

Rapporto annuale 2020 dell'Organo di conciliazione

Muri, maggio 2021

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

Anche nell'anno 2020 l'Organo di conciliazione, indipendente e neutrale, ha dimostrato di essere un mediatore di successo nelle controversie insorte tra clienti e ditte fornitrici del servizio postale. In qualità di direttrice dell'Organo di conciliazione ho privilegiato la necessità di trovare soluzioni amichevoli. In genere, l'esiguo valore delle contese esclude l'avvio di un costoso procedimento giudiziario. La procedura di conciliazione costituisce un'importante alternativa per chiarire le richieste fatte valere.

Nonostante il vertiginoso incremento della quantità di pacchi provocato dal commercio online, nell'anno 2020 il numero dei reclami in questo settore non è aumentato di molto. Alcune controversie hanno riguardato pacchi smarriti o danneggiati. Gli argomenti messi in discussione concernevano gli imballaggi appropriati, i contenuti consentiti o la responsabilità delle ditte fornitrici. A questi temi si sono aggiunte le novità intervenute a causa del coronavirus. L'articolo 7b dell'Ordinanza 2 del 13 marzo 2020 sui provvedimenti per combattere il coronavirus (COVID 19) (Ordinanza 2 COVID 19) prevede una soluzione transitoria temporanea per quanto riguarda la firma di presa in consegna degli invii da parte del personale della ditta fornitrice. Si sono verificate situazioni in cui i clienti non hanno trovato i pacchi, poiché contrariamente a quanto ritenuto dal postino non avevano udito il campanello oppure il postino non aveva aspettato che il cliente aprisse. In questi casi entrambe le parti hanno sospettato che fosse avvenuto un furto.

La Posta CH SA, inoltre, con l'approvazione del Dipartimento federale dell'ambiente, del traffico, dell'energia e della comunicazione (DETAC), ha potuto sospendere le norme che regolano l'invio ed il recapito di lettere e pacchi nonché la reperibilità e l'accesso alle filiali e ha operato nel „limite del possibile“. La maggior parte dei clienti si è dimostrata comprensiva, con altri sono sorti dei malumori.

Un altro tema ricorrente è la delusione dei clienti nei confronti delle ditte fornitrici che si appellano alle Condizioni Generali (CG). Ancora oggi i clienti non sanno che tutti gli invii sottostanno alle CG. Sarebbe veramente auspicabile – ed eviterebbe molti problemi – che le ditte fornitrici pubblicassero con rilievo le loro CG.

Le procedure di conciliazione sono un'opportunità per le ditte fornitrici sia per mostrare la loro amichevole disponibilità verso la clientela sia per rimuovere le eventuali carenze e migliorare la qualità del servizio. Le procedure aiutano anche i clienti a ritrovare la fiducia nelle ditte fornitrici. L'Organo di conciliazione considera con rispetto la disponibilità di entrambe le parti ad addivenire ad un compromesso pur di risolvere le controversie. In tal modo nell'anno d'esercizio 2020 non sono stati avviati procedimenti giudiziari. E questo è lo scopo dell'Organo di conciliazione.

Il lavoro svolto con entrambe le parti – i clienti e le ditte fornitrici – è molto soddisfacente; ringrazio per la fiducia che mi è stata accordata anche quest'anno.

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

Le procedure di conciliazione sono disciplinate dalle disposizioni legali della Legge sulle poste e dell'Ordinanza sulle poste. Il regolamento di procedura chiarisce i dettagli. Tutte le basi giuridiche sono pubblicate sulla pagina Internet dell'Organo di conciliazione e la procedura vi è descritta in modo dettagliato. Un semplice questionario contenente le premesse necessarie per la formulazione di una richiesta permette di verificare la legittimità della richiesta stessa. La richiesta di conciliazione, poi, può essere compilata ed inviata anche online. Le condizioni sono:

- deve trattarsi di una controversia di diritto civile;
- la parte richiedente (cliente o ditta fornitrice) deve dimostrare di aver cercato di accordarsi con l'altra parte;
- sull'oggetto della richiesta non deve pendere alcun procedimento giudiziario.

L'Organo di conciliazione, nella sua prassi, legittima a presentare una pretesa di diritto civile nei confronti di una ditta fornitrice non solo i mittenti di pacchi andati smarriti o danneggiati. Il diritto, infatti, è stato esteso anche ai destinatari che dimostrano di aver già pagato la merce ordinata. I mittenti – che in genere risiedono all'estero – non hanno alcun interesse a sollecitare le ditte fornitrici e non concedono neppure la cessione della richiesta al cliente. L'Organo di conciliazione ha risolto il problema facendosi carico delle richieste del cliente.

La conciliazione è una procedura volontaria, ma la ditta fornitrice è tenuta a partecipare alla procedura di conciliazione avviata da un cliente. Nell'anno d'esercizio 2020 tutte le ditte fornitrici, con una sola eccezione, hanno partecipato senza indugio alle procedure di conciliazione.

La maggior parte delle richieste viene inviata online, ma qualche reclamo e alcune richieste pervengono per telefono. Qualora le argomentazioni del cliente non siano sufficienti per dare un'informazione legale vincolante, in quanto prima è necessario procedere ad un chiarimento sulla questione con la ditta fornitrice, l'Organo di conciliazione apre un „caso“ ed avvia una procedura scritta. A causa del coronavirus nell'anno d'esercizio 2020 hanno avuto luogo solo tre trattative di conciliazione. Dispiace dirlo perché nel corso dei colloqui a tavolino si possono chiarire molti malintesi e neutra-

lizzare le emozioni. Tanto più se entrambe le parti si rendono conto che dall'altra parte del tavolo siede una persona simpatica e non un attaccabrighe o una grande azienda anonima. In tal modo nasce comprensione reciproca e si ristabilisce la fiducia.

La ditta fornitrice sostiene i costi della procedura di conciliazione. Il cliente versa un emolumento di CHF 20 e deve, comunque, sostenere le proprie spese di viaggio qualora debba spostarsi per venire a Berna per partecipare alla trattativa di conciliazione. Non è previsto alcun risarcimento per il dispendio di tempo e nemmeno un risarcimento nel caso il cliente si facesse rappresentare da un avvocato.

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

<http://www.ombud-postcom.ch/it/procedura-richiesta-di-conciliazione/lista-di-controllo/>

3. Problemi principali nell'anno 2020

Presentare alcuni dei problemi principali emersi può anche servire a rendere i clienti più consapevoli di taluni aspetti legali.

3.1 Intestazione delle cassette delle lettere (economie domestiche)

Affinché il cliente possa essere riconosciuto come „recapitabile“ dal sistema degli indirizzi della Posta CH SA, sulla sua cassetta delle lettere deve figurare l'intestazione completa e ben leggibile dell'intestatario o quello della ditta, come previsto dall'art. 73, paragrafo 3, dell'Ordinanza sulle poste. Qualora sulla cassetta delle lettere mancasse il nome di un cliente e questi volesse ugualmente ricevere la posta, potrà sempre indicare l'indirizzo con un c/o seguito dal nome di una persona indicata nell'intestazione della cassetta delle lettere. Se manca l'indicazione c/o ..., la Posta CH SA non ha alcuna possibilità di recapitare l'invio e lo restituisce al mittente. La Posta CH SA in questi casi agisce correttamente.

3.2 Smarrimento di invii raccomandati

Per i clienti lo smarrimento o la consegna ritardata di invii raccomandati è sempre causa di gravi danni conseguenti e, quindi, di frustrazioni. Le Condizioni Generali (CG) delle ditte fornitrici escludono il risarcimento dei danni conseguenti. Per lo smarrimento di un passaporto o di un visto è previsto il rimborso diretto dei costi per un nuovo passaporto o un altro visto, ma non i costi relativi al volo perso. Come già menzionato nel rapporto dello scorso anno, le conseguenze finanziarie sono considerevoli, 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. In casi particolari, per condiscendenza e senza pregiudizio alcuno, le ditte fornitrici sono disposte a rimborsare CHF 500, il limite massimo di responsabilità previsto dalle CG. Questa concessione viene molto apprezzata anche se non copre i danni conseguenti.

Il cliente, però, non deve aspettarsi di ricevere automaticamente il rimborso di CHF 500 se va smarrito un invio raccomandato dal contenuto non particolarmente prezioso e che non comporta altri danni.

Per lo smarrimento di un pacco internazionale vigono due diversi limiti massimi di responsabilità: per i pacchi in importazione si arriva ad un massimo di CHF 250, per pacchi in esportazione ad un massimo di CHF 1'000. Determinante sarà dimostrare il valore del pacco a mezzo di dichiarazione doganale, lettera di vettura o ricevuta di impostazione. Il valore dichiarato di un pacco sdoganato senza imposte non può superare il valore di CHF 62.65, altrimenti dovrebbero essere imposti i relativi dazi ed imposte. Conviene sempre, quindi, dichiarare il valore effettivo delle merci.

3.3 Smarrimento di un pacco con contenuto a sorpresa

In un caso è stato smarrito un pacco dopo che era stato recapitato l'avviso di consegna nella cassetta delle lettere. La destinataria, che proprio quel giorno festeggiava il suo compleanno, ha pensato che potesse trattarsi di una sorpresa. Grazie al numero di spedizione si è risaliti al luogo di spedizione, ma il mittente non si è fatto vivo ed il contenuto del pacco è rimasto ignoto. La ditta fornitrice ha rimborsato il prezzo della spedizione, riservandosi il risarcimento qualora si venisse a conoscenza del contenuto del pacco.

3.4 Pacco con contenuto danneggiato

Durante il trasporto è stato completamente danneggiato un preamplificatore stereo Mac Intosh C39. La richiedente ha potuto dimostrare che al momento della spedizione l'apparecchio era stato ben imballato, dichiarato come fragile ed assicurato per CHF 5'000. Dalla foto dell'apparecchio scattata prima della spedizione risulta che lo stereo era intatto e funzionante. Sulla base di queste prove la ditta fornitrice ha risarcito completamente il danno.

Una merce è stata inviata con la prestazione complementare „Merce delicata“ o „Fragile“. Nella fase di smistamento sui nastri trasportatori vengono smistati anche gli invii con la prestazione complementare „Merce delicata“ o „Fragile“. Per tale motivo, questi invii devono essere ben imballati ed imbottiti secondo le istruzioni delle ditte fornitrici. Il cliente che desidera un servizio manuale deve richiedere il servizio addizionale „Trattamento manuale“ o „VinoLog“, con relativo aumento di spesa.

3.5 Trattamento negligente di invio „in grande quantità“

Un giovane padre ha inviato 105 annunci di nascita, approfittando del servizio postale „in grande quantità della Posta B“. Un terzo degli annunci è andato smarrito o è arrivato danneggiato al destinatario, probabilmente a causa dei sistemi di smistamento. Pur senza responsabilità per un invio in posta B, la ditta fornitrice ha rimborsato i costi per gli annunci e per la parte dell'invio „in quantità“ che non era stato regolarmente recapitato.

3.6 Consegna ritardata di merci deperibili

Nel periodo della pandemia da coronavirus un panificio ha inviato generi alimentari di base a gruppi a rischio.

A causa della situazione straordinaria, non è stato possibile rispettare i tempi di consegna „PostPac Priority“ cosicché parte della merce è pervenuta ai destinatari avariata. La Posta CH SA, in base all'Ordinanza del Consiglio Federale sui provvedimenti per combattere il coronavirus, era autorizzata ad allargare la finestra temporale per gli invii ed i recapiti di lettere e pacchi e ad operare nel „limite del possibile“.

Ciononostante si è dimostrata pronta, senza pregiudizio alcuno, a rimborsare parzialmente il danno subito dal panificio, in quanto la merce era rimasta in giacenza più a lungo anche a causa delle ferie pasquali.

3.7 Disdetta della casella postale

Il cliente in genere non è a conoscenza del fatto che la casella postale può essere disdetta in caso di mancata vuotatura regolare. Per i clienti che desiderano evitare la disdetta è consigliabile, in caso di assenza, affidare alla Posta CH SA l'incarico per „Trattenere la posta“ o chiedere a una persona fiduciosa di provvedere a vuotare regolarmente la casella.

4. Sguardo retrospettivo

Gran parte del lavoro è costituito dal disbrigo di richieste telefoniche ed e-mail. Nell'anno 2020 sono stati trattati 2'300 contatti (lettere, corrispondenza via e-mail e telefonate).

Le statistiche non comprendono le domande e le richieste pervenute che non rientrano nelle competenze dell'Organo di conciliazione. Tali richieste, dopo essere state esaminate, vengono inoltrate agli Organi di competenza.

Rispetto allo scorso anno, nell'anno d'esercizio 2020 è leggermente aumentato il numero di informazioni e consulenze fornite ai clienti nonché dei casi nei quali è stato necessario coinvolgere le ditte fornitrici. Rimangono pendenti 2 controverse, 83 casi sono stati conciliati con successo. In 5 casi non si è addivenuti ad un accordo. Per quanto a mia conoscenza, non è stato avviato alcun procedimento giudiziario, per nessun caso.

5. Statistiche

A. Richieste trattate nell'anno d'esercizio

Comunicazioni telefoniche e via e-mail
dal 1°.01. al 31.12.2020

Totale	2'300
--------	-------

B. Casi nell'anno d'esercizio

Totale dei casi aperti dal 1° gennaio
al 31 dicembre 2020

90

C. Cause di reclami e richieste dei 90 casi

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

Smarrimento dell'invio	27
Ritardo	8
Risarcimento del danno diretto	40
Risarcimento del danno conseguente	6
Consegna rifiutata	19
Altre cause	23

D. Lingua dei 90 casi

Tedesco	73
Francese	17
Italiano	0

E. Esito delle procedure nei 90 casi

Accordo	29
Riconoscimento	37
Ritiro a seguito di soluzione del problema o mancanza di prospettive	17
Nessun accordo / pendente	7