

Rapporto annuale 2016 dell'Organo di conciliazione

Muri, maggio 2017

Indice

- Page 1 | 1. Introduzione
- Page 1 | 2. Procedure
- Page 2 | 3. Sguardo retrospettivo
- Page 3 | 4. Molteplicità dei casi
- Page 4 | 5. Statistiche

1. Introduzione

L'Organo di conciliazione PostCom esiste da tre anni. Esso ottempera alle due intenzioni per le quali il legislatore lo aveva istituito. Esso offre alle clienti ed ai clienti del servizio postale un interlocutore diretto e indipendente dove portare le loro contestazioni. Nelle controversie di diritto civile esso media e, quindi, evita di adire la via del diritto ordinario.

Il mezzo più importante a disposizione dell'Organo di conciliazione è l'ascolto. Esso porge l'orecchio alle clienti e ai clienti arrabbiati, delusi o svantaggiati, ma anche alle ditte fornitrici che cercano di svolgere al meglio il loro lavoro. Esso chiarisce le questioni giuridiche, illustra la situazione giuridica ed offre alle parti la possibilità di trovare una soluzione extragiudiziale. Esso perora le richieste delle/dei clienti quando esse/essi hanno ragione. Fa da intermediario anche per le ditte fornitrici quando le richieste delle/dei clienti non sono giustificate. Le ditte fornitrici che devono curare giornalmente innumerevoli spedizioni possono fare degli errori, ma le/i clienti a volte hanno pretese o aspettative che non possono essere soddisfatte. Anche in questi casi esso placa gli animi delle/dei clienti, ascoltando, prendendo sul serio e valutando le loro argomentazioni. Ritengo che sia importante trattare le richieste senza troppe formalità e affrontare i problemi in modo pragmatico. Lo scontro richiede molta energia, il compromesso invece dà spazio a qualcosa di nuovo. Per questo sono convinta che una soluzione trovata con l'Organo di conciliazione porti dei vantaggi sia alle/ai clienti che alle ditte fornitrici. Ogni accordo presuppone ragionevolezza, disponibilità e generosità da parte di entrambe le parti.

Mediare dà soddisfazione. Vale la pena impegnarsi perché si raggiungono dei risultati che soddisfano sia le/i clienti che le ditte fornitrici. Nell'anno d'esercizio nessun caso è approdato in tribunale. Ringrazio cordialmente tutti gli interessati, le richiedenti ed i richiedenti, le ditte fornitrici ed i miei collaboratori.

Dr. Marianne Sonder
Direttrice dell'Organo di conciliazione

2. Procedure

Non appena arriva una richiesta ne accerto la competenza: la pratica riguarda una questione di diritto civile ed è veramente di competenza dell'Organo di conciliazione PostCom, oppure va inoltrata ad altri uffici? Le contestazioni relative a PostFinance vanno inviate all'Ombudsman delle banche svizzere; all'Ombudscm vanno invece indirizzati i reclami riguardanti l'acquisto di abbonamenti per telefoni cellulari anche quando il contratto è stato concluso in un ufficio postale; i reclami riguardanti la chiusura di uffici postali o la collocazione di cassette della posta sono di competenza della PostCom.

Il secondo passo consiste nel chiedere alla ditta fornitrice di prendere posizione sulla contestazione. Al tempo stesso la/il richiedente riceve una conferma di ricezione e una copia dell'ingiunzione alla ditta fornitrice. Per riguardo al carico di lavoro del servizio clienti e del servizio giuridico delle ditte fornitrici, mi sono accordata con tali servizi lasciando un termine di 30 giorni per la risposta. In genere le prese di posizione arrivano nei termini convenuti. In singoli casi, quando la ditta fornitrice non reagisce, la ammonisco e richiamo la sua attenzione sull'art. 69 dell'ordinanza sulle poste (OPO). L'articolo obbliga le ditte fornitrici coinvolte in una richiesta di conciliazione a partecipare alla procedura di conciliazione.

Le prese di posizione sono molto diverse tra loro: spaziano tra il riconoscimento completo dell'oggetto della richiesta ed il rifiuto totale. A volte contengono già una soluzione di compromesso. Io le esamino e le inoltro alle/ai richiedenti con una mia breve valutazione e raccomandazione. Posso anche decidere di voler chiarire la questione con una trattativa di conciliazione. Ho constatato che, nel corso di un colloquio, faccia a faccia, con il materiale dimostrativo necessario sul tavolo, si possono risolvere in fretta le incomprensioni e rafforzare in modo più efficiente e concreto la credibilità delle richieste. Per la ditta fornitrice, poi, una breve procedura di conciliazione costa meno rispetto a una lunga trattazione giuridica scritta. Proprio per questo e perché

ogni controversia è accompagnata da pesanti emozioni, propendo per una procedura pragmatica.

Per quel che mi riguarda, prendo sul serio ogni contestazione, sia essa orale o scritta, oggettiva e cortese o astiosa e grossolana. Il compito dell'Organo di conciliazione è proprio quello di dare seguito alle richieste e, in caso di contrarietà, di appianare le differenze, sempre con l'obiettivo di evitare la minaccia della procedura giudiziaria. Le controversie di diritto civile comprendono anche le querele per lesione dei diritti della personalità.

Le procedure orali e scritte vengono condotte nella lingua ufficiale della/del richiedente.

3. Sguardo retrospettivo

Nell'anno 2016 all'Organo di conciliazione sono pervenute 162 richieste telefoniche che si sono risolte nel corso di colloqui della durata di 15-30 minuti. La soluzione di un problema esposto telefonicamente ha richiesto un'ora e mezzo. Penso di essere riuscita al momento giusto, ascoltando e dando dei consigli, ad evitare un reato penale. Odio, rabbia, collera erano all'origine dell'energia criminale espressa. Alla fine l'interlocutore ha ringraziato per il colloquio. Questa è una costante che riguarda tutte le chiamate. La maggior parte delle persone è molto gentile, ma molto arrabbiata o delusa per l'esito di una spedizione, per il servizio di una ditta fornitrice o per il trattamento di un reclamo, ma alla fine del colloquio è riconoscente.

Oltre ai colloqui telefonici ho evaso più di 1'100 e-mail riguardanti richieste di informazioni, risposte su determinate questioni giuridiche riguardanti il servizio postale o e-mail concernenti i casi in trattazione.

Oltre alle contestazioni telefoniche ed online, che ho potuto chiarire in tempi relativamente brevi e senza il coinvolgimento delle ditte fornitrici interessate, nell'anno d'esercizio 2016 ho aperto ufficialmente 59 casi che, per il loro contenuto, ho trattato coinvolgendo le ditte fornitrici. In 11 casi la trattativa di conciliazione è avvenuta in presenza di entrambe le parti. In un caso sono stata costretta, su suggerimento della polizia, a richiederne l'intervento per salvaguardare il rappresentante della ditta fornitrice e me stessa da eventuali aggressioni. Per fortuna la trattativa di conciliazione

ha poi avuto luogo senza inconvenienti e si è giunti ad un accordo. Gli sforzi di conciliazione non hanno avuto successo solo in due casi che, comunque, non hanno avuto un seguito giudiziario. A quanto pare alla fine i richiedenti si sono detti soddisfatti delle spiegazioni: il loro comportamento equivale ad una ritirata. Un caso rimane ancora aperto.

I rappresentanti delle ditte fornitrici in genere hanno presentato prese di posizione, precedentemente ben chiarite al loro interno, si sono dette disposte a presentare delle scuse nei casi in cui erano stati commessi degli errori e a proporre delle offerte di accordo, in forma di risarcimento, quando la situazione giuridica non era inequivocabile. In cinque casi il reclamo è stato accolto senza riserve. In altri casi chiari le ditte fornitrici si sono appellate, a mio parere eccessivamente, alle condizioni generali (CG) che contengono le norme contrattuali e l'esclusione di responsabilità, che tuttavia vale solo per colpa non grave. Questi casi hanno portato a trattative di compromesso che hanno soddisfatto anche i richiedenti. In undici casi, sulla base dei chiarimenti elaborati al suo interno dalla controparte, i richiedenti hanno ritirato la loro richiesta dovendo ammettere che le ditte fornitrici avevano agito o trattato in modo corretto. L'aliquota di successo è, quindi, del 97%. Nell'anno d'esercizio nessuna/nessun cliente si è rivolto/o al Tribunale con un reclamo. L'Organo di conciliazione, quindi, ha raggiunto il suo obiettivo.

Ciascun caso è un caso singolo che va preso in seria considerazione e risolto. Non sempre si tratta di una questione di torto o ragione. Spesso è necessario prendere sul serio la persona, ascoltarla e relativizzare il rapporto tra la „piccola“/il „piccolo“ cliente e la „grande“ e „potente“ ditta fornitrice. Desidero ringraziare tutti gli interessati per il rispetto e l'applicazione delle proposte e degli sforzi di mediazione dell'Organo di conciliazione.

4. Molteplicità dei casi

Le richieste hanno palesato una variopinta tavolozza di cause di reclamo. Oltre alle contestazioni per la perdita, il ritardo, il rifiuto di consegna o la consegna sbagliata, si è presentato un caso da mediare, per esempio, nel quale la ditta fornitrice aveva fornito a una ditta fornitrice estera il file contenente i dati di abbonati a giornali di una cliente, all'insaputa della stessa.

La nuova ditta fornitrice riforniva gli abbonati direttamente e a prezzo più conveniente. La cliente aveva così perso abbonati e guadagno. Nelle trattative di conciliazione le parti si sono accordate per un risarcimento.

La perdita di una lettera raccomandata di licenziamento può avere conseguenze molto gravi, sia in diritto del lavoro che di locazione. Le lettere di licenziamento che non arrivano nei tempi dovuti, possono provocare costosi prolungamenti di pagamento del salario o dell'affitto. Secondo le condizioni generali (CG), ad esempio, la ditta fornitrice, in caso di smarrimento o di consegna ritardata di una spedizione raccomandata garantisce fino a un importo di CHF 500.00. Proprio nei casi di licenziamento non pervenuto nei termini, ne derivano risultati insoddisfacenti. La limitazione di responsabilità può essere invocata solo nei casi di colpa non grave. In caso giudiziario entrerebbe in gioco l'inversione dell'onere della prova: sarebbe la ditta fornitrice a dover dimostrare di aver agito con colpa non grave. In genere si può escludere l'intenzionalità. Nonostante l'inversione dell'onere della prova, però, le/i clienti non usi al diritto, hanno molte esitazioni ad adire una procedura giudiziaria. L'Organo di conciliazione ha aiutato le parti a trovare soluzioni extragiudiziali.

Un altro problema di responsabilità emerge con la spedizione internazionale di apparecchiature elettroniche (telefoni mobili, apparecchi elettronici di intrattenimento, lettori mobili di musica, apparecchi TV, computer, elementi di computer o laptop, per esempio). Nelle condizioni generali (CG) la maggior parte delle ditte fornitrici esclude la responsabilità per la perdita o i danneggiamenti. In questo contesto si pone la domanda se tali limitazioni contenute nelle condizioni generali siano, dal punto di vista delle/dei clienti, inusuali o sono invece usuali nel settore e conosciute. La singolarità di una clausola va giudicata dal punto di vista delle/dei clienti al momento della conclusione del contratto. Per questo motivo anche clausole usuali nel settore possono risultare inusuali ai consumatori che non conoscono la branca (singolarità soggettiva). È importante perciò che le/i clienti siano informati. L'Organo di conciliazione ha aiutato a trovare una soluzione extragiudiziale.

Con Swiss Post Box ci sono state delle defi-

cienze. L'Organo di conciliazione ha aiutato le parti a trovare una soluzione extragiudiziale.

Sono risultati difficili i problemi riguardanti le spedizioni dall'estero perse dalla ditta fornitrice svizzera. Quest'ultima rimanda le/i clienti alle condizioni internazionali e al fatto che la/il mittente deve indirizzare il reclamo alla ditta fornitrice estera. L'Organo di conciliazione ha aiutato le parti a trovare una soluzione extragiudiziale.

5. Statistiche

A. Richieste trattate nell'anno d'esercizio

Totale dei reclami e delle richieste telefoniche dal 1° gennaio al 31 dicembre 2016 che ottemperavano alle premesse di intervento 221

B. Casi nell'anno d'esercizio

Totale dei casi aperti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2016 59

C. Cause dei reclami e richieste dei 59 casi

Per ogni caso possono coesistere più cause e richieste; perdita o ritardo e risarcimento del danno, per esempio.

Perdita della spedizione	13
Ritardo	5
Risarcimento del danno diretto	9
Risarcimento del danno conseguente	4
Consegna rifiutata	7
Altre cause	23

D. Lingue dei 59 casi

Tedesco	50
Francese	9
Italiano	0

E. Risultato delle procedure nei 59 casi

Accordo	41
Riconoscimento	5
Ritiro a seguito di soluzione del problema o assenza di prospettiva	11
Nessun accordo	2