

Relazione annuale 2023

Organo di conciliazione delle telecomunicazioni

Fondazione ombudscom
Organo di conciliazione delle telecomunicazioni
Spitalgasse 14
3011 Berna

T: +41 31 310 11 77 (giorni lavorativi dalle ore 9:00 fino alle 13:00)
F: +41 31 310 11 78

M: mail@ombudscom.ch
W: <https://it.ombudscom.ch>

Direttore: Dr. Oliver Sidler
CHE-114.399.370

Indice

1. Premessa della Presidente	5
2. Problemi principali ed esempi di casi	6
2.1 Blocco, annullamento, disdetta contrattuale	7
2.2 Servizi a valore aggiunto	7
2.2.1 Esempi di casi selezionati	7
2.2.2 Chiamate costose verso i numeri 0900	7
2.3 Fatturazione	7
2.3.1 Esempi di casi selezionati	8
2.3.1.1 I costi aggiuntivi nascosti violano la LCSl	8
2.3.1.2 Anche la cartella spam deve essere controllata	8
2.3.1.3 Rete fissa improvvisamente a pagamento	9
2.4 Roaming	9
2.4.1 Esempi di casi selezionati	9
2.4.1.1 Roaming dati mobili: un viaggio all'estero con un brusco risveglio	9
2.5 Cambio di fornitore	10
2.5.1 Esempi di casi selezionati	10
2.5.1.1 La portabilità del numero: una promessa vana?	10
2.6 Modifiche unilaterali del contratto	10
2.6.1 Esempi di casi selezionati	11
2.6.1.1 Quando il fornitore di servizi telefonici ipotizza un'aspettativa di vita di 720 mesi	11
2.6.1.2 Aumento del prezzo durante la durata minima del contratto	11
2.6.1.3 Lifetime a prezzo fisso?	12
2.7 Altri esempi di casi tratti dalla prassi dell'Organo di conciliazione	12
2.7.1 I pacchetti di dati hanno una data di scadenza	12
2.7.2 Uso indesiderato dei dati a fini di marketing	12
2.7.3 Assistenza di base per tutti	13
2.7.4 Dati illimitati con velocità internet ridotta	13
2.7.5 Insidie del cambiamento tecnologico	13
2.7.6 Una chiamata è sufficiente per evitare il blocco	14
3. Fatti e cifre	15
3.1 Procedure di conciliazione (casi) e richieste	15
3.1.1 Procedura di conciliazione (casi)	16
3.1.1.1 Procedure di conciliazione pendenti (casi)	17
3.1.1.2 Procedure di conciliazione riuscite	17
3.1.2 Richieste	17
3.1.3 Lingua dei clienti	19
3.1.4 Tipo di clienti	19
3.1.5 Valore litigioso	19

3.2	Spese procedurali e di gestione	20
3.3	Contatti con i media	20
3.4	Il team dell'Organo di conciliazione	21
3.5	ALLEGATO: Statistiche sulle richieste di informazioni e sui casi per fornitore (in ordine alfabetico).	22
4.	Svolgimento della procedura	24
4.1	Requisiti da soddisfare	24
4.2	Compilare il formulario	24
4.3	Avvio della procedura di conciliazione	24
4.4	Proposta di conciliazione o soluzione negoziata e conclusione della procedura	24
5.	L'Organo di conciliazione	26
6.	Fondazione ombudscom	27
7.	L'autorità di vigilanza	28
8.	Conto annuale con rapporto di revisione	29

1. Premessa della Presidente

Ai sensi della Legge sulle telecomunicazioni e della relativa Ordinanza, la Fondazione ombudscom ha lo scopo non lucrativo di mettere a disposizione dei clienti dei fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto un centro di conciliazione indipendente, imparziale, trasparente ed efficiente. Dal 1° luglio 2008 svolge le sue attività per conto dell'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM).

Nell'anno in esame, un totale di 1'866 persone ha contattato l'Organo di conciliazione per reclami e richieste generali (2022: 1'753). Ciò corrisponde a circa 155 clienti al mese che hanno consultato l'Organo di conciliazione. Sono state condotte 781 procedure di conciliazione con clienti di fornitori di servizi di telecomunicazione e a valore aggiunto. Rispetto all'anno precedente, in cui le procedure di conciliazione erano state 625, nell'anno in esame si è registrato un aumento di 156 procedure di conciliazione. Ciò corrisponde a un aumento del 25%. Le ragioni dell'aumento delle procedure di conciliazione sono molteplici. In particolare, l'anno scorso sono aumentati i casi relativi ai servizi a valore aggiunto indesiderati (SMS a pagamento) e i reclami per gli aumenti di prezzo degli abbonamenti. Da un'analisi più attenta è emerso, ad esempio, che una tariffa garantita a vita si riferiva a 720 mesi. Gli esempi elencati nel rapporto dimostrano che la conoscenza delle componenti del contratto, in particolare delle Condizioni generali, è un vantaggio.

L'anno scorso il Consiglio di fondazione ha discusso in varie occasioni l'ulteriore sviluppo del mandato della Fondazione ombudscom, poiché ritiene che in alcuni settori della comunicazione elettronica sia necessario un servizio di conciliazione. In particolare, sta monitorando i relativi sviluppi normativi nell'UE e i futuri piani legislativi in Svizzera.

L'8 settembre 2023, insieme al Vicepresidente del Consiglio di fondazione, Prof. Michele Lanza, e al direttore dell'UFCOM, Bernard Maissen, ho firmato un nuovo contratto di diritto amministrativo per la Fondazione ombudscom per lo svolgimento di attività di conciliazione per un ulteriore periodo di delega di cinque anni (2024-2028). Desidero ringraziare tutte le persone coinvolte e per la fiducia che l'UFCOM ha riposto nella Fondazione ombudscom e in particolare nelle attività dell'Organo di conciliazione.

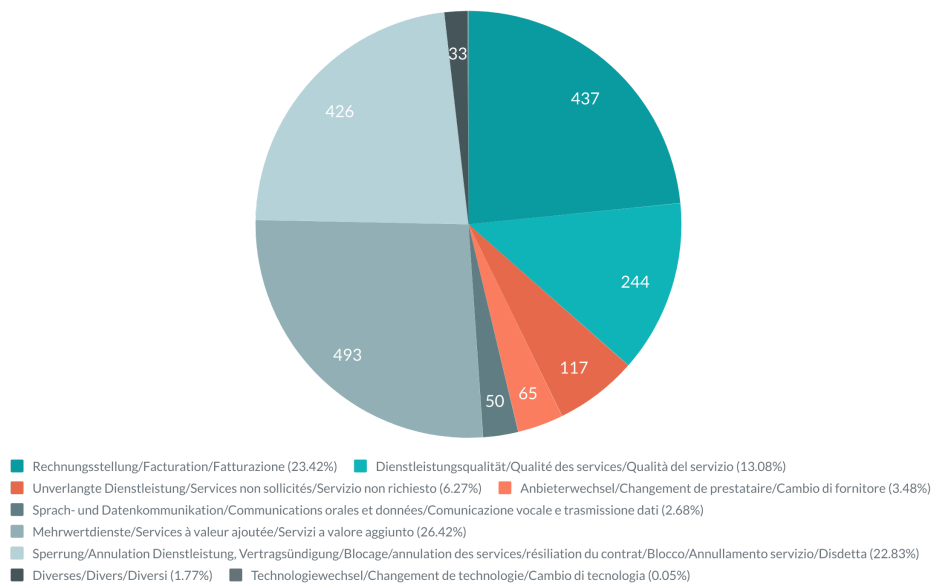
Il Consiglio di fondazione desidera rivolgere un ringraziamento particolare all'Ombudsman, il Dott. Oliver Sidler, che ha guidato l'Organo di conciliazione per 15 anni e si è sempre adoperato per svolgere il compito di conciliazione in modo indipendente, imparziale, trasparente ed efficiente. Desideriamo inoltre esprimere un sincero ringraziamento al team dell'Organo di conciliazione, poiché senza l'attiva collaborazione delle/dei collaboratrici/collaboratori non sarebbe stato possibile gestire le numerose richieste e le procedure di conciliazione.

Corina Casanova

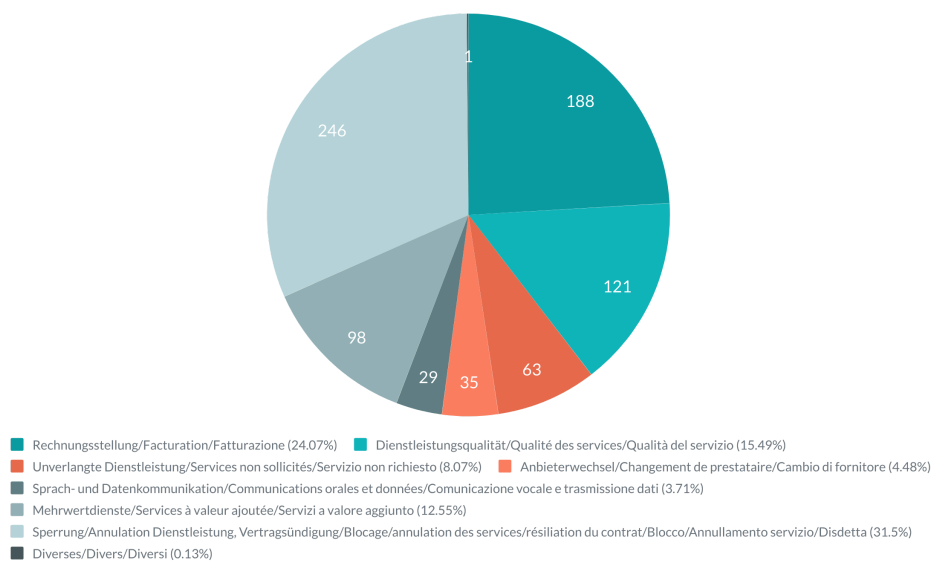
2. Problemi principali ed esempi di casi

Non ci sono stati cambiamenti rispetto all'anno precedente nei settori che più preoccupano le/i clienti dei fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto nel 2023. Come in precedenza, si annoverano quali problemi principali i servizi a valore aggiunto, problemi generali di fatturazione, blocco e cancellazione dei servizi e disdette contrattuali.

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



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



2.1 Blocco, annullamento, disdetta contrattuale

Le 426 (2022: 356) richieste di informazioni e casi, di cui 246 casi, nel settore del blocco, dell'annullamento e della rescissione contrattuale riguardano principalmente controversie relative alla disdetta del contratto e alle sue modalità, come il rispetto del periodo di preavviso e le spese per la disdetta anticipata. Anche le controversie relative al blocco di una connessione a causa del mancato pagamento di una fattura rientrano in questo motivo di reclamo.

2.2 Servizi a valore aggiunto

Rispetto all'anno precedente, in cui sono stati registrati 430 casi e richieste riguardanti i servizi a valore aggiunto, nell'anno di riferimento 2023 l'Organo di conciliazione è stato contattato 493 volte, per un totale di 98 casi.

Nell'ambito dei servizi a valore aggiunto, la maggior parte delle richieste e dei casi riguardavano gli abbonamenti a servizi a valore aggiunto (messaggi di testo da numeri brevi sulla fattura del fornitore di servizi di telecomunicazione). I clienti hanno dapprima contattato l'Organo di conciliazione per telefono per sapere le ragioni della bolletta più elevata del solito. In molti casi, vi erano dei numeri brevi sulla fattura. Spesso i clienti venivano indirizzati direttamente verso l'Organo di conciliazione dopo aver precedentemente presentato un reclamo al fornitore di servizi di telecomunicazione, senza che quest'ultimo rivelasse il fornitore di servizi a valore aggiunto in questione o informasse i clienti sulle misure successive.

2.2.1 Esempi di casi selezionati

2.2.2 Chiamate costose verso i numeri 0900

Il cliente ha contestato le tariffe del servizio a valore aggiunto di CHF 243.50 addebitategli dal suo gestore telefonico. Nella proposta di conciliazione, l'Ombudsman ha affermato che una chiamata a un numero 090x crea un rapporto contrattuale tra la persona che effettua la chiamata e il fornitore del servizio a valore aggiunto, a condizione che le parti si siano accordate sul servizio da fornire e sui costi. Sebbene il cliente avesse solo problemi di programmazione e domande generali sul nuovo sistema contabile, gli è stato chiesto di contattare il servizio al numero 090x, ossia un numero a pagamento per le emergenze. Pertanto, poiché il fornitore di servizi a valore aggiunto non poteva fornire prove dei servizi addebitati, l'Ombudsman ha proposto il rimborso completo degli addebiti contestati a favore del cliente ([Esempio di caso](#)).

2.3 Fatturazione

Per quanto riguarda la "Fatturazione", nell'anno in esame l'Organo di conciliazione ha registrato in totale 437 (2022: 374) richieste e casi su un'ampia gamma di argomenti; di questa cifra 188 erano casi.

Molti casi riguardavano le tariffe applicate per la disdetta anticipata del contratto. Anche le spese di sollecito e di blocco sono state oggetto di frequenti reclami. In molti casi, i clienti si sono limitati a sostenere che la bolletta non poteva essere corretta, senza specificare meglio i presunti errori. Questo ha portato a lunghe proposte di conciliazione in cui è stato necessario esaminare e controllare innumerevoli bollette. Anche la fatturazione dei canoni di connessione via cavo è stata spesso oggetto di richieste telefoniche e proposte di conciliazione. Molte procedure riguardavano anche i canoni di abbonamento o gli sconti concordati contrattualmente che non erano stati integrati correttamente dal fornitore.

2.3.1 Esempi di casi selezionati

2.3.1.1 I costi aggiuntivi nascosti violano la LCSl

Il signor X contesta i costi di connessione via cavo di CHF 34.70 addebitatigli in aggiunta al canone di abbonamento di CHF 59.-. Nella proposta di conciliazione, l'Ombudsman ha riconosciuto che la pubblicità e la panoramica del contratto tacevano sull'obbligo di connessione via cavo a pagamento. Solo il requisito del collegamento via cavo, ma non i costi, poteva essere dedotto dalle CG. L'Ombudsman non ha ritenuto sufficiente l'unica disposizione al riguardo contenuta nelle CG e ne ha concluso che tale clausola fosse abusiva ai sensi dell'art. 8 LCSl. L'attenzione del cliente era stata attirata con un abbonamento vantaggioso senza indicare in modo trasparente i costi aggiuntivi. L'Ombudsman è quindi giunto alla conclusione che non esisteva una base contrattuale valida, e pertanto il fornitore doveva annullare le fatture ([Esempio di caso](#)).

2.3.1.2 Anche la cartella spam deve essere controllata

Il signor X si è lamentato di aver ricevuto unicamente dei solleciti ma nessuna fattura per i suoi abbonamenti. In seguito al blocco dei servizi per due giorni da parte dell'operatore, ha anche chiesto la disdetta anticipata. Nel corso del procedimento di conciliazione, è emerso che le fatture inviate via e-mail si trovavano nella cartella spam. L'Ombudsman ha dichiarato che era responsabilità del cliente controllare anche in questa cartella. L'Ombudsman ha inoltre spiegato che le spese di sollecito possono essere richieste, a condizione che l'importo di tali spese sia stato concordato tra le parti nel contratto. L'estratto conto mostrava che le fatture erano state pagate solo parzialmente o in ritardo. Poiché per ogni fattura era stata concordata una data di scadenza specifica, il signor X era inadempiente dopo tale data senza che gli venisse inviato un sollecito supplementare. Inoltre, il fornitore era autorizzato dalle CG a interrompere i servizi in caso di ritardo nel pagamento. Sia i solleciti che il blocco erano quindi corretti. Per quanto riguarda la richiesta di disdetta del cliente, l'Ombudsman ha affermato che gli obblighi prolungati come il contratto di abbonamento possono essere disdetti in qualsiasi momento per giusta causa. Ciò presuppone che vi sia stata una violazione della fiducia da parte di un contraente che renda inaccettabile per l'altra parte continuare il rapporto contrattuale. Poiché l'Ombudsman non

è stato in grado di riconoscere alcuna illegalità nelle azioni del fornitore Y, non ha potuto dare seguito alla richiesta di risoluzione contrattuale del cliente ([Esempio di caso](#)).

2.3.1.3 Rete fissa improvvisamente a pagamento

La signora X pagava CHF 49.00 al mese per il suo abbonamento a Internet, alla rete fissa e alla TV. Nell'agosto 2022 ha notato che il prezzo era aumentato a CHF 54.-. La cliente ha quindi contestato la fattura e il fornitore le ha comunicato di aver introdotto un costo aggiuntivo di CHF 5.- al mese per la rete fissa. La signora X non era d'accordo. Dopotutto, non ricordava di essere stata informata dell'introduzione del costo aggiuntivo. Nella proposta di conciliazione, l'Ombudsman è giunto alla conclusione che, sebbene il fornitore avesse informato il cliente dell'introduzione del costo aggiuntivo per la rete fissa, non aveva quantificato il costo. Di conseguenza, la modifica del contratto non è stata comunicata in modo chiaro e inequivocabile, il che significa che l'aumento del prezzo non avrebbe dovuto essere fatturato. Il prezzo originariamente concordato tra le parti era quindi ancora valido e doveva essere applicato anche successivamente ([Esempio di caso](#)).

2.4 Roaming

Gli abbonamenti a tariffa fissa, le unità inclusive e una regolamentazione più severa (ad esempio, i limiti di costo) hanno fortunatamente portato a un'ulteriore lieve diminuzione del numero di richieste e di casi nell'anno in esame. Le richieste e i casi sono stati solo 43 (2022: 54), di cui 27 registrati. Questi riguardavano principalmente l'uso indesiderato di dati all'estero. In particolare, si trattava di persone che si trovavano effettivamente all'estero e pensavano di navigare tramite una connessione WLAN o di aver disattivato il roaming per i dati mobili.

2.4.1 Esempi di casi selezionati

2.4.1.1 Roaming dati mobili: un viaggio all'estero con un brusco risveglio

La signora X si è trovata di fronte a costi elevati per il roaming dopo un viaggio all'estero, con grande sorpresa, dato che aveva dichiarato di non aver mai usato il cellulare all'estero. Nella proposta di conciliazione, l'Ombudsman ha affermato che la responsabilità del cliente nel settore del roaming è considerevole. Poiché l'Organo di conciliazione non ha le stesse possibilità di un tribunale, non è stato possibile verificare come sono state stabilite le connessioni di dati mobili o quali siti internet sono stati visitati. All'Ombudsman è sorto il sospetto che la cliente non avesse impostato correttamente il roaming sul suo cellulare. Ha verificato se il fornitore avesse rispettato le norme di legge ed è giunto alla conclusione che, nonostante il gestore avesse informato la cliente delle tariffe nel rispettivo paese tramite messaggi di testo di avvertimento, le tariffe di roaming superavano il limite di costo di CHF 250.-. L'importo che superava il limite di costo è stato rimborsato dal gestore prima della procedura

di conciliazione. L'Ombudsman ha raccomandato al cliente di ridurre il limite di costo e ha ritenuto adeguata l'offerta del fornitore di addebitare al cliente solo il costo di un'opzione dati. Di conseguenza, la signora X è stata trattata come se avesse acquistato un'opzione dati per i paesi in cui si è recata ([Esempio di caso](#)).

2.5 Cambio di fornitore

Nell'anno in esame sono state registrate 65 (2021: 14) richieste e casi sul tema del "cambio di fornitore", di cui 35 erano casi. La procedura di conciliazione sulla questione della portabilità del numero si è rivelata piuttosto complessa per l'Organo di conciliazione. L'Ombudsman ha trattato numerosi reclami relativi alla portabilità del numero non effettuata o effettuata in ritardo. Nelle proposte di conciliazione, sono stati delineati i requisiti che devono essere soddisfatti per portare a termine la portabilità con successo. Ad esempio, i dati riportati sul modulo di portabilità devono corrispondere a quelli del titolare del contratto con l'operatore originario e il numero da trasferire deve essere attivo presso l'operatore originario. Inoltre, l'Ombudsman ha sottolineato che in caso di cambio di operatore con portabilità del numero, il contratto precedente viene automaticamente disdetto presentando il modulo di portabilità. Le disdetta con l'operatore precedente sono quindi generalmente superflue.

2.5.1 Esempi di casi selezionati

2.5.1.1 La portabilità del numero: una promessa vana?

La signora X ha compilato due moduli di portabilità e voleva trasferire i suoi due numeri al gestore Y, ma senza aver sottoscritto un abbonamento. Nella proposta di conciliazione, l'Ombudsman ha fatto riferimento agli artt. 34 e segg. OST, in base ai quali i clienti devono dare istruzioni al nuovo gestore per la portabilità del numero. Ha inoltre affermato che la portabilità non è possibile senza la stipula di un contratto con il nuovo gestore. In questo caso, tuttavia, il gestore ha confermato alla signora X per telefono che era necessario presentare solo i moduli per la portabilità. L'Ombudsman ha quindi ritenuto comprensibile che la signora X ritenesse di aver fatto tutto il necessario per il cambio di fornitore tramite portabilità. Per la consulenza inadeguata e il disagio, l'Ombudsman ha ritenuto appropriato l'accredito di un canone mensile di CHF 9.95 ([Esempio di caso](#)).

2.6 Modifiche unilaterali del contratto

Nella procedura di conciliazione sul tema delle modifiche contrattuali unilaterali, è stato dimostrato che le parti contraenti possono apportare modifiche unilaterali solo se le modifiche sono state indicate in tempo utile e se sono state concordate nel contratto quali clausole d'adeguamento sufficientemente determinate. Ciò significa che il contratto deve precisare l'evento previsto e la portata dell'adeguamento. Molti

fornitori non includono clausole di adeguamento sufficientemente determinate nelle loro condizioni generali, il che significa che ai clienti deve essere concesso un diritto di disdetta anticipata quando la modifica del contratto diventa effettiva. In alcuni casi, l'Ombudsman è giunto alla conclusione che non c'era alcun errore da parte del fornitore e che i clienti dovevano annullare il contratto se non erano d'accordo con la modifica. In altri casi, i clienti sono stati informati, ma le informazioni erano incomplete. Ad esempio, non sono stati informati del loro diritto di disdetta prima dell'introduzione di un aumento di prezzo, ma è stata offerta loro solo la possibilità di contattare il servizio clienti. L'Ombudsman ha ritenuto che questa procedura, così come gli aumenti di prezzo durante una durata contrattuale minima con termini contrattuali fissi, non fossero corretti.

2.6.1 Esempi di casi selezionati

2.6.1.1 Quando il fornitore di servizi telefonici ipotizza un'aspettativa di vita di 720 mesi

Il signor Y ha stipulato un contratto con Y Sagl che prevedeva in parte una tariffa a vita e in parte uno sconto a vita. Nel maggio 2023, l'operatore ha annunciato un aumento delle tariffe. Il cliente ha contestato la modifica unilaterale della tariffa. Il fornitore ha sostenuto che lo sconto concesso sarebbe rimasto invariato, che si trattava della tariffa di base del contratto, che sarebbe stata adeguata al rialzo in conformità con le sue condizioni generali. Secondo l'Ombudsman, la clausola delle condizioni generali non è sufficientemente determinata, in quanto non viene specificato il campo di applicazione dell'opzione di modifica unilaterale del fornitore. Inoltre, il cliente ha firmato un'offerta in cui veniva proposta una tariffa garantita a vita, a meno che il cliente stesso non apportasse modifiche ai servizi. Nella conferma scritta del fornitore, la tariffa è garantita solo per 720 mesi. Il fornitore non sembra essere consapevole del fatto che la durata di vita di una persona è molto più lunga di 720 mesi. Secondo l'Ombudsman, l'offerta viola l'art. 3 LCSL. L'offerta accettata dal cliente prevede una tariffa a vita garantita che non può essere modificata al rialzo. L'Ombudsman ritiene che la tariffa concordata al momento della stipula debba essere garantita fino alla cancellazione del contratto o alla modifica dei servizi da parte del cliente. Nelle sue nuove condizioni generali, il fornitore non consente più al cliente di recedere dal contratto in caso di variazione della tariffa dovuta all'inflazione. Anche in questo caso l'Ombudsman ritiene che questa clausola sia insolita, in quanto la portata della variazione tariffaria non è definita con precisione. Inoltre, il fornitore potrebbe aumentare le tariffe ogni anno senza che il cliente possa recedere dal contratto. Ciò comporterebbe un aumento significativo dei costi per il cliente ([Esempio di caso](#)).

2.6.1.2 Aumento del prezzo durante la durata minima del contratto

Il signor X sostiene di aver stipulato diversi tipi di contratto con il fornitore Y nel novembre 2022. Tutti i contratti sono stati stipulati con una durata minima di 24 mesi a

prezzo fisso. L'attenzione del cliente è stata attirata da un aumento di prezzo nella fattura per il mese di maggio 2023. L'Ombudsman ha affermato che il fornitore non può modificare unilateralmente una parte essenziale del contratto, ossia il prezzo concordato, durante il periodo contrattuale minimo concordato, anche se le CG lo prevedono. È proprio nella natura di questi contratti che non possono essere modificati unilateralmente durante la durata minima. L'aumento di prezzo non può quindi essere applicato ai contratti del signor X ([Esempio di caso](#)).

2.6.1.3 Lifetime a prezzo fisso?

Il signor X ha sottoscritto un abbonamento nel giugno 2022. Nella pubblicità, l'abbonamento era pubblicizzato come: "Abbonamento mobile illimitato 2022 per tutta la vita" a prezzo fisso per tutta la vita. Appena un anno dopo la firma del contratto, il signor X ha ricevuto una notifica in cui gli veniva comunicato che il prezzo dell'abbonamento sarebbe stato aumentato di CHF 0.90. Il signor X non ha accettato. Gli è stato venduto un abbonamento a un prezzo fisso per tutta la vita e dopo un solo anno il prezzo dell'abbonamento è aumentato. Il signor X si è quindi rivolto all'Organo di conciliazione. Il fornitore ha spiegato che il prezzo pubblicizzato con la menzione "per tutta la vita" deve essere inteso nel senso che lo sconto o il prezzo basso pubblicizzato non è limitato nel tempo e quindi differisce dalle offerte in cui il cliente beneficia di un prezzo inferiore solo per i primi 12 o 24 mesi rispetto agli anni successivi. L'Ombudsman è di parere diverso. Egli ritiene che l'offerta possa essere intesa solo nel senso che il prezzo speciale dell'abbonamento è valido letteralmente per tutta la vita e non sarà mai adeguato ([Esempio di caso](#)).

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

2.7.1 I pacchetti di dati hanno una data di scadenza

La signora X ha acquistato un pacchetto dati di 500 MB e un anno dopo ha ricevuto una notifica dal gestore che informava che il pacchetto dati sarebbe scaduto a breve. Poiché la cliente non aveva ancora utilizzato tutti i dati, ha chiesto che il volume di dati rimanente fosse rimborsato, ossia convertito in credito di chiamata. La signora X ha anche chiesto un compenso per i disagi subiti. Il fornitore ha fatto riferimento al periodo di validità di 12 mesi, al termine del quale il volume di dati rimanente sarebbe scaduto. L'Ombudsman ha considerato normale il periodo di validità di 12 mesi. Il rimborso del credito residuo non era previsto negli accordi contrattuali ([Esempio di caso](#)).

2.7.2 Uso indesiderato dei dati a fini di marketing

Il signor X ha dichiarato di aver ricevuto ripetutamente chiamate, e-mail e messaggi di marketing dal fornitore Y. Dopo vari tentativi infruttuosi di far cancellare i suoi dati dall'elenco di marketing, ha presentato una richiesta di informazioni e di

cancellazione. Ai sensi dell'art. 8 aLPD (oggi: art. 25 LPD), ogni persona ha il diritto di sapere quali dati personali sono memorizzati su di lei e - se necessario - di farli cancellare o correggere. Dopo l'avvio della procedura di conciliazione, il fornitore Y ha confermato di aver bloccato il numero e l'indirizzo e-mail del signor X per scopi di marketing. Le informazioni sui dati devono essere fornite generalmente entro 30 giorni, come previsto dall'art. 8 cpv. 5 LPD (oggi: art. 25 art. 6 LPD). Poiché l'elaborazione della richiesta del signor X è stata ritardata a causa di malfunzionamenti del sistema interno, l'Ombudsman ha proposto una nota di credito dell'importo di CHF 60.- ([Esempio di caso](#)).

2.7.3 Assistenza di base per tutti

Nel luogo di residenza del signor X, la rete fissa è stata smantellata e sostituita da un'antenna di telefonia mobile in loco. Da allora, lui e i suoi vicini hanno una scarsa ricezione. Le telefonate si interrompono nel bel mezzo delle conversazioni; durante alcuni giorni non era neppure possibile stabilire la connessione. Nella proposta di conciliazione, l'Ombudsman ha spiegato che il servizio universale comprendeva un servizio telefonico pubblico, un servizio di accesso a Internet e servizi per le persone con disabilità. L'Ombudsman ha ritenuto che l'accesso a Internet e al servizio telefonico pubblico non fosse più garantito a causa del cattivo funzionamento della ricezione cellulare e ha imposto al fornitore una scadenza per risolvere il problema. Ha inoltre suggerito il rimborso delle tariffe di abbonamento per il periodo in cui la connessione di telefonia mobile era insufficiente ([Esempio di caso](#)).

2.7.4 Dati illimitati con velocità internet ridotta

La signora X ha sottoscritto per il figlio un abbonamento "AB" con utilizzo illimitato di dati in Svizzera e all'estero. La fattura inviata dopo le vacanze mostrava costi elevati per gli acquisti giornalieri di un'opzione internazionale. L'Ombudsman ha ritenuto che la terminologia "illimitato" dell'abbonamento fosse ingannevole ai sensi dell'art. 3 cpv. 1 lett. b LCSL. Le informazioni sulla limitazione della velocità erano nascoste in una scheda informativa. L'Ombudsman ha ritenuto che le informazioni nascoste sulla limitazione della velocità dei dati fossero legalmente problematiche, poiché non ci si poteva aspettare che la signora X cliccasse faticosamente su vari siti internet per poterle visionare. Il fornitore Y ha quindi dovuto annullare tutti gli addebiti per le opzioni internazionali acquistate ([Esempio di caso](#)).

2.7.5 Insidie del cambiamento tecnologico

Nel luglio 2023, il gestore Y ha erroneamente cambiato la tecnologia del cliente X dalla fibra ottica alla tecnologia via cavo (cavo coassiale) perché il cliente X ha modificato il suo contratto di abbonamento per la telefonia mobile. A seguito del cambio di tecnologia, solo uno dei tre precedenti numeri di rete fissa che il cliente X aveva come PMI era ancora funzionante. Nella proposta di conciliazione, l'Ombudsman ha sottolineato che le parti contraenti devono reciprocamente informarsi in caso di

interruzioni nell'erogazione dei servizi, per cui in caso di difetti o ritardi nell'esecuzione, a una delle parti contraenti può anche essere data la possibilità di rettificare l'esecuzione o di rimediare ai difetti. Nel caso in questione, l'Ombudsman ha ritenuto che una perdita permanente di oltre un terzo del servizio concordato contrattualmente fosse motivo di riduzione dei costi d'abbonamento o di disdetta anticipata senza costi. Inoltre, l'Ombudsman ha considerato adeguato un risarcimento di CHF 400.- per i disagi causati dalla disdetta ([Esempio di caso](#)).

2.7.6 Una chiamata è sufficiente per evitare il blocco

Il signor X si è indignato quando il fornitore Y ha bloccato la sua carta SIM prepagata senza preavviso, limitandosi a rimandarla alle Condizioni generali (CG) dopo il suo reclamo. Le condizioni per il blocco di una carta SIM prepagata sono disciplinate nelle Condizioni generali della maggior parte dei gestori telefonici. Il capoverso X delle CG stabilisce che la carta SIM viene bloccata se non viene utilizzata per effettuare chiamate o inviare messaggi o dati per un periodo di 150 giorni. Tuttavia, il cliente deve prima essere informato e deve avere a disposizione un periodo di 30 giorni per utilizzare la carta SIM ed evitare che venga bloccata. Il signor X ha sostenuto di non essere mai stato informato del blocco e di aver effettuato chiamate anche durante il periodo richiesto. Poiché quest'ultimo fatto era evidente anche sul conto del cliente, l'Ombudsman è giunto alla conclusione che la carta SIM del signor X doveva essere riattivata gratuitamente e che al cliente dovevano essere accreditati CHF 10.- per l'inconveniente ([Esempio di caso](#)).

3. Fatti e cifre

3.1 Procedure di conciliazione (casi) e richieste

Nell'anno in esame, un totale di 1'866 persone ha contattato l'Organo di conciliazione (2022: 1'753). Ciò corrisponde a circa 155 clienti al mese che lo hanno consultato. Ne sono derivati 781 casi (2022: 625) e 1'085 richieste (2022: 1'128). Rispetto all'anno precedente, ciò corrisponde a un aumento delle richieste e dei casi di circa il 6%.

	Richieste	Casi	Totale
2010	2402	1165	3567
2011	3404	1137	4541
2012	4736	1146	5882
2013	4782	1171	5963
2014	5356	1178	6534
2015	5030	1413	6443
2016	5273	1330	6603
2017	4353	1122	5475
2018	3416	1078	4494
2019	1751	628	2379
2020	1464	563	2027
2021	1167	515	1682
2022	1128	625	1753
2023	1085	781	1866

Conformemente all'[art. 48 cpv. 4bis OST](#), l'Organo di conciliazione può pubblicare statistiche sul numero di casi suddivisi per fornitore di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto. Le statistiche pubblicate alla fine di questo capitolo elencano i fornitori in ordine alfabetico con il numero di richieste trattate e di procedure di conciliazione effettuate (casi) nell'anno di riferimento. È difficile trarre indicazioni qualitative da queste statistiche, poiché le cifre non si riferiscono al numero dei contratti dei clienti dei singoli fornitori. Le informazioni statistiche, in particolare sulle quote di mercato dei singoli fornitori di servizi di telecomunicazione e di servizi a valore aggiunto, sono disponibili nella [Raccolta di dati statistici dell'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM)] (<https://www.bakom.admin.ch/bakom/de/home/telekommunikation/zahlen-und-fakten/sammlung-statistischer-daten.html>).

3.1.1 Procedura di conciliazione (casi)

Il contatto di un cliente con l'Organo di conciliazione viene registrato statisticamente come un caso se sono soddisfatte le condizioni per l'avvio ai sensi dell'art. 8 del Regolamento procedurale e sugli emolumenti, se viene avviata la procedura di conciliazione e se viene richiesto al fornitore interessato di presentare le proprie osservazioni.

Rispetto all'anno precedente, in cui i casi erano 625, nell'anno in esame si è registrato un aumento di 156 casi. Ciò corrisponde a un aumento del 25% ed è superiore all'aumento del 6% di tutti i casi e le richieste.

Evoluzione dei casi dal 2010	
2010	1'165
2011	1'137
2012	1'146
2013	1'171
2014	1'178
2015	1'413
2016	1'330
2017	1'122
2018	1'078
2019	628
2020	563
2021	515
2022	625
2023	781

Alla fine del periodo di riferimento, 555 casi erano stati conclusi e 226 casi erano ancora in sospeso.

Casi chiusi e pendenti 2023	
casi pendenti	226
casi chiusi	555

3.1.1.1 Procedure di conciliazione pendenti (casi)

Alla fine dell'anno di riferimento, 226 procedure di conciliazione su un totale di 781 erano ancora in corso. I casi non ancora conclusi riguardavano principalmente procedure di conciliazione in cui le proposte sono state redatte e inviate alle parti per essere esaminate nel dicembre 2023 oppure procedure di conciliazione in cui sono state presentate controproposte dalle parti ed erano in corso ulteriori trattative. Sono inoltre incluse anche le procedure in cui non è stata ancora emessa alcuna fattura al fornitore.

3.1.1.2 Procedure di conciliazione riuscite

In 555 casi, l'Organo di conciliazione ha elaborato una proposta di conciliazione o ha steso la soluzione negoziata raggiunta dalle parti stesse in corso di procedura. Di queste 555 proposte di conciliazione e soluzioni negoziate, 509 sono state accettate dalle parti e 42 sono state rifiutate da una o entrambe le parti. In questi casi la procedura di conciliazione è considerata fallita.

Quattro richieste di conciliazione sono state ritirate da parte dei clienti.

3.1.2 Richieste

Delle 1'183 richieste di informazioni, 1'068 - pari a circa il 90% - sono state concluse entro il 31 dicembre 2023. Le procedure sono state chiuse a causa del ritiro della richiesta di conciliazione da parte delle/dei clienti prima dell'avvio della procedura, della mancata presentazione di documenti, d'incompetenza o dell'avvio della procedura di conciliazione.

richieste concluse 2023	
Concluse perché sono diventate un caso	123
Concluse per mancata presentazione dei documenti	84
Ritiro della richiesta	133
Concluse per mancanza di competenza	62
Richieste telefoniche di informazioni/consulenza	538
Richieste scritte di informazioni/consulenze	128

Le richieste effettuate esclusivamente per telefono erano circa il 50% di tutte le richieste nell'anno di riferimento. Queste 538 richieste, alle quali è stato possibile rispondere con informazioni sulla procedura di conciliazione, sono state chiuse immediatamente come richieste telefoniche, poiché non è stato necessario prendere ulteriori misure.

Tramite richieste scritte - per lettera o tramite il modulo di contatto sul sito internet - 128 persone hanno contattato l'Organo di conciliazione. Anche queste richieste in forma scritta sono state chiuse immediatamente dopo aver dato le informazioni necessarie alle/ai clienti, siccome non erano necessari ulteriori provvedimenti.

84 richieste sono state chiuse a causa della mancata presentazione di documenti. Spesso le/i clienti trovano troppe elevate le esigenze necessarie allo svolgimento di una procedura di conciliazione. Per alcune/alcuni è risultato difficile persino compilare un formulario di richiesta di conciliazione. Inoltre, spesso pensavano erroneamente che l'Ombudsman avrebbe rappresentato i loro interessi nei confronti dei fornitori o che sarebbe stato in grado di risolvere immediatamente la controversia (ad esempio, con una telefonata al fornitore interessato). Oltre a ciò, a volte sono stati informati in modo insufficiente sulla funzione e sui compiti dell'Organo di conciliazione dagli enti che li hanno indirizzati ad esso. Le/i dipendenti dell'Organo di conciliazione hanno quindi spiegato le loro attività alle/ai clienti informandole/i sui requisiti per inoltrare una richiesta di conciliazione: prima di avviare una procedura di conciliazione, la parte richiedente deve compilare il formulario "Richiesta di conciliazione", indicando gli eventi e l'obiettivo, e dimostrare in modo credibile di aver compiuto sforzi rimasti infruttuosi per risolvere il problema negli ultimi 12 mesi. Se dalla richiesta di conciliazione non risultava chiaro che la/il cliente aveva già tentato di trovare una soluzione con il fornitore, l'Organo di conciliazione raccomandava alla/al cliente di trasmettere un reclamo al fornitore interessato. Questo requisito è apparso troppo impegnativo per alcuni clienti. Come già menzionato, essi pensavano che l'Organo di conciliazione potesse rappresentare i loro interessi e che non fosse necessario intraprendere ulteriori misure. Pertanto, non hanno richiesto una procedura di conciliazione e il caso è stato chiuso a causa della mancata presentazione dei documenti.

In 123 delle richieste scritte e concluse, le condizioni per l'avvio di una procedura di conciliazione erano soddisfatte, il che significa che il procedimento di conciliazione poteva essere formalmente avviato e fatturato.

Le altre richieste sono state archiviate per mancanza di competenza (62) o per il ritiro della richiesta da parte della/del richiedente (133).

Il numero di casi ancora pendenti al 31 dicembre 2023 era pari a 15.

3.1.3 Lingua dei clienti

Di tutte le richieste e i casi, il 76% è stato ricevuto dall'Organo di conciliazione in tedesco, il 21% in francese e il 3% in italiano.

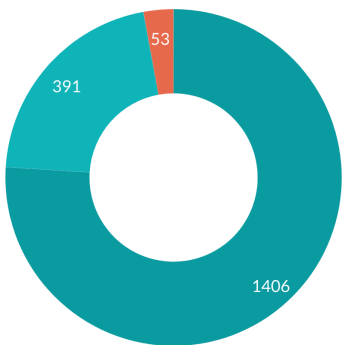
Distribuzione delle lingue parlate dai clienti	
Tedesco	76%
Francese	21%
Italiano	3%

Le procedure vengono eseguite nelle tre lingue ufficiali in base alla richiesta di conciliazione della/del cliente.

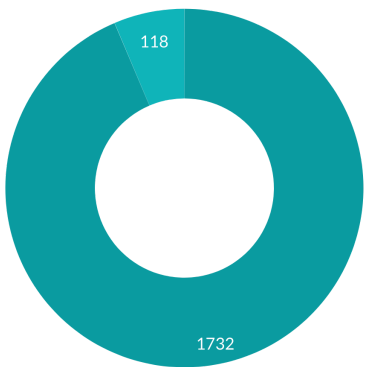
3.1.4 Tipo di clienti

118 richieste o casi provengono da aziende (6%), tutti gli altri da privati.

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



deutsch/allemand/tedesco (76%)
französisch/français/francese (21.14%)
italienisch/italien/italiano (2.86%)



Privatpersonen/Personnes privées (93.62%)
Firma, Organisationen/Entreprises, Organisations/Aziende, Organizzazioni...

3.1.5 Valore litigioso

Nell'anno in esame il valore litigioso è aumentato da CHF 396 a CHF 533 rispetto al 2022.

Evoluzione del valore litigioso	
2023	533 CHF

2022	396 CHF
2021	387 CHF
2020	379 CHF
2019	371 CHF
2018	352 CHF
2017	276 CHF
2016	322 CHF
2015	444 CHF
2014	421 CHF
2013	446 CHF
2012	413 CHF
2011	424 CHF
2010	740 CHF

3.2 Spese procedurali e di gestione

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

La tassa di gestione, basata sull'art. 12c cpv. 2 LTC, è addebitata ai clienti durante la procedura di conciliazione.

Nell'anno in esame, un fornitore di servizi a valore aggiunto ha presentato ricorso al Tribunale amministrativo federale contro una decisione dell'Organo di conciliazione in materia di tariffe. La procedura è ancora in corso presso il Tribunale amministrativo federale. Le decisioni del Tribunale amministrativo federale in materia di tariffe sono disponibili sul [sito internet del Tribunale amministrativo federale](#).

3.3 Contatti con i media

Nell'anno in esame, l'Organo di conciliazione è stato contattato da diversi media che hanno chiesto informazioni e interviste. Sui giornali e sui servizi online sono apparsi vari servizi sulle sue attività. Interviste o citazioni sono state inserite anche in programmi radiofonici e si è parlato dell'esistenza di quest'Organo.

3.4 Il team dell'Organo di conciliazione

Nel 2023, il team dell'Organo di conciliazione era composto dai seguenti dipendenti (in ordine alfabetico)

- Beatrix Carelli, collaboratrice amministrativa (80%)
- Daria Fässler, giurista (40%)
- Irina Müller, giurista (40%, dal 1° novembre 2023)
- Eleonora Rhyn, giurista (30%, dal 1° agosto 2023)
- Sophia Schork, giurista (50%, fino al 31 ottobre 2023)
- Oliver Sidler, Dr. iur., avvocato (60%; Ombudsman)
- Coline Steullet-Scherrer, giurista (20%)
- Mara Vassella, giurista (50%, fino al 30 aprile 2023).

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

Oliver Sidler, Ombudsman

3.5 ALLEGATO: Statistiche sulle richieste di informazioni e sui casi per fornitore (in ordine alfabetico).

Fornitori	Totale	Richieste	Casi
1818 Auskunft AG	1	1	0
Creafuse AG	2	1	1
DIMOCO Carrier Billing GmbH	7	6	1
EBL Telecom AG	4	4	0
Echovox SA	72	58	14
FREEFON AG	3	1	2
GGA Maur	3	1	2
Glattwerk AG	1	1	0
green.ch AG	1	1	0
i-forward GmbH	2	2	0
Internet Group AG	1	0	1
iWay AG	1	1	0
Kontelco AG	3	2	1
Lakemobile AG	7	7	0
Lycamobile AG	11	3	8
MobileTrade AG	3	2	1
MobyPay GmbH	33	20	13
netplus.ch SA	2	2	0
Paycon AG	200	150	50
primacall AG	7	4	3
Promintel SA	1	1	0
Quickline AG	11	9	2
Salt Mobile SA	219	124	95
Salt Mobile SA (Chicory Mobile)	1	0	1
Salt Mobile SA (The ABO)	2	1	1
Salt Mobile SA (GoMo)	27	9	18
Salt Mobile SA (Lidl Connect)	1	1	0
sasag Kabelkommunikation AG	1	1	0

SIL Services Industriels Lausanne	3	2	1
Sitel SA	1	1	0
Suissephone Communications GmbH	1	1	0
Sunrise Sagl	525	243	282
Sunrise Sagl (Aldi Mobile)	4	1	3
Sunrise Sagl (Lebara mobile)	14	9	5
Sunrise Sagl (UPC)	184	75	109
Sunrise Sagl (yallo)	83	39	44
Swisscom (Svizzera) SA	191	123	68
Swisscom (Svizzera) SA (CoopMobile)	22	16	6
Swisscom (Svizzera) SA (M-Budget Mobile)	52	43	9
Swisscom (Svizzera) SA (Wingo)	42	23	19
TalkTalk AG	26	13	13
TBS Strom AG - ziknet	1	1	0
txtNation Ltd. Regno Unito	3	2	1
vo énergies multimédia SA	12	12	0
WWZ Energie AG	1	0	1
Yetnet Associazione di Cooperative	1	1	0
altri	71	65	6
Totale	1864	1083	781



4. Svolgimento della procedura

4.1 Requisiti da soddisfare

Le/I clienti di fornitori di servizi di telecomunicazione o a valore aggiunto possono rivolgersi all'Organo di conciliazione se hanno dimostrato in modo credibile di aver tentato invano di trovare un accordo con il fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto. L'ultimo contatto con la controparte non deve risalire a un lasso di tempo superiore a 12 mesi. Inoltre, la richiesta non deve essere manifestamente abusiva, né un tribunale ordinario o un collegio arbitrale deve occuparsi della medesima questione.

Di regola, la procedura di conciliazione si svolge per iscritto. Se le circostanze lo permettono o se non è possibile risolvere la controversia in forma scritta, le parti possono anche essere invitate dall'Organo di conciliazione a un'audizione orale. Tuttavia, né il cliente né il fornitore di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto interessati hanno diritto a una procedura orale.

4.2 Compilare il formulario

Il formulario "Richiesta di conciliazione" può essere compilato online, accedendovi tramite il link [Richiesta di conciliazione](#). Può anche essere richiesto un esemplare cartaceo a:

ombudscom
Spitalgasse 14
3011 Berna

Telefono: 031 310 11 77 (giorni feriali dalle 9:00 alle 13:00) Fax: 031 310 11 78

4.3 Avvio della procedura di conciliazione

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

4.4 Proposta di conciliazione o soluzione negoziata e conclusione della procedura

Dopo aver ricevuto la presa di posizione del fornitore, l'Organo di conciliazione elabora una proposta. Se entrambe le parti accettano la proposta di conciliazione, la procedura si conclude con un accordo. Se una o entrambe le parti non accettano la

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

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

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

L'Organo di conciliazione delle telecomunicazioni addebiterà al cliente una tassa di gestione di CHF 20.- al momento della ricezione della richiesta di conciliazione. In caso di procedura abusiva, l'Organo di conciliazione può richiedere una tassa fino a CHF 500.-. La tassa è calcolata in base ai costi sostenuti.

5. L'Organo di conciliazione

L'Organo di conciliazione svolge le attività operative della Fondazione. Intercede nelle controversie di diritto civile tra clienti delle telecomunicazioni e fornitori di servizi a valore aggiunto che non hanno potuto essere risolte in modo soddisfacente. L'Organo di conciliazione è neutrale e non rappresenta gli interessi della parte che vi si è rivolta o della controparte. Non accetta istruzioni dalle parti o da persone, organi o istituzioni esterne. L'Organo di conciliazione non ha il potere di impartire istruzioni ([art. 43 OST](#)). Esso decide autonomamente in merito alla propria competenza e all'apertura di una procedura di conciliazione ([art. 2 cpv. 2 Regolamento procedurale e sugli emolumenti](#)) e redige un'adeguata proposta di conciliazione ([art. 45 cpv. 4 OST](#)).

6. Fondazione ombudscom

La Fondazione ha lo scopo non lucrativo di mettere a disposizione delle/dei clienti dei fornitori di servizi di telecomunicazione o di servizi a valore aggiunto un organo di conciliazione indipendente, imparziale, trasparente ed efficiente ai sensi della [Legge sulle telecomunicazioni del 30 aprile 1997](#)(LTC, RS 784.10) e dell'[Ordinanza del 9 marzo 2007 sui servizi di telecomunicazione](OST, RS 784.101.1). Dal 1° luglio 2008 svolge le sue attività su incarico dell'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM).

Nell'esercizio 2023, il [Consiglio di fondazione](#) era composto dalle seguenti persone:

Membri del Consiglio di fondazione indipendenti:

- Corina Casanova, Presidente
- Prof. Dr. Michele Lanza, Vicepresidente
- Prof. Dr. Anne Christine Fornage
- Jean-Luc Moner-Banet

Rappresentanti delle organizzazioni dei consumatori:

- Babette Sigg Frank (Konsumentenforum kf)
- Jean Busché (Fédération romande des consommateurs)

Rappresentanti dei fornitori di servizi di telecomunicazione:

- Marcel Huber (Sunrise UPC Sagl)
- Melanie Schefer Bräker (Swisscom SA)

Rappresentanti di fornitori di servizi a valore aggiunto:

- Markus Schürpf (Twister Interactive SA)

Nell'anno in esame il Consiglio di fondazione si è riunito in via ordinaria il 30 marzo 2023 e il 31 agosto 2023.

L'8 settembre 2023, la presidente e il vicepresidente del Consiglio di fondazione e il direttore dell'UFCOM hanno firmato un nuovo contratto di diritto amministrativo per un ulteriore periodo di delegazione di cinque anni (2024-2028).

7. L'autorità di vigilanza

Ai sensi dell'[art. 12c LTC](#), l'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM) è mandante dell'incarico e autorità di vigilanza. Dal 2009, l'UFCOM ha affidato alla Fondazione ombudscom il compito di condurre procedure di conciliazione sulla base di un contratto di diritto amministrativo stipulato con essa. Il contratto amministrativo per il trasferimento delle attività di conciliazione alla Fondazione ombudscom, finora prorogato due volte, decorreva dal 2018 al 2023. L'8 settembre 2023, il presidente e il vicepresidente del Consiglio di fondazione e il direttore dell'UFCOM hanno firmato un nuovo contratto amministrativo per un ulteriore periodo di delega di cinque anni (2024-2028).

8. Conto annuale con rapporto di revisione

TBC

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

Gümligen, 14 febbraio 2024

In qualità di ufficio di revisione abbiamo svolto la revisione del conto annuale (bilancio, conto d'esercizio e allegato) della Fondazione ombudscom per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

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

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

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

TBC Revisions GmbH


A. Tringaniello
Revisore responsabile

Allegato: conto annuale (bilancio, conto d'esercizio e allegato)

Angelo Tringaniello, zugelassener Revisionsexperte, dipl. Wirtschaftsprüfer, Mitglied von EXPERTsuisse
Bruno Tringaniello, zugelassener Revisionsexperte, dipl. Wirtschaftsprüfer, Mitglied von EXPERTsuisse
Worbstrasse 201, CH-3073 Gümligen/BE, Tel. +41 31 954 01 50, E-Mail t.b.c@bluewin.ch
Rathausstrasse 8, CH-6340 Baar/ZG, Tel. +41 41 783 21 83, E-Mail info@tbcgmbh.ch

Fondazione Ombudscom
 Spitalgasse 14
 Casella postale
 3011 Berna

BILANCIO AL 31 DICEMBRE 2023 A CONFRONTO CON L'ANNO PRECEDENTE

ATTIVI	31.12.2023	31.12.2022
<u>Attivo circolante</u>		
<u>Liquidità</u>		
Cassa	CHF 382.45	CHF 4.15
Postfinance	" 0.00	" 163'324.68
BEKB	" 310'784.35	" 469'443.43
UBS	" 717'100.49	" 469'443.43
Totale liquidità	CHF 1'028'267.29	CHF 632'772.26
<u>Crediti risultanti da forniture e prestazioni</u>		
Crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF 7'071.60	CHF 36'229.05
Delcredere	" -350.00	" -1'810.00
Totale crediti risultanti da forniture e prestazioni	CHF 6'721.60	CHF 34'419.05
<u>Altri crediti a breve termine</u>		
BEKB deposito cauzionale 42 4.243.170.34	CHF 6'341.70	CHF 6'307.55
Credito Echovox SA	" 9'958.76	" 19'547.95
Créances envers les assurances sociales	" 34'793.84	" 22'955.65
Créances envers les assurances institutions de prévoyance	" 2'804.00	" 12'003.30
Totale altri crediti a breve termine	CHF 53'898.30	CHF 60'814.45
<u>Scorte e prestazioni di servizi non fatturate</u>		
Prestazioni di servizi non fatturate	CHF 14'820.00	CHF 22'000.00
<u>Delimitazioni contabili attive</u>		
Delimitazioni contabili attive	CHF 3'312.80	CHF 10'955.80
Totale attivo circolante	CHF 1'107'019.99	CHF 760'961.56
<u>Attivi immobilizzati</u>		
<u>Beni mobili</u>		
Mobilio d'ufficio	CHF 3'800.00	CHF 7'600.00
Mobilier et installations	" 1.00	" 0.00
Totale attivi immobilizzati	CHF 3'801.00	CHF 7'600.00
TOTALE ATTIVI	CHF 1'110'820.99	CHF 768'561.56

Fondazione Ombudscom
 Spitalgasse 14
 Casella postale
 3011 Berna

<u>PASSIVI</u>	<u>31.12.2023</u>		<u>31.12.2022</u>	
<u>Capitale di terzi a breve termine</u>				
<u>Debiti da forniture e prestazioni</u>				
Debiti da forniture e prestazioni	CHF	0.00	CHF	8'828.65
<u>Altri debiti a breve termine</u>				
Debiti imposta sul valore aggiunto	CHF	21'682.75	CHF	20'225.63
<u>Risconti passivi e accantonamenti a breve termine</u>				
Risconti passivi	CHF	11'000.02	CHF	29'773.20
Pagamenti anticipati Swisscom (Svizzera) SA	"	170'903.26	"	122'341.55
Pagamenti anticipati Sunrise Srl (upc cablecom Srl)	"	231'246.64	"	21'112.85
Pagamenti anticipati Salt Mobile SA	"	176'637.73	"	114'302.85
Pagamenti anticipati TalkTalk SA	"	39'602.91	"	41'096.10
Pagamenti anticipati Swisscom (Svizzera) SA con dimissioni di grado	"	100'000.00	"	100'000.00
Pagamenti anticipati Salt Mobile SA con dimissioni di grado	"	100'000.00	"	100'000.00
Pagamenti anticipati Sunrise Srl con dimissioni di grado	"	200'000.00	"	200'000.00
Totale risconti passivi e accantonamenti a breve termine	CHF	1'029'390.56	CHF	728'626.55
Totale capitale di terzi a breve termine	CHF	1'051'073.31	CHF	757'680.83
Utile di bilancio o perdita di bilancio	CHF	-259'119.27	CHF	-182'459.66
Utile annuale o perdita annuale	"	48'866.95	"	-76'659.61
Totale utile di bilancio o perdita di bilancio	CHF	-210'252.32	CHF	-259'119.27
<u>Capitale della Fondazione</u>				
Capitale della Fondazione	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
Totale capitale della Fondazione	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
TOTALE PASSIVI	CHF	1'110'820.99	CHF	768'561.56

Fondazione Ombudscm
Spitalgasse 14
Casella postale
3011 Berna

CONTO D'ESERCIZIO DEL 2023 A CONFRONTO CON L'ANNO PRECEDENTE

	2023		2022	
RICAVO NETTO				
Spese procedurali dei pag. per singolo caso	CHF	56'700.86	CHF	73'624.42
Spese procedurali dei pagatori in anticipo	"	533'168.10	"	597'559.95
Emolumenti procedurali	"	19'122.10	"	11'897.03
Predita del debitore	"	-33'789.36	"	9'690.00
Modifiche Delcredere	"	1'460.00	"	-1'810.00
Modificare prestazioni di servizi non fatturate	"	-7'180.00	"	-121'137.00
TOTALE RICAVO NETTO	CHF	569'481.70	CHF	569'824.40
Stipendi	CHF	-319'513.10	CHF	-414'933.40
Compensi per il Consiglio di Fondazione	"	-35'872.00	"	-38'000.00
Prestazioni sociali	"	-61'566.86	"	-79'951.00
Spese accessione per il personale	"	-2'068.90	"	-3'089.05
CONTRIBUTO DI COPERTURA 1	CHF	150'460.84	CHF	33'850.95
ALTRI COSTI D'ESERCIZIO				
Canone di locazione e spese condominiali	CHF	-40'339.57	CHF	-42'021.05
Manutenzione e sostituzione del mobilio d'ufficio	"	-280.22	"	-676.35
Assicurazioni di beni materiali	"	-735.00	"	-735.00
Materiale per l'ufficio	"	-1'139.88	"	-446.70
Telefono / fax / spese d'affrancatura	"	-6'585.70	"	-5'364.85
Spese d'informatica	"	-16'586.17	"	-15'805.33
Costi giuridici / contabilità / revisione	"	-13'826.88	"	-24'048.90
Libri / riviste	"	-2'424.00	"	-2'424.00
Spese pubblicitarie / materiale pubblicitario	"	0.00	"	-549.45
Spese di rappresentanza	"	-4'800.00	"	-4'800.00
Emolumenti / tasse / permessi	"	-8'535.00	"	-9'100.00
TOTALE ALTRI COSTI D'ESERCIZIO	CHF	-95'252.42	CHF	-105'971.63
Ammortamenti	CHF	-5'573.33	CHF	-3'289.30
RISULTATO D'ESERCIZIO PRIMA DEL RISULTATO FINANZIARIO	CHF	49'635.09	CHF	-75'409.98
Spese finanziarie	CHF	-230.51	CHF	-476.83
Ricavo finanziario	CHF	34.28	CHF	3.20
Proventi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF	2'023.21	CHF	419.10
Costi straordinari, unici ed estranei al periodo in esame	CHF	-2'595.12	CHF	-1'241.55
Profitto dalla vendita di immobilizzazioni	CHF	0.00	CHF	46.45
RISULTATO ANNUALE	CHF	48'866.95	CHF	-76'659.61

