art. 4 Protezione dei dati

¹ L'Organo di conciliazione può elaborare i dati personali delle parti coinvolte dalla procedura di conciliazione se lo richiede l'esercizio del suo incarico così come se necessario per ottenere dalle parti le tasse dovute. Dopo aver concluso la procedura di conciliazione, può conservare questi dati per cinque anni. Le informazioni personali ottenute dall'Organo di conciliazione non possono essere comunicate a terzi, né pubblicate o utilizzate per fini commerciali.

² L'Organo di conciliazione non può utilizzare le informazioni ottenute tramite una procedura di conciliazione per comunicare alle autorità competenti un eventuale mancato rispetto delle disposizioni legislative. Rimane riservato l'obbligo dell'Organo di conciliazione di informare l'Ufficio federale delle comunicazioni sul mancato rispetto dell'art. 42 ss. LTC.

³ Con la presentazione della richiesta di conciliazione, la parte richiedente deve dare il proprio consenso affinché l'altra parte possa notificare all'Organo di conciliazione, e alle altre parti interessate dalla procedura, atti e registrazioni rilevanti ai fini della conciliazione.

⁴ I documenti presentati durante una procedura di conciliazione non possono essere considerati come segreti durante una successiva procedura giudiziaria.

Art. 5 Obbligo di partecipazione e d'informazione

¹ Ogni fornitore che sia coinvolto da un'istanza di conciliazione deve partecipare alla procedura di conciliazione e rispondere alle richieste di maggiori informazioni presentate dall'Organo di conciliazione. I fornitori inviano all'Organo di conciliazione, su richiesta, i dati relativi al traffico delle telecomunicazioni e altri dati personali delle/dei clienti, utili alla composizione della controversia.

² Alla fine di ogni mese, l'Organo di conciliazione trasmette all'Ufficio federale delle comunicazioni un elenco di tutti quei fornitori che non rispettano l'obbligo di partecipazione e d'informazione.

³ L'Organo di conciliazione può domandare all'Ufficio federale delle comunicazioni o a terzi di fornirgli informazioni personali che si mostrano necessari per comporre la controversia.

⁴ Le/I clienti non possono essere costrette/i a costituirsi in giudizio davanti all'Organo di conciliazione.

B. Procedura di conciliazione

Art. 6 Principi generali

¹ Per le/i clienti, la procedura di conciliazione è equa, veloce ed economica.

² Le trattative presso l'Organo di conciliazione sono svolte, a scelta delle/dei clienti, in una delle lingue ufficiali della Confederazione.

³ Chiunque abbia capacità processuale in un processo civile, può prendere parte a una procedura di conciliazione. Le persone prive di capacità processuale agiscono tramite i loro rappresentanti legali.

⁴ Chiunque partecipa alla procedura di conciliazione può farsi rappresentare da un mandatario autorizzato. Al riguardo valgono le regole della rappresentanza civile ai sensi dell'art. 32 ss. del diritto delle obbligazioni svizzero (CO; RS 220).

a)

⁵ Le/I collaboratrici/collaboratori responsabili per il trattamento di una controversia e l'Ombudsman informano le parti in caso di dubbi circa la loro indipendenza e imparzialità e, nel caso di un conflitto d'interessi, si ricusano.

Art. 7 Forma

¹ Di regola, la procedura di conciliazione si svolge per iscritto.

² Se l'Organo di conciliazione alla luce delle circostanze lo ritiene opportuno, può invitare le parti a una trattativa orale. Tale trattativa ha luogo solo con il consenso di tutte le parti.

Art. 8 Condizioni di ricevibilità

¹ Una procedura di conciliazione può essere avviata solo se:

- a) è stata presentata un'istanza d'avvio di una procedura di conciliazione. L'istanza deve essere inoltrata per via elettronica, per fax o per posta, utilizzando l'apposito modulo;
- b) con l'istanza di conciliazione si può attendibilmente dimostrare che la parte richiedente abbia precedentemente tentato di trovare un accordo con la controparte. In particolare, l'ultimo contatto dimostrabile avuto con la controparte in merito alla controversia in essere non deve risalire, in linea di massima, ad un lasso di tempo superiore ai dodici mesi;
- c) l'istanza di conciliazione non risulta palesemente indebita;
- d) non sia già stata conclusa una procedura di conciliazione con una proposta di conciliazione riguardante la stessa controversia² e
- e) nessun tribunale o tribunale arbitrale si sta già occupando della medesima questione.

² Nel dubbio, è l'Organo di conciliazione a decidere, in maniera indipendente e definitiva, se i presupposti necessari sono soddisfatti.

Art. 9 Scambio di scritti

¹ L'Organo di conciliazione esamina l'istanza e la trasmette al fornitore interessato, fissando un termine per la risposta.

² Di regola avviene un unico scambio di scritti. Se necessario, l'Organo di conciliazione effettua ulteriori scambi di scritti.

³ L'Organo di conciliazione trasmette la risposta del fornitore, in forma adeguata, alla parte istante, affinché ne prenda conoscenza.

Art. 10 Proposta di conciliazione

¹ Dopo aver esaminato la questione, l'Organo di conciliazione sottopone alle parti, per iscritto, una proposta di conciliazione.

² La proposta di conciliazione tiene conto degli accordi contrattuali tra le parti coinvolte e del diritto cogente. Per poter trovare un accordo, l'Organo di conciliazione può però anche inserirvi considerazioni di equità, a condizione che lo dichiari esplicitamente nella proposta stessa.

³ Nel corso della procedura di conciliazione, l'Organo di conciliazione può modificare o integrare la sua proposta di conciliazione in qualunque momento. Esso porta la parti a conoscenza di tali modifiche nel modo più adeguato e ne ascolta il parere.

⁴ L'accettazione di una proposta di conciliazione è, per tutte le parti interessate, volontaria.

² Testo giusta il decreto del Consiglio di fondazione del 9 settembre 2016. Approvato con decisione dell'Ufficio federale delle comunicazioni del 31 ottobre 2016.

⁵ Se le parti accettano le proposte loro sottoposte, sottoscrivono reciprocamente la proposta di conciliazione. Così facendo, esse accettano tale accordo e ne sono vincolate contrattualmente, così come disposto dal Codice delle obbligazioni.

Art. 11 Conclusione della procedura

¹ La procedura di conciliazione termina con:

- a) la reciproca accettazione della proposta di conciliazione;
- b) l'accordo tra le parti;³
- c) la constatazione che la conciliazione è fallita;
- d) il ritiro dell'istanza di conciliazione o
- e) lo stralcio dal ruolo per mancata comparizione o in seguito al venir meno di un presupposto di ricevibilità ai sensi dell'art. 8.

² Se una delle parti non reagisce ad una proposta di conciliazione entro il termine stabilito, si suppone che la rifiuti e la procedura di conciliazione viene conclusa in quanto fallita.

³ Se le parti si accordano autonomamente su una soluzione negoziata senza proposta di conciliazione (art. 45 cpv. 2 OST), ne informano l'Organo di conciliazione. L'Organo di conciliazione protocolla questo accordo e lo invia alle parti per essere firmato.⁴

⁴ Se un tribunale o un tribunale arbitrale si sta già occupando del caso la procedura di conciliazione viene conclusa (art. 46 cpv. 2 LTC). L'Organo di conciliazione può esigere dalle parti la conferma dello svolgimento o l'esito del procedimento giudiziario e sospendere durante questo tempo la procedura.⁵

⁵ L'Organo di conciliazione informa le parti della conclusione della procedura. Indica il motivo della conclusione e, se del caso, allega loro la proposta di conciliazione o il protocollo dell'accordo, firmato dalle parti, conformemente al cpv. 3. Terminata la procedura, generalmente non se ne svolgerà una seconda riguardante la stessa controversia, indipendentemente dal motivo che abbia portato alla sua conclusione.⁶

C. Tasse di procedura per le/i clienti

Art. 12 Tasse di procedura per le/i clienti

¹ Le spese per l'esame del caso per le/i clienti che si rivolgono all'Organo di conciliazione ammontano a CHF 20.-.

² Nel caso di procedure di conciliazione indotte abusivamente all'avvio, l'Organo di conciliazione può richiedere una tassa pari a un massimo di CHF 500.-. Questa viene calcolata sulla base del dispendio lavorativo generato.

D. Spese procedurali per i fornitori

Art. 13 Basi del finanziamento

¹ L'Organo di conciliazione riscuote dai fornitori delle spese procedurali per ciascuna procedura nella quale gli stessi sono coinvolti o dovrebbero essere coinvolti.

² I fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto sono obbligati a versare una tassa per ogni procedura alla quale prendono o dovrebbero prendere parte.

³ Introdotto giusta il decreto per via circolare del Consiglio di fondazione dell'11 giugno 2021. Approvato con decisione dell'Ufficio federale delle comunicazioni del 28 giugno 2021.

⁴ Introdotto giusta il decreto per via circolare del Consiglio di fondazione dell'11 giugno 2021. Approvato con decisione dell'Ufficio federale delle comunicazioni del 28 giugno 2021.

⁵ Introdotto giusta il decreto del Consiglio di fondazione del 1° settembre 2017. Approvato con decisione dell'Ufficio federale delle comunicazioni del 1° novembre 2017.

⁶ Introdotto giusta il decreto per via circolare del Consiglio di fondazione dell'11 giugno 2021. Approvato con decisione dell'Ufficio federale delle comunicazioni del 28 giugno 2021.

³ Il pagamento della tassa non determina, per i fornitori, alcun diritto ulteriore.

Art. 14 Tasse di procedura per i fornitori

¹ Per i fornitori, le tasse di procedura oscillano fra CHF 200.- e CHF 3'000.- (IVA esclusa).

² Le tasse di procedura vengono determinate, in particolare, sulla base della complessità del caso, del valore litigioso e del dispendio lavorativo.

³ Le tasse di procedura subiscono un aumento del 20% se, nel caso del fornitore tenuto al loro pagamento, non si tratta di un pagatore in anticipo ai sensi dell'art. 16.

Art. 15 Coinvolgimento di più fornitori

Se una procedura di conciliazione coinvolge o se dovessero risultare coinvolti più fornitori, l'Organo di conciliazione addebiterà le tasse procedurali a quel fornitore alla cui responsabilità e sfera d'influenza è principalmente da associare la fattispecie che ha condotto alla procedura di conciliazione. L'Organo di conciliazione può anche addebitare ai fornitori le tasse procedurali in parti uguali.

Art. 16 Pagatori in anticipo

¹ I fornitori hanno la possibilità di saldare le spese procedurali in anticipo. Ogni pagatore in anticipo stipula con l'Organo di conciliazione un relativo contratto.

² I pagatori in anticipo versano le spese procedurali stabilite ai sensi dell'art. 14, per i casi di conciliazione futuri previsti, con un anticipo di sei mesi. Sugli importi versati in anticipo non maturano interessi.

³ L'ammontare delle spese procedurali da versare in anticipo è stabilito dall'Organo di conciliazione sulla base delle tasse di procedura fatturate nel semestre precedente. Per i fornitori senza parametri di riferimento è l'Organo di conciliazione a decidere, di volta in volta, quale sia l'ammontare delle tasse di procedura da saldare. Al riguardo, l'Ombudsman si basa sui valori delle esperienze precedenti e/o sulla quota di mercato stimata del fornitore.

Art. 17 Pagatori per singolo caso

¹ I fornitori che non si costituiscono come pagatori in anticipo secondo l'art. 16, versano le tasse di procedura per ogni in cui sono coinvolti o dovrebbero essere coinvolti.

E. Responsabilità e disposizioni finali

Art. 18 Esclusione della responsabilità

Per la sua attività di conciliazione, l'Organo di conciliazione e i suoi rappresentanti declinano completamente, nella misura ammessa dalla legge, qualsiasi responsabilità. È altresì esclusa qualsiasi responsabilità ai sensi dell'art. 101 CO.

Art. 19 Modifiche e abrogazione

Questo regolamento può essere modificato in qualsiasi momento dal Consiglio di fondazione nell'ambito della definizione delle finalità. Qualsiasi modifica deve essere sottoposta all'approvazione dell'Ufficio federale delle comunicazioni.

Art. 20 Entrata in vigore

Il presente Regolamento procedurale e sugli emolumenti entra in vigore il 1° luglio 2013. Esso sostituisce il Regolamento procedurale del 10 settembre 2010/22 novembre 2010 e il Regolamento sugli emolumenti del 1° luglio 2011 e trova applicazione anche sulle procedure di conciliazione già in corso.