

Rapporto annuale 2013 dell'Organo di conciliazione

Muri, gennaio 2014

Indice

- Page 3 | 1. Introduzione
- Page 4 | 2. Compiti
- Page 4 | 3. Procedure
- Page 5 | 4. Statistiche
- Page 6 | 5. Organizzazione
- Page 6 | 6. Osservazioni

1. Introduzione

Il 1° agosto 2013 è stato istituito l'Organo di conciliazione su basi giuridiche, organizzative e aziendali. Nella fase preparatoria si è provveduto a stilare il Regolamento di procedura nelle tre lingue ufficiali, tedesco, francese ed italiano, a realizzare il sito web e a renderlo operativo, sempre nelle tre lingue ufficiali. Sono stati definiti i decorsi delle procedure e si è redatto un concetto sul servizio dell'Organo di conciliazione, finanziamento dell'attività di conciliazione incluso. La Direttrice dell'Organo di conciliazione ha preso contratto con i rappresentanti delle ditte fornitrici di servizi postali e con l'associazione KEP&Mail. La stessa Direttrice ritiene molto importante che l'Organo di conciliazione conquisti la fiducia delle/dei clienti e delle ditte fornitrici. Uno dei compiti principali dell'Organo di conciliazione è proprio quello di favorire la fiducia tra clienti e ditte fornitrici e di migliorare i rapporti in situazioni difficili.

Il 15 ottobre 2013, come stabilito, l'Organo ha iniziato l'attività con il pubblico. Con l'inizio ufficiale sono pervenute subito parecchie richieste. Alcune di esse sono state risolte al momento telefonicamente. Altre non erano di competenza dell'Organo di conciliazione e comprensibilmente questo fatto ha dato adito a qualche delusione. In nove casi è stata aperta una procedura di conciliazione; di questi, sei casi sono stati chiusi nel corso dell'anno d'esercizio.

L'Organo di conciliazione è dunque partito bene. Le ditte fornitrici interessate si sono dimostrate molto cortesi e la loro reazione è stata aperta e competente. È compito specifico dell'Organo di conciliazione quello di risolvere i conflitti con colloqui e, ove appare opportuno, per mezzo di una trattativa.

Ringrazio tutti gli interessati per la buona collaborazione. Sono lieta di affrontare le sfide che porterà il nuovo anno.

Dr. Marianne Sonder
Direttrice Organo di conciliazione

2. Compiti

I compiti dell'Organo di conciliazione, la sua indipendenza e la sua neutralità sono regolati dall'art. 66 dell'Ordinanza sulle poste (OPO; RS 783.01).

L'Organo di conciliazione si occupa di ogni controversia di diritto civile che sorga tra un cliente ed il suo fornitore (capoverso 1).

L'Organo di conciliazione esercita il suo compito di conciliazione in modo indipendente, imparziale, trasparente ed efficace. Non può essere vincolato ad alcuna direttiva generale o particolare concernente la composizione di controversie (capoverso 2).

Nella prassi i compiti consistono nell'accogliere i reclami delle/dei clienti, trovando un accordo amichevole con le ditte fornitrici, tenendo sempre presente l'obiettivo di evitare un procedimento giudiziario. Nella maggior parte dei casi si è riusciti a trovare in breve tempo una soluzione equa. Soluzione che è consistita nel riconoscimento di un reclamo da parte della ditta fornitrice, nel ritiro del reclamo da parte della/del cliente oppure in un accordo. Nei casi in cui la/il cliente non ha avuto successo per motivi oggettivi o legali (la situazione giuridica sarebbe stata a suo sfavore), il procedimento è servito almeno a chiarire la situazione giuridica. In tal modo è migliorata la comprensione tra gli interessati. Già il solo fatto che l'Organo di conciliazione prenda in seria considerazione ed esamini le richieste crea una certa distensione tra le parti. È molto bello che gli interessati abbiano accettato i suggerimenti dell'Organo di conciliazione.

3. Procedure

Il decorso delle procedure è descritto nel Regolamento. L'art. 67 dell'OPO ne è la base. La richiesta di conciliazione può essere inoltrata solo se la/il cliente si è precedentemente adoperata/o per accordarsi con la ditta fornitrice. Questa condizione va spesso ricordata alle/ai clienti. Nella maggior parte dei casi non viene ben accolta la restituzione dei reclami che non ottemperano alle premesse. Per questo motivo la Direttrice dell'Organo di conciliazione ha tralasciato di farlo ed ha inoltrato i reclami alla ditta fornitrice interessata senza però aprire un caso. Tale modo di procedere consente di calmare le/i clienti e dà modo alla ditta fornitrice di procedere ai necessari chiarimenti e di risolvere la questione al di fuori di una procedura di conciliazione. Questa strada sembra aver dato buoni risultati, visto che le/i clienti non si sono più rivolte/i all'Organo di conciliazione. La procedura di conciliazione presuppone inoltre che non sia stato adito alcun tribunale o tribunale arbitrale. Il modulo di richiesta consente alla Direttrice dell'Organo di conciliazione di effettuare un primo esame delle circostanze, del reclamo e di chiarire l'incarico.

4. Statistiche

Nel corso dell'anno d'esercizio si sono rivolte all'Organo di conciliazione circa 30 persone. Si è trattato perlopiù di richieste inviate via e-mail. Sono state presentate anche richieste scritte. Dalle richieste telefoniche non si evincono dati dettagliati. Alcuni reclami, non essendo di competenza dell'Organo di conciliazione, sono stati respinti o inoltrati ad altre sedi.

Una richiesta di conciliazione diventa un „caso“ solo se ottempera a tutte le condizioni di presentazione e le richieste possono non essere trattate subito, cioè senza che la ditta fornitrice abbia preso posizione. Nell'anno d'esercizio l'Organo di conciliazione ha aperto nove „casi“.

A. Richieste nel corso dell'anno 2013

30 richieste dall'15 ottobre al 31 dicembre.

B. Casi trattati nel corso dell'anno d'esercizio 2013

| | |
|-------------|---|
| Ottobre | 1 |
| Novembre | 6 |
| Dicembre | 2 |
| <hr/> | |
| Totale casi | 9 |

C. Cause dei reclami e delle richieste

Dalle cifre che seguono si desume che per ogni caso possono coesistere più cause e richieste.

| | |
|------------------------------------|---|
| Perdita lettera/pacco | 3 |
| Ritardo | 4 |
| Danno | 1 |
| Altre cause | 1 |
| Risarcimento del danno diretto | 4 |
| Risarcimento del danno conseguente | 5 |
| Scuse | 1 |

D. Lingue

| | |
|----------|---|
| Tedesco | 7 |
| Francese | 0 |
| Italiano | 2 |

E. Risultato delle procedure

| | |
|--|---|
| Riconoscimento | 2 |
| Ritiro a seguito di eliminazione del problema | 2 |
| Ritiro a seguito di mancanza di prospettive concrete | 2 |

I problemi sono stati risolti, con una sola eccezione, in modo soddisfacente.

5. Organizzazione / Trilinguismo

La Direttrice dell'Organo di conciliazione è attualmente in grado di sbrigare da sola i reclami che pervengono. La pagina web è attiva anche in francese ed in italiano. Ove necessario si ricorre a personale qualificato di lingua madre francese e italiana.

6. Osservazioni

Nella maggior parte dei casi si è trattato della perdita di un invio o di un ritardo nella consegna, con richiesta di risarcimento in primo piano.

Secondo l'art. 11 della Legge sulle Poste (LPO; RS 783.0) nelle loro condizioni generali le ditte fornitrici di servizi postali possono sottrarsi, completamente o parzialmente, alla responsabilità derivante dal trasporto di invii postali non raccomandati. Per gli invii raccomandati possono sottrarsi, completamente o parzialmente, alla responsabilità in cui incorrono in colpa lieve (art. 17, capoverso 3 LPO). Sotto il termine di invii postali si intendono anche i pacchi (art. 2, lit. b LPO). Le ditte fornitrici hanno fatto uso di questo diritto. L'art. 16, capoverso 2 OPO, permette che, per essere vincolanti, le informazioni sulle condizioni generali possano essere messe a disposizione solo in formato elettronico.

Dall'esame delle richieste di conciliazione si constata che le/i clienti non conoscono le condizioni generali e, soprattutto, non sono informati sulle limitazioni di responsabilità. Le/i clienti medi e soprattutto le persone anziane, infatti, non consultano Internet. Nel corso dei colloqui sostenuti, la Direttrice dell'Organo di conciliazione ha raccomandato tra l'altro alle ditte fornitrici di servizi postali di affiggere agli sportelli in modo accessibile alle/ai clienti le indicazioni circa le loro condizioni generali e, soprattutto, le limitazioni di responsabilità.