

## Rapporto annuale 2022 dell'Organo di conciliazione

Muri, marzo 2023

### Indice

Pagina 1 | 1. Introduzione

Pagina 2 | 2. Competenze e  
procedure

Pagina 2 | 3. Problemi principali

Pagina 5 | 4. Sguardo retrospettivo  
e prospettivo

Pagina 5 | 5. Statistiche

### 1. Introduzione

L'Organo di conciliazione PostCom è indipendente e neutrale. Contrariamente a quanto ritengono alcune clienti ed alcuni clienti, l'Organo non è il loro rappresentante e non prende partito. L'Organo si comporta come un'istanza giudiziaria: ascolta entrambe le parti, sia la persona che presenta la richiesta sia la ditta fornitrice di servizi postali chiamata in causa. Esso esamina obiettivamente situazione legale e prove, mediando tra entrambe le parti.

L'Organo di conciliazione PostCom è un forum equilibrato che consente ad entrambe le parti di presentare i loro fatti, stabilendo trasparenza, fiducia e spesso anche comprensione nei confronti degli interessi dell'una e dell'altra parte. L'Organo di conciliazione PostCom nel 2022 ha moderato tale processo in 98 casi, innumerevoli telefonate ed e-mail.

La procedura di conciliazione si conclude con un accordo tra le parti, con il riconoscimento da parte della ditta fornitrice, con il ritiro della richiesta di conciliazione o con la constatazione che non è possibile addivenire ad un accordo. Si può parlare di risultato win-win, per esempio, quando si riesce a chiarire un malinteso. In taluni compromessi entrambe le parti cedono un pochino della loro posizione e dei loro obiettivi. È molto raro che non si riesca a dirimere una controversia. Nell'anno d'esercizio sono rimasti irrisolti solo due casi. In entrambi i casi le persone che avevano presentato la richiesta si attendevano un risarcimento molto elevato e non erano pronte a ridurre le loro pretese o a ritirare la richiesta. Quattro casi del 2022 non sono ancora conclusi.

La collaborazione tra tutti gli interessati e le parti, clienti e ditte fornitrici, è stata motivo di soddisfazione. Entrambe le parti meritano rispetto per la loro disponibilità a risolvere positivamente i conflitti. Ringrazio tutti per la fiducia accordata all'attività dell'Organo di conciliazione PostCom.

**Dr. Marianne Sonder**

Direttrice dell'Organo di conciliazione PostCom

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 competenza dell'Organo di conciliazione Post-Com è regolata dall'Ordinanza sulle Poste (RS 783.01); la procedura è fissata dal Regolamento di procedura. Tutti i presupposti per avviare una procedura di conciliazione sono pubblicati sulla homepage [www.ombud-postcom.ch](http://www.ombud-postcom.ch) in tedesco, francese ed italiano. Sulla pagina Internet dell'Organo di conciliazione si trova anche il formulario di richiesta online per eseguire la procedura di conciliazione:

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

La competenza è limitata dai seguenti presupposti:

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

Le procedure di conciliazione in genere vengono condotte per iscritto (per e-mail o per lettera). Le trattative verbali hanno luogo solo quando l'Organo di conciliazione PostCom lo ritiene necessario. La scelta della lingua per la procedura si orienta sulla lingua della persona richiedente. Per la trattativa gli interessati si siedono intorno ad un tavolo rotondo in un'atmosfera per quanto possibile rilassata. Ogni persona ha diritto di essere ascoltata e di esprimersi: vale il principio del rispetto reciproco.

La ditta fornitrice sostiene i costi della procedura di conciliazione. Per la persona richiedente è previsto un emolumento di CHF 20.00. Le spese di viaggio sono però a suo carico qualora dovesse raggiungere Berna per partecipare alla trattativa di conciliazione. Non è previsto alcun rimborso per il tempo impiegato e nessun risarcimento straordinario per le richiedenti o i richiedenti che decidessero di farsi rappresentare da un'avvocata o da un avvocato.

## 3. Problemi principali nell'anno 2022

La presentazione in questa sede di alcuni dei problemi principali riscontrati potrebbe servire a rendere edotte le clienti ed i clienti sulla purtroppo poco conosciuta situazione giuridica.

### 3.1 Rapporto giuridico tra clienti e ditte fornitrici di servizi postali

Molte clienti e molti clienti non sanno che con la spedizione di ogni lettera o pacco concludono un contratto di diritto privato con la ditta fornitrice di servizi postali. Le condizioni sono dettate dal contratto di trasporto del Diritto delle obbligazioni (Art. 440 FF CO). La Legge sulle poste consente alle ditte fornitrici di servizi postali di regolare i loro rapporti con le clienti ed i clienti per mezzo di Condizioni Generali (CG). Le clienti ed i clienti tuttavia non sanno che le Condizioni Generali valgono per ogni tipo di invio. La delusione delle clienti e dei clienti sopraggiunge puntualmente ogni volta che le ditte fornitrici si appellano alle loro CG.

### 3.2 Responsabilità

La maggior parte delle richieste di conciliazione pervenute nel 2022 hanno riguardato la responsabilità e l'estensione di responsabilità delle ditte fornitrici di servizi postali. In primo piano sono emerse rimostranze riguardanti i ritardi, gli smarrimenti o i danneggiamenti di invii postali. Proprio per questi casi la risposta è già contenuta nelle CG, come evidenziano gli esempi che seguono. Le CG prevedono limitazioni di responsabilità o esclusione di responsabilità. Tuttavia le limitazioni non valgono per i danni causati per dolo e colpa grave; danni cioè causati con consapevolezza.

### 3.3 Esclusione della responsabilità per l'invio di lettere semplici

Spesso vengono spediti con posta semplice A o B documenti originali importanti o documenti d'identità. In caso di smarrimento la responsabilità è esclusa. La persona richiedente non è in grado di dimostrare l'invio: manca il numero di riferimento e ciò rende impossibile la ricerca. Si raccomanda di effettuare simili spedizioni per posta raccomandata; dei documenti originali va fatta in ogni caso una fotocopia.

### 3.4 Esclusione di responsabilità per il luogo di deposito concordato

Le clienti ed i clienti possono concordare un determinato luogo per il deposito dei loro pacchi: entrata della casa, sottoscala, garage o altro. Una volta che l'invio viene depositato nel luogo concordato, la consegna è considerata regolare. La ditta fornitrice incaricata della consegna declina qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o danno dopo il momento del recapito. In casi singoli per lo smarrimento, perlopiù furto, potrebbe rispondere l'assicurazione domestica.

### 3.5 Questioni di responsabilità riguardanti le consegne senza contatto

La ditta fornitrice di servizi postali risponde nei casi in cui abbia depositato il pacco senza accordo preliminare, cioè senza permesso, al di fuori dello scomparto di deposito della cassetta delle lettere. Risponde anche se deposita il pacco nello spazio insufficiente dello scomparto di deposito e successivamente il pacco risulta smarrito. La consegna senza contatto è valida solo se il pacco trova posto per intero nello scomparto di deposito o nel luogo concordato. La ditta fornitrice può dimostrare l'avvenuta consegna con uno scanning. In caso di controversia deve comunque dimostrare che era stato concordato un altro luogo di consegna, diverso dallo scomparto di deposito. In caso di deposito nell'apposito scomparto, le dimensioni del pacco consentono alla persona richiedente di dimostrare che lo scomparto di deposito era troppo piccolo per contenere l'invio.

### 3.6 Responsabilità in caso di danneggiamento

La ditta fornitrice risponde dei danni che intervengono nel corso del trasporto. La responsabilità inizia al momento della presa in consegna e termina con la consegna dell'invio. La ditta fornitrice, tuttavia, può svincolarsi dalla responsabilità se dimostra che l'invio non era stato imballato correttamente. Il tipo di imballaggio adeguato varia a seconda del contenuto e dell'invio: questa indeterminatezza dà spesso adito all'insorgere di controversie. In un caso l'Organo di conciliazione si è visto costretto a consigliare alla ditta fornitrice di risarcire il danno in quanto il pacco, pur essendo visibilmente mal imballato già al momento dell'invio, era stato accettato senza riserve. Le mittenti ed

i mittenti dovrebbero documentare l'imballaggio di spedizioni delicate tramite fotografie.

### 3.7 Limitazioni di responsabilità

Le CG prevedono limitazioni di responsabilità per quanto concerne l'ammontare dell'importo da risarcire. In caso di danneggiamento o smarrimento di un invio di valore elevato, l'obbligo di rimborso del danno da parte della ditta fornitrice è limitato, a meno che non sia stata conclusa in precedenza un'assicurazione complementare. In caso di smarrimento di un laptop del valore di CH 1'500.00, il risarcimento del danno si limita a CHF 500.00, in assenza di assicurazione completa.

La spedizione di apparecchiature elettroniche all'estero è spesso problematica: per lo smarrimento di simili merci non è prevista alcuna responsabilità!

In casi singoli non è possibile nemmeno esaurire i limiti di responsabilità. Al massimo il debito ammonta al danno effettivamente subito e dimostrato. Alcuni esempi. Se una macchina per il caffè nel corso del trasporto subisce solo un danno estetico ma è in grado di funzionare, la ditta fornitrice deve risarcire solo la cosiddetta minusvalenza. In caso di danneggiamento o smarrimento di una vecchia bicicletta non si rimborsa il prezzo d'acquisto dell'articolo nuovo. Nella valutazione del valore vanno tenuti presenti età e condizione dell'oggetto. Lo stesso vale per lo smarrimento di vestiti usati o di indumenti invernali inviati dall'estero: come è capitato alla persona richiedente che, trovandosi in un Paese caldo, aveva pensato di spedire a casa gli indumenti che non servivano più.

Per le spedizioni internazionali la ditta fornitrice risponde solo del valore della merce dichiarato sui documenti doganali!

### 3.8 Limitazione di responsabilità sui danni diretti, esclusione di responsabilità per i danni conseguenti

Le CG limitano la responsabilità delle ditte fornitrici al danno diretto: il danno effettivamente subito. Il cosiddetto danno conseguente, invece, non viene risarcito. Le persone richiedenti raramente comprendono questa realtà. Con conseguente ira della persona danneggiata, non vengono risarciti il tempo perso per rifornirsi della merce o per rifare i documenti, il tempo

ed i costi di viaggio, ecc. Lo stesso vale per il lucro cessante. Viene risarcito solo il prezzo di costo, senza alcun margine.

### 3.9 Indirizzi delle caselle postali e sottoindirizzi

I sottoindirizzi delle caselle postali hanno presentato alcuni problemi.

Dal 1° gennaio 2022 sono cambiate alcune condizioni concernenti le caselle postali. Gli invii vengono recapitati nella casella postale «standard» solo se il destinatario ha depositato un indirizzo di domicilio attivo e la casella postale è contrassegnata correttamente. Questo vale sia per il titolare della casella postale che per i sottodestinatari. Se i sottodestinatari dispongono di un altro indirizzo di domicilio rispetto a quello del titolare della casella postale, i loro invii vengono depositati nella casella postale, solo se sono indirizzati anche alla casella postale o se esiste una richiesta di rispedizione della corrispondenza dall'indirizzo corrente alla casella postale. In caso contrario, gli invii di lettere vengono rispediti al mittente in quanto considerati non recapitabili.

### 3.10 SwissID

Parecchie richieste contestano il fatto che la Posta CH SA consente l'autorizzazione elettronica di recapito solo alle persone con account SwissID. L'autorizzazione elettronica di recapito non rientra nell'assistenza di base prevista dalla legge. Dal punto di vista legale la Posta CH SA, al di fuori dell'assistenza di base e nell'ambito delle sue CG, gode di libertà imprenditoriale. Ciò significa che può decidere di utilizzare come login solo SwissID, rinunciando al login della posta finora in uso. La legge sull'Identità elettronica non è un presupposto giuridico per le identità digitali private quale è appunto SwissID. L'assistenza di base viene garantita dal servizio nelle filiali della posta.

### 3.11 Abuso fraudolento in un impianto di elaborazione dati

La rispedizione temporanea comunicata elettronicamente, potrebbe dar adito al verificarsi di abusi. In un caso un'azienda ha incaricato la Posta CH SA di rispeditore gli invii di un'azienda rivale al proprio indirizzo, probabilmente per entrare in possesso delle richieste dei clienti. La ditta fornitrice in caso di danni risponde se ha ignorato in modo gravemente negligente il suo obbligo generale di diligenza. Il richiedente non è stato in grado di dimostrare di aver subito dei danni e pertanto non è stato necessario esaminare la questione concernente la colpa. Contrariamente a quanto ci si aspetta, l'Organo di conciliazione non può pronunciare sanzioni. Il richiedente è stato rinvio all'art.147 del Codice penale svizzero (Cp) che regola proprio l'abuso di un impianto di elaborazione dati.

## 4. Sguardo retrospettivo e prospettivo

Gran parte del lavoro è costituito dal disbrigo di richieste telefoniche ed e-mail. Nel 2022 sono stati trattati 2'280 contatti (richieste, problemi, istanze, corrispondenza con richiedenti e ditte fornitrici).

Le statistiche non comprendono le richieste pervenute che non rientrano nelle competenze dell'Organo di conciliazione. Tali richieste, dopo l'opportuno esame, vengono inoltrate agli Organi di competenza.

Escludendo le discussioni aziendali, cioè le informazioni e le consulenze fornite ai clienti senza interpellare le ditte fornitrici, il numero dei casi «effettivi» si aggira intorno a quello degli anni precedenti. Altrettanto dicasi per la quota di successo. Nel 2022 due conflitti non sono stati risolti con successo. Per quanto a mia conoscenza, non è stato avviato alcun procedimento giudiziario per nessuno dei due casi.

Il numero delle richieste di conciliazione e di altre istanze, con le quali le clienti ed i clienti si sono rivolti all'Organo di conciliazione PostCom nel corso del 2022, dimostra che anche per il futuro è necessario poter disporre di una istituzione extragiudiziale e neutrale che prospetti alle parti soluzioni economiche ed in tempi brevi. Proprio tenendo conto dello scarso valore della maggior parte delle controversie non vale la pena avviare un procedimento giudiziario. Per questo motivo è ancora più importante che sussista la possibilità di addivenire ad un accordo in caso di danno. Ciò risalta in modo particolarmente evidente se si tiene conto che le ditte fornitrici per i rapporti contrattuali pongono come base le loro CG, che devono essere rispettate dalle clienti e dai clienti. L'Organo di conciliazione PostCom anche nel 2023 rimane a disposizione per le controversie che dovessero insorgere tra le clienti ed i clienti e le ditte fornitrici.

## 5. Statistiche

### A. Richieste trattate nell'anno d'esercizio

Comunicazioni telefoniche e via e-mail dal 01.01. al 31.12.2022	
Totale	2'280

### B. Casi nell'anno di esercizio

Totale dei casi aperti al 01.01. al 31.12.2022	98
--	----

### C. Cause di reclami e richieste dei 98 casi

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

Smarrimento	30
Ritardo	9
Risarcimento del danno diretto	45
Risarcimento del danno indiretto	2
Consegna rifiutata	9
Altre cause	35

### D. Lingua dei 98 casi

Tedesco	84
Francese	12
Italiano	2

### E. Esito delle procedure nei 98 casi

Accordo	23
Riconoscimento	39
Ritiro a seguito di soluzione del problema o mancanza di prospettive	30
Nessun accordo / pendente	2 / 4