

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI DI TELEFONIA

RELAZIONE DATI 2022

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.

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;**
- b. Malfunzionamenti del servizio;**
- c. Ricariche Sim;**
- d. Accrediti/addebiti, anche in fattura;**
- e. Attività di Post-vendita (es. Sospensioni, Riattivazioni, Sostituzioni, Disattivazioni).**

Complessivamente dall'inizio della procedura, sono state registrate 582 domande, di cui **47 sono relative al 2022**.

Delle 47 domande pervenute, 22 hanno ad oggetto il servizio di telefonia vocale fissa (PosteMobile Casa).

Con riferimento alla valutazione delle domande abbiamo:

| | | |
|---|----------------------|-----------|
| ➤ | Ammissibili | 37 |
| ➤ | Improcedibili | 3 |
| ➤ | Annullate | 2 |
| ➤ | In attesa | 5 |

Confrontando le domande pervenute nel 2022 rispetto al 2021 **registriamo una lieve flessione**.

Delle 47 domande pervenute, 11 sono state assegnate secondo un criterio turnario, nelle restanti 36 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore..

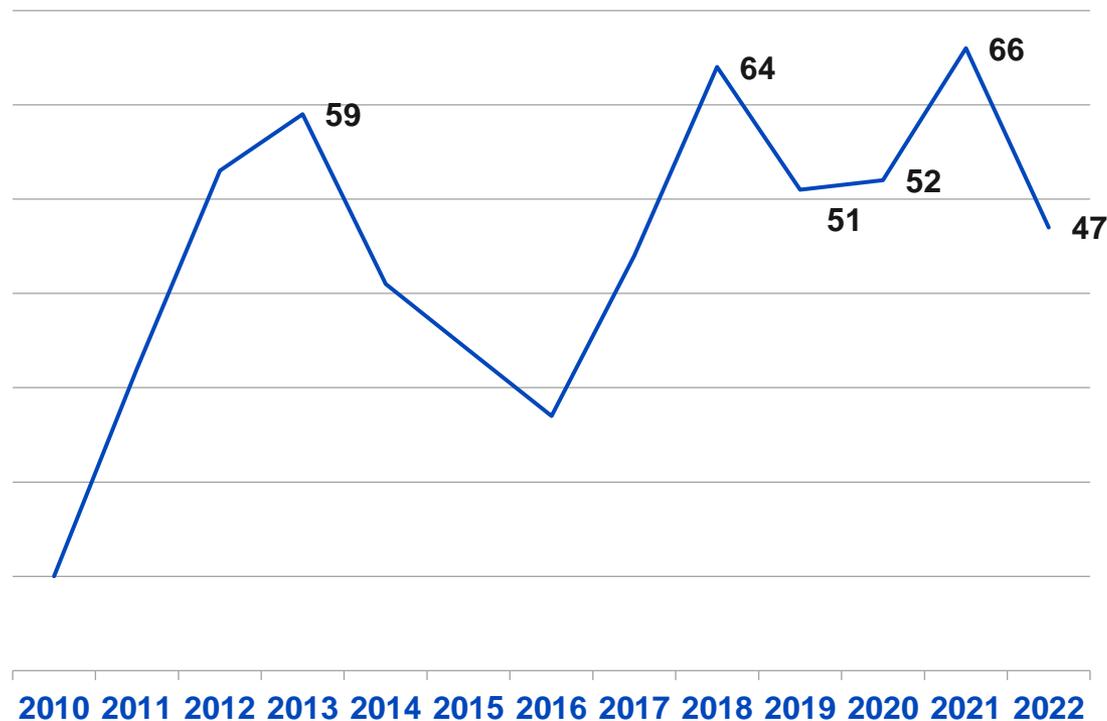
- **Le domande discusse nel 2022 sono state 39** (2 pervenute nel 2021): 5 sono ancora in attesa di discussione. Delle 39 domande discusse solo 1 si è conclusa con un mancato accordo, in quanto il cliente non ha accettato la proposta formulata.
- L'Associazione che ha discusso un maggior numero di domande è stata **Federconsumatori**, seguita da Altroconsumo.
- Il **tempo medio** di risoluzione delle controversie è stato di 56 giorni circa: un lieve aumento rispetto al 2021.
- **La Regione** che ha presentato un maggior numero di domande è la Lombardia, seguita dalla Toscana e dal Piemonte.
- **I rimborsi erogati** nell'anno in esame sono pari a €1.029,00 circa, escludendo gli storni degli insoluti e i rimborsi delle fatture.

CONCILIAZIONE POSTEPAY POSTEMOBILE 2022

DOMANDE PERVENUTE

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

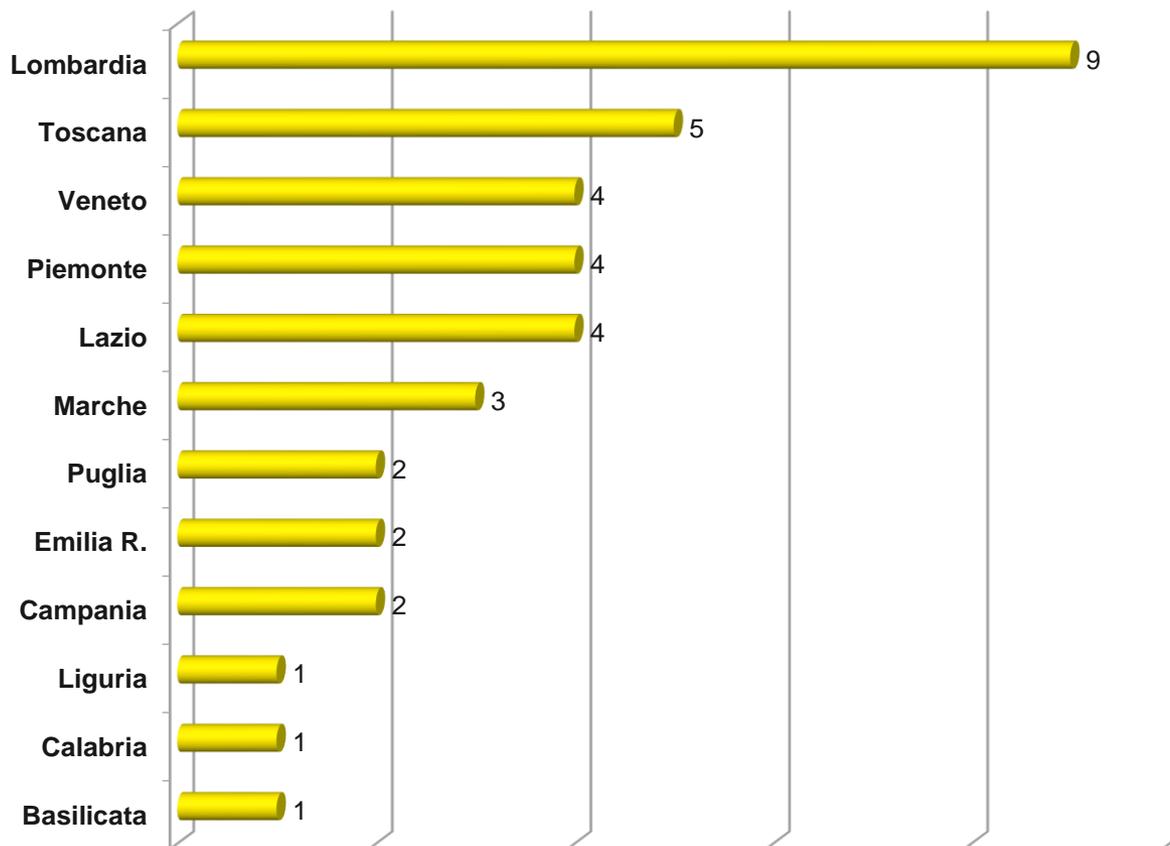


CONCILIAZIONE POSTEPAY POSTEMOBILE 2022

DOMANDE SUDDIVISE PER REGIONI

Prendendo ad esame la Regione che ha presentato un maggior numero di domande abbiamo la Lombardia seguita dalla Toscana e dal Veneto.

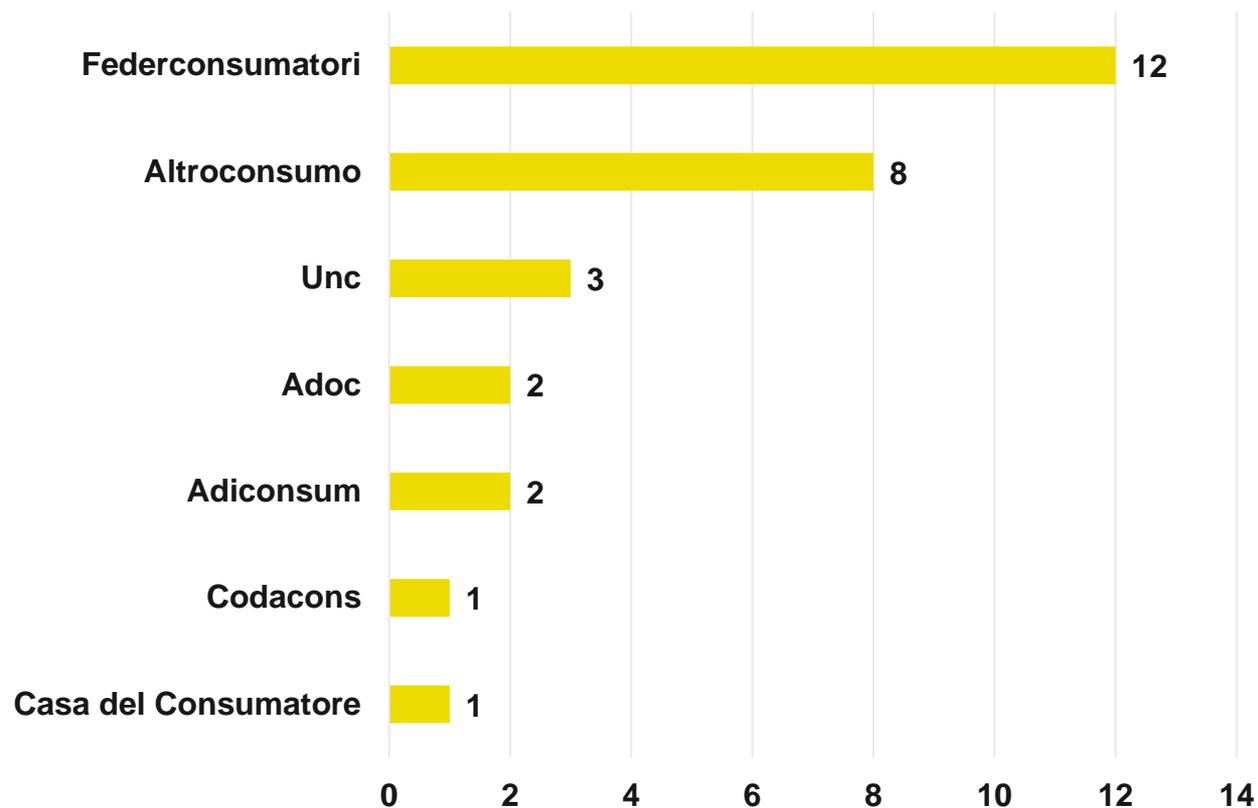
| | |
|----------------|---|
| Lombardia | 9 |
| Toscana | 5 |
| Veneto | 4 |
| Piemonte | 4 |
| Lazio | 4 |
| Marche | 3 |
| Puglia | 2 |
| Emilia Romagna | 2 |
| Campania | 2 |
| Liguria | 1 |
| Calabria | 1 |
| Basilicata | 1 |



CONCILIAZIONE POSTEPAY POSTEMOBILE 2022

DOMANDE PERVENUTE ASSEGNATE – DOMANDE PERVENUTE DA ASSOCIAZIONE

Delle 47 domande pervenute, in 36 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore:



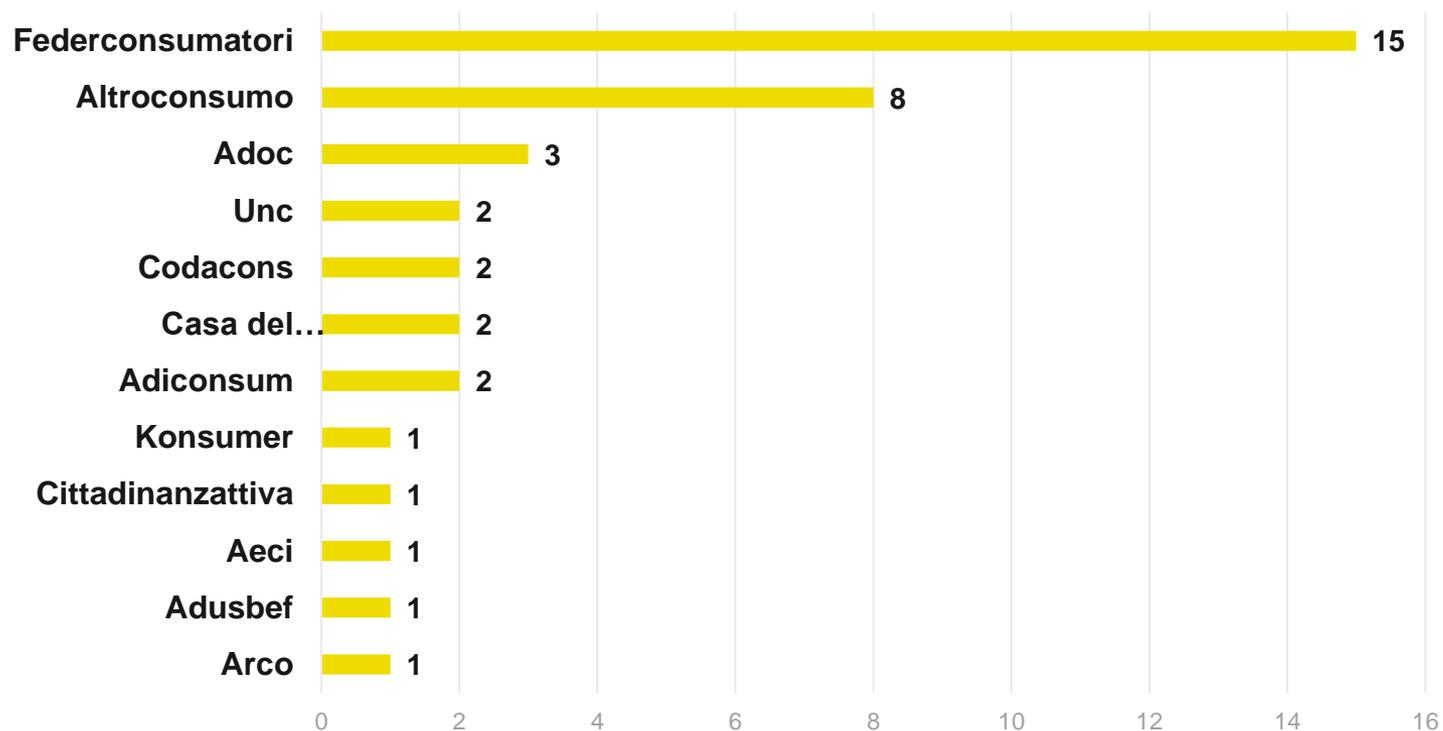
CONCILIAZIONE POSTEPAY POSTEMOBILE 2022

DOMANDE PERVENUTE ASSEGNATE – DOMANDE PERVENUTE DA ASSOCIAZIONE

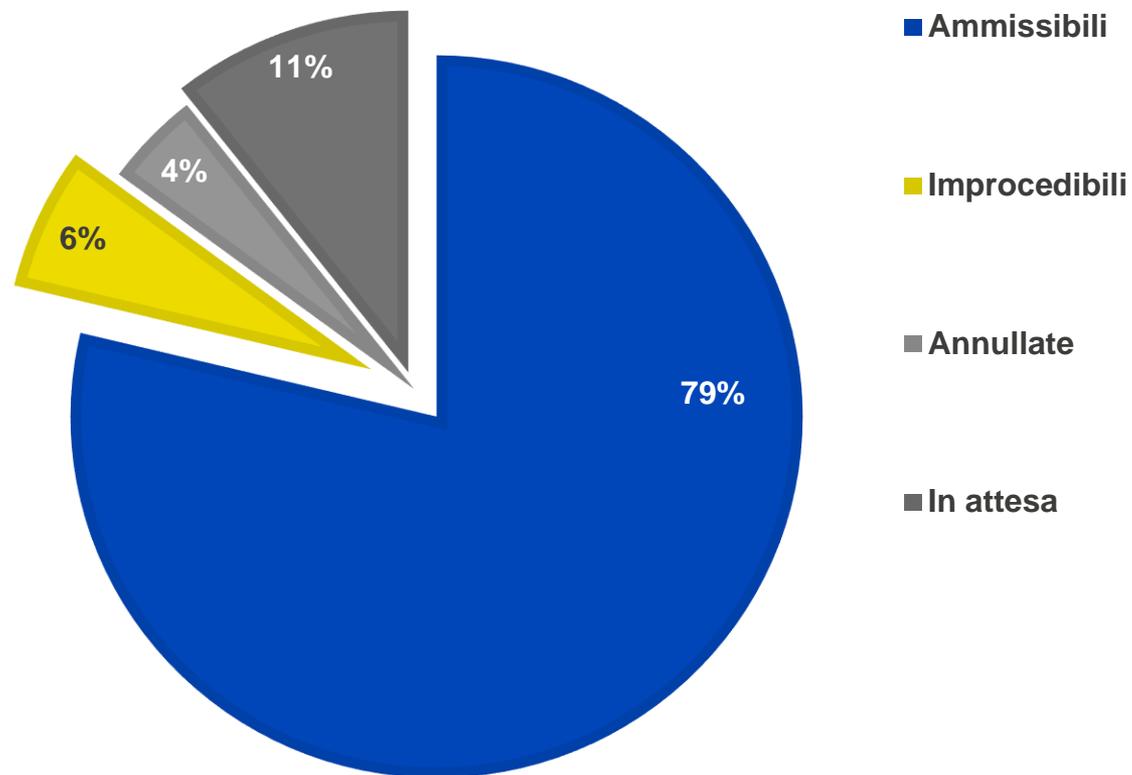
Le restanti 11 sono state assegnate secondo un criterio turnario

| | |
|-----------------------------|---|
| Adiconsum | 1 |
| Adoc | 1 |
| AECI | 1 |
| Adusbef | 1 |
| Arco | 1 |
| Casa del Consumatore | 1 |
| Cittadinanzattiva | 1 |
| Codacons | 1 |
| Confconsumatori | 1 |
| Federconsumatori | 1 |
| Konsumer | 1 |

Associazioni

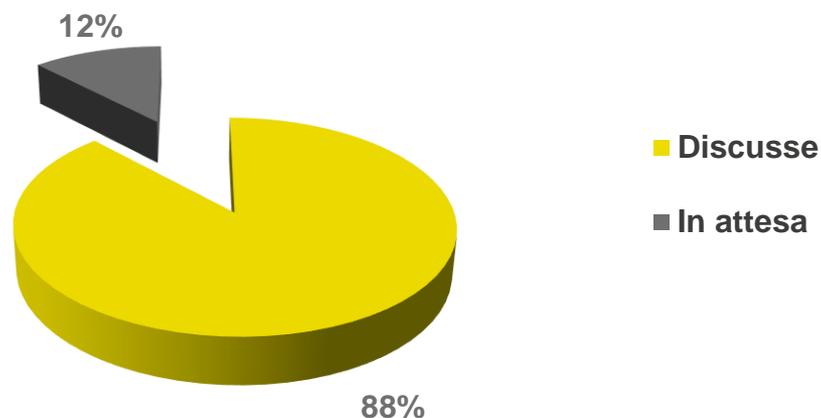


Delle 47 domande pervenute, il 79% è stato valutato ammissibile alla procedura, il 6% non ammissibile e il 4% annullato. Rimane l'11% di domande ancora da discutere.



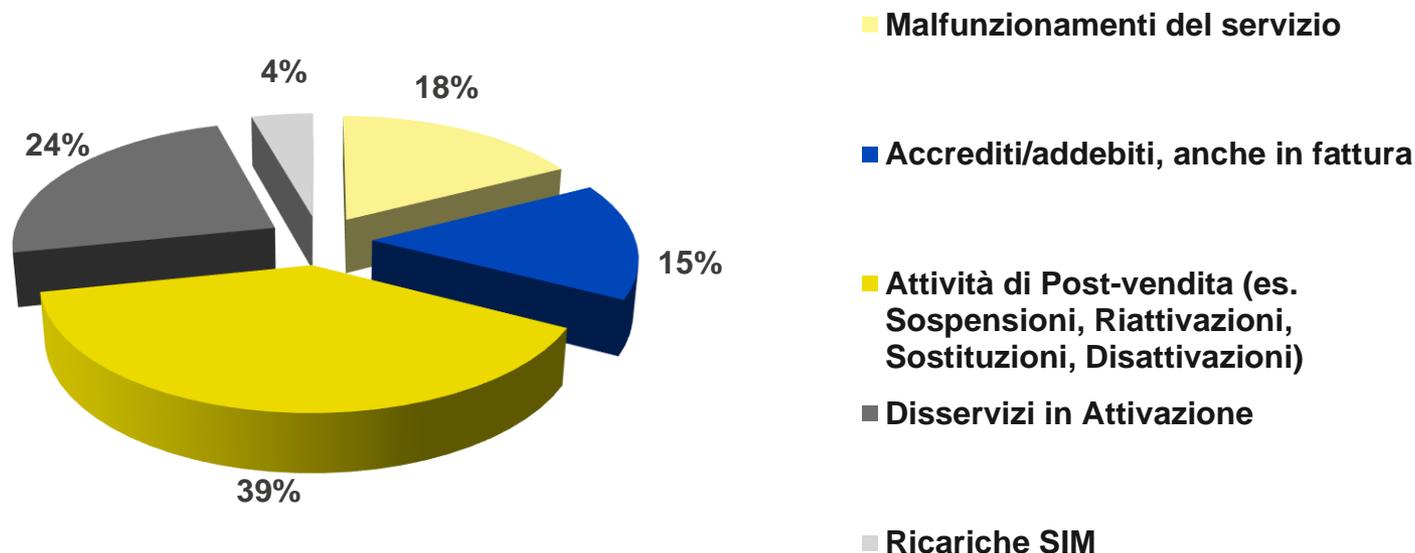
Le domande discusse nel 2022 sono state 39 (2 pervenute nel 2021): 5 sono ancora in attesa di discussione. Delle 39 domande discusse solo 1 si è conclusa con un mancato accordo, in quanto il cliente non ha accettato la proposta formulata

Il tempo medio di risoluzione delle controversie è stato di 56 giorni circa.



Le domande discusse nel 2022 sono state 39, 2 pervenute nel 2021.

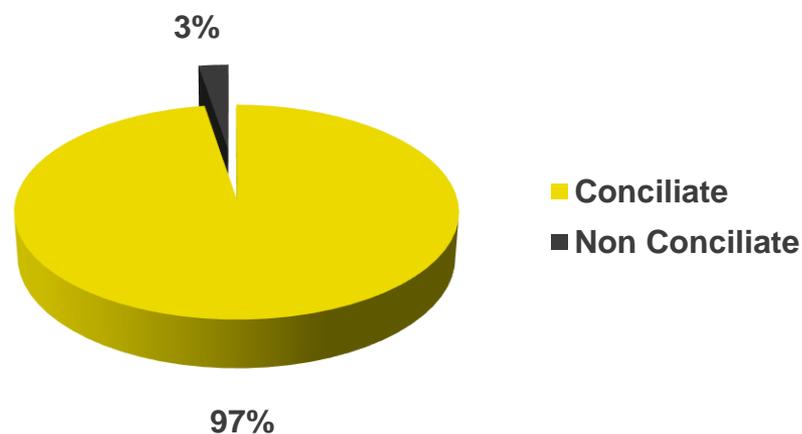
Di queste, il 15% ha riguardato la casistica **Accrediti/Addebiti -anche in fattura-**, il 18% **Malfunzionamenti del Servizio**; il 39% **Attività di Post-Vendita**; il 24% **Disservizi in attivazione**, il 4% le **Ricariche SIM**.



Delle 39 domande discusse, 25 sono da riferire al servizio di telefonia vocale fissa (PosteMobile Casa)

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

- **38 domande**, pari al 97%, sono state **chiusse positivamente**
- **1 domanda**, **non ha trovato un accordo** in quanto **il cliente non ha accettato la proposta formulata**



CONCILIAZIONE POSTEPAY POSTEMOBILE 2022

ESITO RIMBORSI

Infine, con riferimento all'analisi della quantificazione economica degli importi riconosciuti, **il rimborso per l'anno in esame è stato pari a €1029,00**, esclusi gli storni fatture, storni insoluti e le cessazioni gratuite.



Posteitaliane

