
ombudscom

Relazione annuale 2010

dell'ufficio di conciliazione della telecomunicazione

Indice

Prefazione del Presidente.....	3	Casi	12
Prefazione dell'ombudsman	4	Procedure di conciliazione riuscite con successo	13
L'ufficio di conciliazione e l'ombudsman	5	Casi pendenti	14
La procedura di conciliazione in breve	6	Valore della causa	15
Le categorie di casi.....	6	Lingua e tipi di reclamanti.....	15
Caso breve	7	Motivi della controversia	15
Caso normale.....	7	Servizi non richiesti.....	15
Stralcio dal ruolo	7	Roaming	18
Le spese procedurali.....	8	Servizi a valore aggiunto	20
Spesa forfettaria per un singolo caso.....	8	Blocco, annullamento dei servizi, disdetta contrattuale (tasse ammini- strative), Condizioni Generali	24
Fatturazione individuale.....	8	Qualità dei servizi, servizio clienti	25
Pagatori in anticipo e pagatori per singolo caso	9	Esempi di casi e consigli	26
Ricorsi al Tribunale amministrativo federale	9	Bilancio: Attivo	39
Retrospezione e resoconto sulle cifre	10	Bilancio: Passivo	40
Numero delle conciliazioni e dei successi	10	Conto economico	41
Richieste	12	Relazione sulla revisione.....	42
		Il team di ombudscom e la Fondazione ombudscom.....	43

Fin dall'anno precedente, il numero delle richieste e dei casi rivolti a ombudscom è aumentato del 13%. Dietro a queste richieste e a questi casi vi sono clienti di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto che hanno un problema con il loro fornitore e che non sono riusciti a risolverlo direttamente con lui. Nella maggior parte dei casi si tratta di problemi che riguardano la risoluzione del contratto oppure il blocco o l'annullamento dei servizi. Sono fortemente aumentate anche le segnalazioni in merito ai servizi non richiesti e al marketing telefonico. I casi di conciliazione presentano mediamente un valore della controversia pari a CHF 740.-. Nel quasi 86% dei casi che sono stati conclusi nell'anno precedente, ombudscom è riuscita ad ottenere una conciliazione accettata da entrambe le parti coinvolte.

Questi dati dimostrano, da un lato, che ad ombudscom spetta un compito molto importante per quanto riguarda il rapporto tra le/i clienti e i fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto. Dall'altro, documentano il successo dell'attività di conciliazione di ombudscom stessa.

I servizi di telecomunicazione e a valore aggiunto sono elementi di un mondo frenetico, caratterizzato dalla tecnica, nel quale i contratti vengono spesso stipulati automaticamente, senza un contatto personale e senza consulenza. Spesso i cambiamenti tecnologici portano ad adattamenti nell'offerta o allo sviluppo di nuovi servizi, le cui Condizioni Generali non sempre risultano chiare per le/i clienti. Per questo motivo,

per le/i clienti di tali servizi è importante – dopo il fallimento dei contatti diretti volti a trovare una soluzione – potersi rivolgere ad un ufficio di conciliazione neutrale che ben s'intenda dei suddetti problemi.

Il Dr. Oliver Sidler, in qualità di ombudsman e di direttore di ombudscom, ha differenziato gli svolgimenti della procedura e li ha resi più efficaci. Nonostante l'aumento di lavoro, è riuscito, ed insieme a lui anche il ringiovanito team di ombudscom, a risolvere i casi e a sottoporre alle parti una proposta di conciliazione ponderata. L'alto tasso di successi è la prova del fatto che si offre un lavoro qualitativamente elevato. La collaborazione con il Dr. Oliver Sidler ed il suo team risulta eccellente anche dal punto di vista del Consiglio di Fondazione. L'ombudsman e il Consiglio di Fondazione si impegnano per trovare nuove soluzioni alle sfide che si pongono in merito all'adattamento del Regolamento sugli emolumenti ai costi reali di una conciliazione, in modo da poter garantire sempre più l'adeguatezza dei prezzi.

In questa sede non vorrei inoltre mancare di ringraziare le mie colleghe e i miei colleghi del Consiglio di Fondazione per la straordinaria collaborazione costruttiva e il buon ambiente di lavoro durante le riunioni del Consiglio di Fondazione.

*Prof. Dr. Christian Schwarzenegger
Presidente del Consiglio della Fondazione*





Nell'anno 2010 si è nuovamente registrato un aumento dei casi pari a circa due terzi. Questa forte crescita rispecchia la situazione dell'accresciuta concorrenza sul mercato dei fornitori di servizi di telecomunicazione. È soprattutto nel settore della telefonia fissa che è

stata acquisita più clientela. Le/i clienti hanno concluso contratti al telefono che non desideravano e in molti casi l'ufficio di conciliazione ha potuto dimostrare il mancato perfezionamento del contratto stesso. Tuttavia, anche i casi riguardanti i servizi a valore aggiunto non sono diminuiti. I prezzi massimi non rispettati, oppure i servizi promessi e non mantenuti sono solo alcuni dei temi di cui ombudscom si è dovuta occupare. All'ufficio di conciliazione sono state rivolte anche molte richieste riguardanti i fornitori di servizi a valore aggiunto che propongono le proprie offerte tramite numeri con prefissi comuni e che inviano le fatture per posta. Dal momento che tali fornitori non sono fornitori di servizi di telecomunicazione, non rientrano nel campo di competenza dell'ufficio di conciliazione. Tutto ciò porta ad una situazione insoddisfacente, poiché all'ufficio di conciliazione si possono rivolgere solo quelle/quei clienti cui, tramite la fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione, sono stati fatturati dei servizi a valore aggiunto.

L'ufficio di conciliazione ha continuamente dovuto trattare i rinnovi dei contratti con modalità di disdetta limitate. Per quanto ci consta, nel

caso dei cosiddetti contratti «roll-over», dopo il raggiungimento della durata minima contrattuale e di un rinnovo automatico, riteniamo che le possibilità di disdetta siano insoddisfacenti ed orientate unilateralmente agli interessi dei fornitori. Per questa ragione, nelle proposte di conciliazione è sempre stato proposto un termine di disdetta più breve. È motivo di compiacimento il fatto che già alcune delle grandi fornitrici di servizi di telecomunicazione abbiano rinunciato al rinnovo fisso di un anno.

La trasparenza dei prezzi – non solo nel caso dei fornitori di servizi a valore aggiunto – ha dato adito a diversi reclami. Alcune inserzioni ed informazioni sulle pagine web dei fornitori contenevano indicazioni sui prezzi che non potevano essere confrontate con quelle di altri fornitori. In molti casi mancavano informazioni sulla necessaria tassa d'allacciamento per il collegamento della telefonia fissa. Qui si ha ancora bisogno di recuperare e nelle nostre proposte di conciliazione lo abbiamo segnalato.

Anche se il tasso delle procedure di conciliazione concluse con successo, pari quasi all'86%, rispetto all'anno precedente è leggermente diminuito, la qualità delle proposte di conciliazione ed in particolare quella delle esposizioni giuridiche è ancora migliorata. Al riguardo devo ringraziare il team di ombudscom che anche durante quest'anno ha svolto un lavoro eccellente. Il Consiglio di Fondazione e le Autorità di sorveglianza ci sostengono nel nostro operato.

*Dr. Oliver Sidler
ombudsman*

L'ufficio di conciliazione e l'ombudsman

Dal 1° luglio 2008, ombudscom, l'ufficio di conciliazione della telecomunicazione, esercita la propria attività secondo il mandato e sulla base del contratto amministrativo con l'Ufficio Federale della Comunicazione (UF-COM) in qualità di fondazione (art. 12 c della Legge del 30 aprile 1997 sulle telecomunicazioni, LTC, RS 784.10). Esso fa da tramite tra le/i clienti dei fornitori svizzeri di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto in caso di controversie civili che non riescono a risolvere tra di loro in maniera appagante. L'ufficio di conciliazione è obbligato ad un'assoluta neutralità. Esso non rappresenta né gli interessi della parte che si rivolge all'ufficio di conciliazione stesso, né quelli della controparte. In conformità a ciò, l'ufficio di conciliazione non può seguire nessuna qualsivoglia direttiva di un'altra persona, organo o istituzione. L'ufficio di conciliazione non ha nessuna facoltà di dare direttive (art. 43 dell'Ordinanza sui servizi di telecomunicazione, OST, RS 784.101.1). Esso decide in maniera indipendente riguardo alla sua competenza e all'avvio di una procedura di conciliazione (art. 2 cpv. 2 del regolamento procedurale) ed elabora una proposta di conciliazione equa (art. 45 cpv. 4 OST).

L'ufficio di conciliazione è presieduto dal Dr. Oliver Sidler in qualità di ombudsman. Per quanto riguarda l'attività di conciliazione, egli non sottostà a nessuna direttiva, è libero da qualsiasi vincolo d'interessi ed esercita il proprio compito in maniera indipendente, imparziale, trasparente ed efficiente. Egli si assicura, in particolare, che le persone cui è affidato il compito di risolvere le controversie dispongano delle qualifiche professionali richieste e che si attengano al diritto vigente.

La procedura di conciliazione in breve

La procedura di conciliazione viene condotta principalmente per iscritto. Le richieste di conciliazione sono accettate se presentate (online o per posta) tramite il formulario previsto. La procedura di conciliazione può essere avviata se:

- nessun tribunale o tribunale arbitrale si sta già occupando della medesima questione,
- la parte richiedente dimostra attendibilmente di aver precedentemente tentato di trovare un accordo con l'altra parte - in questo caso 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 - e

- l'istanza di conciliazione non risulta palesemente indebita.

Se i requisiti previsti dall'art. 5 cpv. 1 del regolamento procedurale sono soddisfatti, ombudscom avvia la procedura di conciliazione e richiede al fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto di prendere posizione in merito e di fornire ulteriori documenti utili. I fornitori coinvolti sono tenuti a partecipare alla procedura di conciliazione (art. 47 OST).

Le categorie di casi

A partire dal 1° gennaio 2010, la procedura è stata suddivisa in diverse categorie di casi: caso breve, caso normale o stralcio dal ruolo.

Caso breve

Se la presa di posizione del fornitore di servizi di telecomunicazione e/o di servizi a valore aggiunto contiene una proposta volta al componimento della controversia, questa viene inoltrata alla/al cliente affinché possa prendere una posizione in merito. La/Il cliente può accettare la proposta del fornitore di servizi di telecomunicazione e/o di servizi a valore aggiunto oppure deferire un'ultima controproposta. Se le parti si accordano durante lo scambio di scritti - tutt'al più doppio - l'ombudsman invia loro l'esito delle trattative di conciliazione per essere firmato.

Caso normale

Se nell'ambito dello scambio di scritti non si raggiunge alcun accordo, viene elaborata una proposta di conciliazione sulla base

delle affermazioni delle parti, dei documenti inoltrati e dei principi giuridici. Se la/il cliente e il fornitore di servizi di telecomunicazione e/o di servizi a valore aggiunto concordano con la proposta di conciliazione e quest'ultima viene sottoscritta da entrambe le parti, la procedura di conciliazione si conclude con successo. La procedura è conclusa anche nel caso in cui una o entrambe le parti non accettino la proposta di conciliazione.

Stralcio dal ruolo

La procedura di conciliazione può altresì essere conclusa tramite il ritiro dell'istanza di conciliazione da parte della/del cliente. Fondamentalmente, le parti hanno la possibilità di adire le vie legali ordinarie anche dopo la conclusione della procedura di conciliazione.



Le spese procedurali

Dopo l'avvio della procedura di conciliazione, se i requisiti per subentrarvi sono soddisfatti e il fornitore interessato è stato invitato a fornire la propria presa di posizione, la procedura di conciliazione diventa soggetta al pagamento. Alla conclusione della procedura di conciliazione, al fornitore si fatturano le spese procedurali. I clienti versano una tassa d'elaborazione fino ad un massimo di CHF 20.-.

Spesa forfettaria per un singolo caso

Il regolamento sugli emolumenti del 2009 prevedeva una spesa forfettaria generale per un singolo caso pari a CHF 1'430.- IVA esclusa. Il suddetto regolamento è stato rielaborato e, con il 1° gennaio 2010, sono state introdotte tre nuove categorie di casi con una diversa spesa forfettaria per singolo caso:

- Stralcio dal ruolo CHF 283.- IVA esclusa: con lo stralcio dal ruolo la procedura si conclude in seguito al ritiro della propria richiesta di conciliazione da parte della/del cliente.
- Caso breve CHF 802.- IVA esclusa: un caso breve si conclude con l'accordo raggiunto dalle parti nell'ambito dello scambio di scritti.
- Caso normale CHF 1'417.- IVA esclusa: un caso normale si conclude con una proposta di conciliazione, dopo che le parti non sono riuscite a trovare un accordo nell'ambito dello scambio di scritti.

Con questi cambiamenti è stato possibile tener conto del dispendio generato a seconda della categoria del caso.

La fatturazione dei costi procedurali con una spesa forfettaria per singolo caso è stata impugnata da diversi fornitori di servizi di telecomunicazione mediante ricorso al Tribunale amministrativo federale. Con la sentenza del 6 aprile 2010, il Tribunale amministrativo federale ha apprezzato la rielaborazione del Regolamento sugli emolumenti e la suddivisione in diverse categorie o, rispettivamente, in diverse categorie di spese forfettarie per singolo caso. Tuttavia, il Tribunale amministrativo federale ha criticato il fatto che le spese procedurali siano ancora state fatturate ai fornitori con un importo forfettario, circostanza che ha tenuto poco conto del singolo caso. Per ogni singola categoria è infatti necessario stabilire l'importo minimo e massimo fatturabile. La spesa procedurale individuale da fissare dovrà poi oscillare tra questi due importi sulla base della complessità, del valore della causa e del dispendio per il caso concreto.

Fatturazione individuale

Alla luce di questa nuova situazione, il Regolamento sugli emolumenti è stato sottoposto ad una nuova rielaborazione ed è entrato in vigore il 25 maggio 2010. Esso prevede le seguenti spese (art. 2 cpv. 2 del Regolamento sugli emolumenti):

- Stralcio dal ruolo: da CHF 250.- a 800.- IVA esclusa.
- Caso breve: da CHF 500.- a 1'500.- IVA esclusa.
- Caso normale: da CHF 950.- a 3'000.- IVA esclusa.

Con l'art. 2 cpv. 4 il Regolamento sugli emolumenti stabilisce, inoltre, che l'ammontare della spesa procedurale è da determinarsi sulla base della complessità del caso, del dispendio lavorativo, del valore della causa e dell'esito della procedura.

Pagatori in anticipo e pagatori per singolo caso

Per i fornitori sussiste la possibilità di versare le spese procedurali in anticipo (cosiddetti pagatori in anticipo, cfr. l'art. 5 ss. del regolamento sugli emolumenti) oppure per singolo caso (cosiddetti pagatori per singolo caso, cfr. l'art. 10 del regolamento sugli emolumenti). I pagatori in anticipo versano le spese procedurali stabilite dal Consiglio di Fondazione per i casi futuri previsti con sei mesi d'anticipo. I pagamenti anticipati non sono soggetti ad interessi. Il quantitativo di spese procedurali da versare in anticipo è fissato dall'ufficio di conciliazione sulla base degli effettivi casi di conciliazione avuti nel

semestre precedente. Nel caso di fornitori senza un parametro di riferimento, è l'ufficio di conciliazione a decidere in merito alle spese procedurali da versare in anticipo, considerando che debbono essere corrisposte le spese procedurali per almeno due casi.

Tutti gli altri fornitori che non si costituiscono come pagatori in anticipo diventano automaticamente pagatori per singolo caso e debbono versare le spese procedurali previste dal regolamento sugli emolumenti con un aumento del 20%.

Ricorsi al Tribunale amministrativo federale

Anche la fatturazione individuale con decisione sulle spese procedurali ha portato a molti ricorsi al Tribunale amministrativo federale. Nell'anno preso in esame, al Tribunale amministrativo federale sono stati inoltrati 81 ricorsi – per la maggior parte da un unico fornitore – contro decisioni di ombudscom sulle spese procedurali, ricorsi che nell'anno preso in esame non sono ancora stati conclusi. Essenzialmente, con tali ricorsi è stata confutata la competenza dell'ufficio di conciliazione, così come l'ammontare e la proporzionalità delle spese procedurali.

Retrospettiva e resoconto sulle cifre

Numero delle conciliazioni e dei successi

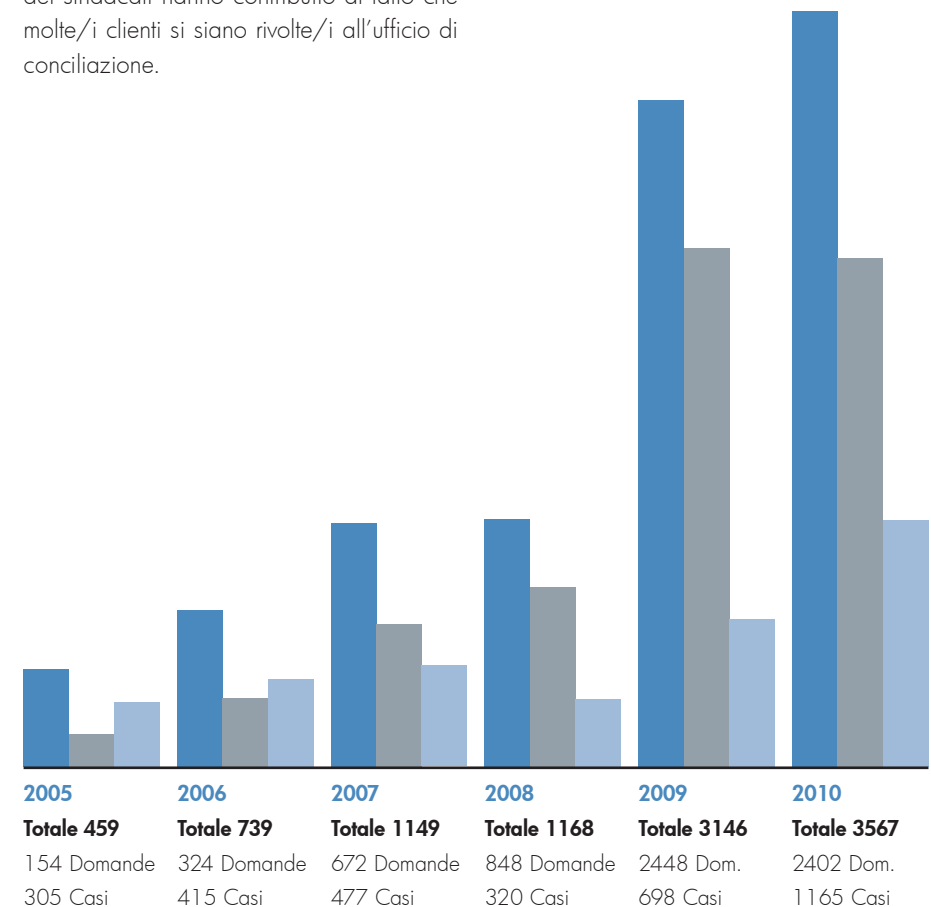
	2010	2009	2008
Casi e richieste	3567	3146	1168
Richieste per avere informazioni/consigli	2402	2448	848
Richieste concluse	2171	2174	–
Richieste divenute un caso	517	437	–
Mancato invio dei documenti	1339	1248	–
Ritiro da parte della/del cliente prima d. presa di posizione	223	325	–
Non competenza	92	164	–
Richieste pendenti alla fine del periodo in esame	231	274	–
Casi	1165	698	320
Conclusi riguardanti i non membri (fino al 30.6.2008)	–	–	36
Conclusi in seguito al ritiro dell'istanza dopo la presa di posizione	164	6	17
Conclusi con una proposta di conciliazione di cui:	686	474	134
Conciliazione ottenuta con successo (caso normale)	234	427	119
Conciliazione fallita (caso normale)	98	47	15
Casi brevi	354	–	–
Conclusione con successo	588 (86%)	427 (90%)	119 (89%)
Casi pendenti alla fine del periodo in esame	315	218	133

Complessivamente, nell'anno preso in esame, ad ombudscom si sono rivolte 3'050 persone (2009: 2'709). Ciò corrisponde a 254 clienti al mese che hanno richiesto assistenza all'ufficio di conciliazione. Ne sono risultati 1'165 casi (2009: 698) e 2'402

richieste (2009: 2'448). A confronto con l'anno precedente, questo dato corrisponde ad un aumento di casi e richieste del 13%. Il numero di persone, salito a 3'050, che nel 2010 si sono rivolte all'ufficio di conciliazione della telecomunicazione, è da

ricondurre all'alto tasso di notorietà di ombudscom. Da un lato, infatti, a partire dal 1° gennaio 2010 i fornitori hanno l'obbligo di informare i/le propri/e clienti, con le fatture inviate, dell'esistenza dell'ufficio di conciliazione (art. 47 cpv. 3 OST). Dall'altro, la relazione dei media, le informazioni delle organizzazioni per la tutela dei consumatori, delle assicurazioni protezione giuridica e dei sindacati hanno contribuito al fatto che molte/i clienti si siano rivolte/i all'ufficio di conciliazione.

Il seguente diagramma illustra l'aumento delle richieste e dei casi a partire dal 2005, anno in cui ombudscom fu costituita come associazione con i fornitori cablecom, Orange, Sunrise e Swisscom:



Richieste

Una richiesta è rilevata statisticamente quando una/un cliente si rivolge per iscritto o telefonicamente all'ufficio di conciliazione e i requisiti necessari per l'avvio di una procedura di conciliazione non sono ancora soddisfatti. Del totale di 3'050 persone che si sono rivolte ad ombudscom nell'anno preso in esame, le richieste sono pari a 2'402. Ciò equivale a due terzi in relazione al totale di richieste e casi pari a 3'567. In confronto all'anno precedente, il numero delle richieste è rimasto quasi uguale (2009: 2'448).

Alla fine dell'anno preso in esame, è stato possibile concludere il 90% di queste richieste a seguito del ritiro della richiesta stessa da parte della/del cliente, della non competenza, del mancato invio dei documenti ancora necessari o perché è stata avviata la procedura di conciliazione. Si evidenzia, in particolare, che ben 1'339 richieste sono state concluse a causa del mancato invio dei documenti. Ciò significa che si è dovuto concludere oltre la metà delle richieste presentate perché le/i clienti non hanno fornito ad ombudscom le informazioni o i documenti richiesti. Da una parte, nell'anno preso in esame, ad ombudscom si sono spesso rivolte/i clienti che non erano correttamente informate/i sull'attività dell'ufficio di conciliazione o, rispettivamente, erano convinte/i che l'ombudsman e l'ufficio di conciliazione tutelassero i loro interessi nei confronti del fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto. L'ufficio di conciliazione le/li ha informate/i sulla sua attività e

le/li ha rinviate/i ai presupposti per l'avvio di una procedura di conciliazione previsti ex art. 5 cpv. 1 del regolamento procedurale: occorre compilare il modulo «Richiesta di conciliazione» indicando i fatti e il fine perseguito, così come dimostrare credibilmente di aver tentato, invano, di trovare una soluzione al problema. Se dalla richiesta o dai documenti inviati non era possibile evincere che la/il cliente avessero già provato a trovare una soluzione con il fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto, di volta in volta l'ufficio di conciliazione ha consigliato loro di rivolgersi al fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto per iscritto, possibilmente tramite raccomandata. Con questo scritto di reclamo la/il cliente doveva esporre la fattispecie e doveva cercare di trovare una soluzione alla controversia. Evidentemente, per molte/i clienti tutto ciò è risultato troppo dispendioso. Come precedentemente indicato, essi supponevano che ombudscom tutelasse i loro interessi e che per questo motivo non fosse necessario intraprendere più nulla che riguardasse la questione. Un altro motivo per cui non è stata avviata la procedura è dovuto al fatto che le parti sono riuscite a trovare un accordo tra di loro.

Alla fine del 2010 erano ancora pendenti 231 richieste. 517 richieste sono state portate avanti come casi.

Casi

Una richiesta o un'istanza di conciliazione diventano un caso nel momento in cui si ap-

pura che tutti i requisiti necessari per l'avvio di una procedura di conciliazione ai sensi dell'art. 5 cpv. 1 del Regolamento procedurale sono soddisfatti e il fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto viene invitato a fornire la propria presa di posizione.

Del totale di 3'050 persone che si sono rivolte all'ufficio di conciliazione nell'anno preso in esame, sono risultati 1'165 casi, dato che corrisponde a circa un terzo rispetto al totale di casi e richieste pari a 3'567. 517 richieste sono state portate avanti come casi. I restanti 648 casi sono risultati da dossiers inviati già completi, tanto che è stato possibile avviare la procedura di conciliazione senza dover indicare la necessità di compilare il modulo per la richiesta di conciliazione o di scrivere un'eventuale lettera di reclamo.

In confronto all'anno precedente con 698 casi, in quello preso in esame si è registrato un aumento degli stessi di due terzi. Ancora una volta ciò è dovuto al cresciuto tasso di notorietà dell'ufficio di conciliazione e dell'attività dello stesso. Inoltre, le/i clienti visitano più spesso il sito web di ombudscom (www.ombudscom.ch), sul quale possono ottenere informazioni sull'avvio della procedura di conciliazione o sulla lettera di reclamo da inviare al fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto o sul modulo per la richiesta d'avvio di una procedura di conciliazione. Complessivamente sono stati inviati più dossiers già completi.

Alla fine del periodo preso in esame è stato possibile concludere 850 casi; al 31 dicembre 2010 risultavano pendenti ancora 315 casi.

Procedure di conciliazione riuscite con successo

Fino alla fine del periodo preso in esame è stato possibile concludere, in totale, 850 dei 1'165 casi, di cui 98 con il fallimento della conciliazione e 588 con il successo della stessa. Questo dato corrisponde ad un tasso di successo pari quasi all'86%, che, al confronto con l'anno precedente, è leggermente diminuito (2009: 90%). Ciò è essenzialmente dovuto al fatto che l'ufficio di conciliazione, nei casi in cui è giunto alla conclusione che il fornitore abbia agito in maniera corretta, non propone più un ulteriore asseccamento da parte del fornitore. Un cliente, nel caso di propria condotta colpevole e di un agire corretto da parte del fornitore non può essere ulteriormente premiato perché si è rivolto ad ombudscom. Questa circostanza ha portato ad un aumento del rifiuto delle proposte di conciliazione da parte delle/dei clienti. In relazione a ciò è parimenti da menzionarsi il fatto che alcuni fornitori, sia di servizi di telecomunicazione, sia di servizi a valore aggiunto, hanno ripetutamente rifiutato le proposte di conciliazione. È infine da notarsi che nell'anno preso in esame il numero dei ritiri delle istanze di conciliazione è salito a 164 (cosiddetto stralcio dal ruolo; 2009: 6). Dato, infatti, che era stata avviata una procedura di con-

ciliazione, molti fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto hanno contattato nuovamente le/i clienti ed hanno raggiunto un accordo al di fuori della procedura di conciliazione stessa.

In 234 delle 588 procedure di conciliazione terminate con successo, l'ufficio di conciliazione della telecomunicazione ha elaborato una proposta di conciliazione (casi normali) che è stata sottoscritta da entrambe le parti. Colpisce il fatto che per due terzi delle procedure terminate con successo si sia trattato di casi brevi. In 345 delle procedure di conciliazione concluse con successo, le parti si sono infatti accordate durante lo scambio di scritti, accordo che ombudscom ha successivamente trascritto e sottoposto alle parti stesse per essere firmato. Le categorie di casi introdotte il 1° gennaio 2010, nell'anno preso in esame hanno dato buona prova di sé.

A causa del notevole aumento delle richieste e dei casi nell'anno preso in esame e in quello precedente, durante i mesi estivi del 2010 non è stato possibile rispettare la durata della procedura di conciliazione di tre mesi prevista ex art. 6 del Regolamento procedurale. L'alto tasso di richieste e di casi ha perciò determinato un ritardo nell'elaborazione delle proposte di conciliazione. Grazie ad un aumento del personale si è riusciti a recuperare questo ritardo già nell'autunno del 2010, tanto che già alla fine del 2010, per la maggior parte dei casi, è stato nuovamente possibile rispettare la durata prevista di tre mesi.

Casi pendenti

Alla fine dell'anno preso in esame risultavano essere ancora pendenti 315 dei 1'165 casi totali, situazione che corrisponde, all'incirca, ad un aumento di 100 casi (2009: 218). Tuttavia, rispetto al notevole aumento dei casi totali (da 698 a 1'165), il numero dei casi ancora pendenti alla fine del periodo preso in esame è accresciuto in maniera minore. Ciò è dovuto da un lato all'introduzione delle diverse categorie di casi (stralcio dal ruolo, caso breve e caso normale) – generalmente, i casi brevi e gli stralci dal ruolo possono essere trattati con più velocità –, dall'altro, come precedentemente indicato, l'aumento del personale dell'ufficio di conciliazione ha permesso di trattare e concludere più casi.

In 80 dei casi pendenti, l'ufficio di conciliazione doveva ancora divenire attivo, o con l'elaborazione di una proposta di conciliazione (in 73 casi), o con il trattamento di un caso o la conclusione di sei di essi. Nei restanti 235 casi, ombudscom era ancora in attesa di una reazione da parte del fornitore o della/del cliente. Per quanto riguarda 107 casi, mancava la presa di posizione del fornitore, in 49 casi mancava la reazione della/del cliente e in 79 casi mancava quella del fornitore o della/del cliente in merito alla proposta di conciliazione. Da notare è l'elevato numero di casi ancora pendenti per i quali si era in attesa della presa di posizione del fornitore. Ciò è dovuto al fatto che, in particolare i nuovi partecipanti sul mercato, siano essi fornitori di servizi di

telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto, non avevano ancora dimestichezza con l'attività di ombudscom. Molto spesso è stato infatti necessario sollecitare tali fornitori, circostanza che ha rallentato tutta la procedura di conciliazione in sé.

Valore della causa

A partire dal 2007, il valore della causa è registrato statisticamente. Nell'anno preso in esame, questo si è ridotto a CHF 740.– (2009: CHF 937.–, 2008: 1'200.–, 2007: CHF 750.–). Per quanto ci consta anche ciò è dovuto al cresciuto tasso di notorietà dell'ufficio di conciliazione. In particolare, l'obbligo dei fornitori di segnalare, su tutte le loro fatture, l'esistenza dell'ufficio di conciliazione ha fatto sì che si siano rivolti a noi più clienti con un esiguo valore della causa o con un valore della causa addirittura inesistente. Al riguardo non riscontriamo alcun trend; piuttosto si tratta di una suddivisione casuale sui diversi anni.

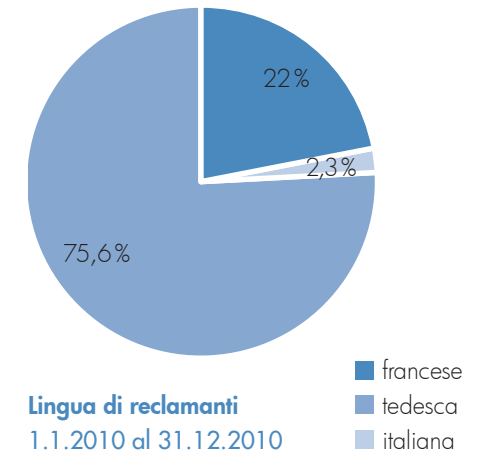
Lingua e tipi di reclamanti

Del totale di 3'567 richieste e casi, il 75,6% dei reclamanti si è rivolto ad ombudscom in lingua tedesca, il 22% in lingua francese e il 2,3% in lingua italiana. Solo 279 richieste o casi sono state inoltrate da aziende (8%); il resto, invece, da privati.

Motivi della controversia

Servizi non richiesti

Per quanto riguarda i motivi della controversia, colpisce il moltiplicarsi delle controversie dovute a servizi non richiesti. Se



nell'anno precedente si contavano solo 91 casi, il numero dei reclami nell'ambito dei servizi non richiesti nel 2010 è quintuplicato, salendo a 442. Rientra in questo motivo della controversia, in particolare, la conclusione non richiesta di un contratto con un altro fornitore di servizi di telecomunicazione oppure il passaggio non desiderato ad un altro fornitore di servizi di telecomunicazione.

Questo notevole aumento rispecchia la situazione dell'accresciuta concorrenza, sul mercato, tra i fornitori di servizi di telecomunicazione. Nell'anno preso in esame, infatti, nel mercato svizzero sono entrati numerosi nuovi fornitori di servizi di telecomunicazione che hanno tentato di attirare nuove/i clienti soprattutto nell'ambito della telefonia fissa. Ciò è avvenuto, in particolar modo, tramite vendite porta a porta, fermando le persone sulla strada e spesso anche per telefono. Le/i clienti che nell'anno

preso in esame si sono rivolte/i all'ufficio di conciliazione a causa di un servizio non richiesto, nella maggior parte dei casi sono state/i contattate/i telefonicamente da uno dei nuovi fornitori di servizi di telecomunicazione. Nel momento in cui hanno poi ricevuto la prima fattura perché il loro allacciamento era stato commutato (preselezione), rimanevano sbigottiti di fronte a quest'apparente conclusione di un contratto. Alcune/i di essi hanno sostenuto di non

aver mai stipulato alcun contratto, altre/i, invece, hanno menzionato di non essere state/i a conoscenza che si trattasse di un altro fornitore di servizi di telecomunicazione. Tutto ciò ha avuto come conseguenza che nell'anno preso in esame il tentativo di attirare le/i clienti da parte dei nuovi fornitori di servizi di telecomunicazione per la telefonia fissa ha spesso portato allo sviamento della clientela di un altro fornitore di servizi di telecomunicazione.

Motivi della controversia

	2010	2009	2008
Blocco, annullamento dei servizi, disdetta contrattuale (tasse amministrative), Condizioni Generali	957	745	344
Qualità dei servizi/ Servizio clienti	594	738	338
Fatturazione	514	397	200
Servizi a valore aggiunto	554	807	143
Servizi non richiesti, marketing telefonico, contratti a domicilio	442	91	53
Problemi d'antenna	–	–	4
Disagi/Pubblicità indesiderata (a partire dal 1.1.2009)	12	29	–
Furto (a partire dal 1.1.2009)	6	8	–
Portabilità del numero (a partire dal 1.1.2009)	28	7	–
Roaming (a partire dal 1.1.2009)	71	52	–
Radio/Televisione (a partire dal 1.1.2009)	27	26	–
Altro	362	246	86

I contratti possono essere stipulati verbalmente, circostanza di cui molte/i clienti, in particolare quelle/i meno giovani, non sono consapevoli. All'organo incaricato di emanare ordinanze nel settore delle telecomunicazioni premeva di includere la problematica della conclusione, per telefono, di un contratto tramite una preselezione. In questo modo, nel caso di un dubbio svolgimento della stipula verbale del contratto alle consumatrici e ai consumatori veniva offerta la possibilità di annullare senza molte difficoltà la preselezione applicata contro la loro volontà. Nel caso del tentativo di ottenere nuove/i clienti tramite la pubblicità per telefono, i fornitori di servizi di telecomunicazione debbono registrare sia la conversazione commerciale che prevede la domanda (pubblicità, informazione, consulenza), sia la stipula del contratto (cosiddetta TPV – Third Party Verification) ai sensi della cifra 4.3 in relazione con la cifra 4.5 dell'Appendice 2 all'ordinanza del 17 novembre 1997 della Commissione federale delle comunicazioni concernente la legge sulle telecomunicazioni (RS 784.101.112/2). Queste registrazioni valgono come prova e permettono di ripercorrere la stipulazione del contratto, qualora questa venga in seguito confutata. Conformemente al diritto delle obbligazioni, per la conclusione di un contratto legalmente valido sono richieste un'offerta o proposta nonché la sua accettazione. Per far ciò, le parti contraenti devono avere la possibilità di avere una propria volontà negoziale e di poterla esprimere. Se perciò

manca la relativa volontà di stipulare un contratto, per esempio se una parte è stata ingannata oppure si trova in errore in merito al contenuto contrattuale, il contratto è affetto da vizio e pertanto non ha alcun effetto. Se durante la stipulazione di un contratto in forma verbale si rispettano i requisiti previsti dalle norme sul diritto delle telecomunicazioni (registrazione della conversazione compresa quella della pubblicità e della consulenza), il contratto è invece da considerarsi perfezionato. Affinché le consumatrici ed i consumatori possano impugnare con più facilità una preselezione, nel caso di una controversia tutti i fornitori sono obbligati a fornire entro dieci giorni la prova dell'offerta sulla preselezione comprensiva della registrazione della conversazione commerciale per l'acquisizione di clienti e quindi, di conseguenza, a custodirla. In caso contrario, il fornitore deve adottare tutte le misure necessarie per ripristinare entro cinque giorni lo stato di preselezione precedente sul collegamento in questione (cfr. la cifra 4.5 dell'Appendice 2 all'ordinanza del 17 novembre 1997 della Commissione federale delle comunicazioni concernente la legge sulle telecomunicazioni). La registrazione della conversazione è il presupposto per cui il fornitore di servizi di telecomunicazione possa trasmettere al fornitore di servizi originale l'ordine di preselezione (cifra 4.1 dell'Appendice 2 all'ordinanza del 17 novembre 1997 della Commissione federale delle comunicazioni concernente la legge sulle telecomunicazioni).

Nella maggior parte dei casi, i fornitori di servizi di telecomunicazione non sono riusciti a recapitare alle/ai clienti la registrazione completa della conversazione, bensì hanno messo a loro disposizione solo la registrazione della conclusione del contratto. In queste circostanze non è quindi stato possibile valutare completamente la conclusione stessa del contratto. Secondo il parere dell'ombudsman, la registrazione della conclusione del contratto messa a disposizione è sì utile per la valutazione, tuttavia, se osservata singolarmente, possiede poca forza persuasiva perché si possa ripercorrere e quindi confermare una valida conclusione del contratto. Inoltre, i fornitori di servizi di telecomunicazione non avrebbero potuto eseguire la commutazione (preselezione) senza aver registrato tutta la conversazione e sarebbero perciò tenuti ad annullare la preselezione entro cinque giorni. In alcuni casi, alle/ai clienti e all'ufficio di conciliazione è stata fornita tutta la registrazione della conversazione. Nella maggior parte di essi, durante la conversazione le consumatrici ed i consumatori sono stati letteralmente bombardati da informazioni senza che siano riusciti ad inserirsi essi stessi nel discorso. Generalmente non è stata riscontrata alcuna consulenza né sono state fornite informazioni trasparenti sull'imminente conclusione del contratto o cambiamento di fornitore. Alle/Ai clienti è stato spesso fatto credere che l'offerta riguardasse il fornitore di servizi di telecomunicazione originale, per esempio con espressioni come: «Quest'offerta è vali-

da per tutti i clienti del fornitore XY», oppure «Per Lei resta tutto com'è ora. L'allacciamento rimane presso il fornitore XY e continua ad essere fatturato da quest'ultimo». In questo modo, al momento della stipula del contratto, molte/i clienti si trovavano in errore oppure erano stati ingannati.

Roaming

Nell'anno preso in esame sono aumentati anche i reclami riguardanti gli elevati costi di roaming, in particolare per quelli relativi al trasferimento di dati.

Nel corso della revisione dell'Ordinanza dei servizi di telecomunicazione sono state introdotte delle disposizioni per le tariffe del roaming internazionale. Dal 1° gennaio 2010 i fornitori di telefonia mobile, al momento della conclusione di un contratto, devono comunicare alle/ai loro clienti in maniera facilmente comprensibile come e dove informarsi sulle tariffe attualmente in vigore così come sulle opzioni tariffarie per la riduzione dei prezzi (art. 10a cpv. 1 OST). Dal 1° luglio 2010, nel momento in cui una/un cliente entra in una rete di telefonia mobile estera, deve essere informata/o senza indugio, gratuitamente e in forma chiara riguardo ai seguenti costi massimi dei servizi di roaming internazionale (art. 10a cpv. 2 OST):

- chiamate verso la Svizzera e chiamate locali;
- chiamate in entrata;
- invio di SMS e

– trasmissione di dati, compreso l'invio di MMS.

Su richiesta, le/i clienti possono disattivare gratuitamente questi servizi d'informazione (art. 10a cpv. 3 OST). La maggior parte dei fornitori ha ottemperato a quest'obbligo d'informazione sulle tariffe dei servizi di roaming internazionale, alcuni avevano addirittura informato le/i loro clienti in merito alle tariffe all'estero già l'anno precedente tramite SMS. ombudscom non può verificare se al momento della conclusione del contratto sia stato comunicato alle/ai clienti dove informarsi sulle attuali tariffe di roaming.

Nonostante queste disposizioni e l'informazione sui costi di roaming, molto spesso dopo un soggiorno all'estero vengono inoltrati reclami per fatture dagli importi elevati. Quest'aumento è dovuto alla notevole popolarità dei cellulari intelligenti (smartphones). Il calcolo dei costi per le conversazioni e gli SMS all'estero, rispetto a quello concernente la trasmissione dei dati, è relativamente semplice. Il calcolo per il roaming della trasmissione dei dati, che rappresenta la base per la fatturazione delle applicazioni di internet, è, invece, molto complicato. Affinché si possano scaricare dati sullo smartphone, non è necessariamente richiesta un'azione attiva della/del cliente al momento dello scarico dei dati. Gli smartphones, infatti, nel caso di aggiornamenti, di numerose funzioni e di applicazioni si connettono ad internet per

poter ricevere i dati più attuali, circostanza di cui molte/i utenti non sono a conoscenza. Per esempio, infatti, la maggior parte degli smartphones dispone di un sistema automatico di ricezione delle e-mails e pertanto quelle in entrata, a seconda delle impostazioni, vengono scaricate direttamente sull'apparecchio. Se ci si dimentica di disattivare questa funzione quando si è all'estero, ogni volta si genera un volume di dati e se le e-mails sono provviste di allegati, questi possono decisamente far lievitare i costi.

Il problema più grande nel caso dei costi di roaming è quello relativo al fatto che difficilmente una/un cliente sanno cosa fare dell'unità di massa «megabyte». Per un utente comune, approssimare la quantità dei dati può di conseguenza risultare molto difficile. Possono essere d'aiuto le tabelle di comparazione visionabili sui siti internet dei fornitori: 20 pagine web o 100 e-mails senza allegati corrispondono circa ad 1 megabyte, 10 min. di navigazione su Youtube a circa 22.5 megabytes e una canzone in formato MP3 a circa 3.5 megabytes. A ciò si aggiunge che all'estero la navigazione su internet è decisamente cara. Una quantità di dati che in Svizzera costerebbe CHF 10.–, all'estero può raggiungere, senza problemi, un importo superiore ai CHF 1'000.–. Per questo motivo è consigliabile disattivare completamente l'internet mobile e collegarsi ad internet attraverso una rete WLAN economica, se non addirittura gratuita.

Servizi a valore aggiunto

Sebbene il numero dei reclami nel settore dei «servizi a valore aggiunto» nell'anno in esame sia sceso a 554 (2009: 807), questo motivo della controversia rappresenta ancora una quota elevata.

SMS/MMS a pagamento

Gli SMS e gli MMS sono ancora utilizzati per fornire diversi servizi, generalmente a pagamento, in particolare in relazione a loghi e suonerie, a servizi a contenuto erotico e a forum di discussione (chat). Nell'anno preso in esame si sono rivolti all'ufficio di conciliazione molte/i clienti – anche meno giovani – che volevano usufruire di una singola prestazione, oppure comprarla, e che in questo modo si erano registrati per attivare un abbonamento a pagamento. Per la registrazione hanno comunicato il loro numero di cellulare e, in seguito a ciò, hanno ricevuto un SMS che è stato fatturato sulla fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione. Poiché questo SMS il più delle volte conteneva informazioni su nuove offerte, come, per esempio, la presenza di nuove suonerie o concorsi, le/i clienti credevano che si trattasse di un SMS pubblicitario e non erano consapevoli che invece era a pagamento. Tanto più si sono stupiti quando hanno ricevuto una fattura elevata da parte del proprio fornitore di servizi di telecomunicazione.

Per i servizi a valore aggiunto, la legislazione prevede la seguente regolamentazione: i fornitori di servizi a valore aggiunto che

offrono tali abbonamenti, ai sensi dell'art. 11b dell'Ordinanza dell'11 dicembre 1978 sull'indicazione dei prezzi (OIP RS 942.211) prima dell'attivazione del servizio devono informare gratuitamente le consumatrici e i consumatori su un'eventuale tassa di base, sul prezzo da pagare per unità d'informazione, sulla procedura per disattivare il servizio e sul numero massimo di singole informazioni per minuto. Dal 1° gennaio 2010 quest'informazione deve avvenire sull'apparecchio terminale della/del cliente da cui viene attivato il servizio (art. 11b cpv. 2 OIP). Il fornitore di servizi a valore aggiunto può riscuotere le relative tasse solo dopo aver fornito quest'informazione e dopo che la/il cliente abbia espressamente accettato l'offerta sull'apparecchio terminale mobile (art. 11b cpv. 2 OIP). Inoltre il fornitore di servizi a valore aggiunto dal 1° luglio 2010 deve informare con ogni singolo messaggio a pagamento sulle modalità di disattivazione del servizio (art. 11b cpv. 3 OIP). Il singolo messaggio a pagamento così come la somma dei singoli messaggi che vengono inviati in un minuto non possono superare l'importo di CHF 5.- (art. 39 cpv. 3 OST). Se è stata eseguita l'attivazione, la somma di tutte le tariffe non può superare i CHF 400.-. I fornitori di servizi a valore aggiunto hanno la competenza per la messa a disposizione dei contenuti a pagamento di SMS e MMS a valore aggiunto; i fornitori di servizi di telefonia mobile, che sono coinvolti con i ricavi generati, hanno invece la competenza per la trasmissione, alle/ai

clienti finali, degli SMS ed MMS attraverso i collegamenti mobili e per la fatturazione dei costi che ne derivano. I fornitori di servizi di telefonia mobile debbono offrire gratuitamente alle proprie/ai propri clienti la possibilità di bloccare l'accesso ai numeri brevi per gli SMS/MMS (art. 40 OST). Il blocco può riguardare tutti i numeri brevi o solo quelli che iniziano con la cifra 6 e che come tali sono riservati ai servizi a carattere erotico. Per tutte le/i clienti minori di 16 anni, i fornitori, se sono a conoscenza della loro età, devono attivare il blocco all'accesso alle offerte a carattere erotico.

Nella misura in cui nei casi riguardanti fornitori di servizi a valore aggiunto ombudscom è riuscita a giudicarlo, la maggior parte delle volte si è riscontrato che non sono state rispettate le norme di questa registrazione a due fasi. Ciò significa che la/il cliente ha comunicato il numero del telefono cellulare e ha dovuto attivare il servizio tramite il link iniziale sulla pagina WAP messa a disposizione oppure tramite l'invio del codice messo a disposizione ad un numero breve. In seguito riceveva l'informazione sulla tassa di base, sul prezzo per singolo messaggio, sul modo di procedere per disattivare il servizio, così come sul numero massimo di singole informazioni al minuto. Il più delle volte quest'informazione è stata trasmessa con un SMS il cui contenuto era spesso carente dal punto di vista linguistico e formulato in maniera insufficiente. Proponiamo, in merito, il seguente esempio (il numero breve

dell'SMS, il nome del fornitore così come il numero della hotline sono stati resi anonimi con X, Y e Z):

«La tua password: 5xxx per X 3 buoni di 5SFR ognuno, max. 1 SMS/min, 15SFR/sett+tass. dati. Terminare abbonamento: Stop X, nessuna pubblicità: out al numero breve Y, 3 buoni 5SFR max. 1SMS/min, 15SFR/sett+ tass. dati Hotl. Z.»

Dopo aver ricevuto queste informazioni, la/il cliente ha confermato l'accettazione tramite il telefono cellulare. Tali informazioni non sono proprio adeguate per fare chiarezza sulle conseguenze dei prezzi. Al momento dell'attivazione del servizio e dell'informazione sui prezzi dell'offerta non è stato fatto un chiaro riferimento ad un abbonamento, bensì, in primo piano si è parlato dei prezzi di un'unica prestazione (come per esempio una suoneria o un test), con la conseguenza che ne sarebbe dovuto scaturire un vincolo contrattuale soggetto a pagamento. Questa valutazione critica è ancor più giustificata se per le/i clienti entrano in gioco conseguenze finanziarie. Nel caso dell'esempio precedentemente indicato, si tratta di un abbonamento ad un prezzo di CHF 15.- a settimana. Dal punto di vista dell'ufficio di conciliazione risulta spesso dubbio se in questi casi sia veramente stato perfezionato un contratto.

Inoltre, in alcuni casi è risultato che il limite massimo dei prezzi di CHF 400.- non era

stato rispettato, cioè che il fornitore di servizi a valore aggiunto non aveva disattivato il servizio dopo che era stato raggiunto il limite massimo di CHF 400.–, tanto che il cliente si sarebbe nuovamente dovuto registrare. Alcune/i clienti hanno anche ricevuto più di un singolo messaggio a settimana rispetto a quanto era stato indicato nell'SMS d'informazione.

Questi esempi mostrano che le disposizioni legali non sono ancora rispettate da tutti i fornitori di servizi a valore aggiunto oppure sono in parte messe in pratica solo in modo minimale. L'ufficio di conciliazione accoglierebbe con favore se nei confronti delle consumatrici e dei consumatori venissero date informazioni più dettagliate sui servizi a valore aggiunto.

L'ombudsman ha anche appurato che un fornitore di servizi a valore aggiunto in particolare, contrariamente all'analisi dettagliata e alla valutazione giuridica della fattispecie, di norma rifiuta le proposte di conciliazione. Tutto ciò porta le/i clienti ad avere un esito del tutto insoddisfacente. Nonostante sia stata appurata una violazione del diritto vigente, non è stato possibile concludere la conciliazione con successo.

Chiamate verso numeri di telefono premium
Rientrano nella rubrica dei «servizi a valore aggiunto» anche quelle controversie in cui la/il cliente contesta le chiamate verso numeri premium (numeri iniziati per 090x).

Nell'anno preso in esame, ombudscom si è dovuta confrontare in maniera minore con reclami perché le/i clienti si erano sentiti sopraffatti dai fornitori di servizi a valore aggiunto. Ciò è probabilmente dovuto al fatto che nell'anno 2009, un fornitore di servizi a valore aggiunto, ben rappresentato, si è ritirato dal mercato svizzero.

Con una chiamata ad uno di questi numeri soggetti a tariffa maggiorata, le/i clienti usufruiscono di una prestazione che viene messa in conto con la fattura telefonica. I fornitori di servizi a valore aggiunto sono obbligati a comunicare alla/al cliente nella lingua in cui viene offerto il servizio, in modo chiaro e gratuito, le tariffe della chiamata se superano l'importo di CHF 2.–. Solo allora i servizi possono essere fatturati ad un prezzo maggiorato. Inoltre, dal 1° luglio 2010 le consumatrici ed i consumatori debbono essere informati che tali tariffe si riferiscono a chiamate effettuate dalla linea fissa. Tasse fisse interposte così come i costi durante l'attesa debbono essere comunicati indipendentemente dal loro ammontare. Durante questo messaggio, alla/al cliente possono essere fatturate solo le normali tariffe di collegamento (art. 11a cpv. 1 e 2 OIP). Se le tasse fisse superano l'importo di CHF 10.– oppure il prezzo al minuto quello di CHF 5.–, la/il cliente deve espressamente confermarne l'accettazione, altrimenti tali tasse non possono essere calcolate (art. 11a cpv. 4 OIP). Le tariffe di base e quelle fisse per i servizi a valore aggiunto non possono su-

perare il limite di CHF 100.– e le chiamate verso numeri di servizi a valore aggiunto possono essere fatturate con un importo massimo di CHF 10.– al minuto (art. 39 cpv. 1 e 2 OST).

Questi numeri a tariffa maggiorata possono pertanto far balzare gli importi della fattura telefonica a costi molto alti. Si tratta di servizi per informazioni telefoniche, ma anche di offerte per trovare un partner, di offerte a carattere erotico e quelle riguardanti l'oroscopo, di giochi televisivi a premi e di dollari virtuali in un gioco su internet. Quasi sempre i clienti hanno effettivamente usufruito di questi servizi, infatti hanno chiamato questi numeri a pagamento e il più delle volte sono anche stati informati sulle tariffe applicate. Tuttavia in molti non sono consapevoli del fatto che la prestazione è soggetta a pagamento anche se, per esempio, non è stato organizzato un appuntamento e per la maggior parte delle/dei clienti tutto ciò non è comprensibile. Ugualmente, nella maggior parte dei casi le/i clienti non erano consapevoli che l'informazione relativa ai prezzi fatturati riguardasse le telefonate dalla linea fissa e non dal telefono cellulare. Fin dal 1° luglio 2010, l'obbligo d'informazione ex art. 11a cpv. 1 OIP tiene conto di questa problematica.

I fornitori di servizi a valore aggiunto sono addetti alla fornitura delle offerte a pagamento. Al contrario, i fornitori di servizi di telefonia sono competenti per la fatturazione

degli importi. I fornitori di servizi di telecomunicazione debbono offrire gratuitamente, alle/ai loro clienti, dei set di blocco per le chiamate verso tutti i numeri a valore aggiunto iniziati per 090x offerti, oppure solo per i servizi a valore aggiunto a carattere erotico o pornografico (art. 40 OST). Per i clienti minori di anni 16, i fornitori debbono attivare il blocco per l'accesso alle offerte a carattere erotico e pornografico, se sono a conoscenza della loro età (art. 41 lit. a OST).

Altri servizi a valore aggiunto – non competenza dell'ufficio di conciliazione
Nell'anno preso in esame, sul mercato sono entrati, moltiplicandosi, fornitori di servizi a valore aggiunto che offrono i propri servizi con numeri di telefono provvisti dei comuni prefissi. Negli annunci si viene rinviiati alle Condizioni generali (CG). Anche nel caso di un'eventuale chiamata si viene rinviiati alle CG. Pigiando un tasto sul proprio telefono, le/i clienti esprimono il proprio consenso all'offerta. Perciò, chi pigia il tasto stipula involontariamente un contratto, senza essere stato prima messo a conoscenza del prezzo dell'abbonamento. In seguito i clienti ricevono per posta le relative fatture per le tariffe e non, invece, tramite la fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione. Nel caso di tali fornitori non si tratta né di un fornitore di servizi di telecomunicazione ai sensi della legge federale sulle telecomunicazioni (art. 3 in relazione con l'art. 12c LTC), né di un fornitore di servizi a valore aggiunto ex art.

Il lit c OST, la cui prestazione è fornita da un servizio di telecomunicazione e fatturata da un fornitore di servizi di telecomunicazione insieme ai servizi di telecomunicazione stessi. Per questo motivo, tali fornitori non rientrano nella sfera di competenza dell'ufficio di conciliazione.

Tutto ciò favorisce una situazione insoddisfacente, dal momento che solo le/i clienti cui i servizi a valore aggiunto sono stati fatturati sulla fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione possono rivolgersi all'ufficio di conciliazione

Blocco, annullamento dei servizi, disdetta contrattuale (tasse amministrative), Condizioni Generali

I reclami in questo ambito, nell'anno preso in esame sono saliti da 745 a 957, cifra che corrisponde ad un aumento del 30% circa rispetto al 2009.

Per quanto concerne questo motivo di reclamo, si tratta tra l'altro di controversie in relazione ad una disdetta del contratto e al termine di disdetta o alla tassa d'elaborazione ad essa connessa nel caso di una disdetta anticipata. Questa problematica si è presentata in particolare in merito ai cosiddetti contratti «roll-over». Per questo tipo di contratti, il rapporto obbligatorio di durata (= contratto con scambio ricorrente di prestazioni tra le parti) si prolunga automaticamente della durata precedentemente stabilita se una delle

parti non si avvale in tempo del suo diritto di recesso. Per questo motivo, le/i clienti debbono confrontarsi regolarmente con una tassa per la disdetta anticipata o con il rinnovo automatico del contratto, sebbene non desiderino questo rinnovo. In particolare, dopo un lungo rapporto contrattuale, le/i clienti generalmente si sono dimenticati la data in cui hanno stipulato il contratto. La problematica è poi inasprita dal fatto che le/i clienti, anche dopo che sia trascorsa la durata minima, in qualsivoglia stato del rinnovo automatico sono limitati nella loro libertà di disporre. Motivi plausibili per questa possibilità di recesso molto limitata non se ne vedono. Queste regole vigenti sono inoltre adatte a rendere più difficile alle/ai clienti il cambio verso un altro fornitore e un altro prodotto sul mercato, circostanza che in fin dei conti contraddice anche la valida concorrenza sul mercato delle telecomunicazioni. L'ombudsman non scorge il problema nei contratti roll-over in sé, bensì nelle restrittive modalità di recesso. È da supporre che la maggior parte delle/dei clienti non sia disturbata dal rinnovo automatico della durata contrattuale, quanto piuttosto dai problemi che si prospettano e dalle controversie che nascono in relazione alla necessità di poter disdire un contratto. Se le CG concedono alle/ai clienti un solo termine utile per poter inoltrare la disdetta, la flessibilità e la mobilità delle consumatrici e dei consumatori viene aggravata inutilmente. Nel mercato di massa dell'industria delle telecomunicazioni, i clienti privati, come da esperienza,

devono accettare le CG. Per loro i contratti standard non sono trattabili. Per questo motivo l'ombudsman vorrebbe sensibilizzare i fornitori in merito alle fattispecie ricorrenti e problematiche, inducendoli a riesaminare le pratiche adottate finora dal punto di vista dell'essere favorevoli alle/ai clienti ed eventualmente ad adattarle. Nell'ambito dei contratti roll-over, l'ombudsman ritiene che le possibilità di recesso dopo che siano trascorsi sia la durata minima, sia un primo rinnovo automatico del contratto in questione, siano insufficienti e orientate unilateralmente verso gli interessi dei fornitori. Pertanto l'ombudsman si compiacerebbe notevolmente se venissero effettuati adattamenti in merito.

In questa rubrica dei motivi di controversia rientrano anche il blocco dei collegamenti oppure le disdette anticipate e soggette a pagamento pronunciate dal fornitore a causa di fatture non saldate.

Qualità dei servizi, servizio clienti

Quale motivo della controversia sono da intendersi, da un lato, la qualità di un allacciamento ad internet o di un allacciamento telefonico, dall'altro, anche le contestazioni concrete in merito al servizio clienti oppure la semplice risposta non data alle richieste presentate dalle/dai clienti.

In confronto all'anno precedente, i reclami per l'insufficiente qualità dei servizi o lo scarso servizio clienti sono scesi da 738 e 594. Nonostante questa diminuzione, il suddetto motivo della controversia corrisponde in ogni caso ad un'alta percentuale.

Esempi di casi e consigli

1. Disdetta immediata del contratto di telefonia mobile da parte del fornitore per cause gravi

La Signora X vuole far scadere entrambi i contratti per il telefono cellulare che ha con il fornitore Y in quanto ha già stipulato un contratto per un abbonamento con un nuovo fornitore. Per questo motivo, da entrambi i suoi telefoni cellulari estrae le schede SIM che funzionano con il fornitore iniziale. La cliente è intenzionata a saldare le fatture mancanti tramite l'e-banking. A causa del suo successivo trasferimento, la Signora X trascura di saldare in tempo molte fatture ancora insolute, poiché sembra che non le abbia ricevute. I mancati pagamenti inducono il fornitore a bloccare i suoi conti e a trasferire il suo fascicolo ad un ufficio di recupero crediti. Inoltre, i suoi conti vengono disdetti anticipatamente e le vengono fatturati anche i costi di disdetta che ne derivano. Poiché la Signora X telefonicamente non riesce a trovare alcun accordo con il fornitore, si rivolge ad ombudscom con la richiesta di chiarire la situazione.

L'ombudsman comprende la contrarietà della Signora X la quale, senza aver ricevuto alcun sollecito di pagamento, si vede d'un tratto confrontata con un precetto esecutivo dell'ufficio d'esecuzione. Analizzando gli estratti conti, l'ombudsman si accorge che la Signora X in realtà ha effettuato i pagamenti senza regolarità. Molti importi, anziché essere stati versati sul conto A, sono stati

versati sul conto B e gli importi delle fatture sono in parte stati suddivisi – per motivi che all'ombudsman risultano inspiegabili – con due pagamenti separati. Inoltre, quasi tutti gli importi fatturati sono stati saldati dalla cliente solo dopo la loro data di scadenza e le tasse di sollecito fatturate al riguardo non sono mai state pagate. Da quanto comunicato dalla cliente, ciò sarebbe dovuto al fatto che lei non ha mai ricevuto i solleciti. Tuttavia, dai documenti del fornitore Y, l'ombudsman deduce che la cliente è stata sollecitata al pagamento per ben tre volte. Inoltre, stando alle affermazioni del fornitore, la cliente in precedenza era stata informata telefonicamente o per SMS sugli importi ancora scoperti. Con le proprie CG, il fornitore X, come stabilito dall'art. 10 cpv. 4 delle stesse, nel caso di un eventuale mancato pagamento entro il termine stabilito si riserva il diritto di bloccare le prestazioni offerte al cliente e di fatturgli, al riguardo, delle tasse. Inoltre, qualora sussistano cause gravi, il fornitore si riserva il diritto di disdire senza preavviso i contratti coinvolti. Al cliente sarà fatturata una relativa tassa d'elaborazione. Questa è stabilita dal contratto ed è calcolata pro rata temporis per il periodo rimanente. Nel caso in questione, l'ombudsman non ritiene che i pagamenti avvenuti per mesi, anche se senza regolarità, o rispettivamente, i non pagamenti e i pagamenti sbagliati della cliente costituiscano una causa grave sufficiente per una disdetta senza preavviso da parte del fornitore. Inoltre, già in precedenza alla cliente per ben due volte

erano stati bloccati i collegamenti a causa del non pagamento.

L'ombudsman prosegue constatando che la Signora X ha cambiato più volte il proprio domicilio, circostanza di cui il fornitore Y non era a conoscenza. Ciò si manifesta visionando la banca dati della cliente messa a disposizione dal fornitore. Con la sottoscrizione del contratto, la Signora X ha accettato anche le condizioni dello stesso determinate dalle CG. Nell'art. 3 delle stesse, il fornitore Y statuisce l'obbligo della/del cliente di «notificare al fornitore Y in qualsiasi momento i suoi dati attuali come quelli relativi al nome e all'indirizzo e di comunicargli immediatamente online, per iscritto o per fax le relative modifiche». Il fatto che la Signora X apparentemente non avrebbe ricevuto le fatture e i solleciti è perciò da attribuire alla cliente stessa. Poiché la Signora X era consapevole del prosieguo del proprio abbonamento ed ha continuato ad usare almeno uno dei due numeri, sarebbe stata obbligata ad interessarsi delle fatture non ricevute e a richiederle presso il fornitore Y. In ogni caso non poteva partire dal presupposto che da subito non doveva più pagare i canoni dei servizi di cui aveva usufruito.

Nel caso in questione, l'ombudsman non vede perciò nessun'altra soluzione se non quella del pagamento da parte della Signora X delle pretese dell'ufficio di recupero crediti. Alla luce, infatti, dell'atteggiamento moroso della Signora X, sia la disdetta anticipata, sia la cessione della pretesa all'ufficio di recupero crediti gli sembrano giustificate.

Qualora lo desiderasse, la cliente potrebbe richiedere un eventuale pagamento a rate direttamente all'ufficio di recupero crediti, che però non è parte coinvolta nella presente procedura di conciliazione.

Problema: come tutela da possibili affari in perdita, i fornitori di servizi di telecomunicazione stabiliscono nelle loro CG che, nel caso di mancati pagamenti, i contratti possono essere disdetti immediatamente, circostanza che può essere soggetta ad ulteriori costi di disdetta. Inoltre possono cedere le loro pretese insolute ad uffici di recupero crediti.

Consiglio: prima di sottoscrivere il contratto, leggete attentamente il contenuto dello stesso e delle CG. Siate inoltre consapevoli che è necessario comunicare sempre al fornitore eventuali cambiamenti d'indirizzo, in modo che la corrispondenza possa svolgersi senza difficoltà. Se dovessero presentarsi problemi con i pagamenti o se non doveste riuscire a saldare le fatture entro il termine stabilito, contattate il fornitore per poter trovare una soluzione comune. In questo caso possono essere evitati equivoci e costi elevati.

2. Costi aggiuntivi per il collegamento via cavo attraverso il collegamento ad internet

Il Signor X disdice, per la fine del 2010 e nel termine convenuto, un collegamento ad internet, esistente fin dal 2007, presso il for-

nitore Y. In breve tempo, nel luglio 2010, il Signor X deve trasferire la propria residenza da Zurigo a Berlino. Per il suo appartamento ha trovato un sub-locatario. Poco prima della sua partenza, riceve una fattura annuale del 2010, con effetto retroattivo, per il collegamento via cavo del suo appartamento. Il cliente ignora questa fattura ed anche il sollecito che le fa seguito, poiché non ha mai dovuto pagare alcuna simile tassa per il collegamento via cavo. Nell'ottobre 2010 si rivolge telefonicamente al fornitore Y per ottenere informazioni più precise sulla fattura. Gli viene comunicato che il collegamento alla rete via cavo rappresenta il presupposto di base affinché si possa usufruire del servizio di internet. Tutto ciò è regolato chiaramente nelle CG che sono state sottoscritte al momento della conclusione del contratto per l'utilizzo di internet. Nonostante ciò, il Signor X non è intenzionato a pagare questa fattura, dal momento che non si è mai dovuto fare carico di questi costi per il collegamento alla rete via cavo. Il collaboratore del fornitore Y gli comunica che deve considerarsi fortunato per non essere mai stato chiamato in causa a pagare questi costi. Poiché non riesce ad accordarsi con il fornitore Y, chiede aiuto ad ombudscom per poter fare chiarezza in merito all'intero caso. L'ombudsman comprende il malcontento del Signor X rispetto alla pretesa di Y. Sebbene il Signor X non possenga alcun contratto per il collegamento via cavo o, rispettivamente, non ne abbia mai sottoscritto uno, il fornitore Y pretende dal cliente, con effetto retroattivo,

i relativi canoni. Sebbene dal punto di vista giuridico le CG sottoscritte non siano da contestare direttamente, l'ombudsman vorrebbe tenere a mente che la loro formulazione è di difficile comprensione e pertanto non è stata scelta in base all'essere favorevole per il cliente. Non è visibile alcun motivo per cui non si richiami l'attenzione, in modo trasparente e semplice, sul fatto che i costi per il collegamento via cavo, se non sono versati per tramite del locatore, nel caso del fornitore Y, ricadono sulle/sui clienti in aggiunta ai prodotti ordinati. L'ombudsman ha inoltre verificato l'indicazione dei prezzi sul sito internet del fornitore Y in merito ai prodotti offerti. Al riguardo, tutti i costi d'abbonamento sono indicati senza i costi per il collegamento via cavo, circostanza che, in molti casi, non corrisponde ai canoni mensili effettivi. In questo modo, potenziali clienti sono impossibilitati a compiere reali confronti dei prezzi al momento della scelta del fornitore. Un'informazione fuorviante sui prezzi non è lecita. Se il prezzo indicato è da considerarsi tale solo se sono dati determinati requisiti, per esempio che il collegamento via cavo sia conteggiato direttamente con la relativa amministrazione immobiliare, tali condizioni debbono risultare dalle informazioni sui prezzi. Queste indicazioni possono essere messe in luce durante un discorso o, in particolare, sulla conferma dell'ordine oppure nelle CG.

Per queste ragioni l'ombudsman giunge alla conclusione che il semplice rinvio del fornitore Y alle CG vigenti sia, nel complesso, in-

sufficiente e non risulti convincente. La formulazione impiegata nelle CG non quantifica né l'entità dei costi descritti, né si nomina il quadro tariffario. Inoltre, nella presa di posizione, il fornitore Y non afferma che al momento della sottoscrizione del contratto il Signor X sia avvertito esplicitamente delle aliquote aggiuntive fatturate. Di conseguenza l'ombudsman vorrebbe motivare il fornitore Y a rinunciare alla fatturazione delle tasse per il collegamento via cavo per il periodo dal 1° gennaio 2010 al 30 giugno 2010 pari a CHF 188.55.

Problema: *nel caso di offerte di servizi via cavo proposte su internet dai fornitori è richiesto un collegamento alla rete via cavo che è soggetto a pagamento. Per questo motivo, oltre ai canoni per il collegamento ad internet si debbono considerare costi mensili aggiuntivi.*

Consiglio: *al momento della conclusione di un tale contratto, assicuratevi accuratamente quali costi vi saranno fatturati in totale e leggete con attenzione le CG. Nel caso di poca chiarezza rivolgetevi al fornitore. In molti casi, il proprietario dell'immobile o il locatore si assumono direttamente i costi per il collegamento via cavo. Consultatevi anche con loro.*

3. *Fruizione, per telefono, di un servizio a valore aggiunto da parte di un quattordicenne*

Il Signor Z è convinto che il suo figlio quattordicenne abbia stipulato, senza volerlo, un abbonamento con il fornitore di servizi a valore aggiunto A. Questo porta ad una fattura per il telefono cellulare di CHF 885.30. A mette a disposizione servizi a valore aggiunto a contenuto erotico. Il Signor Z è del parere che suo figlio, data la sua età, non possa stipulare un tale contratto. Per questo motivo suppone che l'abbonamento non sia valido e che suo figlio non debba farsi carico dei costi. Quando si rivolge al fornitore A al riguardo, gli viene comunicato che il fornitore stesso non può fare nulla, dal momento che dai documenti si evince che l'utente del telefono cellulare abbia ordinato quest'abbonamento e che è sempre stato informato sull'ammontare dei costi del servizio. Perciò i costi sono giustificati e debbono essere saldati. Poiché il Signor Z non riesce a trovare un accordo con il fornitore, chiede ad ombudscom di far luce sull'intera vicenda.

L'ombudsman comprende l'arrabbiatura del Signor Z in merito ai costi fatturatigli a suo avviso ingiustamente. Per potersi fare un quadro preciso sulla situazione, egli ha verificato i vari documenti e ha confrontato il fornitore di servizi a valore aggiunto A con le domande ancora irrisolte. Purtroppo queste non hanno trovato risposta. Innanzitutto, l'ombudsman vorrebbe richiamare

l'attenzione sul fatto che ai sensi dell'art. 41 dell'Ordinanza sui servizi di telecomunicazione (OST), i fornitori di servizi di telecomunicazione, laddove siano a conoscenza della loro età, devono bloccare l'accesso, tramite i numeri iniziati per 0906, ai servizi a valore aggiunto a contenuto erotico o pornografico per le/i clienti e/o utenti minori di anni 16. Stando alla versione del Signor Z, egli, in quanto suo rappresentante legale, ha stipulato l'abbonamento per il telefono cellulare per suo figlio, comunicando, in tale occasione, l'età di quest'ultimo. In seguito a ciò, il fornitore di servizi di telecomunicazione Y (di seguito Y) ha bloccato tali servizi. Dopo che il Signor Z, in seguito, ha fatto intestare l'abbonamento del telefono cellulare al suo datore di lavoro, per motivi sconosciuti al cliente e senza che lui lo sapesse, questo blocco è venuto meno. In questo modo suo figlio ha potuto accedere ai servizi a valore aggiunto a carattere erotico. L'ombudsman vorrebbe ricordare che il Signor Z non doveva mettere in conto il venir meno del blocco. Piuttosto poteva partire dal presupposto che, anche con l'intestazione del suo abbonamento al datore di lavoro, tutti gli accordi contrattuali sarebbero rimasti gli stessi. Inoltre l'ombudsman vorrebbe far notare che visti i costi elevati di ogni singolo SMS, è determinante che il cliente sia informato in maniera trasparente e chiara sui costi fatturati nonché sulla modalità di fatturazione. Con le informazioni messe a disposizione non è possibile ripercorrere le circostanze precise in merito all'attivazione del servizio

a valore aggiunto. Per l'ombudsman, pertanto, la domanda se l'offerta abbia rispettato le disposizioni legali e se siano state fornite tutte le informazioni necessarie sui costi resta insoluta. Egli vorrebbe però aggiungere che i fornitori di servizi a valore aggiunto, affinché ai giovani sia impedito l'accesso a tali offerte per i servizi non adatti ad un pubblico di minori, dovrebbero prendere elevate misure di sicurezza preventive. Inoltre, un ragazzo di 14 anni, che ha disposizione solo una determinata paghetta, non può stipulare con validità alcun contratto che generi costi pari a CHF 885.30. Perciò, tra il figlio del Signor Z. e il fornitore di servizi a valore aggiunto A non è stato perfezionato alcun valido contratto in merito alla prestazione offerta. I genitori sono responsabili per gli obblighi contratti dai loro figli minorenni solo se hanno riconosciuto la responsabilità o hanno approvato il contratto, situazione che nel caso in questione non è data. Per questi motivi, l'ombudsman giunge alla conclusione che il fornitore di servizi a valore aggiunto A rimborsi al Signor Z l'importo fatturatogli dal fornitore Y per gli SMS poiché il Signor Z poteva in primo luogo fare affidamento sul blocco del servizio e, in secondo luogo, perché il fornitore di servizi a valore aggiunto A non ha usato le necessarie precauzioni per la tutela dei minori e la verifica dell'età, né, in precedenza, i costi fatturati per l'offerta sono stati comunicati in modo trasparente.

Problema: *attraverso i servizi a valore aggiunto, in particolare sotto forma di abbonamenti, possono generarsi costi elevati.*

Consiglio: *al momento della stipulazione di un contratto di telefonia mobile per i vostri figli, assicuratevi che i servizi a valore aggiunto soggetti a pagamento vengano bloccati e inoltre segnalate ai vostri figli la questione dei servizi a valore aggiunto problematici.*

4. Disdetta immediata di un contratto di telefonia mobile poiché internet non funziona

Da molti mesi la Signora X ha un contratto di telefonia mobile con il fornitore Y. Questo contratto prevede anche un servizio d'utilizzo di internet, che però, purtroppo, non funziona. Dal momento che la Signora X ha bisogno dell'accesso ad internet, contatta più volte il fornitore Y. Le viene comunicato che probabilmente il problema è dato dal suo computer. Per questo motivo la cliente lo fa controllare da uno specialista che però non trova nulla. La Signora X contatta nuovamente il fornitore Y per informarlo che internet continua a non funzionare, sebbene il suo computer sia a posto. Il collaboratore del call-center informa la Signora X che il servizio internet non funziona allo stesso modo in tutti i luoghi e che i dati non possono essere trasmessi ovunque nella stessa maniera. Nonostante la delusione della Si-

gnora X non vi è alcuna possibilità di aiutarla e pertanto non si intraprendono ulteriori passi per risolvere il problema. Nemmeno al punto vendita del fornitore Y, cui si rivolge la Signora X, possono aiutarla. Perciò in data 8 giugno 2010 la Signora X disdice immediatamente e senza preavviso il suo contratto di telefonia mobile, poiché non è più disposta a pagare per un servizio che non può utilizzare. Per questa ragione non ha più saldato le fatture ancora aperte. Sebbene la cliente abbia comunicato al fornitore Y i motivi del mancato pagamento e questi non veda il motivo di risolvere il problema, continuano ad esserle inviate fatture e solleciti. Dal momento che la Signora X non salda le suddette fatture, le viene comunicato che della questione si occuperà un ufficio di recupero crediti. I pagamenti continuano a non essere effettuati e l'8 luglio 2010 il fornitore Y a sua volta disdice immediatamente il contratto e senza preavviso, fattura le tasse di disdetta e cede la pretesa ad un ufficio di recupero crediti. La Signora X non si spiega il modo di procedere del fornitore Y poiché, dal suo punto di vista, ha fatto di tutto per poter risolvere il problema.

L'ombudsman comprende bene il disappunto della Signora X che per molti mesi ha pagato i canoni senza aver potuto usufruire, in cambio, dell'accesso a internet, come previsto invece dal contratto. Per poter fare meglio luce sulla situazione, l'ombudsman dapprima analizza attentamente il sistema d'amministrazione dei clienti del fornitore Y. Da questo si rilevano appunti isolati che

rimandano al fatto che la Signora X abbia contattato il cliente. Tuttavia, molte delle telefonate avvenute tra la Signora X e il fornitore Y sembrano non essere state registrate. Inoltre, dalle registrazioni esistenti si evince che la situazione non si mostra così come è stata presentata dal fornitore Y nella propria presa di posizione. Poiché all'ombudsman le descrizioni dettagliate della cliente sembrano credibili, si stupisce dell'affermazione del fornitore Y secondo cui la cliente, in precedenza, non avrebbe mai reclamato. Sebbene l'ombudsman, dato che il sistema d'amministrazione non sembra essere aggiornato, non possieda alcuna prova, parte dal presupposto che occorra dare credito alla descrizione della situazione fornita dalla Signora X. Inoltre egli non riesce a capire per quale motivo il fornitore Y non abbia informato la cliente che nel caso di una disdetta anticipata saranno fatturati dei costi di disdetta. In questo modo, infatti, la Signora X avrebbe avuto la possibilità di ripensare sul da farsi.

Inoltre, l'ombudsman non riesce a capire perché il fornitore Y non abbia avvertito a sufficienza la Signora X che nella sua area la prestazione della rete poteva risultare limitata. Quanto indicato al riguardo nelle CG rinvia solo a possibili brevi interruzioni della prestazione di internet, non si parla invece di servizi che non funzionano per giorni. Poiché la Signora X necessita di una ricezione priva d'intoppi, date queste circostanze, sicuramente non avrebbe accettato quest'offerta.

Fondamentalmente i contratti debbono essere rispettati. Tramite la disdetta anticipata della Signora X, le sono stati fatturati dei costi di disdetta conformemente al contratto e calcolati pro rata temporis. L'ombudsman vorrebbe però richiamare l'attenzione sul fatto che la Signora Y fin dall'inizio non ha saldato le fatture entro il termine previsto. Circonstanza che l'ombudsman riconduce al fatto che la cliente non era intenzionata a pagare per una prestazione non funzionante. Secondo il parere dell'ombudsman, il fatto che la cliente, nel caso in questione, al momento della conclusione del contratto non sia stata informata sufficientemente e che non sia stato possibile usufruire del prodotto nei modi stabiliti, rappresenta un valido motivo per disdire l'abbonamento immediatamente e senza dover saldare le tasse d'elaborazione. Non ci si può aspettare dalla cliente che debba farsi carico dei costi per un prodotto che a causa del suo non funzionamento non può utilizzare. Per questo motivo l'ombudsman propone alle parti che il fornitore Y ritiri a proprie spese la procedura d'incasso e che esoneri la cliente dal pagamento delle tasse fatturate a causa della disdetta anticipata.

Problema: *in alcuni luoghi, soprattutto nelle zone di campagna, la prestazione del collegamento ad internet può risultare limitata per un minore afflusso di dati.*

Consiglio: *ogni fornitore può verificare dettagliatamente quali dei suoi servizi possa*

essere fornito, e in quale entità, nella vostra zona di residenza. Prima di stipulare tali contratti, assicuratevi che il fornitore sia in grado di offrire i servizi nella vostra zona di residenza e fatevi consigliare da lui.

5. Costi di roaming elevati dovuti all'utilizzo di internet all'estero

Il Signor X ha soggiornato in una casa di villeggiatura in Spagna per due settimane a partire dal 26 giugno 2010 insieme a sua moglie, a sua figlia e ad un'amica di sua figlia. La casa era provvista di un allacciamento ADSL e di una rete WLAN. Questo ha permesso loro di navigare su internet velocemente, illimitatamente e gratuitamente anche trovandosi all'estero. Dal momento che sia il padre che la madre per motivi di lavoro si sono portati i loro computer portatili simili, hanno liberamente potuto usare internet. Inoltre anche le ragazze hanno potuto svolgere le loro abituali attività come per esempio, navigare su internet, chattare e scaricare film. In precedenza, il padre le aveva informate che utilizzando i telefoni cellulari all'estero potevano generarsi costi elevati di roaming. Per questo motivo le aveva pregate di inviare SMS con parsimonia, esortazione cui le ragazze hanno obbedito. Entrambi i computer portatili erano stati impostati in modo che, al momento del collegamento ad internet, avrebbero scelto immediatamente la rete WLAN. Il 1° luglio 2010 il Signor X lascia uno dei due portatili

alle ragazze per poter accedere ad internet. Purtroppo non è consapevole del fatto che nel computer si trovi ancora una scheda SIM del fornitore Y che la famiglia praticamente non usa mai. Poiché avevano mancato il termine di disdetta ordinario, l'abbonamento sarebbe ormai terminato solo nel gennaio 2011. Per motivi non chiari, le due ragazze hanno attivato un programma di servizio che ha fatto sì che non si siano più connesse ad internet tramite la rete WLAN, bensì attraverso la scheda SIM del portatile. Perciò, dal 1° al 5 luglio 2010 le ragazze hanno navigato su internet tramite la scheda SIM del fornitore Y. Il 5 luglio 2010 il Signor X riceve un SMS dal fornitore Y con il quale questi lo avvisa di mettersi immediatamente in contatto con lui, altrimenti gli verrà bloccata la scheda SIM. Di conseguenza il Signor X contatta il centro clienti del fornitore Y. Un collaboratore lo informa che con la navigazione in internet ha già raggiunto costi per un importo di CHF 8'000.–. Per il Signor X è assolutamente incomprensibile che il fornitore Y non gli abbia fatto pervenire un avvertimento già dopo la prima volta che le ragazze si erano collegate ad internet con il quale il fornitore lo avvisava che con l'utilizzo di internet si sarebbero generati costi elevati di roaming. In questo modo, infatti, sarebbe stata segnalata loro la scheda SIM ancora attiva e si sarebbero potute modificare le impostazioni del computer portatile. Inoltre si sarebbero potuti evitare i costi così elevati. Egli, perciò, non è intenzionato a saldare quanto fatturatogli,

importo che, alla fine della villeggiatura, ammonta a CHF 13'623.35. In seguito a ciò, il fornitore Y gli comunica che il cliente stesso, nel marzo 2009, aveva fatto annullare il blocco automatico della scheda SIM all'estero, presente già nelle impostazioni di base al momento della stipulazione del contratto. Inoltre, solo dopo un determinato periodo è possibile riconoscere se qualcuno usufruisce della scheda SIM all'estero, poiché il fornitore di telefonia mobile estero deve dapprima inoltrare i dati al fornitore Y. Quest'operazione può durare qualche giorno. In quel momento per il cliente si sono però già generati costi elevati. Dal momento che il Signor X ha involontariamente fatto uso dei suddetti servizi, il fornitore Y si dice disposto a concedergli un abbuono di CHF 12'261.–. Il Signor X è grato per questa condiscendenza dimostrata, tuttavia non è intenzionato a pagare i CHF 1'266.11 ancora insoluti. Dal momento che non riesce a trovare un accordo con il fornitore Y, chiede ad ombudscom di fare chiarezza sulla questione.

L'ombudsman comprende la rabbia del Signor X per il fatto che, nonostante una riduzione, gli vengono ancora fatturati costi di roaming che ammontano a CHF 1'266.11. Innanzitutto, l'ombudsman vorrebbe richiamare l'attenzione sulla circostanza che all'estero, con l'utilizzo di internet, si generano sempre costi di roaming molto elevati. Situazione di cui il Signor X era ben consapevole, com'è dimostrato dall'utilizzo parsimonioso del telefono cellulare durante

le vacanze. Il fatto che però abbia fatto annullare il blocco della scheda SIM nel marzo 2009 è da addebitare solo al cliente stesso. Secondo il parere dell'ombudsman, con il blocco automatico del servizio all'estero, il fornitore Y ha fatto abbastanza per la tutela del cliente. Per quanto riguarda il messaggio d'avviso sul computer portatile, dopo lunghe e intensive ricerche, l'ombudsman è giunto alla conclusione che il fornitore di servizi di telefonia mobile, anche in simili casi avrebbe dovuto richiamare l'attenzione del cliente informandolo, tramite un messaggio sul portatile, sul pericolo di costi di roaming elevati. Nel presente caso tutto ciò sarebbe però andato a vuoto poiché il Signor Y era ben informato sui costi di roaming all'estero. Con grande probabilità, il messaggio d'avviso non avrebbe indotto il cliente a modificare la modalità di navigazione delle ragazze, poiché sarebbe comunque partito dal presupposto che si connettevano ad internet tramite la rete WLAN. L'ombudsman vorrebbe inoltre far notare che il servizio clienti del fornitore Y ha funzionato in maniera impeccabile. Non appena il fornitore Y è stato informato dal fornitore estero dei costi elevati, ha agito immediatamente ed avvisato il Signor X. Poiché la trasmissione dei dati dal fornitore spagnolo al fornitore Y avviene di norma con un ritardo di tre giorni, il fornitore Y non avrebbe potuto informare prima il cliente. L'ombudsman vorrebbe ricordare che complessivamente al fornitore Y non si può rimproverare nulla poiché, per semplice condiscendenza, ha rinunciato a CHF

12'261.–. Per questa ragione l'ombudsman giunge alla conclusione che il Signor Y debba versare al fornitore Y l'importo ancora insoluto di CHF 1'266.11.

Problema: *all'estero, con l'utilizzo del servizio di internet mobile si generano costi di roaming elevati.*

Consiglio: *prima dei soggiorni all'estero, assicuratevi di far bloccare determinati servizi. Inoltre dovrete controllare se nel computer portatile si trovi ancora una scheda SIM attiva. Per il soggiorno dovrete far disattivare anche questa. Se invece voleste comunque utilizzarla, informatevi presso il vostro fornitore sui precisi costi di collegamento e fatevi consigliare su eventuali prestazioni aggiuntive che sono state concepite in particolare modo per i soggiorni all'estero, in modo che i costi si mantengano entro un limite accettabile.*

6. *Costi elevati per un servizio di SMS a valore aggiunto non desiderato*

La Signora X ha ricevuto una fattura di CHF 225.– per un servizio che, a suo avviso, non ha mai richiesto. Dopo aver contattato il suo fornitore di telefonia mobile V, è stato attivato un blocco per questo servizio. Inoltre V le comunica che il servizio è offerto dal fornitore di servizi a valore aggiunto Y. Secondo le singole prove addotte da V, la Signora X avrebbe usufruito di questo servizio per la

prima volta già nel dicembre 2009. Dapprima non se ne sarebbe accorta, poiché si trattava sempre di piccole somme di denaro che non avevano aumentato di molto la fattura per la telefonia mobile. Quando però la fattura del mese di marzo 2010 ha rivelato un importo di CHF 190.– per un servizio a lei sconosciuto, la Signora X si sarebbe insospettita. Per questo motivo ha tentato di rivolgersi immediatamente al fornitore Y. Solo poche volte è però riuscita a contattarlo telefonicamente e quelle volte che riusciva a parlare con un interlocutore, non le è stato offerto alcun aiuto e nessuno ha preso sul serio le sue richieste. Anche numerosi tentativi di fare chiarezza tramite e-mail non hanno portato ad alcuna soluzione. Quando la Signora X chiede ulteriori delucidazioni ad Y, nota che quest'ultimo mette a disposizione di altre società solo una piattaforma tecnica, attraverso la quale le altre società possono fornire i propri servizi. Come le viene infine comunicato da Y, per i servizi di cui lei ha apparentemente usufruito, sembra essere responsabile una società Z. Anche la visione della pagina web di Z non le fornisce alcuna informazione utile, dal momento che questa contiene innanzitutto indicazioni in lingua straniera e in secondo luogo non riporta le CG. Ad un'e-mail della Signora X non fa seguito alcuna risposta da parte di Z. La Signora X parte dal presupposto che il servizio sia stato attivato poiché non ha risposto agli SMS che ricevuto involontariamente. Poiché da Z non riceve alcuna risposta, Y non è disposto ad aiutarla e lei

non vorrebbe dover saldare la fattura ancora aperta, la Signora X si rivolge ad ombudscom al fine di fare luce sulla questione. L'ombudsman comprende l'indignazione della Signora X in merito agli importi fatturati per un abbonamento apparentemente stipulato ma non desiderato. Innanzitutto, l'ombudsman vorrebbe precisare che la limitata presa di posizione di Y, pervenutagli tra l'altro in ritardo, non risulta essere utile per chiarire la questione. Accanto ad una frase lapidaria secondo cui la cliente stessa avrebbe stipulato l'abbonamento, Y fornisce anche una tabella di Excel che dovrebbe mostrare quando e quanto spesso la Signora X avrebbe usufruito della prestazione. Secondo il parere dell'ombudsman, questa tabella potrebbe però essere stata compilata a mano successivamente. Inoltre non combacia in nessun modo con le prove dei collegamenti del fornitore di servizi di telefonia mobile V. Per di più, Y non può fornire alcuna spiegazione sulla misura in cui e con quale azione la Signora X si sarebbe obbligata ad usufruire del servizio. Secondo l'estratto del fornitore V nel caso del servizio in questione si tratterebbe di una chat tedesca d'incontri tramite SMS. L'ombudsman si meraviglia di questa circostanza, dal momento che la Signora X non ha una completa padronanza della lingua tedesca. Gli sembra più che dubbio il motivo per cui avrebbe realmente dovuto usufruire di un tale servizio. Inoltre, dalla tabella Excel di X si evince che la Signora X avrebbe utilizzato in totale, per questo servizio, solo quattro SMS. Ora, in primo

luogo, quasi nessuno che si abbona ad una tale chat spedirebbe solo quattro SMS e, in secondo luogo, nel caso di una simile quantità non si può propriamente parlare di fruizione del servizio. L'ombudsman ritiene queste singole circostanze una vera contraddizione delle affermazioni di Y.

L'importo di CHF 225.- si compone di due differenti fatture che sono state generate nel periodo da dicembre 2009 a marzo 2010. L'ombudsman ha appurato che nel presente caso non vi è alcuna trasparenza in merito ai dettagli della fattura. I dati di Y non sono stati forniti con nessuna, o addirittura con motivazioni contraddittorie. La Signora X, in quanto cliente, deve ricevere fatture inequivocabili e chiare, che siano verificabili e in sé coerenti. La fattura in relativa all'abbonamento del servizio non è invece chiara né corrisponde alle informazioni di V. Per tutti questi motivi, l'ombudsman propone che Y esoneri la Signora X dal pagamento di CHF 225.-.

Problema: offerte di servizi a valore aggiunto con informazioni non chiare o non desiderate.

Consiglio: contattate immediatamente il vostro fornitore di servizi di telefonia mobile se ricevete SMS dubbi o non desiderati. Fate sì che il vostro fornitore di servizi di telefonia mobile applichi immediatamente un blocco per questi SMS. Contattate il fornitore di servizi a valore aggiunto, descrivete la fattispecie e cercate di ottenere il rimborso dei costi

fatturati. Fate inoltre attenzione a non fornire mai il vostro numero di cellulare su internet o durante dei giochi a premi. Molto spesso in questo modo le società ottengono il vostro numero che poi utilizzano abusandone.

Z. Contratto di telefonia stipulato verbalmente al telefono

All'inizio del gennaio 2010, il Signor X è stato contattato telefonicamente dal fornitore Z. Gli è stato offerto di poter telefonare con il suo prodotto. Il Signor X era concorde a farsi inviare da Z i documenti relativi al suo prodotto. Poiché X nei giorni seguenti non aveva avuto tempo per analizzare attentamente tali documenti, questi sono rimasti in sospeso senza essere stati letti. Il 19 febbraio 2010 egli riceve una fattura di Z per il periodo dal 5 al 18 gennaio 2010. Il Signor X è visibilmente sorpreso, in quanto è del parere di non aver mai acconsentito alla portabilità del suo numero verso Z. Inoltre è convinto di non aver stipulato alcun contratto con Z, né per iscritto, né oralmente. Piuttosto era partito dal presupposto che Z gli avrebbe prima inviato i documenti, sulla base dei quali avrebbe potuto decidere di scegliere, o no, il suo prodotto. Egli esorta Z a fornirgli una copia dell'esistente registrazione della conversazione pubblicitaria. Secondo le affermazioni del Signor X, Z non asseconda la sua richiesta. Per questo motivo, il Signor X desidera la revoca immediata della portabilità del numero e la conferma della stessa,

lo storno della fattura già pervenutagli e la cancellazione dalla banca dati sui clienti di Z. Z si pone invece nella posizione secondo cui il Signor X avrebbe stipulato oralmente un contratto con loro, circostanza che potrebbero provare con le esistenti registrazioni su nastro. Essi, inoltre, avrebbero informato il Signor X in merito al loro prodotto, gli avrebbero chiarito la situazione sui costi e sulla durata contrattuale accennandogli che gli avrebbero fatto pervenire la conferma della richiesta che avrebbe potuto revocare entro 10 giorni, dopodiché il contratto avrebbe avuto validità. Secondo le loro affermazioni, il Signor X avrebbe compreso le loro indicazioni e avrebbe accettato il contratto con le parole «ho capito». In questo modo avrebbe stipulato con loro un contratto della durata di 24 mesi. A fronte di un'unica tassa di disdetta di CHF 340.-, Z sarebbe disposto a permettere al cliente di disdire il contratto, possibilità che però il cliente non accetta affatto. Dal momento che il Signor X non riesce a trovare un accordo con Z, si rivolge a ombudscom affinché sia fatta chiarezza sulla controversia.

L'ombudsman comprende la rabbia e l'incredulità per la posizione d'insistenza assunta dal fornitore in merito alla conclusione del contratto. Date le circostanze descritte dal cliente, nessuno vorrebbe dover pagare costi così elevati. L'ombudsman vorrebbe ricordare che un contratto può essere concluso efficacemente anche in forma orale, assumendo così validità. All'ombudsman, il fatto che il Signor X abbia ritenuto di non aver sti-

pulato alcun contratto appare un po' strano, poiché dai documenti messi a disposizione si evince che era stato informato chiaramente sul suo diritto di recesso. Già in questo momento, infatti, il Signor X si sarebbe dovuto domandare perché gli veniva ricordato questo suo diritto, se non fosse stato stipulato alcun contratto. L'ombudsman vorrebbe anche esprimersi riguardo alla telefonata pubblicitaria. Telefonate pubblicitarie, come quella ricevuta dal Signor X, sottostanno al diritto delle telecomunicazioni. Affinché i contratti che ne derivano siano validi, debbono però essere soddisfatti alcuni ulteriori requisiti. Innanzitutto, le conversazioni di vendita debbono essere registrate interamente su nastro. In questo modo, infatti, si può da un lato dimostrare che un contratto è stato perfezionato, dall'altro i clienti possono essere tutelati da eventuali abusi. In secondo luogo, in caso di controversie i fornitori sono obbligati a fornire le registrazioni e per questo debbono conservarle. Nella propria richiesta di conciliazione, il Signor X ha riferito di non aver ricevuto la relativa registrazione della sua conversazione di vendita. L'ombudsman non può verificare quest'affermazione. Per quanto gli consta, dai documenti e dalle registrazioni fornitigli, l'ombudsman evince che il Signor X non abbia esortato Z a fornirgli le registrazioni. Sulla base delle registrazioni pervenutegli, l'ombudsman non può nemmeno confermare l'affermazione del Si-

gnor X secondo cui, durante la conversazione di vendita, sarebbe stato volontariamente imbrogliato. Piuttosto si avvalorava l'idea che la pubblicità fatta e la conclusione del contratto con il Signor X si siano svolte correttamente. L'ombudsman giunge perciò alla conclusione che il Signor X, durante la conversazione, abbia compreso tutto e abbia dato il proprio consenso alla stipulazione del contratto. Z non ha perciò fatto nulla per essere biasimato, ma si è invece comportato correttamente. Per questo motivo il contratto non ha nulla per cui essere impugnato ed è stato validamente perfezionato.

L'ombudsman propone pertanto che il Signor X versi al fornitore Z l'importo di CHF 340.- e che, dopo quest'operazione, il contratto venga rescisso.

Problema: anche al telefono si possono stipulare contratti validi e vincolanti.

Consiglio: nella maggior parte dei casi può essere utile se non vi fate convincere a stipulare un contratto per telefono. Comunicate al fornitore che volete informarvi da soli e in tranquillità sul prodotto. Se il prodotto vi interessa, potete sempre contattare il fornitore e ordinarlo. Se dopo una tale telefonata ricevete comunque dei documenti, leggeteli con attenzione in modo che, in presenza di contenuti non desiderati, possiate intervenire immediatamente.

Bilancio: Attivo

Bilancio al 31 dicembre 2010
con confronto con l'anno precedente

Attivo	31.12.2010	31.12.2009
Attivo circolante		
<i>Liquidità</i>		
Cassa	Fr. 212.85	Fr. 127.90
BEKB conto corrente 16 269.117.6.40	Fr. 476'044.08	Fr. 281'123.56
BEKB conto di risparmio 42 4.244.637.80	Fr. 280'802.95	Fr. 279'836.55
BEKB conto corrente dei casi 42 4.254.535.96	Fr. 288'060.59	Fr. 24'990.10
Totale liquidità	Fr. 1'045'120.47	Fr. 586'078.11
<i>Crediti risultanti da forniture e prestazioni</i>		
Debitori (pagatori per singolo caso, provider)	Fr. 173'991.90	Fr. 237'304.95
<i>Altri crediti</i>		
Credito sull'imposta preventiva	Fr. 949.35	Fr. 2'898.85
BEKB deposito cauzionale 42 4.243.170.34	Fr. 25'424.60	Fr. 25'255.85
Totale altri crediti	Fr. 26'373.95	Fr. 28'154.70
Ratei e risconti attivi	Fr. 100'175.70	Fr. 57'414.05
Totale attivo circolante	Fr. 1'345'662.02	Fr. 908'951.81
Attivo fisso		
Mobili d'ufficio	Fr. 1.00	Fr. 1.00
Totale attivo fisso	Fr. 1.00	Fr. 1.00
Totale attivo	Fr. 1'345'663.02	Fr. 908'952.81

Bilancio: Passivo

Bilancio al 31 dicembre 2010
con confronto con l'anno precedente

Passivo	31.12.2010	31.12.2009
Capitale di terzi		
<i>Debiti da forniture e prestazioni</i>		
Creditori	Fr. 9'801.90	Fr. 4'017.90
Creditori IVA	Fr. 38'870.15	Fr. 21'298.55
Totale debiti da forniture e prestazioni	Fr. 48'672.05	Fr. 25'316.45
<i>Pagamenti anticipati</i>		
Pagamento anticipato Swisscom	Fr. 46'535.35	Fr. 56'572.45
Pagamento anticipato Cablecom	Fr. 256'067.80	Fr. 110'501.80
Pagamento anticipato Orange	Fr. 133'768.40	Fr. 92'797.15
Pagamento anticipato Sunrise	Fr. 375'961.15	Fr. 143'600.80
Pagamento anticipato Mobilezone	Fr. 11'394.05	Fr. 5'567.00
Totale pagamenti anticipati	Fr. 823'726.75	Fr. 409'039.20
Ratei e risconti passivi	Fr. 74'027.25	Fr. 204'423.50
Totale capitale di terzi	Fr. 946'426.05	Fr. 638'779.15
Capitale della Fondazione		
Capitale della Fondazione	Fr. 270'000.00	Fr. 270'000.00
Provente	Fr. 129'236.97	Fr. 173.66
Totale capitale della fondazione	Fr. 399'236.97	Fr. 270'173.66
Totale passivo	Fr. 1'345'663.02	Fr. 908'952.81

Conto economico

del 2010 con confronto con l'anno precedente

	2010	1.7.08-31.12.09
Proventi		
Tasse di conciliazione	Fr. 298'563.49	Fr. 322'419.11
Contributi dei provider	Fr. 622'120.00	Fr. 892'320.00
Totale proventi	Fr. 920'683.49	Fr. 1'214'739.11
Costi d'esercizio		
Stipendi	Fr. -591'341.05	Fr. -687'278.25
Compensi	Fr. 0.00	Fr. -133'761.65
Compensi per il Consiglio di Fondazione	Fr. -38'000.00	Fr. -60'750.00
Contributi AVS	Fr. -50'938.70	Fr. -64'266.35
Assicurazioni per il personale	Fr. -37'913.40	Fr. -32'778.13
Spese per il personale	Fr. -5'894.70	Fr. -7'246.60
Inserzioni (ricerca del personale)	Fr. 0.00	Fr. -5'323.05
Canone di locazione e spese condominiali	Fr. -57'476.95	Fr. -85'125.20
Spese e commissioni bancarie	Fr. -179.43	Fr. -626.05
Manutenzione e sostituzione dei mobili	Fr. -2'350.00	Fr. -5'812.55
Ammortamenti	Fr. -8'637.20	Fr. -26'831.55
Assicurazioni di cose	Fr. -1'259.90	Fr. -1'789.00
Materiale d'ufficio	Fr. -3'772.60	Fr. -9'380.30
Spese postali e telefoniche	Fr. -23'166.30	Fr. -20'212.90
Spese informatiche	Fr. -18'407.10	Fr. -23'372.60
Consulenza e sviluppo dell'elab. elettr. dei dati	Fr. 0.00	Fr. -2'680.95
Contabilità e revisione	Fr. -18'389.25	Fr. -43'272.40
Libri / riviste	Fr. 0.00	Fr. -3.40
Spese pubblicitarie	Fr. -2'879.60	Fr. -9'944.75
Spese di rappresentanza	Fr. -9'307.45	Fr. -8'349.35
Spese di rappresentanza del Consiglio di Fond.	Fr. -1'160.50	Fr. 0.00
Emolumenti / tasse / permessi	Fr. -9'450.00	Fr. -8'420.00
Spese varie	Fr. 0.00	Fr. -140.60
Totale costi d'esercizio	Fr. -880'524.13	Fr. -1'237'365.63
risultato d'esercizio senza interessi né imposte	Fr. 40'159.36	Fr. -22'626.52
Provento d'interessi	Fr. 2'885.95	Fr. 8'295.45
Altri proventi	Fr. 6'018.00	Fr. 14'504.73
Scioglimento dell'accant. «casi pendenti conciliazione»	Fr. 80'000.00	Fr. 0.00
Utile	Fr. 129'063.31	Fr. 173.66

Segnalazione: l'utile indicato, derivante dalle tasse procedurali, sarà rimborsato alle fornitrici di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto conformemente alla legge.

Relazione sulla revisione

T B C Revisions GmbH

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

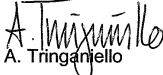
Gümligen, 4. maggio 2011

In qualità di Ufficio di revisione abbiamo verificato il conto annuale (bilancio, conto economico e allegato) della Fondazione ombudscom per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2010.

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'azienda sottoposta a revisione. Per contro, la verifica dei processi aziendali e del sistema di controllo interno, come pure interrogazioni e altre procedure miranti all'identificazione di atti illeciti o altre violazioni di disposizioni legali, sono escluse da questa revisione.

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

TBC Revisions GmbH

 A. Tringaniello

Allegato: conto annuale

Angelo Tringaniello, dipl. Wirtschaftsprüfer, zugelassener Revisionsexperte, Mitglied der TREUHAND-KAMMER
 Bruno Tringaniello, dipl. Wirtschaftsprüfer, zugelassener Revisionsexperte, Mitglied der TREUHAND-KAMMER
 Worbstrasse 201, Postfach 47, CH-3073 Gümligen/BE, Tel. +41 31 954 01 50, Fax +41 31 954 01 54, E-Mail t.b.c@bluewin.ch
 Rathausstrasse 8, 6340 Baar/ZG, Tel. +41 41 783 21 83, Fax +41 41 783 21 84, E-Mail TaxConsult@gmx.ch

Il team di ombudscom

Dr. Oliver Sidler, ombudsman

Beatrix Carelli, segreteria

Christiane Bakajika, collaboratrice giuridica

Melanie Flury, giurista

Eleonora Rhyn, giurista

Annarita Rombini, collaboratrice giuridica

Lorena Rota, collaboratrice giuridica

(fino al 30 aprile 2010)

Ruth Stuber-Simon, avvocato

Linard Vital, giurista

La fondazione ombudscom – Ufficio di conciliazione della telecomunicazione

I fondatori

cabecom GmbH

Orange Communications SA

Sunrise Communications AG

Swisscom (Schweiz) AG

SAVASS (Swiss Association

Value Added Service)

**ACSI (Associazione consumatrici e
consumatori della Svizzera italiana)**

**FRC (Fédération romande
des consommateurs)**

kf (Konsumentenforum)

Membri del consiglio di fondazione

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Presidente

Christiane Langenberger-Jaeger, Vice-presidente

Monika Dusong (Fédération romande des consommateurs, Presidente)

Franziska Troesch-Schnyder (Konsumentenforum kf)

Frank Zelger (cabecom GmbH)

Joachim Hofsähs (Sunrise Communications AG)

Avv. Hans-Ulrich Hunziker (AVASS, Swiss Association Value Added Services)

Dr. Claudia Kaufmann

Prof. Dr. Sita Mazumder

ombudscom

Office de conciliation des télécommunications
Schlichtungsstelle Telekommunikation
Ufficio di conciliazione della telecomunicazione
Bundesgasse 26, 3011 Berna

T 031 310 11 77
F 031 310 11 78
www.ombudscom.ch

Siamo reperibili telefonicamente dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 14.00.

© ombudscom, 2011
