

Rapporto annuale 2014 dell'Organo di conciliazione PostCom

Muri, im Februar 2015

Indice

Page 1 | 1. Introduzione
Page 1 | 2. Procedure
Page 2 | 3. Sguardo retrospettivo
Page 3 | 4. Statistiche

1. Introduzione

Sono lieta di presentare il rapporto del 2014, il primo anno completo d'esercizio dell'Organo di conciliazione PostCom. Ho il privilegio di dirigere l'Organo di conciliazione dal 01. agosto 2013. La fase iniziale ha avuto buon esito grazie alla fiducia accordatami dalla PostCom, dalle ditte fornitrici, dalle clienti e dai clienti. A tutti esprimo qui il mio sentito ringraziamento.

Considerata la quantità e la varietà dei servizi postali offerti, sono sorprendentemente rari i conflitti di diritto civile che insorgono tra le/i clienti e le ditte fornitrici. D'altro canto, l'Organo di conciliazione ha il compito di dare giornalmente risposte accettabili e comprensibili a clienti insoddisfatti e spesso insicuri. Risposte che non consistono semplicemente nel dare loro ragione. È estremamente importante, infatti, che un'istituzione indipendente fornisca loro dei chiarimenti fondati e soprattutto facili da capire e proponga delle soluzioni possibili. Una volta chiamato in causa, l'Organo di conciliazione ha il compito di mediare in modo neutrale ed indipendente. L'Organo non ha facoltà giurisdizionale.

L'Organo di conciliazione, inoltre, ha assunto il ruolo di organo d'informazione che consiglia o sconsiglia le/i clienti di rivolgersi al servizio clienti delle ditte fornitrici o, in caso di interventi infruttuosi, di presentare una richiesta di conciliazione.

La realtà ha mostrato che l'Organo di conciliazione è una buona istituzione. Salvo per un caso isolato, è stato possibile evitare procedimenti giudiziari. Nel caso in questione si è comunque pervenuti ad un accordo già nella fase preliminare. Tutto ciò rende evidente l'utilità di un organo professionale d'informazione e di mediazione.

L'Organo di conciliazione PostCom vuole essere una piattaforma nella quale entrambe le parti possano confrontarsi con rispetto e trovare una soluzione accettabile per tutte e due. Un accordo, buono e equo per tutti gli interessati, è certamente meglio di un procedimento giudiziario lungo, difficile, gravoso e costoso.

L'Organo di conciliazione PostCom risponde ad una necessità. Il suo grado di notorietà è ancora modesto e va adeguatamente promosso. Sarà interessante vedere come si evolverà.

Ringrazio le/i clienti e le ditte fornitrici che danno fiducia all'Organo di conciliazione PostCom e, nell'ambito di incontri costruttivi, sono pronti a risolvere conflitti ed incomprensioni e ad accettare i conseguenti limiti legali. Sono lieta di poter continuare il mio ruolo di mediatrice.

Dr. Marianne Sonder
Direttrice dell'Organo di conciliazione

2. Procedure di conciliazione

L'Organo di conciliazione è un'istituzione sussidiaria. Le ditte fornitrici dispongono al loro interno di competenti servizi clienti. È importante sapere, e ciò deve sempre essere ricordato alle/ai clienti, che l'Organo di conciliazione può essere attivato solamente nei casi in cui la via diretta non abbia portato ad alcun accordo. A causa dei molteplici reclami, i servizi clienti hanno bisogno di una certa quantità tempo per evadere le pratiche. Per questo motivo le/i clienti con le loro richieste individuali si sentono talvolta trascurate/i e non considerate/i. Con le ditte fornitrici va valutato a partire da quale momento la/il cliente può considerare l'intervento senza esito e, quindi, rivolgersi all'Organo di conciliazione. Il presupposto di competenza offre sempre il fianco a discussioni tra ditte fornitrici e Organo di conciliazione e va ulteriormente dibattuto. Per il resto, le procedure avviate hanno dimostrato la loro validità, pur essendo passibili di ulteriori miglioramenti.

L'Organo di conciliazione prende sul serio tutti i reclami. La maggior parte delle/dei clienti si rivolge all'Organo di conciliazione con una richiesta elettronica o tramite un formulario di richiesta pubblicato in Internet. La richiesta deve contenere l'esposizione scritta delle circostanze, i reclami, il tentativo di soluzione con la ditta fornitrice e, se del caso, la base per il computo del risarcimento. Al dossier

vanno allegati i documenti importanti, la corrispondenza con la ditta fornitrice, i documenti contrattuali, le pezze giustificative, ecc. L'Organo di conciliazione esamina i presupposti di competenza. In caso affermativo esso apre un procedimento di conciliazione. La ditta fornitrice ha la possibilità di prendere posizione. In tal modo l'Organo di conciliazione è in condizione di pronunciarsi sul caso con conoscenza delle posizioni di entrambe le parti. Per le "bagatelle" in genere bastano dei colloqui chiarificatori per risolvere le incomprensioni. Nei casi più complessi si avvia una trattativa di conciliazione. Spesso è utile che siano le persone a sedersi una di fronte all'altra per comunicare tra loro e non che a confrontarsi siano clienti e organizzazioni impersonali. Questo in particolare vale per clienti che si sono rivelate/i abituali "piantagrane". Grazie ad un accordo per saldo di tutte le pretese, si può mettere una buona volta la parola fine su tutte le controversie.

Iniziare con un contatto telefonico offre alcuni vantaggi. Alle domande sulla procedura e di altro genere si possono dare risposte rapide, in modo non complicato e senza costi amministrativi. La/il cliente, inoltre, riceve una prima, indipendente, anche se sommaria, valutazione sulle circostanze e sulla sua richiesta oltre alle informazioni sulle possibilità di procedere. Una parte considerevole dei casi presentati al telefono viene già risolta nel corso del colloquio, in quanto l'Organo di conciliazione può rispondere in modo soddisfacente alle richieste o togliere dubbi alle/ai clienti sulla correttezza dell'operato della ditta fornitrice.

Una buona ed equa proposta di conciliazione presuppone che poggia su una base legale sommariamente definita. Ciò presuppone una valutazione giuridica che va presa sulla base degli atti disponibili. Facendo questo, l'Organo di conciliazione si deve limitare ad una valutazione sommaria. Il valore delle cause, in genere, è molto modesto ed i costi della procedura di conciliazione sono a carico della ditta fornitrice. L'Organo di conciliazione deve pertanto mediare tra le parti, ove possibile, in modo pragmatico, non burocratico e rapido.

3. Sguardo retrospettivo

Nell'anno 2014 si sono presentate 426 persone all'Organo di conciliazione. Dalle richieste sono emersi 69 „casi“ effettivi. Le altre richieste non sono diventate dei casi perché, in seguito a colloqui, o è stata chiarita la situazione giuridica o non si era ancora proceduto al tentativo di conciliazione con la ditta fornitrice o la richiesta è stata ritenuta assolutamente priva di prospettive.

In 35 casi si è riusciti a trovare rapidamente una soluzione equa ed equilibrata per tutti gli interessati. In 14 casi le richieste delle/dei clienti sono state comprovate e riconosciute dalle ditte fornitrici interessate. In 13 casi le/i clienti hanno ritirato le loro richieste in quanto nel frattempo si era arrivati ad una soluzione del problema oppure, grazie a colloqui e a chiarimenti, si è riconosciuto che le ditte fornitrici avevano agito correttamente. In quattro casi si è constatato che le richieste non rientravano nelle competenze dell'Organo di conciliazione. Solamente in tre casi non si è giunti ad un accordo. Per quanto noto, solamente un cliente si è rivolto al Tribunale, ma le parti hanno raggiunto un accordo amichevole prima della presentazione della vera e propria causa. La quota di successo supera pertanto il 90%. Solamente in uno striminzito 10% dei casi è mancato l'esito positivo. Con questi risultati l'Organo di conciliazione sembra convincere.

4. Statistiche

A. Casi trattati nel corso dell'anno d'esercizio

Totale dei reclami e delle richieste
dal 01. gennaio al 31. dicembre 2014 426

B. Casi nell'anno d'esercizio

Totale dei casi dal 01. gennaio a
31. dicembre 2014 69

C. Cause dei reclami e delle richieste

Per ogni caso possono coesistere più cause e richieste.

Perdita della spedizione	21
Ritardo	5
Risarcimento del danno diretto	22
Risarcimento del danno conseguente	9
Consegna rifiutata	3
Altre cause	30

D. Lingue

Tedesco	58
Francese	7
Italiano	4

E. Risultato delle procedure

Accordo	35
Riconoscimento	14
Ritiro a seguito di soluzione del problema o assenza di prospettive	17
Nessun accordo	3
