

Rapporto annuale 2021 dell'Organo di conciliazione

Muri, agosto 2022

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 PostCom, indipendente, produce risultati positivi – direttamente ed indirettamente. Direttamente, in quanto offre la possibilità di risolvere le controversie in modo rapido ed extragiudiziale. Le singole controversie trovano soluzioni individuali soddisfacenti per entrambe le parti. Indirettamente, perché le ditte fornitrici di servizi postali vengono sensibilizzate e sempre più spesso pongono rimedio alle controversie già al loro interno. Una volta chiamato in causa l'Organo di conciliazione, nel migliore dei casi le parti si vengono incontro senza che si renda necessaria una vera e propria trattativa verbale, oppure ciò avviene (e va pure bene) nel corso della trattativa di conciliazione. L'Organo di conciliazione mira sempre ad un accordo amichevole. Il traguardo viene raggiunto anche perché le ditte fornitrici di servizi postali sono obbligate a partecipare alla procedura di conciliazione extragiudiziale.

Le richieste di conciliazione nel 2021 non sono aumentate nonostante l'incremento del commercio online. Come già accennato, ciò è dovuto anche al fatto che nel frattempo le ditte fornitrici hanno adeguato la loro cultura e sono più propense a risolvere i casi accordandosi con la clientela. Inoltre, l'aumento delle consulenze telefoniche dell'Organo di conciliazione fa sì che i casi senza speranza non vengano sottoposti. Al telefono è possibile chiarire subito richieste o malintesi prima che sfocino in una controversia vera e propria. La comunicazione, il colloquio personale, l'ascolto e la consulenza sono i mezzi più efficaci per raggiungere lo scopo.

L'Organo di conciliazione PostCom, con le sue mediazioni di successo, contribuisce a rafforzare la fiducia delle clienti e dei clienti nei confronti delle ditte fornitrici di servizi postali. La conciliazione costituisce un'alternativa conveniente alla procedura giudiziaria.

Ringrazio tutti, le clienti ed i clienti nonché le ditte fornitrici, per la buona collaborazione e per la fiducia accordata all'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

La Legge sulle Poste (LPO, RS 783.0) e l'Ordinanza sulle Poste (OPO, RS 783.01) disciplinano le regole sull'organizzazione e le procedure messe in atto dall'Organo di conciliazione PostCom. Tutti i dettagli sono esplicitati nel Regolamento di procedura dell'Organo di conciliazione in tedesco, francese ed in italiano sulla pagina:

http://www.ombud-postcom.ch/fileadmin/user_upload/dateien/ombud-postcom_verfahrensreglement_de.pdf

http://www.ombud-postcom.ch/fileadmin/user_upload/dateien/ombud-postcom_verfahrensreglement_fr.pdf

http://www.ombud-postcom.ch/fileadmin/user_upload/dateien/ombud-postcom_verfahrensreglement_it.pdf

La Legge sulle Poste prevede che per la clientela la procedura di conciliazione extragiudiziale sia praticamente gratuita: l'emolumento ammonta a CHF 20.00. In singoli casi l'emolumento dovuto all'Organo di conciliazione può essere addebitato alla ditta fornitrice coinvolta.

Le richieste di conciliazione in genere vengono inoltrate dalle clienti e dai clienti. L'Organo di conciliazione ha introdotto la prassi che possano avanzare richieste sia le mittenti ed i mittenti che le destinatarie ed i destinatari degli invii; questi ultimi però devono comprovare di aver già pagato la merce ordinata. All'Organo di conciliazione possono rivolgersi anche le ditte fornitrici di servizi postali. La legge tuttavia prevede che oggetto della richiesta possa essere solo una rivendicazione di diritto civile. PostCom è competente per tutte le richieste che riguardano il diritto pubblico (ubicazione delle cassette delle lettere ed altro).

L'Organo di conciliazione esamina le premesse per l'apertura della pratica:

- la richiedente o il richiedente deve dimostrare di aver cercato vanamente di accordarsi con l'altra parte;
- sull'oggetto della richiesta non deve pendere alcun procedimento giudiziario o arbitrale.

Una volta accertate le condizioni preliminari si avvia la procedura di conciliazione. Entrambe le parti hanno la possibilità di prendere posizione

e di presentare gli elementi di prova rilevanti. In genere ciò avviene per via elettronica. Qualora nel corso dello scambio epistolare non si addivesse ad un accordo, l'Organo di conciliazione invita ad una trattativa verbale. Nel corso della trattativa l'Organo valuta gli argomenti presentati tenendo conto della situazione oggettiva e dello stato giuridico. Quando le parti siedono una di fronte all'altra è più facile rendere più comprensibili le questioni giuridiche, a volte complesse, piuttosto che con dibattimenti scritti in linguaggio legale. Le parti dispongono quindi di una piattaforma nella quale possono esprimersi ampiamente ed essere ascoltate. Le emozioni accumulate spesso si sgonfiano grazie a chiarimenti razionali e così si ottengono risultati ragionevoli. Non di rado le trattative verbali consentono di trovare una soluzione anche per i casi „ostici“, poiché creano un reciproco senso di comprensione e di fiducia. Le clienti ed i clienti generalmente non conoscono le Condizioni Generali (CG) delle ditte fornitrici e proprio questa inconsapevolezza è spesso alla base delle controversie. Aspetto questo che va chiarito. Non appena si raggiunge un accordo, si stipula un compromesso scritto, vincolante per entrambe le parti, al quale poi attenersi.

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

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

<http://www.ombud-postcom.ch/fr/proceder-a-une-requete-de-conciliation/check-list/>

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

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 2021

3.1 Oggetto delle richieste di conciliazione

Gli esempi dei casi si ripetono di anno in anno: smarrimento o sottrazione di invii postali, invii danneggiati, recapito ritardato, errori nella consegna, errori nella rispedizione, invii di ritorno ingiustificati. Le conciliazioni sono possibili quando si verificano dei malintesi. Per esempio, quando al momento della spedizione non sono state chiaramente espresse alla cliente o al cliente le condizioni richieste per la spedizione e quando la cliente o il cliente possono comprovare il danno subito. Entrambe le parti commettono degli errori. Sottolineo ancora una volta che sarebbe veramente auspicabile che le ditte fornitrici di servizi postali pubblicassero con rilievo le loro CG e che le clienti ed i clienti si informassero in modo preciso al riguardo. Ogni cliente deve sapere senza ombra di dubbio che il valore della merce va indicato correttamente sulla dichiarazione doganale o sui titoli di trasporto. In caso di smarrimento la ditta fornitrice, infatti, risponde solo del valore dichiarato. Un risparmio non lungimirante sulle imposte doganali alla fine può risultare controproducente. Tutte le clienti e tutti i clienti dovrebbero sapere che non si inseriscono banconote nelle buste da spedire. Prima di tutto non si riesce quasi mai a dimostrare il contenuto della busta; in secondo luogo la responsabilità è limitata anche per gli invii raccomandati. Per gli invii di denaro all'estero la responsabilità è esclusa. Tutte le clienti ed i clienti devono sapere che l'invio all'estero di apparecchiature o componenti tecnologiche dell'informatica, della telefonia o apparecchiature elettroniche per il tempo libero avviene a loro rischio. D'altro canto, la ditta fornitrice che legge la dichiarazione doganale è tenuta ad informare la cliente o il cliente che per quegli oggetti non sussiste alcuna responsabilità. Ciò vale a maggior ragione quando la cliente od il cliente si ragguaglia sulla modalità migliore di spedizione.

3.2 Condizioni diverse di responsabilità

Le ditte fornitrici di servizi postali offrono diversi prodotti e per ciascun prodotto sono in vigore condizioni diverse di responsabilità. Le CG prevedono limiti diversi di responsabilità e condizioni di responsabilità per lettere raccomandate, per invii di pacchi, per il contenuto degli invii, per gli invii nazionali o internazionali. Per il traffico

nazionale ed internazionale sono in vigore limiti differenti di responsabilità. A seconda del tipo di invio, la responsabilità della ditta fornitrice prevede una prestazione complementare con conferma di ricezione. Le clienti ed i clienti dovrebbero essere informati su tutto questo, ma non di rado ciò non avviene. Ripeto: è necessaria l'informazione precisa alla clientela da parte delle ditte fornitrici, ma anche le clienti ed i clienti, da parte loro, devono informarsi personalmente. Sarebbe inavveduto inviare una costosa macchina da caffè senza conferma di ricezione. È compito della mittente o del mittente scegliere il prodotto adeguato alla spedizione.

3.3 Rischi di responsabilità per pacchi depositati

I pacchi troppo voluminosi per la cassetta delle lettere o lo scomparto di deposito possono essere consegnati alla vicina o al vicino fino a disposizione contraria. Consegnare non significa però depositare e basta. La ditta fornitrice è responsabile dell'eventuale smarrimento quando un pacco viene semplicemente depositato all'entrata di casa perché la porta era aperta o qualcuno aveva aperto la porta a distanza. Qualora la destinataria o il destinatario avesse indicato un luogo di deposito (un sottoscala o altro), la responsabilità della ditta fornitrice decadrebbe sia per lo smarrimento che per l'eventuale danno dal momento della consegna dell'invio al luogo indicato.

3.4 Responsabilità in caso di ricezione senza contatto

Durante la pandemia è stata autorizzata la ricezione senza contatto, cioè senza la firma della destinataria o del destinatario (articolo 7b dell'Ordinanza sui provvedimenti per combattere il coronavirus (COVID-19) Ordinanza 2 COVID-19; RS 818.101.24).

Lo smarrimento di un pacco avvenuto in tali circostanze presenta una situazione probatoria particolare: la destinataria o il destinatario denuncia lo smarrimento mentre il fattorino documenta l'avvenuta consegna per mezzo di uno scanning. La ditta fornitrice è tenuta al risarcimento del danno solo nei casi in cui la destinataria o il destinatario sono in grado di dimostrare che al momento della consegna non era in casa.

È importante sapere che oltre alla destinataria o al destinatario sono autorizzate alla ricezione tutte le persone che si trovano nello stesso domicilio abitativo o di lavoro. In caso di assenza della destinataria, del destinatario o di altra persona autorizzata alla ricezione, gli invii possono essere consegnati ad una vicina o a un vicino; „consegnati“ nel vero senso della parola! Anche in questo caso, se non vi è disposizione contraria da parte del destinatario o del mittente.

3.5 Accertamento del danno concreto

Una volta stabiliti i presupposti di responsabilità, la ditta fornitrice risarcisce il danno subito. Viene risarcito il danno accertato, vale a dire al massimo fino al prezzo di acquisto del contenuto dell'invio o quello indicato sui documenti doganali. In assenza di dolo o colpa grave da parte della ditta fornitrice, valgono gli importi massimi di responsabilità indicati nelle CG. In ogni caso il danno deve essere stato determinato da un errore di comportamento da parte della ditta fornitrice. Le CG escludono la responsabilità per danni conseguenti: il tempo perso dalla cliente o dal cliente, il mancato guadagno o altro.

Le clienti ed i clienti si lamentano spesso per il fatto che le ditte fornitrici declinano la responsabilità per gli invii di merce deperibile, oltre l'effettivo tempo di consegna. Queste persone non sanno che le CG escludono o limitano parzialmente la responsabilità per la spedizione di merci deperibili e che per le spedizioni standard valgono solo tempi di consegna indicativi.

Un caso riguarda la spedizione di uova di gallina embrionate dalla Germania. La consegna ha subito dei ritardi. Le uova sono arrivate alla destinataria con una settimana di ritardo dalla notifica da parte della dogana. Nonostante le prospettive molto sfavorevoli, le uova sono state deposte nell'incubatrice appositamente affittata. Dalle uova embrionate non è sgusciato alcun pulcino. La committente, che aveva già pagato le uova, ha richiesto il risarcimento del danno per le uova (danno diretto). Ha richiesto anche il risarcimento dei costi aggiuntivi per l'affitto dell'incubatrice (danno indiretto). Le richieste inoltrate non hanno avuto seguito per diversi motivi e la committente si è dovuta rivolgere alla mittente. Poco prima dei giorni festivi di Pasqua, infatti, la mittente aveva spedito il pacco con un contenuto estremamente sensibile, scegliendo il prodotto postale al prezzo più basso, che in media prevede un tempo di

consegna da quattro a sette giorni feriali. Nel corso dei giorni festivi l'invio è rimasto giacente in Svizzera. Sulla schiusa delle uova intervengono poi altri fattori determinanti: temperatura, conservazione, umidità, giramento regolare delle uova. La ditta fornitrice non poteva certo essere incolpata di tutto questo. Per la spedizione la mittente avrebbe dovuto scegliere una modalità particolare con tempi di consegna rapidi, minimizzando così gli eventuali danni riconducibili alla durata del trasporto.

3.6 Intestazione delle cassette delle lettere

Le intestazioni carenti comportano sempre la restituzione degli invii alla mittente o al mittente. Gli invii restituiti possono comportare interessi di ritardo o persino esazioni. Si raccomanda alle clienti ed ai clienti di intestare debitamente le loro cassette delle lettere.

4. Sguardo retrospettivo

Gran parte del lavoro è costituito dal disbrigo di richieste telefoniche ed e-mail. Nell'anno 2021 sono stati trattati 2'450 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 l'opportuno esame, vengono inoltrate agli Organi di competenza.

Rispetto allo scorso anno, nell'anno d'esercizio 2021 è leggermente diminuito il numero di casi nei quali è stato necessario coinvolgere le ditte fornitrici. Rimangono pendenti due controversie, 82 casi sono stati conciliati o si sono conclusi con successo. 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 31.12.2021

Totale	2'450
--------	-------

B. Casi nell'anno d'esercizio

Totale dei casi aperti dal 1° gennaio
al 31 dicembre 2021

84

C. Cause di reclami e richieste dei 84 casi

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

Smarrimento dell'invio	23
Ritardo	6
Risarcimento del danno diretto	46
Risarcimento del danno conseguente	10
Consegna rifiutata	11
Altre cause	22

D. Lingua dei 84 casi

Tedesco	67
Francese	17
Italiano	0

E. Esito delle procedure nei 84 casi

Accordo	31
Riconoscimento	30
Ritiro a seguito di soluzione del problema o mancanza di prospettive	22
Nessun accordo / pendente	1