

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTEPAY - SERVIZI POSTEMOBILE

RELAZIONE 2023

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE

ANALISI PRELIMINARE

La procedura di Conciliazione

La procedura di conciliazione servizi di telefonia, avviata il 13 luglio 2010, è ammessa per tutti i clienti che abbiano sottoscritto 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 dei Servizi Mobili e Condizioni d'uso della Carta SIM PosteMobile di PostePay S.p.A. e relativi allegati
-  Alle disposizioni di cui alle Condizioni Generali di Contratto per il Servizio di telefonia vocale fissa erogato tramite rete radiomobile e relativi allegati, nella versione vigente al momento dell'esecuzione dell'operazione oggetto del reclamo.

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE

ANALISI PRELIMINARE



La procedura di Conciliazione

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:

a. Disservizi in Attivazione;

c. Ricariche Sim;

b. Malfunzionamenti del servizio;

d. Accrediti/addebiti, anche in fattura;

e. Attività di Post-vendita (es. Sospensioni, Riattivazioni, Sostituzioni, Disattivazioni).

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE

ANALISI PRELIMINARE

Domande pervenute

Complessivamente dall'inizio della procedura, sono state registrate 636 domande, di cui 53 sono relative al 2023.

Delle 53 domande pervenute, 28 hanno ad oggetto il servizio di telefonia vocale fissa (PosteMobile Casa).

Con riferimento alla valutazione delle domande abbiamo:

○	Ammissibili	37
○	Improcedibili	3
○	Annullate	4
○	In attesa	9

Confrontando le domande pervenute nel 2023 rispetto al 2022 registriamo un lieve aumento.

Delle 53 domande pervenute, 15 sono state assegnate secondo un criterio turnario, nelle restanti 38 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE

ANALISI PRELIMINARE

Le domande discusse

Le domande discusse nel 2023 sono state 38 (4 pervenute nel 2022).

- Delle **38 domande discusse** solo 4 si sono concluse con un mancato accordo, in quanto il cliente non ha accettato la proposta formulata.
- **L'Associazione** che ha discusso un maggior numero di domande è stata Federconsumatori, seguita da Altroconsumo.
- **Il tempo medio** di risoluzione delle controversie è stato di 71 giorni circa: un lieve aumento rispetto al 2022.
- **La Regione** che ha presentato un maggior numero di domande è la Lombardia.
- **I rimborsi erogati** nell'anno in esame sono pari a €1.314,00 circa, escludendo gli storni degli insoluti e i rimborsi delle fatture.

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE

ANALISI PRELIMINARE

Le domande discusse

Analizzando il dato per anno, dall'inizio della procedura, 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

64 domande nel 2018

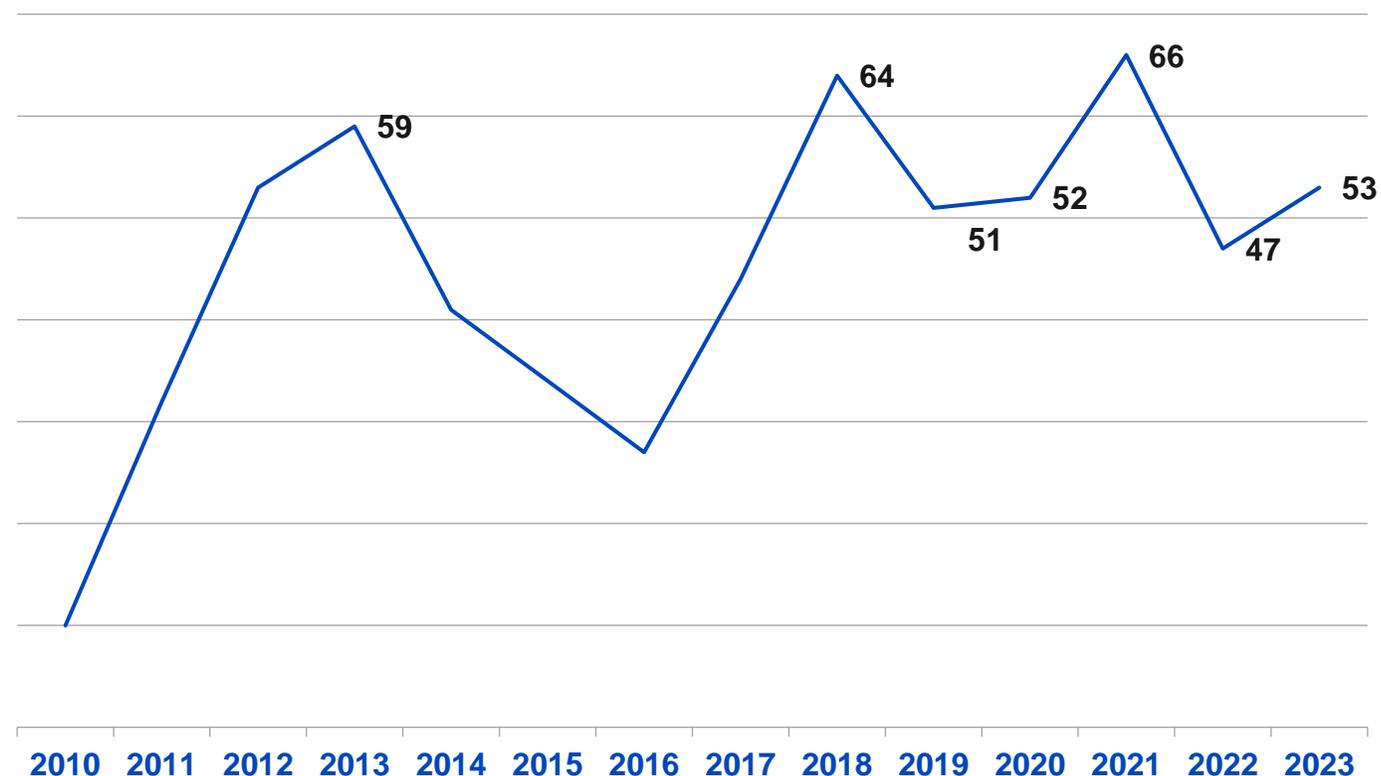
51 domande nel 2019

52 domande nel 2020

66 domande nel 2021

47 domande nel 2022

53 domande nel 2023



PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE

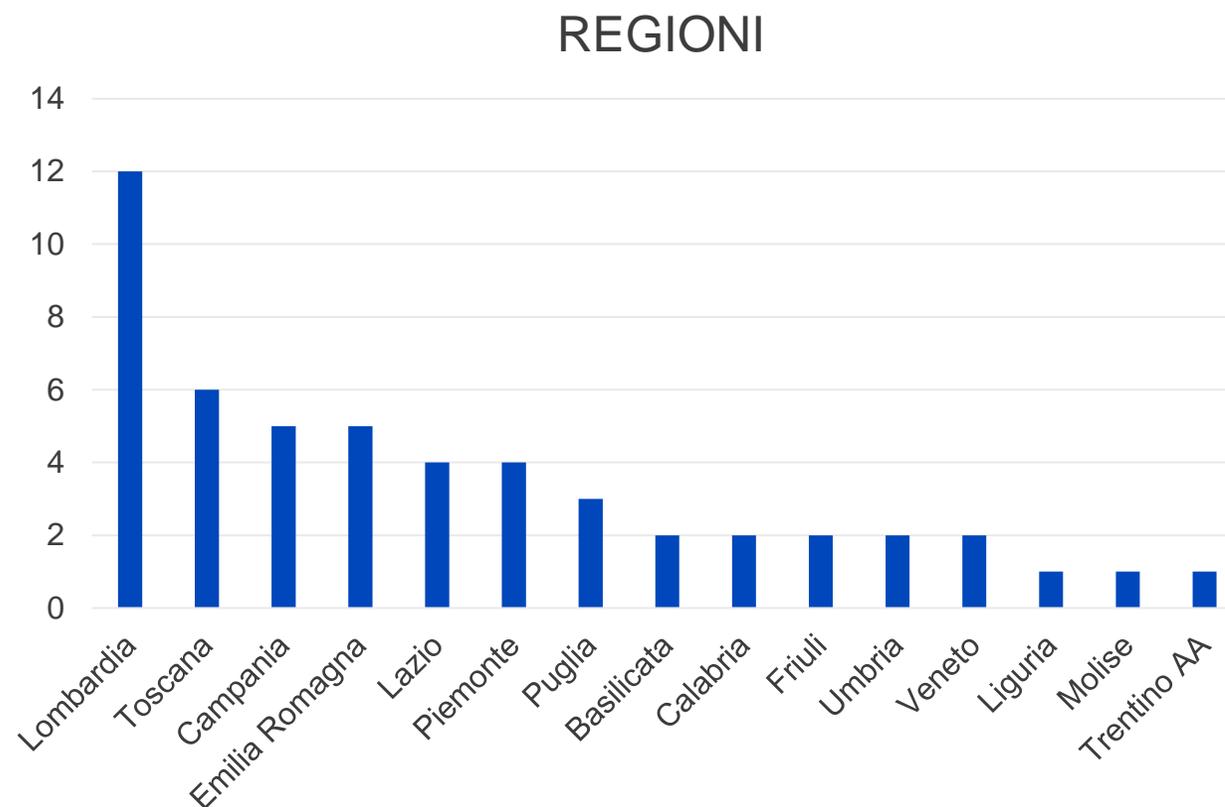
ANALISI PRELIMINARE



Le domande discusse/Regione

La Regione che ha presentato il maggior numero di domande è la Lombardia, seguita dalla Toscana e dal Veneto.

Lombardia	12
Toscana	6
Campania	6
Emilia Romagna	5
Lazio	4
Piemonte	4
Puglia	3
Basilicata	2
Calabria	2
Friuli	2
Umbria	2
Veneto	2
Liguria	1
Molise	1
Trentino AA	1

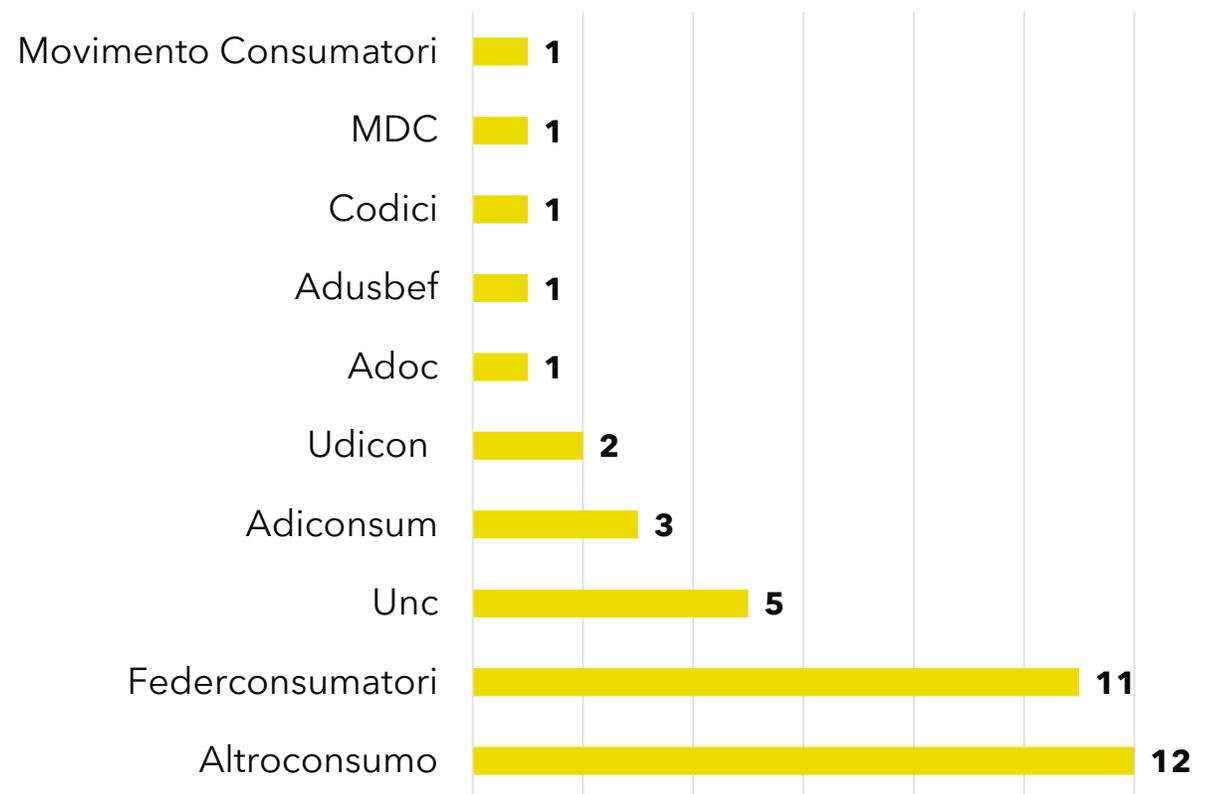


PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE

ANALISI PRELIMINARE

Le domande discusse/Associazioni

Delle 53 domande pervenute, in 38 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore:



PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE

ANALISI PRELIMINARE

Le domande discusse/Associazioni

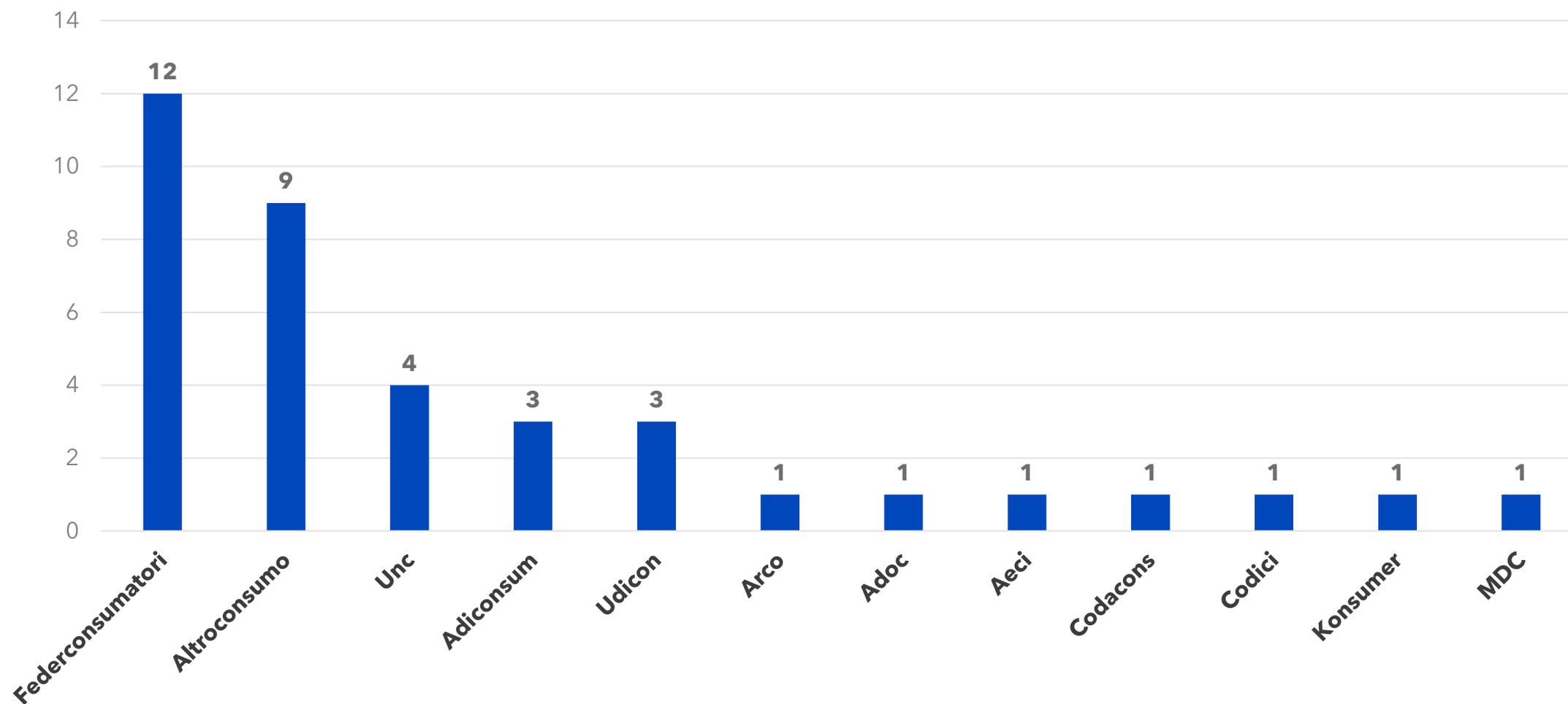
Le restanti 15 sono state assegnate secondo un criterio turnario

Adiconsum	2
Adoc	1
Adusbef	1
Aeci	1
Assoutenti	1
Casa del Consumatore	1
Cittadinanzattiva	1
Codacons	1
Confconsumatori	1
CTCU	1
Federconsumatori	2
Konsumer	1
Lega Consumatori	1

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE

ANALISI PRELIMINARE

Le domande discusse/Associazioni

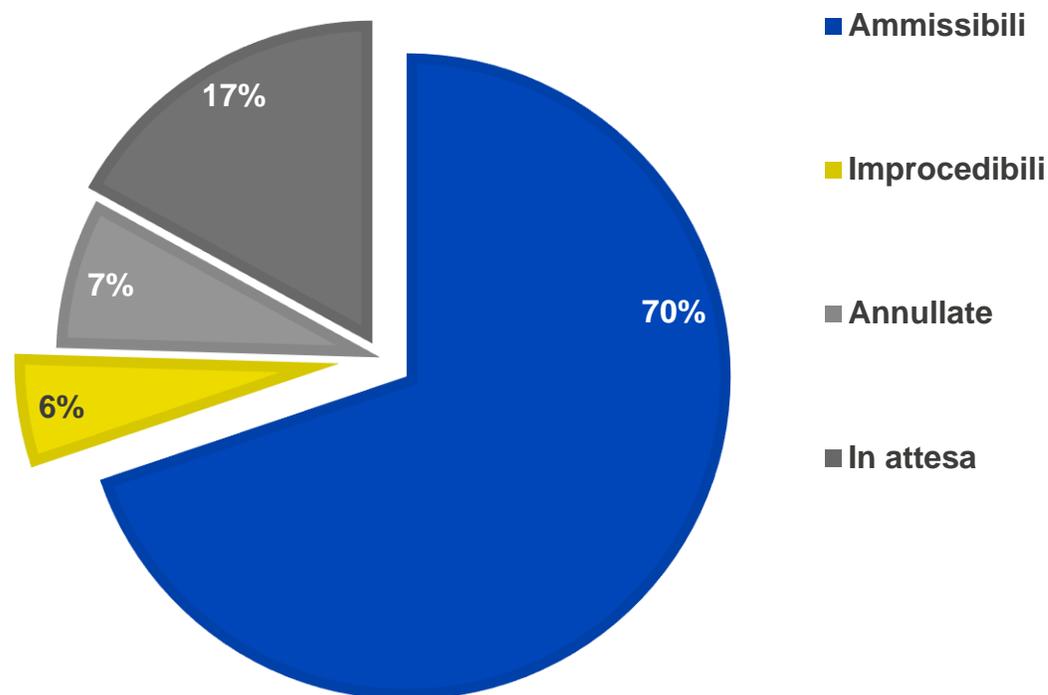


PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE

ANALISI PRELIMINARE

Le domande discusse/Ammissibili

Delle 53 domande pervenute, il 79% è stato valutato ammissibile alla procedura, il 6% non ammissibile e il 4% annullato. Rimane l'11% di domande ancora da discutere.



PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE

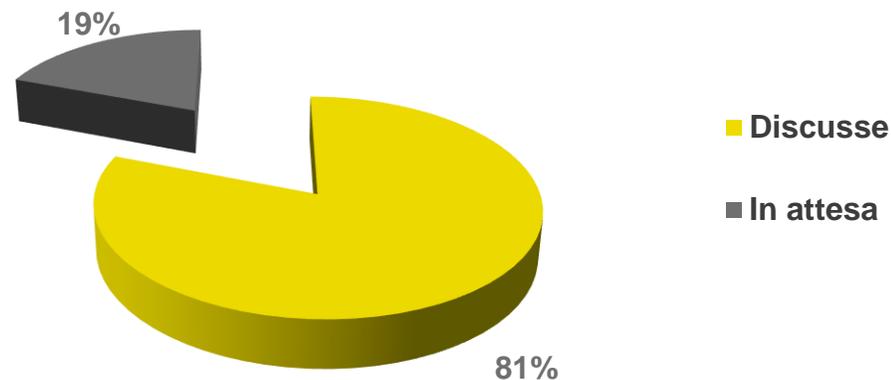
ANALISI PRELIMINARE

Le domande discusse/Esito

Le domande discusse nel 2023 sono state 38 (4 pervenute nel 2022). 9 sono ancora in attesa.

Delle 38 domande discusse solo 4 si sono concluse con un mancato accordo, in quanto il cliente non ha accettato la proposta formulata.

Il tempo medio di risoluzione delle controversie è stato di 71 giorni circa.



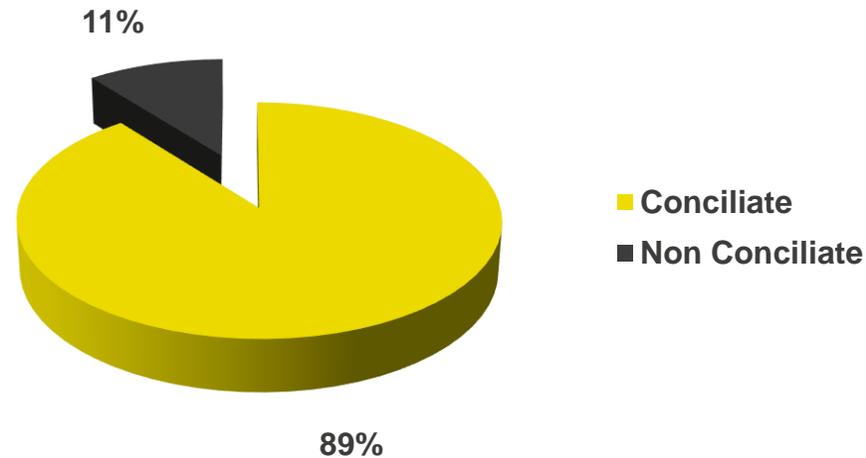
PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE

ANALISI PRELIMINARE

Le domande discusse/Esito

Relativamente all'**esito** delle domande discusse, registriamo:

- **34 domande**, pari al' 89%, sono state **chiusse positivamente**
- **4 domande non hanno trovato un accordo** in quanto **il cliente non ha accettato la proposta formulata**



PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE

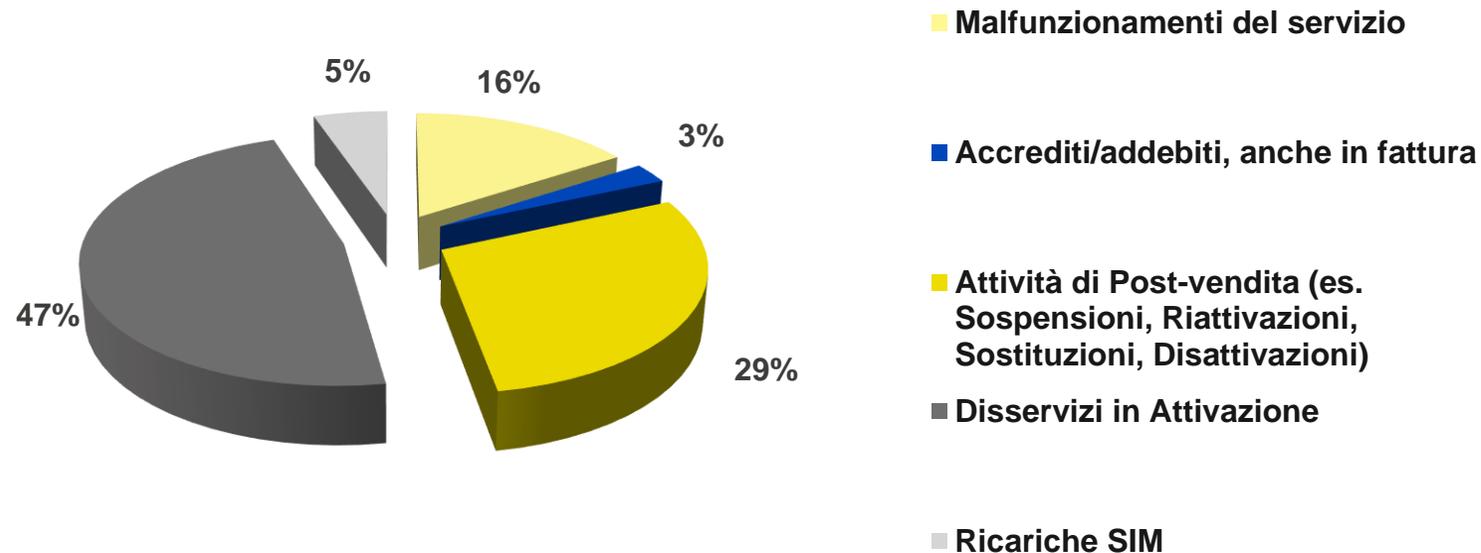
ANALISI PRELIMINARE

Le domande discusse/Oggetto

Le domande discusse nel 2023 sono state 38, 4 pervenute nel 2022.

Di queste, il 3% ha riguardato la casistica **Accrediti/Addebiti -anche in fattura-**, il 16% **Malfunzionamenti del Servizio**; il 29% **Attività di Post-Vendita**; il 47% **Disservizi in attivazione**, il 5% le **Ricariche SIM**.

Delle 38 domande discusse, 28 sono da riferire al servizio di telefonia vocale fissa (PosteMobile Casa)



PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE

ANALISI PRELIMINARE

Le domande discusse

Infine, con riferimento all'analisi della quantificazione economica degli importi riconosciuti, **il rimborso per l'anno in esame è stato pari a €1314**, esclusi gli storni fatture, storni insoluti e le cessazioni gratuite.



Posteitaliane