

Rapporto annuale 2018 dell'Organo di conciliazione

Muri, Mai 2020

Indice

Pagina 1 | 1. Introduzione

Pagina 2 | 2. Procedure

Pagina 3 | 3. Problemi principali

Pagina 4 | 4. Sguardo retrospettivo

Pagina 5 | 5. Statistiche

1. Introduzione

L'Organo di conciliazione ha compiuto cinque anni. Dal 1° gennaio 2014 esso si occupa della composizione di controversie tra le ditte fornitrici di servizi postali in Svizzera ed i loro clienti. L'Organo è previsto dalla Legge sulle poste. Le modalità di procedura sono fissate nell'Ordinanza sulle poste e in un Regolamento di procedura.

La procedura indipendente costituisce un'alternativa semplice e rapida al procedimento giudiziario, lungo e costoso. A fronte di un emolumento procedurale di CHF 20.00 i richiedenti fruiscono di una mediazione professionale per una composizione amichevole della controversia. Per la direttrice dell'Organo di conciliazione è molto importante operare con efficacia al fianco di tutte le parti e orientare la controversia verso una soluzione amichevole. I casi di conciliazione trattati riguardano soprattutto perdita, danneggiamento o consegna ritardata di invii (di lettere o pacchi). L'Organo di conciliazione in tali casi di conflitto si è posizionato con successo come mediatore. Esso contribuisce, inoltre, a portare a conclusioni concilianti annose querele. I casi di conciliazione offrono anche l'occasione alle ditte fornitrici di servizi postali di constatare eventuali carenze di qualità e di ottimizzare le proprie elaborazioni di reclami. La direttrice dell'Organo di conciliazione si premura anche di formulare proposte di miglioramento. La possibilità di composizione extragiudiziale delle controversie rappresenta una chance per entrambe le parti, sia per le ditte fornitrici di servizi postali che per i clienti. Le procedure di conciliazione sono uno strumento efficace e valido per evitare processi non necessari. Tali procedure rappresentano anche un'opportunità atta a promuovere la reciproca fiducia e la comprensione per i compiti e le sfide delle ditte fornitrici da una parte e le richieste dei clienti dall'altra.

Nell'anno d'esercizio 2018 sono stati risolti con successo 74 dei 77 casi di conflitto. Un caso è tuttora pendente. Nel corso di innumerevoli conversazioni telefoniche, inoltre, si è evitato

l'inasprimento dei conflitti. Ascoltare, informare, consigliare sono fattori fondamentali. Le discussioni obiettive sono importanti, ma lo sono anche le parole chiare, ove necessario. L'Organo di conciliazione è uno strumento irrinunciabile.

Ringrazio tutti i richiedenti, le ditte fornitrici, i collaboratori ed anche l'Organo di controllo della PostCom per la fiducia riposta nell'attività dell'Organo di conciliazione e per la buona collaborazione.

Dr. Marianne Sonder

Direttrice dell'Organo di conciliazione

OmbudPostCom
Postfach 243
3074 Muri

Fax 031 951 02 03
info@ombudpostcom.ch
www.ombudpostcom.ch

2. Procedure

La richiesta di conciliazione può essere formulata sia da persone fisiche (privati) che da persone giuridiche (aziende), clienti o ditte fornitrici. La richiesta viene presa in esame quando la problematica trattata è di diritto privato o di diritto civile (termini sinonimi). Tra queste problematiche rientrano in particolare tutte le controversie che si riferiscono ad un „trasporto“ di invii: consegna, ricevimento o anche deposito di lettere e pacchi, per esempio. Non è di competenza dell'Organo di conciliazione l'ubicazione delle cassette delle lettere e i problemi che sorgono in relazione agli impianti di cassette delle lettere. Per queste ultime questioni è competente per legge la PostCom. Particolari competenze sono affidate a terzi in caso di controversia con la PostFinance (Ombudsman delle banche svizzere) o con la vendita di apparecchi telefonici mobili e abbonamenti telefonici (Ombudscom). L'Organo di conciliazione può operare in tutti i casi di diritto civile che riguardano tutte le ditte fornitrici notificate presso la Postcom.

(<https://www.Anbieterincom.admin.ch/de/Anbieterinmaerkte/meldepflicht/gemeldete-unternehmen/>)

L'Organo di conciliazione ha ottenuto che anche i destinatari di invii siano autorizzati a formulare la richiesta di conciliazione. In passato le ditte fornitrici sostenevano di essere vincolate da norme contrattuali solamente nei confronti dei mittenti. Il destinatario in grado di dimostrare il pagamento di una merce viene accettato come richiedente. Non è più necessaria la cessione della richiesta da parte del mittente.

Il richiedente deve dimostrare dapprima di aver cercato di accordarsi con l'altra parte senza successo. Sull'oggetto della richiesta, inoltre, non deve essere pendente alcun procedimento giudiziario. La procedura di conciliazione ha un costo per il cliente di CHF 20.00. Il cliente è tuttavia tenuto a sostenere le eventuali spese (quali, per esempio, l'affrancatura o le spese di viaggio a Berna per le trattative di conciliazione). Il dispendio di tempo non viene rimborsato.

Per le ditte fornitrici le procedure di conciliazione non sono volontarie. Le ditte fornitrici coinvolte in una richiesta di conciliazione sono tenute a partecipare alla procedura di conciliazione (art. 69 OPO).

La procedura di conciliazione avviene in genere per via elettronica o per iscritto. Entrambe le parti hanno la possibilità di prendere posizione e di presentare le prove che reputano rilevanti. Trattative orali hanno luogo soltanto se lo scambio di prese di posizione tra le parti non ha portato ad alcun avvicinamento e se la direttrice dell'autorità di conciliazione intravede un „potenziale di soluzione“. La direttrice valuta allora i dati di fatto ed espone a voce una proposta per una composizione amichevole della controversia. Nel farlo, soppesa le argomentazioni portate, tenendo presente la situazione oggettiva e giuridica. Nella composizione della controversia lo scopo è sempre quello di raggiungere un risultato che sia soddisfacente per tutte le parti.

Tale procedimento risulta vantaggioso e più conveniente rispetto alla presentazione di fondate proposte scritte. Nel corso delle trattative per trovare un accordo, entrambe le parti possono reagire immediatamente e, sotto l'effetto di un disteso faccia a faccia, addivenire ad una conclusione. Le procedure si tengono nella lingua ufficiale del richiedente.

Le parti non sono obbligate ad accettare la proposta di conciliazione formulata dalla direttrice dell'Organo di conciliazione. Una volta accettata la proposta di conciliazione, però, l'accordo, vincolante per entrambe le parti, viene messo per iscritto.

Sulla pagina Internet si trova il formulario online per la richiesta di conciliazione in tedesco, francese ed in italiano:

<http://www.ombud-Anbieterincom.ch/vorgehen-schlichtungsgesuch/fragen-beantworten/>

3. Problemi principali nell'anno 2018

3.1 Spedizione di pacchi ad indirizzi di caselle postali

La ditta fornitrice non recapita pacchi nelle caselle postali. Ciò significa che la ditta fornitrice non lascia alcun invito di ritiro nella casella postale. La ditta fornitrice cambia l'indirizzo di un pacco correttamente indirizzato ad una casella postale, indicando l'indirizzo del domicilio. Se, poi, a casa non c'è nessuno o la cassetta della posta di casa non è etichettata, il pacco viene rispedito al mittente con la dicitura „non recapitabile“. A questo punto il mittente deve rispedito il pacco dopo aver chiarito qual è l'indirizzo del destinatario. Lo stesso vale per le lettere maxi che superano i 2 cm di spessore. I clienti si irritano sia per il ritardo di consegna che per il triplo porto. Nei casi di conciliazione la ditta fornitrice si è mostrata accondiscendente per quel che riguarda i costi aggiuntivi. Inoltre, si valutano altre, possibili soluzioni.

3.2 Smarrimento di pacchi

Il commercio online è in crescita e capita spesso che i destinatari non trovino i pacchi recapitati. Le ditte fornitrici si appellano all'avvenuta consegna notificata elettronicamente che – stando alle loro Condizioni Generali (CG) – vale come mezzo di prova attestante l'avvenuto recapito. Per quanto riguarda le ordinazioni all'estero, le ditte fanno presente che, per il destinatario, è impossibile effettuare una ricerca per invii importati. Tale ricerca potrebbe essere possibile solo da parte del mittente stesso presso la ditta fornitrice alla quale ha affidato l'incarico. Qualora, però, il cliente riuscisse a trovare il numero di spedizione e a dimostrare che il pacco è stato preso in consegna dalla ditta fornitrice svizzera, la ditta fornitrice si troverebbe nelle condizioni di poter affermare che il pacco è stato recapitato nella cassetta di deposito. A posteriori è difficile ricostruire le dimensioni del pacco o il tipo di imballaggio usato per l'invio ed è chiaro che il fattorino addetto alla consegna non ricorda più come è avvenuta la consegna. Tutto questo fa pensare ad un furto, che va denunciato alla polizia.

Il commercio online, poi, prevede il pagamento anticipato dei pacchi e per il destinatario è quasi impossibile risalire alle dimensioni del pacco. Qualora, però, gli riuscisse dimostrare che le dimensioni del pacco eccedevano quelle dello scomparto di deposito e si rivolgesse all'Organo di conciliazione, nell'ambito di un accordo, la ditta fornitrice rimborserebbe il valore materiale della merce del quale sia dimostrato l'avvenuto pagamento.

La stessa problematica si presenta quando vengono depositati grossi pacchi davanti all'ingresso di casa o sull'impianto delle cassette delle lettere o vengono consegnati ad un vicino. L'avvenuta consegna notificata su base elettronica attesta l'avvenuto recapito. Il mittente può dimostrare l'avvenuto invio, il destinatario dovrebbe dimostrare il „non ricevimento“ e questo è praticamente impossibile.

In tali casi l'Organo di conciliazione è dell'avviso che la ditta fornitrice sia tenuta a rimborsare la perdita a meno che non dimostri che il destinatario non aveva richiesto esplicitamente una forma diversa dalla consegna standard: deposito del pacco, per esempio.

3.3 Risarcimento del danno indiretto conseguente

Le ditte fornitrici, in genere, sono responsabili solo per i danni diretti, non per i cosiddetti danni mediati o danni conseguenti. A questo proposito si cita qui un esempio. Un servizio chiavi professionale invia per raccomandata le chiavi di entrata e dell'appartamento. Alla destinataria la lettera perviene aperta e senza chiavi. A causa dell'accaduto, l'amministrazione fa sostituire tutto l'impianto di chiusura servito dalla chiave per tutto il condominio, addebitando i costi alla persona in indirizzo. La ditta fornitrice si rifiuta di assumere i costi e si dice disposta a rimborsare i danni diretti (valore concreto della merce, cioè delle chiavi), ma non i danni conseguenti (nuovo impianto di chiavi). La destinataria si è rivolta all'Organo di conciliazione e non ha dovuto assumersi le spese. Il mittente, infatti, una ditta professionale di chiavi, deve essere a conoscenza delle conseguenze che subentrano in caso di perdita delle chiavi. Il mittente, usando un imballaggio non appropriato, va incontro a dei rischi e, per di

più, deve sapere che le ditte fornitrici nelle loro Condizioni Generali (CG) prevedono l'esclusione della responsabilità per colpa non grave. Per le lettere raccomandate il limite di responsabilità è di CHF 500.00.

3.4 Perdita o consegna ritardata di lettere raccomandate

La stessa problematica dei danni conseguenti elevati si presenta anche in relazione a disdetta di contratti di affitto o di licenziamento che in genere avvengono per invio raccomandato. Un ritardo o la perdita può portare con sé conseguenze che superano di molto il limite di CHF 500.00. La direttrice dell'Organo di conciliazione consiglia quindi di prevedere un prodotto per raccomandate di disdetta che comprenda la responsabilità per i danni conseguenti.

3.5 Protezione dati

I clienti sono sensibilizzati per quanto riguarda i loro dati personali. Le ditte fornitrici non possono trasmettere i dati dei clienti (fatta salva l'esistenza di basi giuridiche presso chi richiede le informazioni). In un caso ha avuto seguito la richiesta di un Comune, basata sull'art. 12 della Legge federale sull'armonizzazione dei registri degli abitanti e di altri registri ufficiali di persone (LArRa). Il Comune si è avvalso di una base giuridica specifica e la ditta fornitrice è stata obbligata a comunicare l'informazione richiesta.

4. Sguardo retrospettivo

Gran parte del lavoro svolto è costituita da richieste che pervengono per via telefonica o elettronica. Nell'anno 2018 sono stati trattati ben 1'750 contatti (richieste, domande, istanze). Nell'anno d'esercizio è aumentato di molto il numero di richieste di informazioni e di consulenza.

Nella statistica non sono stati inseriti i dati e le richieste che non sono di competenza dell'Organo di conciliazione. Queste ultime vengono esaminate e poi inoltrate alle istanze competenti.

Tralasciando di prendere in considerazione la trattazione di casi non di competenza, cioè le informazioni e la consulenza ai clienti nelle quali non devono essere coinvolte le ditte fornitrici, i „casi“ effettivi si aggirano nell'ordine di quelli degli anni precedenti. Lo stesso si dica per la quota di successo ottenuto. Nell'anno 2018 due conflitti non sono andati a buon fine. Per quanto è dato sapere, in nessuno dei due casi, è stata avviata una procedura giudiziaria.

5. Statistiche

A. Richieste trattate nell'anno d'esercizio

Comunicazioni telefoniche e via e-mail
dal 1°.01. al 31.12.2018

Totale	1750
--------	------

B. Casi nell'anno d'esercizio

Totale dei casi aperti dal 1° gennaio
al 31 dicembre 2018

77

C. Cause di reclami e richieste dei 77 casi

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

Perdita dell'invio	11
Ritardo	10
Risarcimento del danno diretto	17
Risarcimento del danno conseguente	8
Consegna rifiutata	11
Altre cause	31

D. Lingue dei 77 casi

Tedesco	70
Francese	4
Italiano	3

E. Esito delle procedure nei 77 casi

Accordo	37
Riconoscimento	9
Ritiro a seguito di soluzione del problema	28
Nessun accordo / pendente	3