

**Relazione annuale 2019 dell' Organo di conciliazione delle
telecomunicazioni**

Indice

- Premessa della Presidente del Consiglio di fondazione
- Relazione annuale dell'Ombudsman - Problematiche 2019
 - Fatturazione
 - Sospensione, cancellazione, risoluzione del contratto
 - Servizi a valore aggiunto
 - Roaming
 - Cambio di fornitore
 - Modifiche contrattuali con potere di rappresentanza
- Relazione annuale dell'Ombudsman - Fatti e cifre
 - Richieste e casi
 - Richieste
 - Casi (vere e proprie procedure di conciliazione)
 - Procedure di conciliazione in corso (casi)
 - Procedure di conciliazioni terminate con successo
 - Ritiro delle richieste di conciliazione
 - Valore litigioso
 - Lingua delle/dei clienti
 - Tipo di clientela
 - Spese e emolumenti di procedura
 - Procedimento ai sensi della Legge sulla trasparenza
 - Contatti con i media
 - Il team dell'Organo di conciliazione
- L'Organo di conciliazione
- La Fondazione ombudscom
- Le autorità di vigilanza
- Conto annuale con rapporto di revisione

Premessa della Presidente del Consiglio di fondazione

L'anno 2019 è stato segnato dal rinnovo del Consiglio di fondazione. Si annovera quale nuovo membro, indipendentemente da organizzazioni e fornitori, Jean-Luc Moner-Banet, CEO di Loterie Romande. Dal 2012 al 2018 è stato presidente della World Lottery Association (WLA). Dal 2008 era membro del Comitato Esecutivo di WLA e dal 2009 al 2012 è stato membro del Comitato Esecutivo delle Lotterie Europee (EL). Dopo essere rimasto vacante per diversi anni, anche il posto per la rappresentanza dei servizi a valore aggiunto è stato occupato dal signor Markus Schürpf, amministratore delegato di Twister Interactive AG. Twister è il principale fornitore di servizi di applicazione televisiva sul mercato svizzero ed è responsabile delle applicazioni interattive della televisione svizzera. A causa delle dimissioni dei due rappresentanti dei fornitori di servizi di telecomunicazione alla fine dell'anno precedente, anche queste due posizioni hanno dovuto essere nuovamente occupate. Swisscom è ora rappresentata nel Consiglio di fondazione da Melanie Schefer Baeker e Sunrise da Marcel Huber.

Il vicepresidente della Fondazione, Michele Lanza, direttore dell'Istituto di software dell'Università della Svizzera Italiana, è stato vicerettore dell'Università fino alla fine dell'anno. In agosto, la signora Anne Christine Fornage è stata nominata professore ordinario al Centre de diritto privato della Facoltà di diritto, delle scienze criminali et dell'amministrazioni pubblica dell'Università di Losanna. In ottobre, la signora Sophie Michaud Gigon è stata eletta dal popolo vodese come loro rappresentante nel Consiglio nazionale. A nome del Consiglio di fondazione mi congratulo con le nostre amministratrici fiduciarie per il loro successo professionale e politico.

Il Consiglio di fondazione ha seguito con interesse i dibattiti parlamentari sulla revisione parziale della legge sulle telecomunicazioni, che costituisce la base per nuove regole nel settore delle telecomunicazioni. La protezione dei consumatori è stata rafforzata e la neutralità della rete è stata sancita dalla legge. In linea di principio, tutti i dati dovrebbero essere trattati allo stesso modo quando vengono trasmessi via Internet.

Il Consiglio di fondazione si è inoltre occupato della questione della fusione tra Sunrise e UPC Svizzera, che alla fine non si è concretizzata.

Come l'anno precedente, anche nel 2019 si registrerà un calo dei casi di conciliazione e delle richieste. La ragione per questa diminuzione è stata la tassa di procedura di CHF 20.-, per caso introdotta a metà anno, e le soluzioni concilianti proposte dai fornitori di servizi di telecomunicazione alle richieste dei clienti. Quando questa tendenza di diminuzione del numero di casi si è manifestata, l'Organo di conciliazione ha adottato misure adeguate in materia di risorse ed è stato in grado di adeguare il personale in base alle fluttuazioni naturali. Come di consueto, può offrire i suoi servizi in tutte e tre le lingue ufficiali.

Il Tribunale amministrativo federale ha stabilito in marzo che l'Organo di conciliazione è soggetto alla Legge federale sul principio di trasparenza dell'amministrazione (LTras) e deve quindi pubblicare i dati statistici con i nomi dei fornitori - dopo aver soppesato i vari interessi in gioco.

Il Consiglio di fondazione ringrazia l'Ombudsman, Oliver Sidler, e il suo team per il lavoro professionale svolto nell'ultimo anno nell'ambito dell'Organo di conciliazione.

Corina Casanova

Relazione annuale dell'Ombudsman - Problematiche 2019

Soprattutto tre determinate problematiche hanno occupato, nel 2019, le/i clienti dei fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto: problemi generali di fatturazione, blocco e cancellazione di servizi nonché disdetta di contratti e servizi a valore aggiunto. Il confronto con i dati dell'anno precedente va fatto con cautela, in quanto nell'anno in esame il numero di richieste e casi è diminuito complessivamente del 47%. Colpisce tuttavia il fatto che il numero di reclami nel settore dei servizi a valore aggiunto non sia diminuito in proporzione alla diminuzione delle richieste e dei casi, ma solo dell'11% circa.

Fatturazione

Nel settore della fatturazione, il numero di reclami è sceso da 971 (2018) a 586 nell'anno in esame. Questo motivo di reclamo include ricorsi relativi a fatture che non riguardano né il cambio di fornitore, né la disdetta, il blocco dell'allacciamento o le comunicazioni vocali, né il trasferimento di dati, i servizi a valore aggiunto o le tariffe roaming. Il motivo di reclamo "fatturazione" si riferisce piuttosto a reclami riguardanti sconti inclusi nell'abbonamento non considerati nella fattura, controversie legate ai termini di pagamento o all'introduzione di spese per la fattura cartacea o per il pagamento della fattura allo sportello postale o altre divergenze riguardanti la fattura. Le spese per il pagamento allo sportello postale e/o le spese per le fatture cartacee dei fornitori sembrano essersi piuttosto affermate sul mercato. L'Ombudsman ha constatato che sono stati inoltrati solo pochi reclami al riguardo. Nelle proposte di conciliazione riguardanti i reclami inerenti alle spese di fattura cartacea o alla tassa di sportello postale, l'Ombudsman ha affermato in generale che l'introduzione di tale tassa, se non era sufficientemente prevedibile, costituiva una modifica unilaterale, non irrilevante, del contratto, che avrebbe comportato la possibilità di una risoluzione anticipata senza spese di disdetta. Nelle corrispondenti proposte di conciliazione, l'Ombudsman ha comunque ritenuto giustificato l'addebito della spesa in questione anche in seguito qualora la/il cliente, con diritto di rescissione straordinario, non avesse deciso di disdire il contratto entro un lasso di tempo adeguato. L'Ombudsman ha infine criticato le tariffe di sportello postale talvolta eccessive applicate dai fornitori. Le tariffe forfettarie non tengono conto dell'importo della fattura in concreto e superano di molto le tariffe applicate dalla Posta stessa (esempio di caso: Aumento inaccettabile delle tariffe generali a causa delle nuove spese di fattura cartacea e di sportello postale.

Nell'anno in rassegna vi sono stati anche dei malintesi e dei problemi di fatturazione causati da rinnovi d'abbonamento concordati tra fornitori e clientela. Nella maggior parte dei casi, si trattava di una sostituzione di contratti più vecchi con nuove offerte di servizi (p. es. aumento della velocità dei dati, altre offerte forfettarie ecc.). Ad esempio, a certe/certi clienti, che avevano un allacciamento alla rete via cavo, è stato fatturato, dopo il rinnovo, un prezzo d'abbonamento più elevato di quello che si aspettavano, perché includeva la tariffa per il collegamento via cavo; ciò non corrispondeva al prezzo del servizio convenuto. Questa nuova tariffa ha condotto a dei malintesi, soprattutto perché, prima del rinnovo del contratto, le spese di allacciamento erano incluse in quelle accessorie pagate tramite il prezzo di locazione dell'appartamento affittato prima del cambiamento o non sono mai state addebitate agli inquilini dall'amministrazione condominiale (esempio di caso: Modification de contrat et erreur sur le prix d'abonnement. Se agli utenti vengono addebitate delle spese di allacciamento via cavo, tali costi devono essere chiaramente dichiarati. Se le tariffe non sono menzionate nel contratto stesso, ma nelle Condizioni generali (CG), devono essere specificate o almeno determinabili. In caso contrario, l'Ombudsman ritiene che le spese di allacciamento via cavo non debbano essere fatturate retroattivamente. In una procedura di conciliazione, l'Ombudsman si è opposto alla fatturazione retroattiva delle spese di allacciamento alla rete via cavo a carico di un cliente che non aveva mai ricevuto alcuna fattura durante cinque anni e che non era mai stato informato dell'importo delle spese (esempio di caso: Nachträgliche Einforderung von Kabelanschlussgebühren).

Sospensione, cancellazione, risoluzione del contratto

I reclami in materia di blocco, cancellazione, risoluzione dei contratti riguardano principalmente le controversie relative ad una risoluzione e alle sue modalità, quali il periodo di preavviso e le spese per la risoluzione anticipata. Inoltre, anche le controversie relative al blocco di un collegamento a causa del mancato pagamento di una fattura sono considerate da questo motivo di reclamo. Con 504 reclami, il numero di reclami nell'anno in esame è diminuito di 470 rispetto all'anno precedente (2018: 974). In molti casi, il trasferimento all'estero ha comportato la risoluzione anticipata del contratto di abbonamento esistente e le relative spese di disdetta. Gli operatori telefonici non hanno considerato il trasferimento all'estero come un motivo importante per la risoluzione anticipata del contratto e hanno imposto ai clienti le relative spese di disdetta anticipata o hanno chiesto il pagamento dei canoni di abbonamento fino alla scadenza ordinaria del contratto. Tuttavia, l'Ombudsman non ha ritenuto, in ogni caso, che la fatturazione della spesa di disdetta e/o dei rimanenti canoni di abbonamento fosse giustificata e appropriata (esempio di caso: Un départ à l'étranger qui coûte cher).

I media hanno discusso la prassi di un fornitore di servizi di telecomunicazione che consentiva solo comunicazioni di disdetta orali dopo una modifica delle Condizioni generali (CG). In alcuni casi, l'Ombudsman ha dovuto affrontare anche la possibile iniquità e il carattere insolito di queste clausole contenute nelle CG. Tuttavia, poiché la valutazione del carattere insolito di una clausola si basa sul singolo caso, non è possibile fare una dichiarazione generale sull'inusualità delle CG in questione. Nel caso in esame, l'età della parte che accetta le CG potrebbe essere particolarmente rilevante per determinare se una proibizione di risoluzione per lettera raccomandata, lettera semplice o e-mail debba essere considerato insolito. Se per i più giovani è probabile che la disdetta tramite chat o telefono non sia problematica, i clienti più anziani potrebbero considerare il divieto di disdetta per posta raccomandata come un'insolita restrizione dei loro diritti. Tuttavia, una rigida divisione in categorie d'età non rende giustizia alla valutazione del singolo caso. È indiscusso che nessuno può essere discriminato dalla modifica delle Condizioni generali. Si potrebbe pensare a persone che hanno un handicap o delle difficoltà linguistiche, perdita dell'udito o sordità. Se queste persone non hanno accesso a internet, non possono soddisfare i requisiti posti dal fornitore di servizi di telecomunicazione per disdire un abbonamento. In tal caso, la clausola modificata sarebbe effettivamente discriminatoria e insolita. Inoltre, i clienti potrebbero potenzialmente essere influenzati nella loro libertà di decisione se il fornitore presenta loro ulteriori offerte o mette in dubbio il motivo della disdetta, dovendo contattare telefonicamente il fornitore. Questo rischio non può essere escluso ed è probabile che sussista soprattutto fra la clientela più anziana o con delle/dei clienti facilmente manipolabili. Non bisogna però dimenticare che contattando il fornitore si possono trovare anche soluzioni desiderate dalla/dal cliente. In una procedura di conciliazione, l'Ombudsman ha espressamente indicato al fornitore che la modifica delle Condizioni generali non deve avere lo scopo di ostacolare la risoluzione del contratto, convincendo i clienti a mantenere il loro contratto presso lo stesso fornitore. Pertanto, ha raccomandato all'operatore di istruire i propri dipendenti affinché rispettino la libertà di decisione dei clienti in caso di disdetta. Le telefonate sono registrate in modo che le azioni dei dipendenti possano essere monitorate e, se necessario, contestate dai clienti (esempio di caso: Kündigung nur noch per Telefon und Chat - geht das?).

Nel complesso, tuttavia, le ragioni che hanno condotto a una disdetta anticipata del contratto erano di diversa natura: a volte il fornitore ha disdetto il contratto a causa del mancato pagamento delle fatture, altre volte è invece stato il cliente a disdire il contratto dopo aver optato per delle offerte più vantaggiose di altri fornitori. A causa della nuova tendenza di non più prevedere il noleggio di un dispositivo nell'abbonamento stesso e della tendenza di un numero sempre maggiore di fornitori di servizi di telecomunicazione a passare verso termini di disdetta più

flessibili o ad astenersi completamente dallo stipulare contratti con una durata minima prolungata, si può presumere che in futuro i reclami relativi alla disdetta anticipata tenderanno ancora a diminuire.

Servizi a valore aggiunto

Rispetto all'anno precedente non si è registrata una diminuzione significativa del numero di reclami relativi ai servizi a valore aggiunto. Mentre la diminuzione è stata di circa il 40% nel 2017 (nel 2016 sono stati inoltrati 2183 reclami relativi ai servizi a valore aggiunto), il numero di reclami è sceso a 1335 nel 2017 e a 698 nel 2018 (una diminuzione di circa il 50%). Nel 2019 sono stati inoltrati complessivamente 621 reclami, ciò che rappresenta una diminuzione di circa l'11% rispetto al 2018.

Come nell'anno precedente, alcuni fornitori di servizi di telecomunicazione hanno rinunciato al diritto di riscuotere i costi dei servizi a valore aggiunto a seguito di un reclamo da parte delle/dei clienti. Tuttavia, la rinuncia all'incasso comportava il blocco totale di tutti i servizi a valore aggiunto ed è stato possibile ripristinare l'erogazione solo se la somma controversa veniva comunque saldata. In seguito, i clienti ricevevano una fattura direttamente dal fornitore di servizi a valore aggiunto o dall'agenzia di recupero crediti incaricata dello stesso fornitore. La presunta rinuncia alla riscossione da parte del fornitore di servizi di telecomunicazione ha quindi portato ad una fatturazione diretta e in alcuni casi pure a un aumento dei costi fatturati da parte del fornitore di servizi a valore aggiunto. L'Ombudsman ha già richiamato l'attenzione su questa prassi piuttosto discutibile nella sua ultima relazione annuale e ha sottolineato la responsabilità dei fornitori di servizi di telecomunicazione che riscuotono le spese per i servizi a valore aggiunto. Ciononostante, l'Ombudsman ha potuto garantire l'avvio delle procedure di conciliazione nei confronti del fornitore di servizi a valore aggiunto, che fatturava direttamente o tramite terzi, anche se il fornitore di servizi di telecomunicazione rinunciava alla riscossione. Questa prassi è infatti stata confermata con la sentenza del 23 luglio 2019 dal Tribunale amministrativo federale.

Un gran numero di reclami nel campo dei servizi a valore aggiunto riguardava servizi di abbonamento a pagamento non richiesti che sono stati fatturati tramite la fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione - di solito per mezzo di SMS/MMS a pagamento, a volte anche tramite altre funzioni di pagamento. In merito ai servizi di abbonamento SMS, l'Ombudsman ha riscontrato che, in diversi casi, le disposizioni legali non erano state rispettate. Anche i servizi stessi non venivano forniti o sono stati forniti male. In diverse occasioni si è anche constatato che il prezzo richiesto

era sproporzionato rispetto al servizio offerto. Soprattutto nel caso di servizi a valore aggiunto rivolti ai minori, il contratto viene stipulato solo con il consenso dei rappresentanti legali o nei limiti della paghetta. A un minore, ad esempio, sono stati addebitati CHF 175.40 per 41 minuti di conversazione telefonica. Anche se la chiamata a pagamento maggiorata è stata fatturata secondo le disposizioni dell'Ordinanza sull'indicazione dei prezzi, l'importo richiesto superava la sua paghetta e quindi non era dovuto secondo l'Ombudsman. Nel caso specifico, il fornitore di servizi a valore aggiunto prometteva, con il suo servizio, che la persona che chiamava potesse scoprire chi lo amasse. L'Ombudsman stesso ha fatto una telefonata di prova e ha scoperto che, rispondendo a una lunga lista di domande, il cliente rimaneva a lungo al telefono. È sorta anche la domanda su come il fornitore di servizi a valore aggiunto potesse rispondere oggettivamente alla domanda «chi mi ama?». Non sembrava che per il fornitore di servizi a valore aggiunto l'obiettivo principale fosse quello di rispondere alla domanda, ma piuttosto quello di porre diverse domande al cliente, in modo che questi potesse protrarre la chiamata telefonica a pagamento più tempo possibile. L'Ombudsman lo trova estremamente reprimibile, soprattutto perché l'offerta sembrava fatta su misura per i minori (esempio di caso: Teures Spiel mit der Liebe).

Roaming

Anche se la tematica dei costi di roaming è un argomento di discussione ricorrente nei media e in politica, il numero di reclami inoltrato presso l'Organo di conciliazione è diminuito. Nell'anno in esame sono stati registrati solo 99 richieste e casi su questo argomento (2018: 235). Questo calo si spiega probabilmente con le sempre più frequenti "offerte tutto incluso" dei fornitori di servizi di telecomunicazione. Quasi ogni abbonamento comprende un certo numero di minuti o volume di dati "gratuiti" per le chiamate o il consumo di dati all'estero, almeno all'interno dell'Unione Europea. In concreto sono solitamente solo i clienti con schede prepagate a doversi confrontare con tariffe di roaming molto elevate.

Quasi tutti i reclami non riguardavano le chiamate vocali all'estero, ma i collegamenti per traffico di dati all'estero e/o la mancata attivazione dei pacchetti dati. I collegamenti tramite satelliti sono stati particolarmente problematici, ad esempio quando si utilizzavano servizi per il traffico dati in alto mare o in aereo. Nei casi sottoposti all'Organo di conciliazione, i clienti erano convinti di aver disattivato i collegamenti per il traffico dati del telefono o di aver concordato un'opzione di roaming (esempio di caso: Costi elevati per il roaming dati nonostante l'opzione internazionale attivata). I fornitori hanno proposto ai clienti un accredito che di

solito era abbastanza generoso e l'Ombudsman ha spesso ritenuto che ciò fosse sufficiente, soprattutto poiché il messaggio di avvertimento con le informazioni tariffarie sulle condizioni speciali per le reti di traffico satellitare, marittimo o aereo era stato inviato correttamente.

Cambio di fornitore

Un ulteriore marcato calo è stato registrato nell'ambito del "cambio di fornitore". Mentre nel 2017 sono stati inoltrati 878 ricorsi su questo tema, nel 2018 ne sono stati registrati solo 295 e nel 2019 76. Il calo è legato principalmente al settore dei "contratti di preselezione". Con i contratti di preselezione, le chiamate vengono fatturate alle tariffe del fornitore di preselezione, mentre i clienti ricevono ancora una fattura dal fornitore originario per il collegamento di rete fissa. La tecnologia di preselezione si basa sulla telefonia analogica ed è diventata obsoleta con il passaggio alla nuova tecnologia IP.

Per l'Organo di conciliazione, le procedure di conciliazione relative alla portabilità dei numeri si sono rivelate piuttosto complesse. Spesso il numero da trasferire non era più disponibile o un fornitore ostacolava la portabilità perché vi erano ancora delle fatture ancora aperte a carico del cliente. Il rifiuto della portabilità di un numero a causa delle fatture scoperte è stato criticato dall'Ombudsman; questa prassi non è infatti conforme agli accordi prestabiliti in quest'ambito (esempio di caso: Verweigerung der Portierung der Rufnummer).

Di seguito verranno presentati alcuni principi di base della portabilità dei numeri. Sia i numeri di rete mobile che quelli di rete fissa possono essere trasferiti. Affinché il trasferimento possa avvenire con successo, devono essere soddisfatti i requisiti del capitolo 5.1 dell'Ordinanza ComCom: Il cliente deve dare istruzioni al nuovo operatore per trasferire il suo numero di telefono attuale. Il modulo di trasferimento previsto a tal fine deve essere compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal titolare del contratto. Occorre prestare attenzione ai dati personali indicati sul modulo di portabilità che devono corrispondere a quelli del contratto stipulato con il fornitore precedente. È obbligatorio indicare sul modulo di portabilità quando il contratto iniziale debba essere disdetto (al termine contrattuale ordinario oppure prima del termine della durata contrattuale minima mediante pagamento della tassa di rescissione). Non è quindi necessaria una disdetta supplementare del contratto precedente. Si raccomanda di compilare il modulo di portabilità, che equivale a una disdetta, e di conservarlo come prova. Se il rapporto contrattuale è stato comunque disdetto separatamente dal cliente, la

portabilità del numero deve essere stata avviata almeno un giorno prima della scadenza del vecchio contratto disdetto. Tuttavia, è consigliabile avviare per tempo la portabilità del numero per garantire una trasferibilità scorrevole dei numeri. Una volta scaduto il vecchio contratto senza richiesta di portabilità, il numero verrà posto in «quarantena» e non sarà più disponibile per i clienti. Il tempo in cui i numeri rimangono in quarantena prima di essere assegnati a nuovi clienti varia da fornitore a fornitore. Alcuni fornitori assegnano i numeri ai nuovi clienti dopo soli 20 giorni lavorativi a causa di una carenza di numeri. Altri conservano i numeri in quarantena per 12 mesi e li assegnano ai nuovi clienti solo in seguito. Il fornitore precedente deve confermare il trasferimento entro un giorno (numero di cellulare) oppure entro due giorni lavorativi (numero di rete fissa), se invece lo rifiuta deve indicare una motivazione. Secondo il documento di implementazione ONP (pag. 24 e segg.; disponibile sul sito www.teldas.ch), le ragioni del rifiuto consistono principalmente nell'errata compilazione del modulo di portabilità. Il fornitore precedente rifiuta la portabilità se

- il nome del titolare del contratto non coincide con il nome indicato sul modulo (correggere nome e cognome come appaiono sul contratto del fornitore precedente)
- il numero di telefono da trasferire non è indicato correttamente,
- il cliente non indica se il contratto deve essere disdetto anticipatamente o correttamente con il fornitore originale oppure
- il modulo di trasferimento non è firmato o è firmato da una persona non autorizzata.

Se la portabilità viene rifiutata, il numero è soggetto a un «timeout» di almeno 20 giorni, ma non superiore a 40 giorni lavorativi. Affinché il numero possa essere conservato e trasferito, il cliente deve fare ogni sforzo per inviare il modulo di trasferimento correttamente compilato durante questo periodo. Se non riesce a farlo, il numero sarà restituito al fornitore che ha ricevuto il numero dall'UFCOM su base locativa alla fine del periodo.

Modifiche contrattuali con potere di rappresentanza

Infine, va menzionato un caso riguardante le possibilità di rappresentanza coniugale in caso di modifica del contratto. Il signor X ha stipulato un contratto di rete fissa, TV e Internet con il fornitore Y, nonché due abbonamenti di telefonia mobile per sé e per sua moglie. Gli abbonamenti sono tutti a suo nome. Il signor X vorrebbe che entrambi i coniugi fossero gestiti come titolari di un contratto, in

modo da non dover più concedere alla moglie alcun potere di rappresentanza per cambiamenti, richieste di informazioni, ecc. Con riferimento alla libertà contrattuale e alla legge sulla protezione dei dati, l'operatore non era disposto ad effettuare la modifica contrattuale desiderata.

L'Ombudsman ha informato nella proposta di conciliazione che non esiste alcuna disposizione di legge sulla protezione dei dati che escluda la doppia titolarità di un contratto. L'operatore è libero di strutturare, entro i limiti giuridici, i contratti come desidera, ma può comunque essere obbligato a offrire abbonamenti con due titolari di contratto. Tuttavia, i coniugi possono impegnarsi reciprocamente per le esigenze ricorrenti della famiglia e non hanno bisogno di una procura per questo. Sono compresi gli abbonamenti alla rete fissa, a internet e alla TV, in quanto condivisi dai coniugi. Gli abbonamenti per il cellulare non sono inclusi perché vengono utilizzati da ogni coniuge autonomamente. L'Ombudsman ha pertanto proposto che il signor X rilasci a favore della moglie una procura generale, che il fornitore ha poi depositato nel suo registro (esempio di caso: potere di rappresentanza del coniuge). Questa soluzione proposta appariva semplice, ma non poteva essere attuata dal fornitore di servizi di telecomunicazione, in quanto nessuna procura poteva essere depositata nel loro sistema. Una procura può essere depositata presso banche e altri istituti, ma apparentemente non presso i (forse solo alcuni) fornitori di servizi di telecomunicazione.

Motivi di ricorso 2019	2379
Fatturazione in gen.	586
Qualità del servizio in gen.	13
Qualità di erogazione cellulare mobile	52
Qualità di erogazione tel. fisso	138
Servizio clientela	88
Servizio non richiesto	132
Cambio di fornitore in generale	11
Preselezione	5
Portabilità numero	60
Comunicazione vocale e trasmissione dei dati in gen.	13
Roaming	99
Servizi a valore aggiunto	621
Blocco / Annullazione del servizio / Disdetta	504

Cambio di tecnologia 10

Diversi 46

Relazione annuale dell'Ombudsman - Fatti e cifre

Richieste e casi

Nell'anno in esame, un totale di 2'379 persone si sono rivolte all'Organo di conciliazione (2018: 4'494). Ciò corrisponde a circa 198 clienti che hanno consultato ogni mese l'organo di conciliazione. Ciò ha portato a 628 casi (2018: 1'078) e 1751 richieste (2018: 3'416). Rispetto all'anno precedente, ciò rappresenta una diminuzione del 47% delle richieste e dei casi.

Il netto calo dei reclami si spiega da una parte con il fatto che dal mese di luglio 2018 i clienti devono pagare una tassa di procedura di CHF 20.- per caso. Questa tassa era in passato a carico dei fornitori. Dall'altra parte, i fornitori di servizi di telecomunicazione e i fornitori di servizi a valore aggiunto sono diventati molto più accomodanti quando si occupano dei reclami dei clienti. In questo modo si possono evitare procedure di conciliazione piuttosto costose presso l'Organo di conciliazione.

Evoluzione richieste e casi

	Richieste	Casi	Totale
2013	4782	1171	5953
2014	5356	1178	6534
2015	5030	1413	6443
2016	5273	1330	6603
2017	4353	1122	5475
2018	3416	1078	4494
2019	1751	628	2379

Richieste

Una richiesta viene registrata statisticamente se una persona contatta l'Organo di conciliazione per iscritto o per telefono e le condizioni per l'avvio della procedura di conciliazione ai sensi dell'art. 8 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti non sono ancora soddisfatte. Su un totale di 2'379 persone che nell'anno in esame si sono rivolte all'Organo di conciliazione, 1'751 erano richieste. Ciò rappresenta una quota di circa il 74% del numero totale di casi e richieste. Il numero di richieste di informazioni è diminuito di circa il 49% rispetto all'anno precedente (2018: 3'416).

Delle 1'751 richieste, 1'717 richieste, pari al 98%, sono state archiviate entro il 31 dicembre 2019. Le richieste sono state chiuse a causa del ritiro della richiesta di conciliazione da parte dei clienti prima dell'avvio della procedura, della mancata presentazione dei documenti necessari, dell'incompetenza o dell'avvio della procedura di conciliazione.

Richieste concluse 2019

archivate perché diventate un caso	262
archiviazione per mancata presentazione di documenti	479
ritiro della richiesta	110
archivate per mancanza di competenza	72
mere richieste telefoniche di informazioni/consulenze	728
domande scritte riguardanti l'informazione/consulenza	66

Nell'anno in esame, le richieste di informazioni effettuate esclusivamente per telefono hanno rappresentato circa il 42% di tutte le richieste archiviate e il 41% di tutte le richieste in generale. Queste 728 richieste, che sono state trattate, dando delle informazioni sulla procedura di conciliazione, sono state immediatamente archiviate, non essendo più stato necessario prendere ulteriori misure.

66 persone hanno contattato l'Organo di conciliazione tramite richieste scritte - per lettera o tramite il modulo di contatto sulla pagina internet. Anche queste richieste scritte sono state immediatamente chiuse dopo aver dato determinate informazioni e consigli, così da rendere superflui ulteriori provvedimenti.

479 richieste sono state archiviate in seguito alla mancata presentazione di documenti. Queste hanno rappresentato quasi il 27% di tutte le richieste. Rispetto all'anno precedente, questo dato è leggermente aumentato. I clienti trovano spesso troppo impegnativa la procedura di conciliazione. Anche il fatto di dover compilare un modulo di richiesta per inoltrare la procedura di conciliazione ha causato delle difficoltà ad alcune persone. Spesso hanno anche erroneamente supposto che l'Ombudsman avrebbe rappresentato i loro interessi nei confronti dei fornitori o che avrebbe potuto risolvere immediatamente la questione contestata (p. es. telefonando al fornitore interessato). Inoltre, sono stati informati in modo errato sulla funzione e i compiti dell'Organo di conciliazione da parte degli enti che li hanno rinviati all'Organo di conciliazione. Le/I dipendenti dell'Organo di

conciliazione hanno dunque informato i clienti sull'attività svolta, indicando loro i requisiti per le condizioni di ricevibilità applicate dall'Organo di conciliazione: Prima che il procedimento di conciliazione possa essere avviato, la parte richiedente deve compilare il modulo "Richiesta di conciliazione", indicando i fatti accaduti e lo scopo perseguito, nonché dimostrare in modo plausibile di aver compiuto sforzi infruttuosi per risolvere il problema con il fornitore nei 12 mesi precedenti. Se dalla richiesta non risultava chiaro che il cliente aveva già cercato una soluzione con il fornitore, l'Organo di conciliazione raccomandava al cliente di contattare nuovamente il fornitore interessato con un reclamo scritto. Questo veniva considerato un impegno troppo arduo per molti clienti. Come già accennato, essi presupponevano che l'Organo di conciliazione sarebbe stato in grado di rappresentare i loro interessi e che non avrebbero dovuto intraprendere ulteriori misure in materia. Non hanno dunque chiesto una procedura di conciliazione e le richieste sono state chiuse a causa della mancata presentazione di documenti.

In 262 delle 1'717 richieste scritte e archiviate, sono state soddisfatte le condizioni di ricevibilità per poter formalmente avviare e fatturare le procedure di conciliazione.

Le altre richieste sono state archiviate per mancanza di competenza (72) o perché la parte richiedente ha ritirato la sua richiesta dopo aver trovato un accordo con il fornitore (110). Tale accordo è stato raggiunto sulla base delle raccomandazioni dell'Organo di conciliazione (in mancanza delle condizioni di ricevibilità) che ha consigliato di presentare un reclamo al fornitore interessato.

Il numero di richieste aperte al 31 dicembre 2019 è diminuito del 70% rispetto all'anno precedente, che erano pari a 34 (2018: 113) unità.

Casi (vere e proprie procedure di conciliazione)

Il contatto del cliente con l'Organo di conciliazione viene registrato statisticamente come caso se sono soddisfatte i presupposti di ricevibilità ai sensi dell'art. 8 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti; la procedura di conciliazione viene quindi avviata e il fornitore interessato è invitato a presentare le sue osservazioni.

Dei 2'379 casi e richieste trattati, ne sono risultati 628 procedure di conciliazione (i cosiddetti casi), che rappresentano una quota di circa il 26%. 262 richieste sono diventate vere e proprie procedure di conciliazione. Le restanti 114 procedure di conciliazione sono state inoltrate corredate da fascicoli già completi sin dall'inizio, per le quali è stato possibile avviare direttamente la procedura di conciliazione senza dover chiedere la compilazione del modulo di conciliazione o l'invio di una

lettera di contestazione al fornitore interessato. In questi casi, le condizioni per l'avvio della procedura erano già soddisfatte al momento della presentazione della richiesta di conciliazione.

Rispetto ai 1'078 casi dell'anno precedente, nell'anno in esame si è registrata una diminuzione di 450 casi. Ciò corrisponde a una diminuzione del 42% ed è solo leggermente inferiore alla diminuzione di quasi il 5% in tutti i casi e le richieste.

Evoluzione del numero di casi dall'inizio della fondazione

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

Alla fine del periodo di riferimento, 564 casi erano stati chiusi e 64 erano ancora pendenti.

Casi chiusi e ancora pendenti 2019

casi pendenti	64
casi chiusi	564

Procedure di conciliazione in corso (casi)

Alla fine dell'anno in esame, 64 delle 628 procedure di conciliazione complessive erano ancora pendenti, il che corrisponde al 10% (2018: 119 ossia l'11%). I casi non ancora conclusi riguardavano principalmente procedure di conciliazione in cui le proposte di conciliazione sono state redatte nel dicembre 2019 e inviate alle parti per la verifica, oppure procedure di conciliazione in cui le parti avevano presentato controproposte dopo l'invio delle proposte di conciliazione ed erano ancora in corso le cosiddette trattative di conciliazione.

Dei 64 procedimenti di conciliazione in corso, 25 erano in attesa di una reazione da parte della clientela e/o del fornitore (alla proposta di conciliazione preparata dall'Organo di conciliazione o a una controproposta della controparte nel corso delle trattative di conciliazione). In 22 casi i fornitori hanno dovuto presentare osservazioni sulle richieste di conciliazione dei clienti e in 17 casi l'Organo di conciliazione ha dovuto redigere le proposte di conciliazione.

Procedure di conciliazioni terminate con successo

In 337 casi, l'Organo di conciliazione ha elaborato una proposta di conciliazione, ciò che rappresenta una diminuzione rispetto all'anno precedente (2018: 510).

Delle 337 proposte di conciliazione preparate, 259 sono state accettate da entrambe le parti e le procedure di conciliazione si sono concluse con successo. Ciò corrisponde a una percentuale di successo di circa il 77%, superiore dell'8% rispetto all'anno precedente (2018: 69%).

78 proposte di conciliazione sono state respinte da una o da entrambe le parti e la procedura di conciliazione si è dovuta concludere come fallita.

Le ragioni che hanno portato al rifiuto della proposta di conciliazione sono molteplici: l'Organo di conciliazione di solito non propone un compromesso fra le parti se il fornitore ha avuto un atteggiamento corretto. Un cliente non viene ricompensato, rivolgendosi all'Organo di conciliazione, se è responsabile dei comportamenti che hanno condotto alla controversia. Infine, il comportamento di alcuni fornitori di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto che, pur essendo giuridicamente obbligati a partecipare alla procedura di conciliazione, hanno rifiutato di esaminare o firmare le rispettive proposte di conciliazione, ha condotto al fallimento della procedura.

Ritiro delle richieste di conciliazione

Nell'anno in esame, il numero di ritiri di richieste di conciliazione da parte dei clienti è sceso da 449 a 227 rispetto all'anno precedente, il che si spiega con il forte calo del numero di casi ricevuti nell'anno in esame. Il 40% dei casi archiviati alla fine dell'anno in esame sono stati chiusi da clienti che hanno ritirato la richiesta di conciliazione (2018: 47%).

Percentuale di casi chiusi con il ritiro

2019	40%
2018	47%

2017	45%
2016	48%
2015	48%
2014	37%
2013	29%
2012	31%
2011	34%
2010	19%
2009	1%
2008	9%

La tendenza già osservata negli anni precedenti secondo la quale i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto prendono contatto con i clienti in seguito all'avvio della procedura di conciliazione è rimasta pressoché invariata nell'anno in esame. Quest'evoluzione è da ricondurre al fatto che i fornitori tentavano sistematicamente di trovare un accordo al di fuori della procedura di conciliazione, il che ha comportato una riduzione dei costi procedurali. Se è stato possibile raggiungere un accordo, i clienti di solito hanno ritirato la loro richiesta di conciliazione. Se non hanno ritirato la richiesta di conciliazione, l'Organo di conciliazione ha elaborato una proposta di conciliazione con brevi considerazioni sulla base delle proposte di conciliazione inviate ai clienti dai fornitori.

In questi casi, l'avvio della procedura di conciliazione ha indotto i fornitori a contattare le/i clienti e a raggiungere un accordo direttamente con loro. Di conseguenza, l'avvio della procedura ha favorito la ricerca di una soluzione tra le parti.

In generale si osserva quindi una tendenza secondo cui, sia i fornitori di servizi di telecomunicazione che i fornitori di servizi a valore aggiunto, cercano di trovare una soluzione con i propri clienti prima di avviare una procedura di conciliazione. Tuttavia, anche dopo l'avvio della procedura di conciliazione con l'Organo di conciliazione, i fornitori tentano di evitare una proposta di conciliazione dell'Ombudsman così da limitare i costi della procedura di conciliazione. Spesso si tratta semplicemente di salvarsi la reputazione, rifiutando la proposta dell'Ombudsman e raggiungendo autonomamente una soluzione con i propri clienti, corrispondente alla proposta dell'Ombudsman, una volta conclusa la

procedura. Tale atteggiamento non deve essere considerato negativamente visto che permette di trovare soluzioni soddisfacenti nelle controversie civili tra i clienti e i fornitori di servizi di telecomunicazione o i fornitori di servizi a valore aggiunto.

Valore litigioso

Il valore litigioso è stato registrato statisticamente dal 2007 ed è passato da 352 a 371 franchi nell'anno in esame rispetto al 2018.

Evoluzione dell'importo in contestazione	
2019	371 CHF
2018	352 CHF
2017	276 CHF
2016	322 CHF
2015	444 CHF
2014	421 CHF
2013	446 CHF
2012	413 CHF
2011	424 CHF
2010	740 CHF
2009	937 CHF
2008	1'200 CHF
2007	750 CHF

Non è possibile individuare una determinata tendenza, si deve piuttosto ipotizzare una distribuzione casuale nei diversi anni presi in esame. Ad esempio, le tariffe roaming relative all'utilizzo di dati mobili oppure i contratti controversi con una durata minima di 24 mesi e un canone mensile elevato sono caratterizzati da importi elevati. A causa dell'alto livello di notorietà dell'Organo di conciliazione, tuttavia, anche i clienti che facevano valere un esiguo valore litigioso si sono rivolti all'Organo di conciliazione.

Lingua delle/dei clienti

Le procedure vengono eseguite nelle tre lingue ufficiali secondo la lingua con cui il cliente introduce la richiesta.

Delle 2'379 richieste e casi, il 66,7% è stato inoltrato all'Organo di conciliazione in tedesco, il 30,6% in francese e il 2,8% in italiano.

Distribuzione delle lingue delle/dei clienti

Tedesco	66,7%
Francese	30,6%
Italiano	2,8%

Tipo di clientela

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

Spese e emolumenti di procedura

Nell'anno in esame, l'Organo di conciliazione ha emesso un totale di 675 fatture per spese procedurali riguardanti le procedure di conciliazione concluse. 518 fatture riguardavano i pagatori in anticipo e 157 i pagatori per singolo caso. 568 fatture sono state emesse a carico di fornitori di servizi di telecomunicazione e 107 a carico di fornitori di servizi a valore aggiunto.

Dal mese di luglio 2018, la tassa di procedura di CHF 20.- non è più a carico dei fornitori di servizi di telecomunicazione rispettivamente di servizi a valore aggiunto coinvolti nelle procedure di conciliazione, ma deve essere saldata dalle/dai clienti. La tassa di procedura, che si basa sull'art. 12c cpv. 2 LTC, è stata riscossa dalla clientela al termine di ogni procedura.

Nell'anno in esame sono stati presentati al Tribunale amministrativo federale cinque reclami di due fornitori di servizi a valore aggiunto contro la decisione di pagamento della procedura di conciliazione e un reclamo da parte di un cliente inoltrato contro la tassa di procedura di CHF 20.-. Dei cinque reclami di due fornitori di servizi a valore aggiunto, tre sono stati ritirati. Un reclamo era ancora pendente al 31 dicembre 2019 e un altro è stato deciso a favore dell'Organo di conciliazione con la [sentenza del Tribunale amministrativo federale del 23 luglio 2019](#). Il Tribunale amministrativo federale non è entrato nel merito del ricorso del cliente riguardante le spese di procedura perché il ricorrente non aveva pagato l'anticipo delle spese processuali.

Procedimento ai sensi della Legge sulla trasparenza

Nella sua sentenza del 26 marzo 2019, il Tribunale amministrativo federale ha stabilito che il rifiuto della richiesta di accesso ai dati statistici relativi alle attività di conciliazione dell'Organo di conciliazione delle telecomunicazioni violava la Legge sulla trasparenza.

La questione principale della presente procedura è stato quello di stabilire se l'Organo di conciliazione sia o meno soggetto alla Legge sulla trasparenza. Di seguito è riportata una breve *sintesi* della sentenza del Tribunale amministrativo federale:

La Legge sulla trasparenza (LTras) si applica da un lato all'Amministrazione federale, ma anche alle organizzazioni di diritto privato che non appartengono all'Amministrazione federale, nella misura in cui emanano decreti o decisioni di prima istanza ai sensi dell'art. 5 PA. La sentenza afferma che l'Organo di conciliazione non è né un'unità amministrativa federale centralizzata né decentrata, ma un organo esterno all'amministrazione.

Inoltre, il Tribunale amministrativo federale ha dovuto esaminare se la richiesta di accesso del ricorrente riguardava documenti ufficiali concernenti direttamente la procedura di emissione di una decisione ai sensi della Legge federale sulla procedura amministrativa. È assodato che l'Organo di conciliazione ha la competenza di emettere decisioni in relazione all'imposizione di tasse di procedura. Il tribunale dichiara però che anche tutte le altre attività dell'Organo di conciliazione sono determinanti e devono essere prese in considerazione per l'emissione di una decisione di spese. L'imposizione rispettivamente l'emanazione di una decisione di spese non può quindi essere effettuata in modo autonomo dall'intera attività dell'Organo di conciliazione. Al contrario, esiste in linea di principio una stretta connessione tra l'imposizione di spese procedurali sotto forma di decisione e le altre attività dell'Organo di conciliazione. Il Tribunale amministrativo federale ha concluso che i documenti richiesti dal ricorrente riguardavano dunque direttamente la procedura d'emissione di una decisione sulle tasse ai sensi della Legge sulla procedura amministrativa. La questione delle spese non poteva dunque essere artificialmente separata dall'attività di conciliazione e resa indipendente. Pertanto, l'Organo di conciliazione, in virtù della sua competenza di emettere decisioni, è soggetto al campo di applicazione personale della Legge sulla trasparenza.

Dopo aver definito il campo d'applicazione personale ed esser giunto alla conclusione che l'Organo di conciliazione è soggetto alla Legge sulla trasparenza, il Tribunale amministrativo federale ha esaminato il campo d'applicazione materiale. Al riguardo ha principalmente esaminato le eccezioni al campo di applicazione materiale previste dalla Legge sulla trasparenza. In particolare, il Tribunale amministrativo federale ha constatato che:

- l'Organo di conciliazione non doveva essere qualificato come tribunale o tribunale arbitrale ed era di fatto soggetto al campo di applicazione della Legge sulla trasparenza,
- i dati statistici dovevano essere qualificati come documenti ufficiali ai sensi dell'articolo 5 capoverso 1 della Legge sulla trasparenza, in quanto le informazioni ivi contenute si riferiscono all'adempimento di un compito pubblico,
- L'art. 48 cpv. 4 OST non costituisce una disposizione speciale ai sensi dell'art. 4 LTras.

Secondo il Tribunale amministrativo federale occorre una base legale formale mentre la competenza generale del Consiglio federale per l'emanazione di ordinanze in materia di diritto delle telecomunicazioni non è sufficiente per potersi discostare dalle disposizioni della Legge sulla trasparenza. L'art. 48 cpv. 4 OST, quale disposizione a livello di ordinanza, non è sufficiente per essere considerata una disposizione speciale ai sensi dell'art. 4 LTras.

Il Tribunale amministrativo federale ha quindi esaminato se sussisteva un'eccezione ai sensi dell'art. 7 cpv. 1 LTras. Si è giunti alla conclusione che il rischio di danni rivendicati dall'Organo di conciliazione in relazione alla divulgazione di segreti commerciali sembrava essere puramente ipotetico, soprattutto considerando che non si trattava di interessi di società concorrenti ma di clienti che potevano essere interessati a tali informazioni. Il Tribunale amministrativo federale ha inoltre fatto riferimento al sondaggio fatto presso i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto effettuato dall'Organo di conciliazione nel 2015, con il quale era giunto alla conclusione che non era stato possibile dimostrare alcuna intrusione effettiva nella sfera privata della persona, che raggiungesse una certa intensità. L'autorità precedente non aveva quindi dato per scontato, all'epoca, che vi fossero seri interessi di riservatezza da parte dei fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto preponderanti rispetto agli interessi della divulgazione dei dati.

Infine, si doveva ancora esaminare se la divulgazione dei dati fosse contraria alla protezione dei dati personali. Il Tribunale amministrativo federale ha dichiarato che i dati richiesti non possono essere resi anonimi senza che perdano il necessario contenuto informativo (cfr. art. 9 cpv. 1 e 2 LTras in combinato disposto con l'art. 19 cpv. 1bis LPD). Pertanto, i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto interessati devono essere sempre consultati prima della decisione definitiva di concedere l'accesso dei dati, con la possibilità di presentare osservazioni entro dieci giorni (cfr. art. 11 cpv. 1 LTras). Solo in questo modo si può realizzare correttamente la ponderazione degli interessi prevista dalla legge tra l'interesse pubblico a concedere la disponibilità dei dati e quello privato della tutela della sfera privata dei fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto toccati dalla divulgazione dei dati. Il diritto ad essere sentiti non aveva validità assoluta, ma era soggetto a una riserva di attuazione. Tuttavia, la rinuncia al diritto di essere sentiti poteva essere considerata solo in casi eccezionali e richiedeva un'adeguata giustificazione. Una tale eccezione non esiste però nella fattispecie menzionata, pertanto le persone interessate devono essere consultate.

Il Tribunale amministrativo federale ha così annullato la decisione impugnata dell'Organo di conciliazione dell'8 febbraio 2018 e ha rinviato la questione all'istanza inferiore per una nuova decisione. Non sono state addebitate spese all'Organo di conciliazione quale istanza inferiore in questo procedimento.

In seguito alla decisione del Tribunale amministrativo federale, l'Organo di conciliazione ha nuovamente condotto un'audizione con i fornitori interessati e, dopo aver soppesato i vari interessi in causa, ha deciso di trasmettere i dati statistici al giornalista. Due fornitori hanno successivamente richiesto una procedura di conciliazione con l'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza. In entrambi i procedimenti è stato raggiunto un accordo sul rilascio dei dati. I dati statistici dell'Organo di conciliazione, compresi i nomi dei fornitori, sono stati pubblicati da [SRF](#) e riassunti in un [rapporto radio del 14 novembre 2019](#).

Contatti con i media

Nell'anno in esame l'Organo di conciliazione è stato contattato da diversi media per dare informazioni e interviste. Sulle attività dell'Organo di conciliazione sono apparsi diversi articoli su giornali e servizi online. Le trasmissioni radiofoniche prevedevano anche interviste o citazioni e segnalavano l'esistenza dell'Organo di conciliazione.

Il team dell'Organo di conciliazione

Nel 2019, il team dell'Organo di conciliazione era composto dalle seguenti collaboratrici e dai seguenti collaboratori (in ordine alfabetico):

- Beatrix Carelli, collaboratrice amministrativa (80%)
- Michèle Lenz, giurista (50%)
- Stéphanie Perroud, giurista (80%; 20% dal 16.9.2019)
- Eleonora Rhyn, giurista (50%; vice Ombudsman)
- Marina Rickenbacher, giurista (20–50%);
- Oliver Sidler, Dr. iur., avvocato (60% ; Ombudsman)
- Coline Steullet-Scherrer, giurista (50%; vice Ombudsman)
- Mara Vassella, giurista (50%)

Ringrazio il team dell'Organo di conciliazione per l'ottimo lavoro svolto nell'anno preso in esame. Senza la motivazione delle collaboratrici/dei collaboratori, difficilmente avrebbe potuto essere svolto l'incarico di responsabilità.

Dott. Oliver Sidler, Ombudsman

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).

La Fondazione ombudscm

La Fondazione ha lo scopo non lucrativo di mettere a disposizione 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 opera per conto dell'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM).

Nell'esercizio 2019 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)
- Sophie Michaud Gigon (Fédération romande des consommateurs)

Rappresentanti dei fornitori di servizi di telecomunicazione:

- Marcel Huber (Sunrise Communications SA)
- Melanie Schefer Bräker (Swisscom (Svizzera) SA)

Rappresentanti di fornitori di servizi a valore aggiunto:

- Markus Schürpf (Twister Interactive SA - (dal settembre 2019).

In qualità di organo supremo, il Consiglio di fondazione gestisce e rappresenta esternamente la Fondazione in tutti i compiti non delegabili. Esso determina la strategia globale e ne controlla l'attuazione.

Il Consiglio di fondazione ha tenuto le sue riunioni ordinarie nell'anno in esame il 21 marzo 2019 e il 12 settembre 2019.

Le autorità di vigilanza

Ai sensi dell'art. 12c LTC, l'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) è mandante dell'incarico e autorità di vigilanza. L'UFCOM ha affidato alla Fondazione ombudscom il compito di avviare le procedure di conciliazione sulla base di un contratto amministrativo stipulato con essa. Il contratto amministrativo che trasferisce le competenze per svolgere le procedure di conciliazione alla Fondazione ombudscom è durato dal 2013 fino al 2018 ed è stato prorogato per altri cinque anni nel 2018.

Conto annuale con rapporto di revisione

Relazione dell'ufficio di revisione

conto annuale
al 31 dicembre 2019

della

Fondazione ombudscom

Berna

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

Gümligen, 17. Giugno 2020

In qualità di ufficio di revisione abbiamo verificato il conto annuale (bilancio e conto d'esercizio) della Fondazione ombudscom per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019.

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

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

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

~~TBC Revisions GmbH~~

A. Tringaniello
Revisore responsabile

Allegato: conto annuale

BILANCIO AL 31 DICEMBRE 2019 A CONFRONTO CON L'ANNO PRECEDENTE

<u>ATTIVI</u>	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
<u>Attivo circolante</u>		
<u>Liquidità</u>		
Cassa	CHF 200.30	CHF 320.10
Postfinance 89-784503-6	" 1'216'852.20	" 1'088'028.65
Postfinance 15-026040-0	" 19'081.07	" 5'533.00
BEKB conto corrente 16 269.117.6.40	" 77'878.32	" 251'547.53
Totale liquidità	<u>CHF 1'314'011.89</u>	<u>CHF 1'345'429.28</u>
<u>Crediti risultanti da forniture e prestazioni</u>		
Crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF 178'379.80	CHF 313'854.85
Delcredere	" -149'034.01	" -141'346.85
Totale crediti risultanti da forniture e prestazioni	<u>CHF 29'345.79</u>	<u>CHF 172'508.00</u>
<u>Altri crediti a breve termine</u>		
BEKB deposito cauzionale 42 4.243.170.34	CHF 25'734.25	CHF 25'725.40
BEKB deposito cauzionale 42 5.879.819.80	" 6'300.55	" 0.00
Credito Echovox SA	" 18'342.00	" 4'302.20
Totale altri crediti a breve termine	<u>CHF 50'376.80</u>	<u>CHF 30'027.60</u>
<u>Scorte e prestazioni di servizi non fatturate</u>		
Prestazioni di servizi non fatturate	CHF 44'000.00	CHF 0.00
<u>Delimitazioni contabili attive</u>		
Delimitazioni contabili attive	CHF 68'821.10	CHF 37'536.95
Totale attivo circolante	<u>CHF 1'506'555.58</u>	<u>CHF 1'585'501.83</u>
<u>Attivi immobilizzati</u>		
<u>Beni mobili</u>		
Mobilio d'ufficio	CHF 1.00	CHF 1.00
Totale attivi immobilizzati	<u>CHF 1.00</u>	<u>CHF 1.00</u>
TOTALE ATTIVI	<u>CHF 1'506'556.58</u>	<u>CHF 1'585'502.83</u>

<u>PASSIVI</u>	<u>31.12.2019</u>		<u>31.12.2018</u>	
<u>Capitale di terzi a breve termine</u>				
<u>Debiti da forniture e prestazioni</u>				
Debiti da forniture e prestazioni	CHF	27'956.85	CHF	4'153.05
<u>Altri debiti a breve termine</u>				
Debiti imposta sul valore aggiunto	CHF	27'076.90	CHF	41'777.35
<u>Risconti passivi e accantonamenti a breve termine</u>				
Risconti passivi	CHF	35'851.00	CHF	45'775.71
Ritorno dell'eccedenza dei ricavi accumulati	"	3'682.58	"	149'067.17
Accantonamento eccedenza dei ricavi	"	744.05	"	34'400.00
Pagamenti anticipati Swisscom (Svizzera) SA	"	230'347.55	"	224'372.85
Pagamenti anticipati UPC Svizzera Sagl	"	245'992.75	"	218'982.75
Pagamenti anticipati Salt SA	"	359'269.80	"	307'521.80
Pagamenti anticipati Sunrise Communications SA	"	265'548.50	"	245'935.55
Pagamenti anticipati TalkTalk SA	"	40'086.60	"	43'516.60
Totale risconti passivi e accantonamenti a breve termine	CHF	1'181'522.83	CHF	1'269'572.43
Totale capitale di terzi a breve termine	CHF	1'236'556.58	CHF	1'315'502.83
<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	1'506'556.58	CHF	1'585'502.83

CONTO D'ESERCIZIO DEL 2019 A CONFRONTO CON L'ANNO PRECEDENTE

	<u>2019</u>		<u>2018</u>	
<u>RICAVO NETTO</u>				
Spese procedurali dei pag. per singolo caso	CHF	165'468.24	CHF	408'777.80
Spese procedurali dei pagatori in anticipo	"	602'034.95	"	796'417.75
Emolumenti procedurali	"	12'356.42	"	5'778.35
Modifiche Delcredere	"	-7'687.16	"	-63'332.70
Modificare prestazioni di servizi non fatturate	"	44'000.00	"	0.00
TOTALE RICAVO NETTO	CHF	816'172.45	CHF	1'147'641.20
Stipendi	CHF	-571'316.40	CHF	-667'592.45
Compensi per il Consiglio di Fondazione	"	-35'000.00	"	-31'750.00
Prestazioni sociali	"	-87'184.75	"	-109'413.35
Formazione continua	"	-6'310.00	"	-475.00
Spese accessione per il personale	"	-4'706.95	"	-6'930.25
CONTRIBUTO DI COPERTURA 1	CHF	111'654.35	CHF	331'480.15
<u>ALTRI COSTI D'ESERCIZIO</u>				
Canone di locazione e spese condominiali	CHF	-59'710.95	CHF	-59'710.60
Manutenzione e sostituzione del mobilio d'ufficio	"	-3'100.55	"	-6'130.35
Assicurazioni di beni materiali	"	-1'486.80	"	-1'486.80
Materiale per l'ufficio	"	-1'024.75	"	-3'399.85
Telefono / fax / spese d'affrancatura	"	-8'274.15	"	-11'501.10
Spese d'informatica	"	-15'750.60	"	-24'050.90
Costi giuridici / contabilità / revisione	"	-25'516.00	"	-36'746.70
Libri / riviste	"	-2'424.00	"	-125.55
Spese pubblicitarie / materiale pubblicitario	"	-112.00	"	-610.60
Spese di rappresentanza	"	-10'649.60	"	-10'508.75
Spese di rappresentanza del Con. di Fondazione	"	-887.50	"	-2'242.80
Emolumenti / tasse / permessi	"	-9'650.00	"	-9'800.00
TOTALE ALTRI COSTI D'ESERCIZIO	CHF	-138'586.90	CHF	-166'314.00
Ammortamenti	CHF	-2'154.00	CHF	-7'757.40
RISULTATO D'ESERCIZIO PRIMA DEL RISULTATO FINANZIARIO	CHF	-29'086.55	CHF	157'408.75
Spese finanziarie	CHF	-540.40	CHF	-586.63
Ricavo finanziario	CHF	1'325.75	CHF	12.85
Proventi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF	4'405.00	CHF	29'540.20
Costi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF	-9'759.75	CHF	-2'908.00
Realizzazione accantonamento eccedenza dei ricavi	CHF	0.00	CHF	-34'400.00
Risoluzione accantonamento eccedenza dei ricavi	CHF	34'400.00	CHF	0.00
Rimborso dell'eccedenza dei ricavi	CHF	-744.05	CHF	-149'067.17
RISULTATO ANNUALE	CHF	0.00	CHF	0.00