

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTEPAY - SERVIZI POSTEMOBILE

Relazione Dati 2025

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE 2025

ANALISI PRELIMINARE

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 o del servizio di connettività a banda ultra larga FTTH/FTTC/FTTE, 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.
- Alle disposizioni di cui alle Condizioni Generali di contratto del servizio di connettività a banda ultra larga FTTH/FTTC/FTTE e relativi allegati, nella versione vigente al momento dell'esecuzione dell'operazione oggetto del reclamo.

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE 2025

ANALISI PRELIMINARE

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), Servizi di connettività a banda ultralarga in tecnologia FTTH/FTTC/ FTTE 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 2025

ANALISI PRELIMINARE

Complessivamente dall'inizio della procedura, sono state registrate 721 domande, di cui 33 sono relative al 2025.

Delle 33 domande pervenute, 21 hanno ad oggetto il servizio di telefonia vocale fissa (PosteMobile Casa).

Con riferimento alla valutazione delle domande abbiamo:

➤	Ammissibili	27
➤	Improcedibili	2
➤	Annulate 1	
➤	In attesa	3

Rispetto al 2024 si registra una diminuzione del 37% circa.

Delle 33 domande pervenute, 13 sono state assegnate secondo un criterio turnario, nelle restanti 20 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE 2025

ANALISI PRELIMINARE

Le domande discusse nel 2025 sono state 30 (5 pervenute nel 2024).

Delle 30 domande discusse solo 3 si sono concluse con un mancato accordo

L'Associazione che ha discusso un maggior numero di domande è stata Altroconsumo, seguita da Federconsumatori.

Il tempo medio di risoluzione delle controversie è stato di 88 giorni.

La Regione che ha presentato un maggior numero di domande è la Toscana (6), seguita dalla Sardegna (4).

I rimborsi erogati nell'anno in esame sono pari a €1.200 circa , escludendo gli storni e i rimborsi in fattura.

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE 2025

ANDAMENTO DOMANDE PERVENUTE

Analizzando il dato per anno, dall'inizio della procedura, abbiamo ricevuto:

10 domande nel 2010 33 domande nel 2025

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

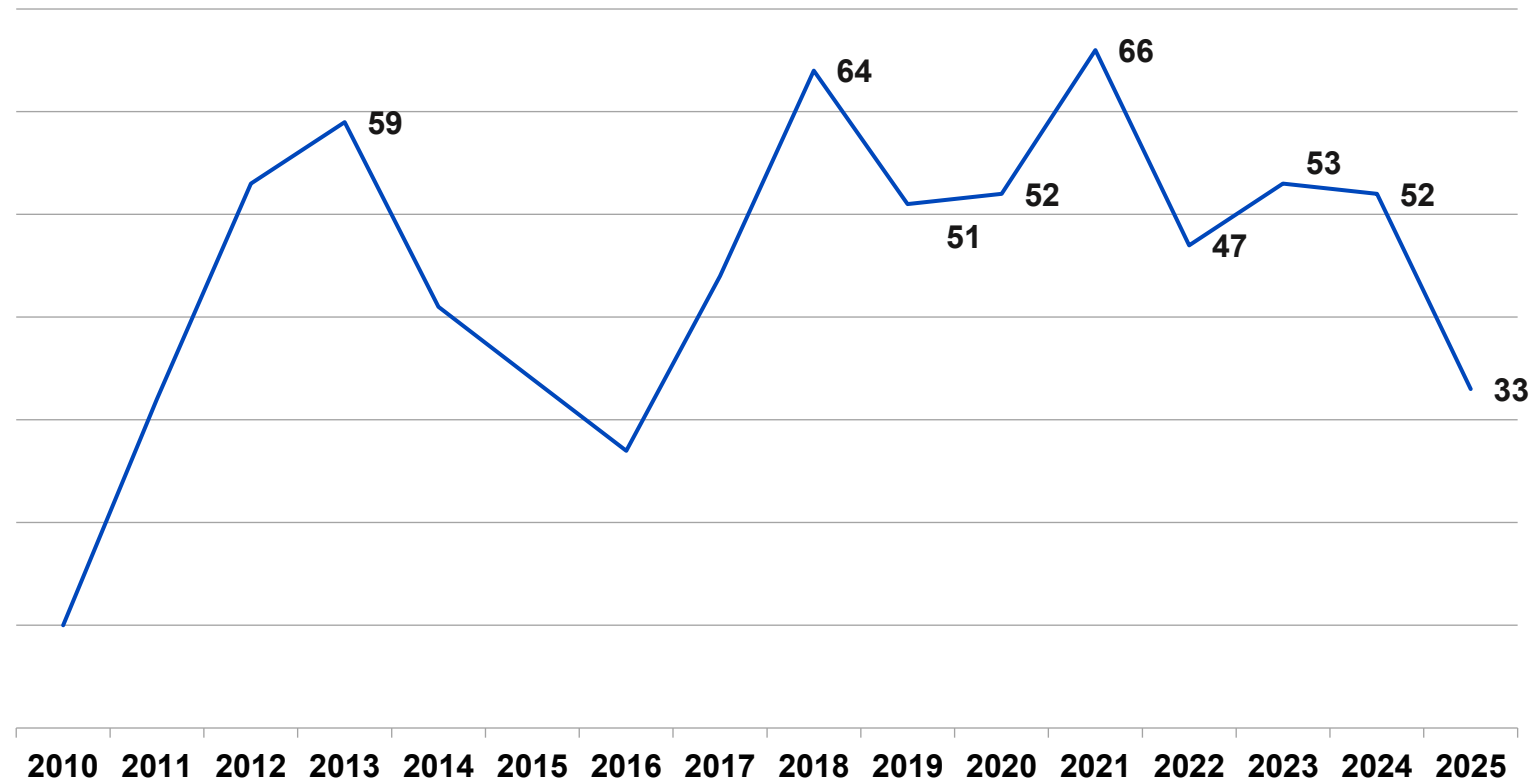
52 domande nel 2020

66 domande nel 2021

47 domande nel 2022

53 domande nel 2023

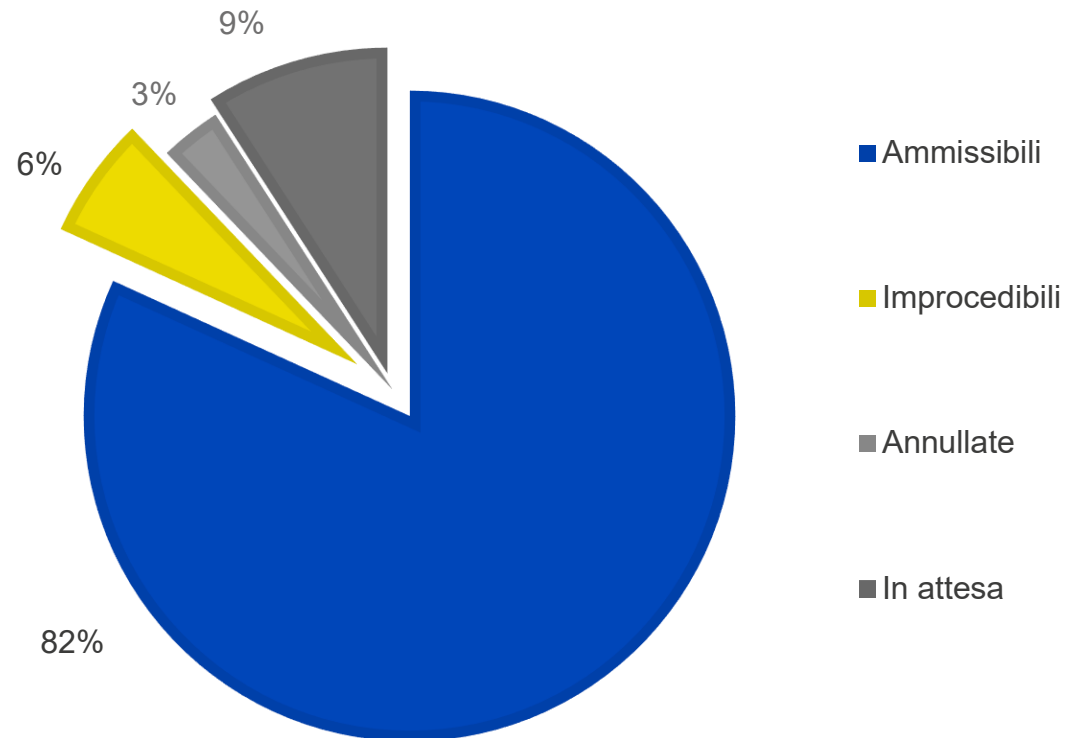
52 domande nel 2024



PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE 2025

VALUTAZIONE PROCEDIBILITA'

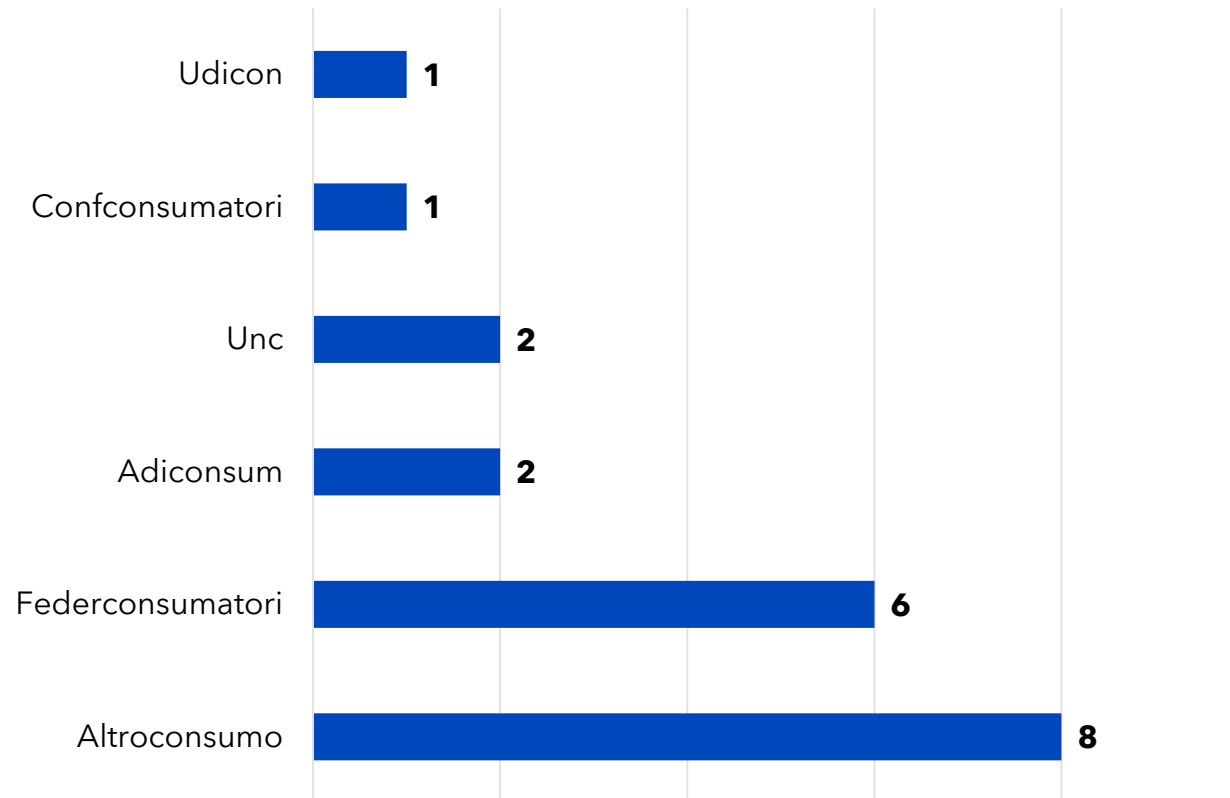
Delle 33 domande pervenute, l'82% è stato valutato ammissibile alla procedura, il 6% improcedibile e il 9% annullato. Rimane il 3% di domande ancora da discutere.



PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE 2025

DOMANDE PERVENUTE DA ASSOCIAZIONE

Delle 33 domande pervenute, in 20 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore:



PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE 2025

DOMANDE PERVENUTE ASSEGNATE

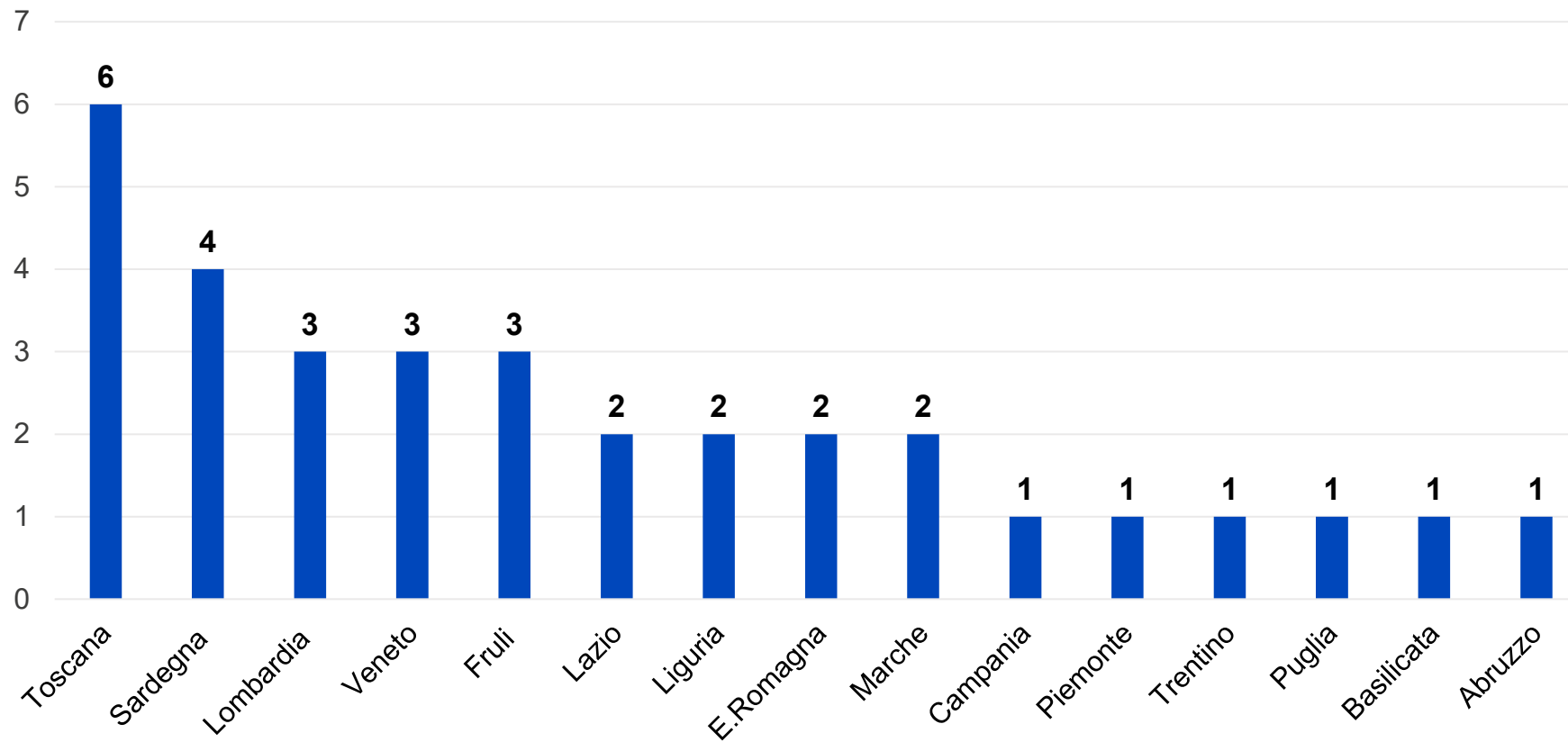
Le restanti 13 sono state assegnate secondo un criterio turnario:

Adiconsum	1
Adoc	1
Assoutenti	3
Casa del Consumatore	1
Cittadinanzattiva	2
CTCU	3
Movimento Consumatori	2

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE 2025

DOMANDE SUDDIVISE PER REGIONE

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

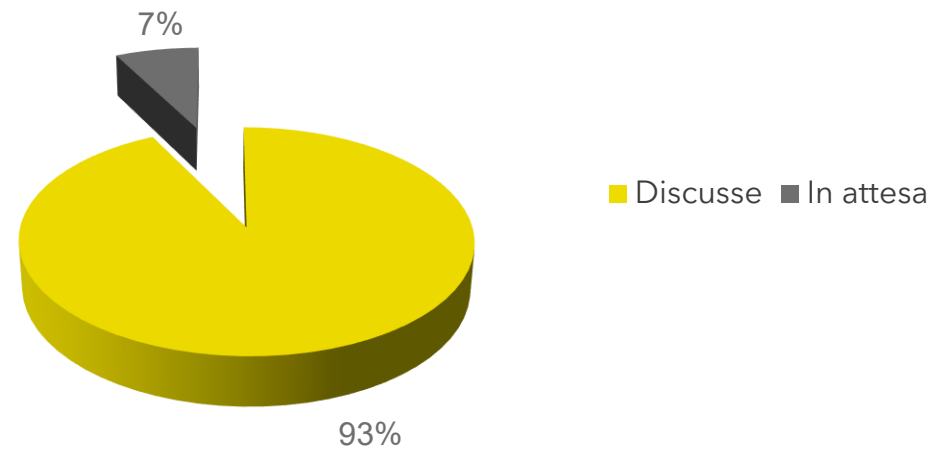


PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE 2025

DOMANDE DISCUSSE

Delle 27 domande ritenute ammissibili il 93% (25) risulta discusso, rimane in attesa il 7% (2).

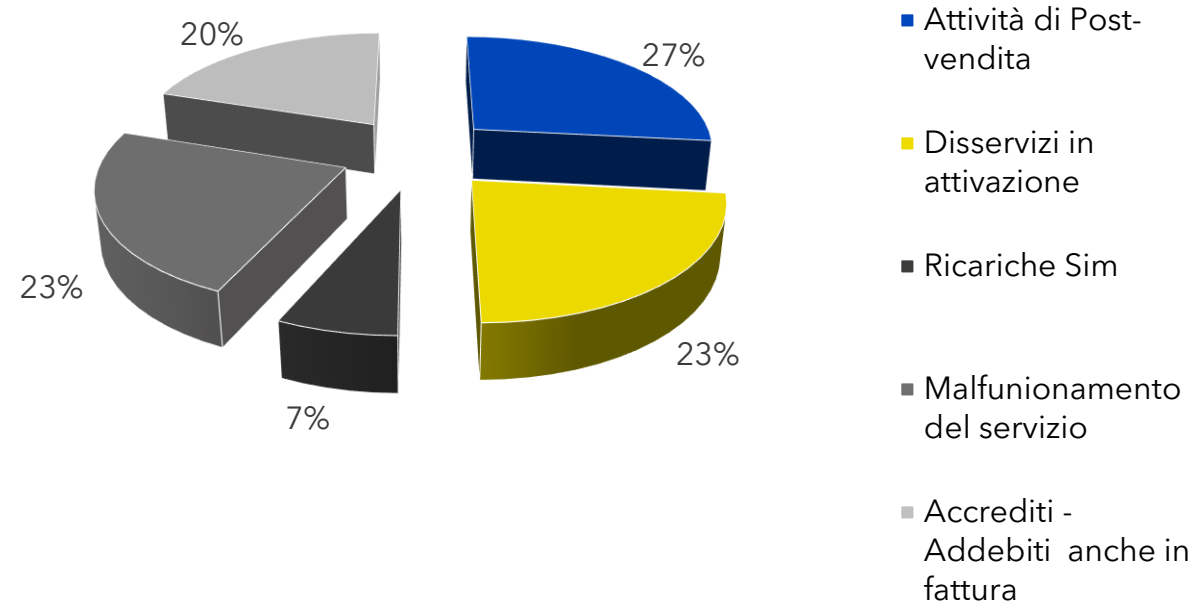
Il tempo medio di risoluzione delle controversie è stato di 88 giorni circa.



PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE 2025

OGGETTO DOMANDE DISCUSSE

Il 34% ha riguardato la casistica Attività di Post-Vendita, il 23% Disservizi in attivazione e Malfunzionamenti del Servizio, il 20% Accrediti-Addebiti in fattura e il 7% Ricariche SIM.

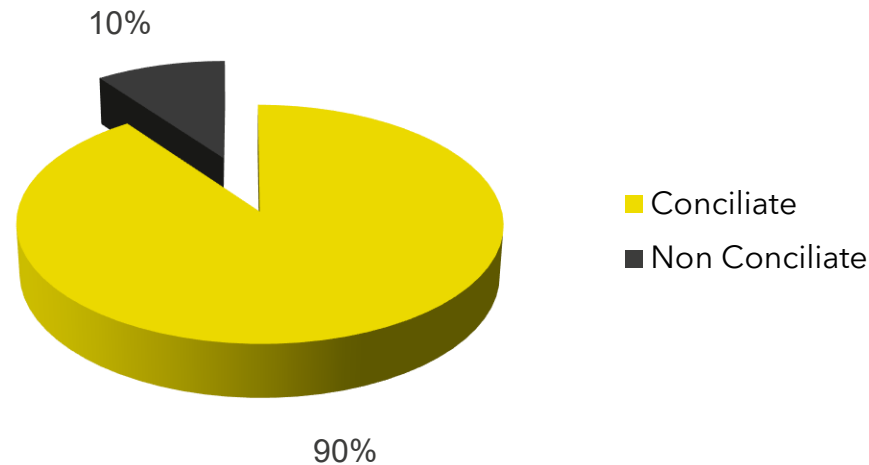


PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE 2025

ESITO DISCUSSIONE_ RIMBORSI

Relativamente all'esito delle domande discusse abbiamo:

- 27 domande, pari al 90% sono state chiuse positivamente
- 3 domande non hanno trovato un accordo in quanto i clienti non hanno accettato la proposta formulata

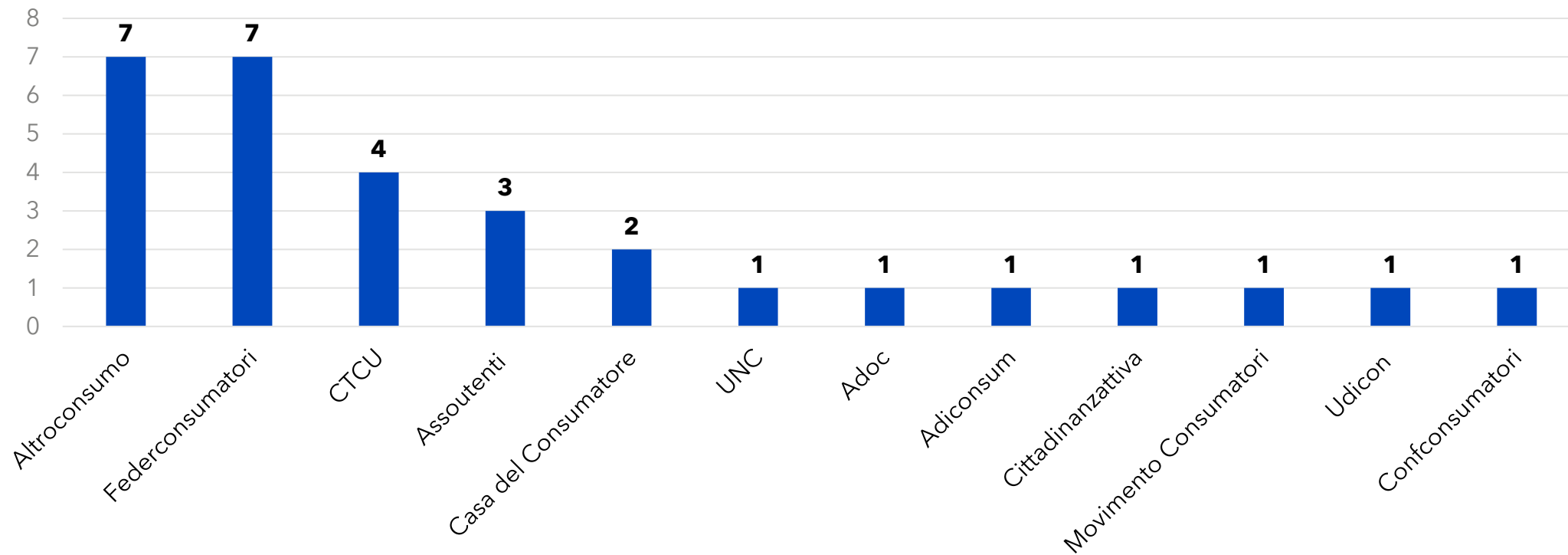


Con riferimento all'analisi della quantificazione economica degli importi riconosciuti, il rimborso per l'anno in esame è stato di €1,200 circa, escludendo gli storni e i rimborsi in fattura

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI POSTEMOBILE 2025

DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONE

Le Associazioni che hanno discusso il maggior numero di domande sono state Altroconsumo e Federconsumatori (7) seguita dal CTCU (4).



Posteitaliane