

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

SERVIZI DI TELEFONIA

RELAZIONE DATI 2018

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).**

CONCILIAZIONE POSTEPAY POSTEMOBILE 2018

ANALISI PRELIMINARE

Complessivamente dall'inizio della procedura, sono state registrate 364 domande di cui:

| | |
|-----------------|-----|
| ➤ Ammissibili | 279 |
| ➤ Inammissibili | 57 |
| ➤ Annullate | 28 |

Relativamente all'anno 2018, le domande pervenute sono state 64 di cui:

| | |
|-----------------|----|
| ➤ Ammissibili | 53 |
| ➤ Inammissibili | 5 |
| ➤ Annullate | 6 |

Confrontando le domande pervenute nel 2018 rispetto al 2017 (44), **registriamo un aumento del 45%**.

Delle 64 domande pervenute, **32 hanno ad oggetto il servizio di telefonia vocale (PosteMobile Casa)**.

 Si considerano inammissibili quelle domande che non hanno i requisiti per rientrare nella procedura di conciliazione; quelle per cui i clienti, soddisfatti dalla soluzione del reclamo riesaminato, richiedono l'interruzione dell'iter, si ritengono annullate.

Infine, con riferimento all'analisi della quantificazione economica degli importi riconosciuti, **il rimborso per l'anno in esame è stato pari a € 1.937,42.**

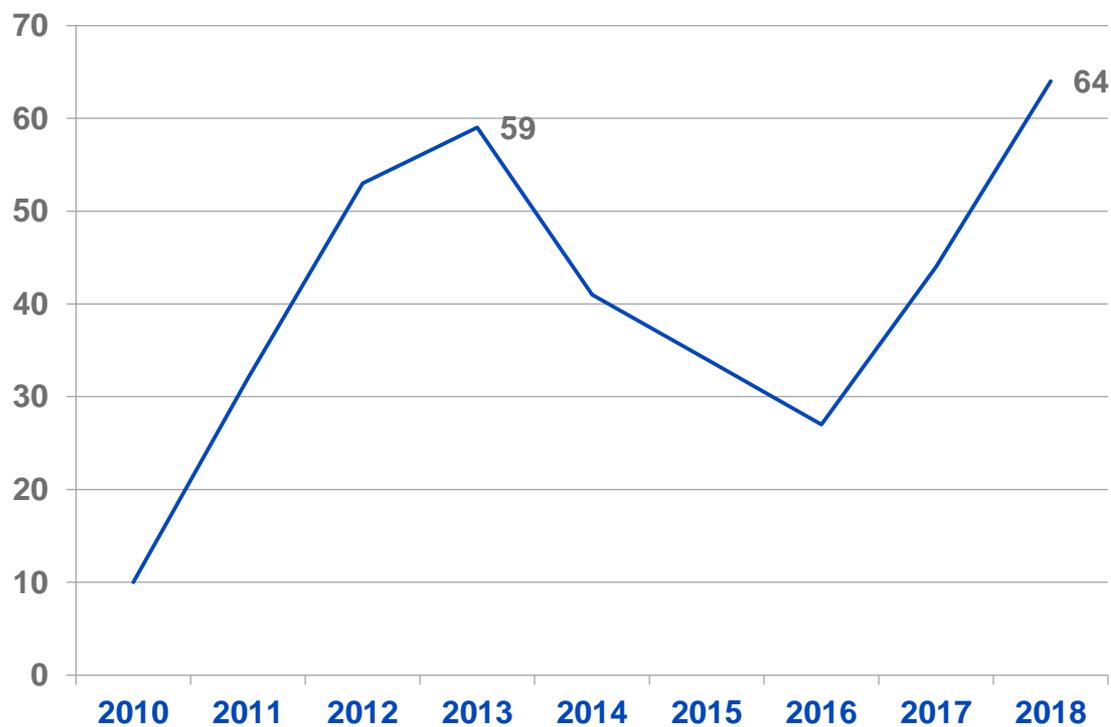
CONCILIAZIONE POSTEPAY POSTEMOBILE 2018

DOMANDE PERVENUTE

Dall'avvio della procedura al 31 dicembre 2018, le domande ricevute sono state 364.

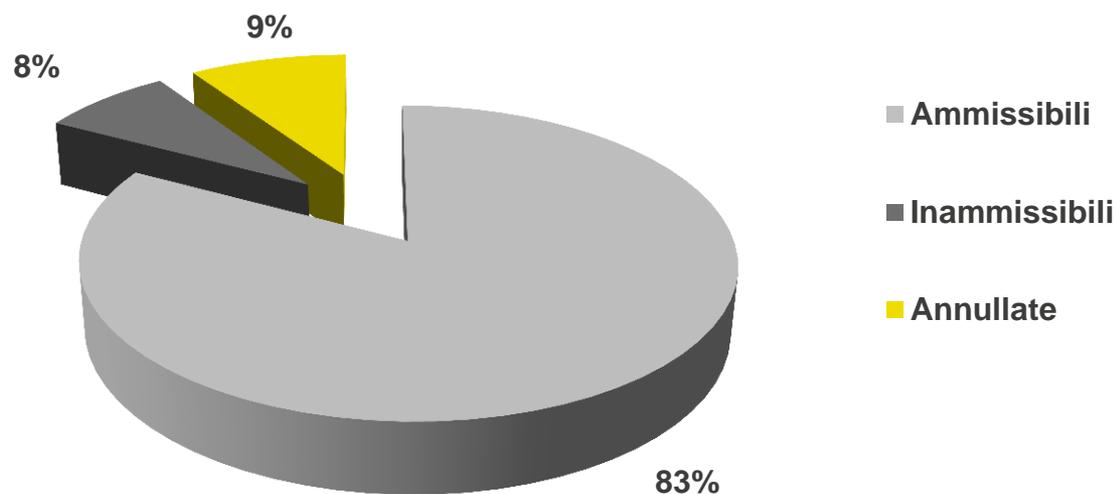
Analizzando il dato frazionato per anno abbiamo ricevuto:

- 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
- 64 domande nel 2018



Rispetto alle 64 domande pervenute abbiamo:

- **83%** ammissibili (53)
- **8%** non ammissibile (5)
- **9%** annullate (6)



Analizzando le **5 domande ritenute inammissibili** (3 per mancata decorrenza dei termini previsti dalla Carta dei Servizi per la risposta ai reclami, 1 per mancata presentazione del reclamo, 1 per controversia pendente davanti al Corecom), abbiamo registrato le seguenti percentuali:

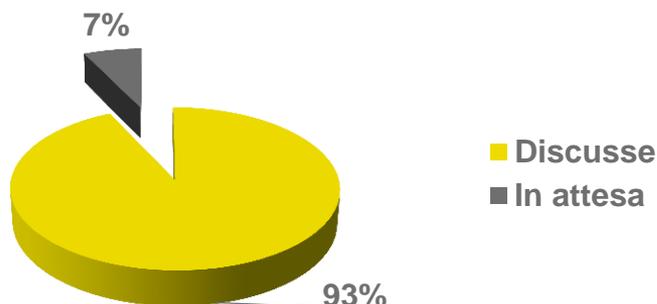
- **Disservizi in attivazione 60% (3)**
- **Accrediti/Addebiti anche in fattura 40% (2)**

Le **domande annullate** dagli stessi clienti per soddisfazione -a seguito della soluzione al reclamo riesaminato- sono **5**.

- Le domande annullate hanno ad oggetto **il servizio di telefonia vocale (PosteMobile Casa) e il disservizio lamentato rientrava nella casistica “Malfunzionamenti del servizio”**.

CONCILIAZIONE POSTEPAY POSTEMOBILE 2018

TOTALE DOMANDE DISCUSSE ED ESITO

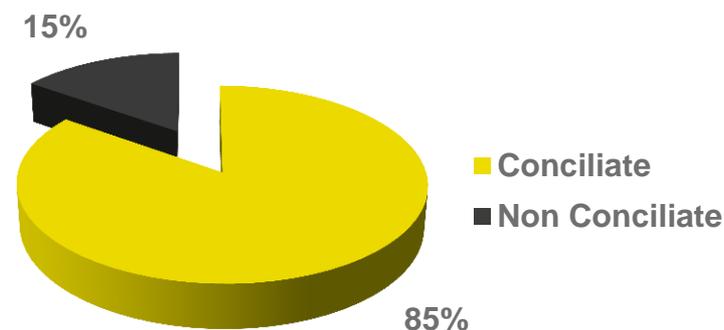


Delle 57 domande valutate dalla Commissione ammissibili, **il 93% (53) è stato discusso e il 7% (4) è ancora in attesa.**

Il **tempo medio di risoluzione delle controversie** è stato di **35 giorni** circa.

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

- **45 domande, pari all'89%, sono state chiuse positivamente**
- **8 domande, pari al 15% non hanno trovato un accordo per assenza di elementi idonei**

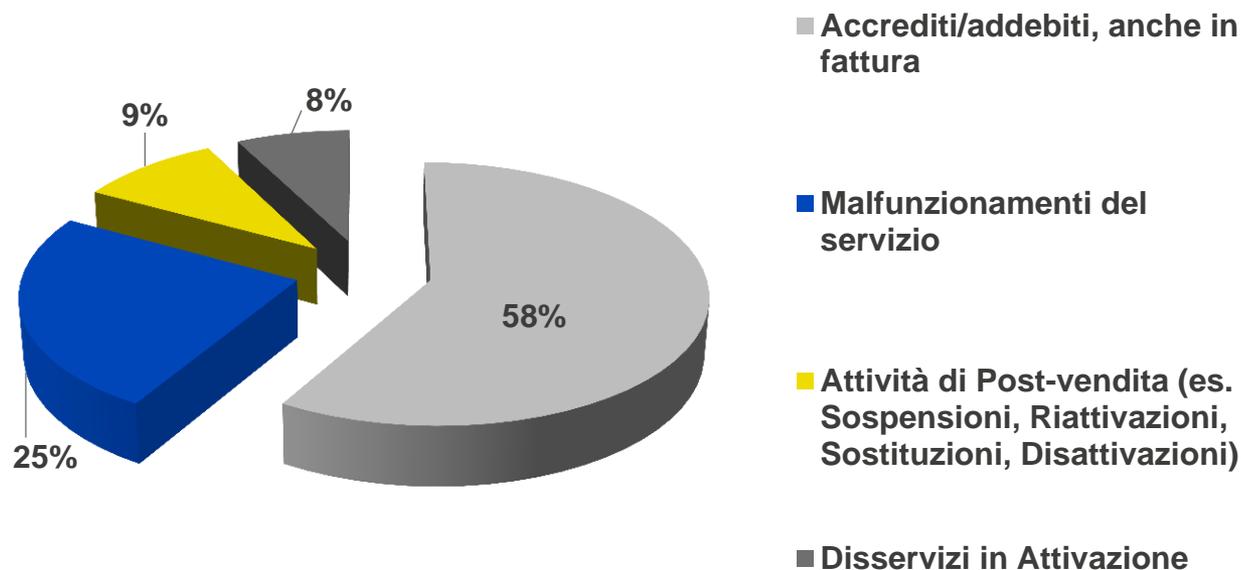


CONCILIAZIONE POSTEPAY POSTEMOBILE 2018

OGGETTO DOMANDE DISCUSSE

Delle 53 domande discusse (4 risultavano in attesa di discussione nel 2017): **il 58% (31) ha riguardato la casistica Accrediti/Addebiti anche in fattura; il 25% (13) i Malfunzionamenti del Servizio; il 9% (5) l'Attività di Post-Vendita e infine, l'8% (4) i Disservizi in attivazione.**

Delle 31 domande, **9 rientranti nella casistica "Accrediti/Addebiti anche in fattura" hanno ad oggetto il servizio di telefonia vocale (PosteMobile Casa) e anche le 13 "Malfunzionamenti del servizio" si riferiscono a PosteMobile Casa.**

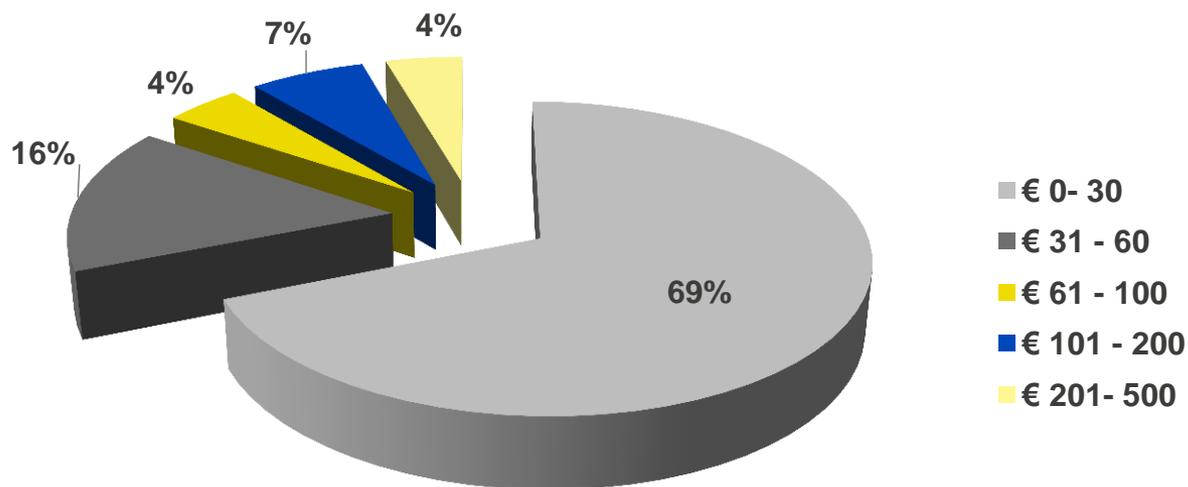


CONCILIAZIONE POSTEPAY POSTEMOBILE 2018

ESITO RIMBORSI

Analizzando il dato economico si riscontrano le seguenti percentuali:

- € 0 – 30: rimborsi pattuiti nel 68%
- € 31 – 60: rimborsi pattuiti nel 4%
- € 61 – 100: rimborsi pattuiti nel 9%
- € 101 – 200: rimborsi pattuiti nel 5%
- € 201 – 500: rimborsi pattuiti nel 14%



CONCILIAZIONE POSTEPAY POSTEMOBILE 2018

DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONE

In base alla discussione delle 53 domande, Altroconsumo, Adoc, Adiconsum e Casa del Consumatore ne hanno discusso un maggior numero.

Delle 53 domande discusse, 21 sono state assegnate secondo un criterio turnario, per le restanti 32 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

| ASSOCIAZIONE | Proprie | Assegnate | |
|----------------------|---------|-----------|----|
| Altroconsumo | 9 | | 9 |
| Adoc | 6 | 2 | 8 |
| Adiconsum | 5 | 1 | 6 |
| Casa del Consumatore | 3 | 3 | 6 |
| Federconsumatori | 4 | | 4 |
| Adusbef | 1 | 3 | 4 |
| UNC | 2 | 1 | 3 |
| AECI | 1 | 2 | 3 |
| Cittadinanzattiva | | 2 | 2 |
| Assoutenti | 1 | 1 | 2 |
| Codacons | | 1 | 1 |
| Acu | | 1 | 1 |
| Udicon | | 1 | 1 |
| Arco | | 1 | 1 |
| Konsumer | | 1 | 1 |
| Legaconsumatori | | 1 | 1 |
| | 32 | 21 | 53 |

Posteitaliane

