

Rapporto annuale 2019 dell'Organo di conciliazione

Muri, luglio 2020

Indice

Pagina 1 | 1. Introduzione

Pagina 2 | 2. Competenze e
procedure

Pagina 3 | 3. Problemi principali

Pagina 4 | 4. Sguardo retrospettivo

Pagina 5 | 5. Statistiche

1. Introduzione

L'Organo di conciliazione viene interpellato come interlocutore imparziale quasi giornalmente da parte di clienti delle ditte fornitrici di servizi postali. I clienti si informano degli aspetti legali, dei loro diritti in caso di controversia o utilizzano l'Organo di conciliazione come valvola di sfogo per la loro irritazione quando ritengono di non essere stati trattati correttamente da questa o quella ditta fornitrice. Sia i clienti che le ditte fornitrici ringraziano molto cordialmente per le mediazioni riuscite.

Le richieste finanziarie dei clienti sono in genere di modesta entità e sono troppo basse per rischiare un costoso procedimento giudiziario. Per questo motivo è importante che ci sia un'istanza che dà ascolto ai clienti, che offre ad entrambe le parti la possibilità di esprimersi sulle controversie, che giudica gli aspetti legali in modo imparziale e cerca soluzioni che possano soddisfare entrambe le parti. Per raggiungere l'obiettivo serve spesso una certa tenacia. A volte la situazione giuridica è talmente chiara che l'Organo di conciliazione si trova a dover deludere una delle parti. I clienti non conoscono le restrittive Condizioni generali (CG) delle ditte fornitrici e questo è il loro più grande motivo di insoddisfazione. Le CG regolano tra l'altro i casi di responsabilità per i quali il risarcimento danni è limitato o addirittura non è previsto. I clienti che non devono acconsentire esplicitamente alle CG non sanno nemmeno che esse esistono davvero.

Le ditte fornitrici sono tenute per legge ad aderire alla procedura di conciliazione. In molti casi esse sono disposte a trovare una soluzione. Nell'anno d'esercizio 2019 l'Organo di conciliazione ha constatato che le ditte fornitrici dimostrano più attenzione nei confronti dei clienti. L'Organo di conciliazione ha, dunque, anche un effetto preventivo che va a vantaggio di tutte le parti.

In quanto Direttrice dell'Organo di conciliazione sono particolarmente soddisfatta nel constatare che anche nell'anno d'esercizio 2019 si è potuto evitare il ricorso a procedimenti giudiziari. L'Organo di conciliazione è uno stru-

mento irrinunciabile.

Come ogni anno ringrazio tutti per la fiducia riposta nell'attività dell'Organo di conciliazione.

Dr. Marianne Sonder

Direttrice dell'Organo di conciliazione

Ombud PostCom
Postfach 243
3074 Muri

info@ombudpostcom.ch
www.ombudpostcom.ch
Tel. 031 951 02 07
Fax 031 951 02 03

2. Competenze e procedure

Per legge l'Organo di conciliazione si può occupare solo di temi di diritto civile. Di questi fanno parte anche la violazione dei diritti di personalità e dei dati personali. Le questioni di diritto pubblico (ubicazione delle cassette delle lettere, per esempio) sono di competenza della PostCom.

Secondo la prassi dell'Organo di conciliazione PostCom sono legittimati a presentare una richiesta di conciliazione sia i mittenti che i destinatari di invii postali e tutti coloro che possono far valere una pretesa di diritto civile nei confronti di una ditta fornitrice. Ne avrebbero diritto anche le ditte fornitrici che, però, fino ad ora non si sono mai rivolte all'Organo di conciliazione. Il richiedente deve dimostrare di aver già cercato, ma senza successo, di accordarsi con la ditta fornitrice. Sull'oggetto della richiesta, inoltre, non deve pendere alcun procedimento giudiziario. All'Organo di conciliazione possono adire sia le persone fisiche che quelle giuridiche. La conciliazione è una procedura volontaria, ma la ditta fornitrice è tenuta a partecipare alla procedura di conciliazione avviata da un cliente. Ad onor del vero va riconosciuto che ora tutte le ditte fornitrici partecipano senza indugio alle procedure di conciliazione.

In genere la procedura di conciliazione avviene per iscritto, per e-mail o per lettera, ma molti colloqui hanno luogo anche telefonicamente. In alcuni casi l'Organo di conciliazione ha il compito di far presente chiaramente che una o l'altra parte valuta in modo errato la base legale. La Direttrice dell'Organo di conciliazione ricorre alla procedura di conciliazione orale nei casi in cui lo consideri necessario per evitare che la procedura scritta dia luogo a infiniti andirivieni e quando le parti non vogliono o non possono accordarsi. In un incontro a tavolino si possono trovare soluzioni quando la richiesta viene presa sul serio e quando si dimostra comprensione nei confronti della posizione di entrambe le parti. Talvolta poi un po' di umore riesce a rilassare gli animi. Tale procedimento si è dimostrato valido ed è più conveniente rispetto all'elaborazione di proposte scritte.

La ditta fornitrice sostiene i costi della procedura di conciliazione. Il cliente versa un emolumento di CHF 20.00 e deve, comunque, sostenere le proprie spese di viaggio qualora debba spostarsi per venire a Berna per una trattativa di concili-

azione. Non è previsto alcun risarcimento per il dispendio di tempo e nemmeno un risarcimento qualora il cliente si facesse rappresentare da un avvocato.

Il formulario di richiesta, in tedesco, francese ed italiano, per la procedura di mediazione si trova online sulla pagina Internet dell'Organo di conciliazione:

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

Ombud PostCom
Postfach 243
3074 Muri

info@ombudpostcom.ch
www.ombudpostcom.ch
Tel. 031 951 02 07
Fax 031 951 02 03

3. Problemi principali nell'anno 2019

3.1 In generale

Gran parte delle richieste di conciliazione ha avuto come oggetto la perdita, il furto o il danneggiamento di invii. Parecchi casi hanno riguardato ritardi e irregolarità di consegna. Nonostante l'aumento degli invii provenienti da oltre confine a seguito del commercio online, nell'anno 2019 l'Organo di conciliazione si è occupato soprattutto di fatti nazionali. Per ciò che riguarda il commercio online, le ditte fornitrici si assumono l'onere dello sdoganamento. Le tasse doganali e sul valore aggiunto sono peraltro spesso causa di richieste e controversie.

3.2 Condizioni generali

Ripeto e sottolineo che i clienti non sono a conoscenza del fatto che la Posta CH SA e le altre ditte fornitrici sottostanno alle Condizioni generali (CG). Anche la Posta CH SA, come altre ditte fornitrici, offre diversi prodotti per i quali valgono differenti condizioni di responsabilità. I clienti si aspettano un service public (completo) e non sono a conoscenza delle implicazioni giuridiche riguardanti le limitazioni di responsabilità. Allo sportello i clienti non appongono alcun ✓ sotto le Condizioni generali (CG) della Posta e non sanno nemmeno che queste condizioni sono davvero in vigore e limitano o escludono completamente la responsabilità.

3.3 Invii raccomandati

Le limitazioni di responsabilità per gli invii raccomandati sono causa di incomprensioni. Soprattutto quando si tratta di licenziamento dal posto di lavoro, di disdetta del contratto di affitto e di polizze delle casse malattia, comunicazioni che devono essere prese in consegna. Una lettera smarrita o recapitata in ritardo comporta per il cliente conseguenze finanziarie considerevoli. Le Condizioni generali escludono la responsabilità per i danni conseguenti. Naturalmente anche per il cliente sussiste l'obbligo di diligenza. Il cliente, infatti, deve sapere che non si invia una lettera di licenziamento il venerdì se l'ultimo giorno del mese cade proprio nel finesettimana. Il cliente che agisce così non può certo contare su una soluzione condiscendente. La cosa assume un altro aspetto se la lettera di licenziamento è stata spedita per tempo ed è andata smarrita

o è stata consegnata solo dopo alcuni giorni. In casi simili l'Organo di conciliazione potrebbe contribuire a trovare una buona soluzione. Ai clienti va consigliato di spedire per tempo gli invii importanti e di monitorarne il percorso in Internet tramite il numero di spedizione.

Un caso trattato si riferiva proprio ad un invio andato smarrito: un termine giudiziale per l'istanza di una avvocatessa. In questo caso preciso vale la data del timbro postale e non della ricezione. L'avvocatessa ha fatto presente che per legge in Svizzera è possibile inviare le istanze nel rispetto dei termini ai Tribunali esclusivamente con invio raccomandato tramite Posta CH SA. Non è possibile pertanto invocare l'esclusione di responsabilità. Nel caso concreto la perdita dell'invio non ha avuto conseguenze negative per il cliente dell'avvocatessa in quanto si è potuto dimostrare che l'invio era avvenuto nei tempi dovuti. Per la richiedente si è trovata una soluzione con il rimborso delle spese e dei costi effettivi.

3.4 Smarrimento di invii o del contenuti di invii

Il contenuto degli invii a volte non ha un valore di mercato, ma un valore ideale. Se un invio di questo genere o il contenuto di esso va perduto, il cliente non ha diritto in senso legale ad un risarcimento. In un caso concreto il richiedente aveva inviato per posta raccomandata ad un museo un particolare e raro oggetto naturale. Al museo è pervenuta solamente la busta vuota. Le parti hanno trovato un accordo anche se il valore ideale non è stato compensato.

Una ditta fornitrice si è appellata giustamente all'esclusione di responsabilità in un caso, nel quale il richiedente aveva spedito metalli preziosi per un valore di quasi CHF 50'000.00. Il richiedente, infatti, non aveva scelto il servizio appropriato per un contenuto di tal genere.

Succede spesso che invii da parte di ambasciate contenenti passaporti o visti pervengano al destinatario danneggiati o privi del contenuto. Una richiedente ha dovuto rifare l'intera procedura per ottenere di nuovo entrambi i documenti; per questi danni diretti la ditta fornitrice si è assunta la responsabilità. Ma la vicenda non si è conclusa qui: la richiedente ha dovuto cambiare anche la prenotazione per il volo ed acquistare un nuovo

biglietto. Di norma la posta non risponde per i danni conseguenti, ma per questo caso specifico si è trovato un compromesso.

4. Sguardo retrospettivo

Gran parte del lavoro è costituito dal disbrigo di richieste telefoniche e via e-mail. Nell'anno 2019 sono stati elaborati 1'557 contatti (domande, richieste, istanze).

Le statistiche non comprendono le domande e le richieste pervenute che non sono di competenza dell'Organo di conciliazione. Esse vengono esaminate ed inoltrate agli Organi di competenza.

Come già negli anni scorsi, la maggior parte delle attività svolte hanno riguardato le informazioni e le consulenze fornite ai clienti. Queste richieste vengono trattate senza aprire una vera e propria procedura di conciliazione e senza coinvolgere le ditte fornitrici. Esse servono ad evitare controversie legali. Rispetto allo scorso anno si è notevolmente ridotto il numero dei conflitti che hanno richiesto una procedura con entrambe le parti e, quindi, il coinvolgimento della ditta fornitrice; i „casi“ veri e propri, dunque. Come già accennato, il motivo va cercato probabilmente nel fatto che le ditte fornitrici cercano di evitare ove possibile la procedura di conciliazione.

Nell'anno 2019 due controversie non sono state risolte con successo. Per quanto in mia conoscenza, in entrambi i casi non è stato avviato alcun procedimento giudiziario.

5. Statistiche

A. Richieste trattate nell'anno d'esercizio

Comunicazioni telefoniche e via e-mail
dal 1°.01. al 31.12.2019

Totale	1557
--------	------

B. Casi nell'anno d'esercizio

Totale dei casi aperti dal 1° gennaio
al 31 dicembre 2019

64

C. Cause di reclami e richieste dei 64 casi

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

Perdita dell'invio	13
Ritardo	6
Risarcimento del danno diretto	15
Risarcimento del danno conseguente	2
Consegna rifiutata	16
Altre cause	18

D. Lingua dei 64 casi

Tedesco	53
Francese	11
Italiano	0

E. Esito delle procedure nei 64 casi

Accordo	30
Riconoscimento	14
Ritiro a seguito di soluzione del problema	18
Nessun accordo / pendente	2