

Rapporto annuale 2015 dell'Organo di conciliazione

Muri, inizio aprile 2016

Indice

- Page 1 | 1. Introduzione
- Page 1 | 2. Procedure
- Page 2 | 3. Legittimazione
- Page 2 | 4. Sfera di competenza
- Page 3 | 5. Sguardo retrospettivo
- Page 3 | 6. Statistiche

1. Introduzione

Sono lieta di presentare la panoramica delle attività svolte dall'organo di conciliazione nello scorso anno.

Le pretese di efficienza cui sono sottoposte le ditte fornitrici influiscono sui rapporti tra le ditte stesse e le/i loro clienti. Per costoro, abituati ad offerte di alta qualità, i cambiamenti costituiscono un abbassamento del livello di servizio sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo. Tutto questo aumenta la tensione tra partner contrattuali e si ripercuote sull'attività dell'organo di conciliazione.

Da una parte l'organo di conciliazione deve interessarsi, mostrandosi professionale e comprensivo, alle richieste delle/dei clienti che si aspettano lo stesso livello di servizio al quale erano abituati. Dall'altra parte deve tener conto del cambiamento. Per trattare con le parti contrattuali e per svolgere con successo i propri compiti è necessario avere capacità di immedesimazione e cognizione di causa.

La direttrice dell'organo di conciliazione fa di tutto per far fronte al proprio incarico in modo adeguato allo scopo costitutivo dell'organo, proponendo soluzioni che tengono conto del caso singolo e rendono giustizia alle richieste di entrambe le parti. Una parte non deve mai arrivare a imporre i propri interessi e „vincere“. Meglio piuttosto trovare un consenso che possa essere sostenuto e accettato nel tempo da tutti gli interessati. L'obiettivo primario rimane quello di evitare i procedimenti giudiziari. La stessa direttrice dell'organo di conciliazione si compiace del successo riportato ogni volta che le procedure di conciliazione risolvono malintesi e pongono fine alle animosità.

Rapportato all'anno precedente il numero dei reclami è leggermente diminuito. È aumentata invece la complessità delle contese di diritto civile. Nell'anno d'esercizio è stato possibile chiudere definitivamente per saldo di tutte le pretese parecchie questioni che si protraevano da anni. Grazie agli incontri interpersonali

e non con istituzioni anonime, sono state risolte anche contese basate proprio su conflitti interpersonali.

L'organo di conciliazione rimane un organo di informazione molto amato. Nel corso dei colloqui, fornendo informazioni dettagliate, contribuisce a chiarire situazioni confuse e incertezze giuridiche.

La direttrice dell'organo di conciliazione ringrazia tutte le parti per la collaborazione costruttiva e constata con piacere che nell'anno d'esercizio 2015 non si è registrato alcun caso giudiziario.

Dr. Marianne Sonder
Direttrice dell'organo di conciliazione

2. Procedure

Le conciliazioni trattate nell'anno d'esercizio dimostrano la validità del regolamento di procedura. La procedura di conciliazione avviene di norma per iscritto. La maggior parte delle richieste di conciliazione perviene tramite il formulario predisposto all'uopo che si trova online. Tale questionario assicura che siano soddisfatte le premesse per intervenire (<http://www.ombud-postcom.ch/vorgehenschlichtungsgesuch/fragen-beantworten/>). L'organo di conciliazione dà ad entrambe le parti le stesse possibilità di presentare i loro problemi. Tutte le richieste e le prese di posizione, infatti, vengono inviate anche alla controparte che ha possibilità di replica. Perché l'accordo sia accettato non è importante solo la soluzione, determinanti risultano essere lo svolgimento della procedura ed il comportamento tenuto dall'organo di conciliazione nei confronti di entrambe le parti. Spesso si ottengono buoni risultati (talvolta suggellati da un'amichevole stretta di mano), ascoltando entrambe le parti per esteso e obiettivamente, ponendo domande chiarificatrici, cercando, poi, una soluzione che tenga conto degli interessi di entrambe le parti.

Fin dai primi contatti telefonici è possibile chiarire subito molte situazioni confuse, malintesi, incertezze giuridiche. I richiedenti possono farsi rapidamente un'idea della procedura ed avere un primo contatto con la direttrice dell'organo di conciliazione.

Passati 30 giorni senza aver ottenuto risposta dalla presentazione delle richieste di accordo da parte delle/dei clienti alla ditta fornitrice interessata, si considerano falliti i presupposti tentativi di soluzione; da quel momento l'organo di conciliazione può intervenire per tentare una conciliazione.

Le ditte fornitrici sono tenute per legge a partecipare alle procedure di conciliazione (Art. 69 OPO). Una delle ditte fornitrici, che aveva totalmente rifiutato di partecipare, è stata richiamata a questo dovere.

3. Legittimazione

Nell'anno d'esercizio l'Ombud si è trovata confrontata con la questione della legittimazione dei richiedenti.

L'organo di conciliazione viene contattato dai mittenti o dai destinatari di spedizioni postali. In quest'ultimo caso le ditte fornitrici contestano la legittimazione del richiedente o richiedono una cessione della richiesta da parte del mittente. Quest'ultima è molto difficile da ottenere, per esempio, nelle transazioni con Zalando, in quanto le/i clienti possono restituire gratuitamente la merce. In caso di perdita o di danno da trasporto chi risulta essere il mittente, chi il destinatario? I venditori in e-commerce, poi, non reagiscono se la spedizione va persa o viene danneggiata nel trasporto, avendo già incassato il prezzo d'acquisto. Il destinatario danneggiato non ottiene alcuna cessione e rimane a bocca asciutta. Considerando tali situazioni, dovrebbe essere il destinatario, che ha già pagato o rispedito indietro la merce, a far valere il danno o la perdita avvenuti nel corso del trasporto nei confronti della ditta fornitrice del servizio postale anziché il mittente.

Molte clienti e molti clienti hanno difficoltà a capire cosa significhi mancata legittimazione. Per questo motivo l'organo di conciliazione ha proposto di esaminare le basi giuridiche per un'estensione della legittimazione dei richiedenti e delle loro pretese in questi casi.

L'organo di conciliazione continuerà ad accettare casi simili fino a disposizioni contrarie.

4. Sfera di competenza

Nelle controversie di diritto civile è compito dell'organo di conciliazione mediare tra le/i clienti e le ditte fornitrici del servizio postale. L'art. 66, capoverso 1, dell'ordinanza sulle poste (OPO) prevede quanto segue: l'organo di conciliazione si occupa di ogni controversia di diritto civile che sorga tra un cliente e il suo fornitore. Secondo gli articoli da 73 a 75 dell'OPO, la competenza in caso di controversie spetta, invece, alla PostCom (controversie sul collocamento delle cassette delle lettere, per esempio). Fino ad ora l'organo di conciliazione si è attenuto a tale limitazione e ha trattato solo controversie di diritto civile.

Una ditta fornitrice, facendo leva sul messaggio concernente la revisione della legge della posta dell'anno 2009, attribuisce una competenza molto limitata all'organo di conciliazione. Nel frattempo, però, il mondo è progredito enormemente specie per quel che concerne i recapiti elettronici. Di certo non era intenzione del legislatore chiudersi davanti a tali progressi. Il senso della legge non può certo prevedere che, in caso di controversie di diritto civile, l'organo di conciliazione debba prima chiarire il peso di una spedizione postale (nel caso di lettere: più o meno di 2 kg, nel caso di pacchi: più o meno di 30 kg, ecc.) o che i servizi postali elettronici debbano essere esclusi dalle procedure di conciliazione.

L'organo di conciliazione è stato introdotto per esigenza della protezione dei consumatori. L'istituzione deve condurre delle procedure trasparenti, semplici e convenienti. L'organo ottempera a questi requisiti. Esso mira sempre ad evitare procedimenti giudiziari per le controversie di diritto civile. Fino ad ora l'organo ha agito in tal modo e ha mediato in tutte le controversie di diritto civile tra clienti e ditte fornitrici. Queste si sono rapportate alle molteplici situazioni contemplate dal diritto civile. L'organo di conciliazione sostiene la propria competenza per quanto concerne il componimento di tutte le controversie di diritto civile.

5. Sguardo retrospettivo

Nell'anno 2015 si sono rivolte all'organo di conciliazione 151 persone in tutto. La richiesta è rilevante statisticamente se soddisfa le premesse per intervenire. Nel 60% delle controversie è stato possibile risolvere pragmaticamente e a voce le contese tra clienti e ditte fornitrici. In meno del 40% dei casi è stato necessario aprire delle vere e proprie procedure. Di queste, in 18 casi, si è riusciti a trovare una rapida ed equa soluzione per tutte le parti. In sei casi le trattative di conciliazione sono avvenute a voce, a Berna, alla presenza di tutte le parti. In 17 casi le richieste dei richiedenti sono state ritenute eque dalle ditte fornitrici e approvate. Venti richieste sono state ritirate dalle/dai clienti perché nel frattempo il problema si era risolto, in quanto lei o lui, in base ai colloqui o ai chiarimenti, ha riconosciuto che la ditta fornitrice aveva agito correttamente o perché il richiedente non aveva depositato la documentazione necessaria. In un unico caso non è stato possibile raggiungere un accordo. Di conseguenza la quota di successo è del 98%. Nell'anno d'esercizio nessuna cliente e nessun cliente hanno portato le loro richieste davanti a un tribunale. L'organo di conciliazione, pertanto, ha raggiunto il proprio obiettivo.

6. Statistiche

A. Richieste trattate nell'anno

d'esercizio

Totale dei reclami e delle richieste dal 1° gennaio al 31 dicembre 2015 che soddisfacevano le premesse di intervento 151

B. Casi nell'anno d'esercizio

Totale dei casi aperti dal 1° gennaio al 31 dicembre 2015 56

C. Cause dei reclami e delle richieste

Per ogni caso possono coesistere più cause e richieste.

Perdita della spedizione	13
Ritardo	7
Risarcimento del danno diretto	19
Risarcimento del danno conseguente	8
Consegna rifiutata	8
Altre cause	25

D. Lingue

Tedesco	35
Francese	19
Italiano	2

E. Risultato delle procedure

Accordo	18
Riconoscimento	17
Ritiro a seguito di soluzione del problema o assenza di prospettive	20
Nessun accordo	1