

SINTESI RISULTATI CONCILIAZIONE 2016

PROCEDURA POSTALE

La procedura di Conciliazione postale ha come ambito di applicazione controversie relative a spedizioni nazionali ed internazionali dei prodotti indicati nelle Carta dei servizi per i quali è previsto una forma di rimborso, indennizzo o risarcimento forfetario comunque denominati. Nei casi di invii diretti all'estero, la procedura potrà essere richiesta per fatti o eventi relativi alla sola tratta nazionale della spedizione.

Nel corso del 2016, alle 9 segreterie regionali, sono pervenute 880 domande di Conciliazione.

Le domande discusse sono state 678 domande, evidenziando un progressivo consolidamento del trend di domande di conciliazione risolte annualmente a fronte di una ormai diffusa conoscenza della procedura presso la clientela. Il numero delle pratiche ancora da discutere è di 166.

Considerando l'esito della discussione, nell'88% dei casi è stato raggiunto un accordo fra le parti.

A livello territoriale la Regione Lazio è la prima tra le 20 regioni italiane per il numero di conciliazioni effettuate, a seguire Lombardia, Sicilia, Campania.

Per quanto riguarda la tipologia dei prodotti, tra le domande discusse sono prevalenti quelle relative ai prodotti di corrispondenza rispetto a quelli dei pacchi (la percentuale è circa il 60% contro il 40%).

Il tempo medio di discussione delle pratiche è di 45 giorni.

Infine, in merito al dato relativo alle Associazioni, Assoconsum è stata l'associazione che ha discusso più casi (n. 90) seguita da Federconsumatori (n. 78) e da Adiconsum con (n. 76).

PROCEDURA BANCOPOSTA

La procedura di conciliazione BancoPosta, ha come ambito di applicazione controversie riguardanti il conto corrente BancoPosta (solo persone fisiche) e i disconoscimenti operazioni effettuate con la carta Postepay. L'ambito di applicazione della procedura di Conciliazione si riferisce esclusivamente ai prodotti e servizi di Poste Italiane e non a quelli collocati dall'azienda a seguito di accordi di distribuzione con terze parti.

Relativamente al 2016 le domande pervenute sono state 391. Le domande discusse sono state 352. Rimangono ancora in attesa di discussione 60 domande.

Per quanto riguarda l'esito della discussione, in 179 casi (51%) si è trovato un accordo fra le parti mentre le rimanenti 173 hanno avuto un esito negativo.

Per quanto concerne la tipologia dei prodotti, tra le domande discusse sono prevalenti quelle relative a reclami relativi al Conto Bancoposta (72% dei casi), mentre nel rimanente 28% si è trattato di controversie relative alla postepay.

Il tempo medio di discussione delle pratiche è di 60 giorni.

Infine, in merito al dato relativo alle Associazioni, Altroconsumo è stata quella che ha discusso più casi (n. 60) seguita da Adiconsum (n. 36) e da Federconsumatori con (n. 33).

PROCEDURA POSTEMOBILE

La procedura di conciliazione Poste Mobile, è ammessa per tutti i clienti che abbiano sottoscritto con Poste Mobile un apposito contratto per l'attivazione di una carta SIM Poste Mobile, per reclami relativi alle disposizioni di cui alle *“Condizioni generali dei Servizi Mobili e Condizioni d'uso della Carta SIM di PosteMobile S.p.A”*. L'ambito di applicazione della presente procedura di conciliazione si riferisce esclusivamente alle problematiche relative ai Servizi Mobili Tradizionali di Comunicazione Elettronica, ove le stesse non siano state risolte o siano state risolte in modo non soddisfacente per il Cliente, a seguito di reclamo relativo ai seguenti ambiti:

- Accrediti/Addebiti di traffico telefonico
- Attività di vendita e post – vendita (es. Sospensioni, Riattivazioni, Sostituzioni, Disattivazioni...)
- Disservizi in Attivazione, sul funzionamento di SIM/Servizi
- Ricariche Telefoniche

Nel corso del 2016 le domande pervenute sono state 27. Le domande discusse sono state 17. Rimangono ancora in attesa di discussione 6 domande.

Per quanto riguarda l'esito della discussione, in 12 casi (71%) si è trovato un accordo fra le parti mentre le rimanenti 5 hanno avuto un esito negativo.

Per quanto concerne la tipologia dei prodotti, tra le domande discusse sono prevalenti quelle relative a reclami relativi ad accrediti/addebiti di traffico telefonico (41%), l'attività di vendita e post-vendita, quali sospensioni, riattivazioni, sostituzioni, disattivazioni (29%), ricariche telefoniche (6%).

Il tempo medio di discussione delle pratiche è di 60 giorni.

Infine, in merito al dato relativo alle Associazioni, Altroconsumo è stata quella che ha discusso più casi (6 pratiche).