

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTEMOBILE

Riepilogo dati Anno 2017

La procedura di conciliazione Poste Mobile, avviata il 13 luglio 2010, 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”.

Da aprile 2017 possono far ricorso alla procedura i clienti (d’ora innanzi indicati come “Clienti”) che abbiano sottoscritto con PM apposito contratto per l'attivazione di una Carta SIM PosteMobile o del servizio in abbonamento di telefonia vocale fissa per reclami relativi alle disposizioni di cui alle *Condizioni Generali di Contratto per il Servizio di telefonia vocale fissa erogato tramite rete radiomobile 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 (SMCE) ed ai Servizi Fissi Tradizionali di Comunicazione Elettronica (SFCE), ove le stesse non siano state risolte o siano state risolte in modo non soddisfacente per il Cliente a seguito di reclamo, come di seguito elencate:

- Accrediti/Addebiti, anche in fattura
- Attività di post-vendita (es. Sospensioni, Riattivazioni, Sostituzioni, Disattivazioni)
- Disservizi in Attivazione
- Malfunzionamento del servizio
- Ricariche SIM

Complessivamente dall'inizio della procedura, sono state registrate 300 domande di cui:

| | |
|---------------|-----|
| Ammissibili | 226 |
| Inammissibili | 52 |
| Annullate | 22 |

Relativamente all'anno 2017, le domande pervenute sono state 44 di cui:

| | |
|---------------|----|
| Ammissibili | 36 |
| Inammissibili | 5 |
| Annullate | 3 |

Confrontando le domande pervenute nel 2017 rispetto al 2016 (27), registriamo un aumento del 39%.

Si considerano inammissibili quelle domande non aventi i requisiti per rientrare nella procedura di conciliazione.

Si considerano, invece, annullate quelle domande per le quali i clienti, soddisfatti dalla soluzione del reclamo, riesaminata la richiesta iniziale, rinunciano a proseguire in conciliazione.

Infine, con riferimento all'analisi della quantificazione economica degli importi riconosciuti, il rimborso per l'anno in esame è stato pari a € 1.403,10.

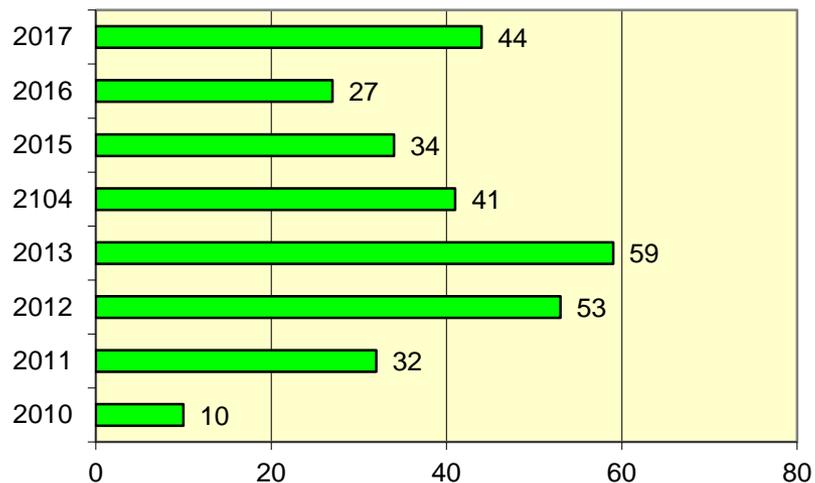
PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTEMOBILE 2017

DOMANDE PERVENUTE

Dall'avvio della procedura al 31 dicembre 2017, le domande ricevute sono state 300.

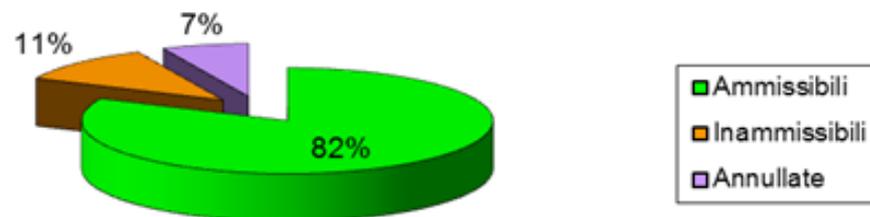
Analizzando il dato frazionato per anno abbiamo ricevuto:

- 10 domande nel 2010
- 32 domande nel 2011
- 53 domande nel 2012
- 59 domande nel 2013
- 41 domande nel 2014
- 34 domande nel 2015
- 27 domande nel 2016
- 44 domande nel 2017



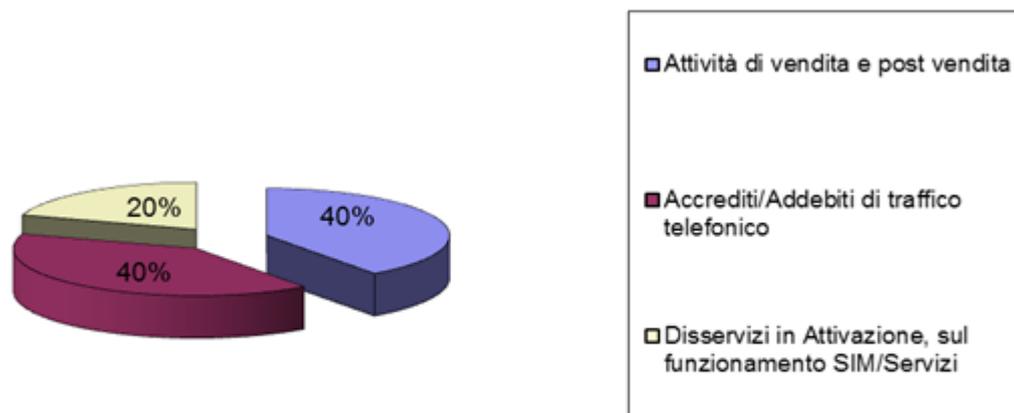
Rispetto alle 44 domande pervenute abbiamo:

- 82% ammissibili (36)
- 11% di domande non ammissibile (5)
- 7% di domande annullate (3)



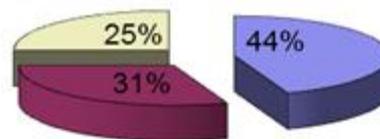
Analizzando le 5 domande ritenute inammissibili per mancata presentazione del reclamo e per controversia pendente davanti al Corecom, abbiamo registrato le seguenti percentuali:

- Accrediti/Addebiti di traffico telefonico: 40% (2)
- Attività di vendita e post vendita: 40% (2)
- Disservizi in Attivazione e sul funzionamento SIM/Services: 20% (1)



I servizi, oggetto delle 36 domande ritenute ammissibili, hanno interessato i seguenti ambiti:

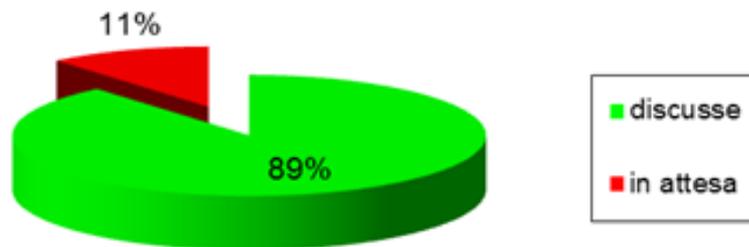
- Accrediti/Addebiti di traffico telefonico: 44% (16)
- Disservizi in Attivazione e sul funzionamento di SIM/Servizi: 31% (11) – una domanda riguardava il servizio PosteMobile Casa –
- Attività di vendita e post vendita: 25% (9)



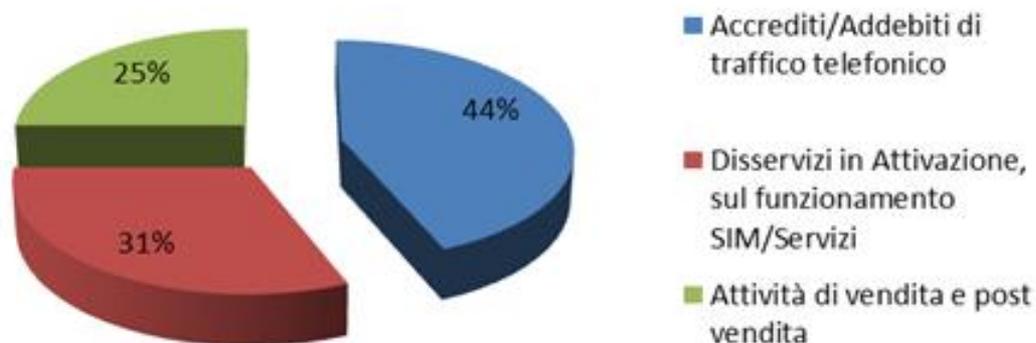
Delle 44 domande pervenute, 3 sono state annullate dagli stessi clienti per soddisfazione della soluzione al reclamo

L'oggetto delle 3 domande riguardava la casistica "Accrediti/Addebiti di traffico telefonico" e il disservizio lamentato dai clienti è stato il "mancato rimborso del credito residuo".

Delle 36 domande valutate dalla Commissione ammissibili, l'89% (32) è stato discusso e l'11% (4) è ancora in attesa di discussione



Delle 38 domande discusse (6 risultavano in attesa di discussione nel 2016): il 44% (17) ha riguardato Accrediti/Addebiti di traffico telefonico; il 31% (11) l'Attività di vendita e post vendita e, infine, il 25% (10) i Disservizi in Attivazione e sul funzionamento SIM/Servizi.

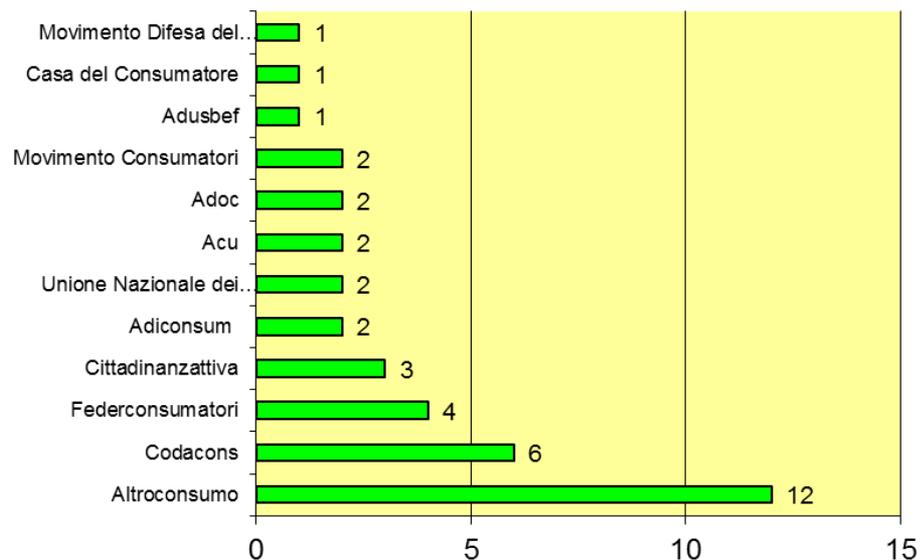


PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTEMOBILE 2017

DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONE

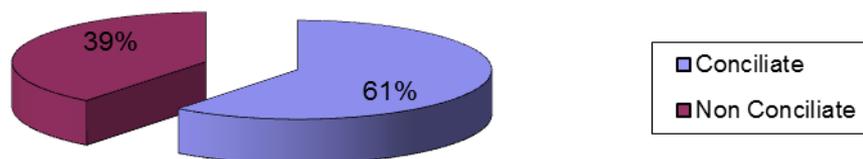
In base alla discussione dei 38 casi riferiti alle Associazioni, Altroconsumo ha discusso la maggior parte dei casi.

| ASSOCIAZIONE | N |
|----------------------------------|-----------|
| Altroconsumo | 12 |
| Codacons | 6 |
| Federconsumatori | 4 |
| Cittadinanzattiva | 3 |
| Adiconsum | 2 |
| Unione Nazionale dei Consumatori | 2 |
| Acu | 2 |
| Adoc | 2 |
| Movimento Consumatori | 2 |
| Adusbef | 1 |
| Casa del Consumatore | 1 |
| Movimento Difesa del Cittadino | 1 |
| Totale | 38 |



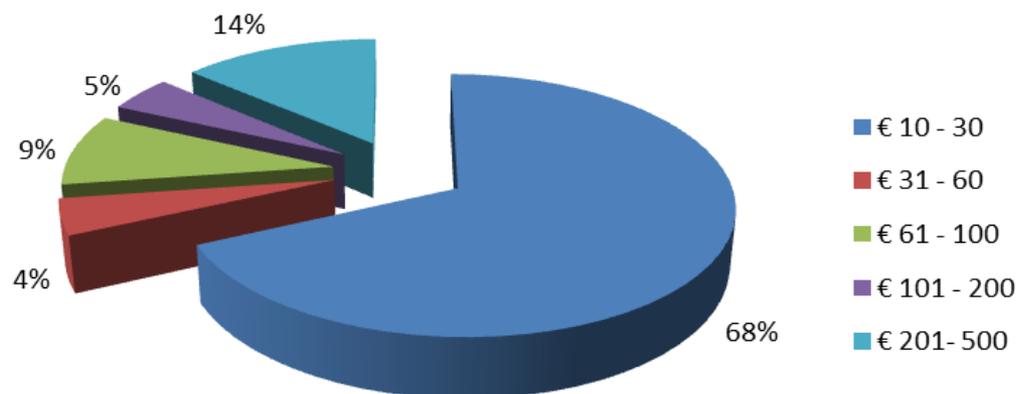
Relativamente all'esito delle domande discusse nel 2017, registriamo:

- 23 domande, pari al 61%, sono state chiuse positivamente
- 15 domande, pari al 39% non hanno trovato un accordo per assenza di elementi idonei



Analizzando il dato economico si riscontrano le seguenti percentuali:

- Importi tra € 10 – 30: rimborsi pattuiti nel 68%
- Importi tra € 31 – 60: rimborsi pattuiti nel 4%
- Importi tra € 61 – 100: rimborsi pattuiti nel 9%
- Importi tra € 101 – 200: rimborsi pattuiti nel 5%
- Importi fra € 201 – 500: rimborsi pattuiti nel 14%



Posteitaliane

