



SCHEDA INFORMATIVA N°26

Controversia con il suo operatore L'Ombudsman Telecom — il suo alleato gratuito

Fatturazione errata, contratto contestato, disdetta rifiutata? Ecco come difendere i suoi diritti.

IL CONSIGLIO SENIORPHONE

L'Ombudsman Telecom è completamente gratuito e indipendente — è il suo primo ricorso prima di qualsiasi avvocato.

Ogni anno in Svizzera, migliaia di consumatori ottengono ragione grazie a questo servizio poco conosciuto. Non paghi mai un avvocato prima di aver provato l'Ombudsman.

Ha un problema con il suo operatore telefonico — una fattura troppo alta, un contratto che non ha firmato, una disdetta rifiutata? Non è solo e ha dei diritti. Questa scheda le spiega come farli valere, passo dopo passo, senza costi.

? In quali casi può agire?



Fatturazione errata

Importo più alto del previsto, spese sconosciute, doppia fatturazione, spese di disdetta abusive.



Contratto contestato

Contratto firmato sotto pressione, condizioni modificate senza accordo, impegno non rispettato dall'operatore.



Disdetta rifiutata

L'operatore si rifiuta di disdire il suo contratto, prolunga l'impegno senza autorizzazione.



Servizio non fornito

Copertura inesistente nonostante la promessa, velocità Internet molto inferiore all'abbonamento sottoscritto.



Telemarketing abusivo

È stato contattato telefonicamente e un contratto è stato attivato senza il suo chiaro accordo scritto.



Rimborso rifiutato

L'operatore si rifiuta di rimborsare un pagamento in eccesso o un servizio non fornito conformemente al contratto.



Come procedere — passo dopo passo

1

Contatti prima il suo operatore per iscritto

Prima dell'Ombudsman, deve aver tentato di risolvere il problema direttamente. Invii un'email o una lettera raccomandata spiegando chiaramente il suo problema e cosa chiede.

 *Conservi una copia di tutti gli scambi — email, lettere, screenshot.*

2

Aspetti la risposta — massimo 30 giorni

L'operatore ha 30 giorni per rispondere. Se la risposta è insoddisfacente o assente dopo 30 giorni, può contattare l'Ombudsman.

 *Annoti la data di invio della sua richiesta — è importante per i passi successivi.*

3

Contatti l'Ombudsman Telecom

Vada su ombudstelecom.ch e compili il modulo online. Alleggi tutti i documenti: contratto, fatture, scambi con l'operatore.

 *Il modulo è semplice e guidato. Può anche chiamare lo 0800 550 550 (gratuito).*

4

L'Ombudsman istruisce il suo dossier

L'Ombudsman contatta l'operatore a suo nome e cerca una soluzione amichevole. La procedura dura in genere 2-3 mesi.

 *L'Ombudsman è neutrale — non difende né l'operatore né il cliente, ma cerca la soluzione giusta.*

5

Accetti o rifiuti la proposta

L'Ombudsman propone una soluzione. È libero di accettarla o rifiutarla. Se rifiuta, può ancora ricorrere alla giustizia — il suo diritto rimane intero.

 *Nella maggior parte dei casi, una soluzione soddisfacente viene trovata senza ricorrere alla giustizia.*



Ombudsman Telecom — servizio di mediazione ufficiale svizzero

Sito web	ombudstelecom.ch
Telefono	0800 550 550 (gratuito, lun–ven 9–12)
Costo	Completamente gratuito per il consumatore
Durata	Da 2 a 3 mesi in media
Operatori interessati	Swisscom, Sunrise, Salt, Wingo, Yallo, M-Budget, Coop Mobile e tutti i membri
Lingue	Italiano, francese, tedesco



I suoi diritti come consumatore

✓ Cosa le garantisce la legge svizzera

La legge svizzera tutela ampiamente i consumatori nelle controversie telecom.

- Diritto di recedere da un contratto firmato sotto pressione (7 giorni di recesso)
- Diritto di contestare qualsiasi fatturazione non conforme al contratto
- Diritto a una risposta scritta entro un termine ragionevole
- Diritto al rimborso in caso di servizio non fornito
- Diritto di sporgere denuncia all'UFCOM in caso di pratiche scorrette

⚠ Attenzione al telemarketing

Un operatore la chiama e le propone un'offerta? Non confermi mai verbalmente un contratto per telefono. Chieda sempre un documento scritto prima di qualsiasi firma. → Si iscriva su robinson.ch per ridurre le telefonate commerciali.



Per avere tutte le possibilità dalla sua parte:

- Conservi sempre una copia del suo contratto e delle sue fatture
- Annoti la data e l'ora di ogni chiamata con il suo operatore
- Comunichi sempre per iscritto (email) piuttosto che per telefono
- Sia preciso e obiettivo nelle sue contestazioni — eviti le emozioni
- Non aspetti — agisca non appena constata un problema
- Consulti frc.ch (Federazione Romanda dei Consumatori) per un sostegno gratuito



Errori da evitare

⚠ Errori comuni

- ⚠ Pagare una fattura contestata "per evitare problemi" — può essere interpretato come accettazione
- ⚠ Disdire senza preavviso scritto — rischio di rinnovo automatico del contratto
- ⚠ Ignorare una lettera dell'operatore — i termini sono importanti
- ⚠ Ricorrere direttamente a un avvocato senza aver provato l'Ombudsman — inutilmente costoso
- ⚠ Firmare un nuovo contratto sotto pressione durante una telefonata

✓ Da ricordare

- In caso di controversia, contatti prima il suo operatore per iscritto.
- Nessuna risposta soddisfacente dopo 30 giorni → si rivolga all'Ombudsman.
- L'Ombudsman è gratuito, neutrale ed efficace — non lo dimentichi!
- Conservi sempre i contratti, le fatture e gli scambi scritti.
- Non firmi mai un contratto per telefono — chieda sempre un documento scritto.
- Si iscriva su robinson.ch per ridurre le telefonate commerciali.

📞 Contatti utili

 Ombudsman Telecom

ombudstelecom.ch • 0800 550 550

 FRC (consumatori)

frc.ch

 Lista Robinson

robinson.ch

 UFCOM (regolatore)

ufcom.admin.ch

 Polizia (emergenze)

117

Questo mese SeniorPhone è sostenuto da:

[Espace réservé au sponsor du mois]

Un solo sponsor al mese — per mantenere la sua fiducia.

Sicurezza — Da ricordare assolutamente



Non comunichi mai le sue password o codici a nessuno

Né per telefono, né per email, né per SMS. Né la sua banca né la polizia glieli chiederanno mai.



Numero nascosto — non rispondere

Un numero nascosto nasconde volontariamente la sua identità. Riattacchi senza esitare.



Numero sconosciuto — eviti di rispondere

Lasci squillare, aspetti un messaggio vocale, richiami solo se necessario. Non richiami mai un numero 0900.



Falso poliziotto o bancario — riattacchi e chiami il 117

La vera polizia e la sua banca non le chiederanno MAI di consegnare denaro o il suo PIN per telefono.

Questo avviso appare su ogni scheda SeniorPhone — perché la sua sicurezza è la nostra assoluta priorità.

SeniorPhone — Informazione digitale semplice e onesta per i senior



Per ricevere questa scheda per email: iscriviti gratuitamente su seniorphone.ch

Scheda N°26 · Controversia operatore & Ombudsman Telecom · © SeniorPhone

Nessuna pubblicità invasiva. Un solo sponsor al mese. Sempre gratuito.