

Check list per la lettera di reclamo a fornitori di servizi a valore aggiunto o di servizi di telecomunicazione

Il regolamento procedurale di ombudscom prevede al punto 3.2 quanto segue:

- nella richiesta di conciliazione si deve poter dimostrare in maniera credibile che la parte richiedente abbia cercato, in precedenza, di trovare una soluzione alla controversia con l'altra parte;
- la richiesta di conciliazione non deve risultare palesemente indebita;
- nessun tribunale ordinario o arbitrale si sta già occupando della stessa questione.

Se l'altra parte è un fornitore di servizi di telecomunicazione (per esempio un fornitore di servizi di telefonia o di internet), la lettera di reclamo deve essere indirizzata a lui.

Se l'altra parte risulta invece essere un fornitore di servizi a valore aggiunto (numeri iniziati per 900, 0901 o 0906 o altri numeri brevi), ci si deve rivolgere a quest'ultimo.

La lettera di reclamo da inviare al fornitore deve quindi necessariamente contenere:

1. L'indirizzo completo del possessore del numero di telefono coinvolto;
2. l'indirizzo esatto e corretto del fornitore di servizi a valore aggiunto interessato. Qualora si fosse a conoscenza del solo numero telefonico (anche solo quello breve), l'indirizzo dell'intestatario può essere rintracciato sul seguente sito internet:
http://www.ombudscom.ch/italiano/per-i-consumatori/link_0900_sms_mms.html
oppure presso l'UFCOM all'indirizzo web:
<https://www.eofcom.ch/viewSearchAssignedINA.do>;
3. la data d'invio della lettera;
4. informazioni sulle conversazioni contestate (data, ora, durata, prezzo oppure allegare la fattura dettagliata emessa dal fornitore di servizi telefonici);
5. il motivo per cui vengono contestate le suddette conversazioni, nonché l'espressa richiesta di trovare una soluzione risolutiva così come previsto da ombudscom al punto 3.2 del regolamento procedurale;
6. La firma.

La lettera deve essere inviata, preferibilmente tramite raccomandata, alla direzione del fornitore. Il cliente deve invece far pervenire a ombudscom unitamente alla richiesta di conciliazione, una copia della sua lettera di reclamo, una della ricevuta postale nonché una copia della lettera di risposta del fornitore.