

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SERVIZI DI TELEFONIA

RELAZIONE DATI 2019

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 415 domande di cui 51 sono relative al 2019.

Delle 51 domande pervenute, 22 hanno ad oggetto il servizio di telefonia vocale fissa (PosteMobile Casa).

Con riferimento alla valutazione delle domande abbiamo:

- **Ammissibili** 48
- **Inammissibili** 1
- **Annulate** 2

E' stata valutata inammissibile 1 domanda, riguardante il servizio telefonia vocale fissa, in quanto il cliente non aveva presentato reclamo, condizione necessaria per accedere alla procedura; sono state annullate 2 domande, riguardanti la carta SIM PosteMobile, in quanto i clienti, sono rimasti soddisfatti dalla soluzione del reclamo riesaminato.

Confrontando le domande pervenute nel 2019 rispetto al 2018 (64), **registriamo una diminuzione del 20%**

Delle 51 domande pervenute, 22 sono state assegnate secondo un criterio turnario, per le restanti 29 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

Le domande discusse nel 2019 sono state 52 (4 pervenute nel 2018): l'83% (43) è stato discusso e il 17% (9) è ancora in attesa.

Delle 52 domande discusse l'81% (35) è stato chiuso positivamente mentre il restante 19% (8) si è concluso con un mancato accordo in quanto i clienti non hanno accettato la proposta formulata.

L'Associazione che ha **discusso un maggior numero di domande** è stata Altroconsumo (7), seguita da Federconsumatori (6), Adiconsum (5) e Adoc (4).

Il tempo medio di risoluzione delle controversie è stato di 47 giorni circa: un aumento del 34% rispetto al 2018 (35 gg).

Prendendo in esame la **Regione che ha presentato un maggior numero di domande** abbiamo la Lombardia (11) seguita dalla Sicilia (10) e dal Lazio (7).

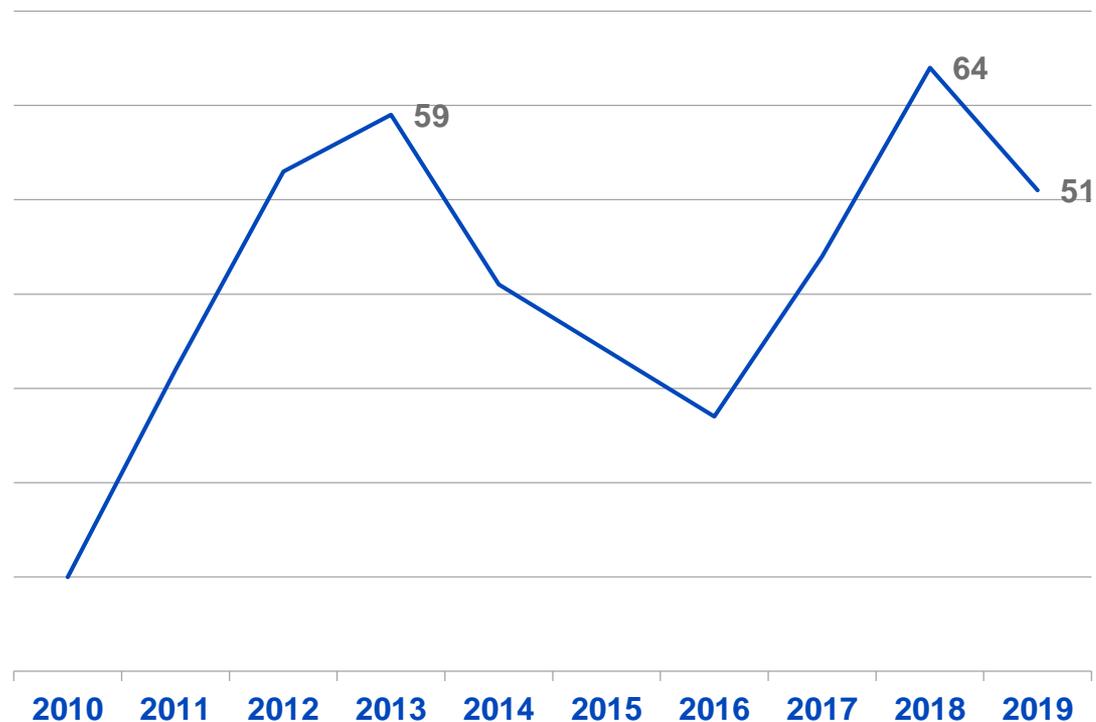
Infine, con riferimento all'analisi della quantificazione economica degli importi riconosciuti, **il rimborso per l'anno in esame è stato pari a € 2.358,31.**

CONCILIAZIONE POSTEPAY POSTEMOBILE 2019

DOMANDE PERVENUTE

Analizzando il dato frazionato 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



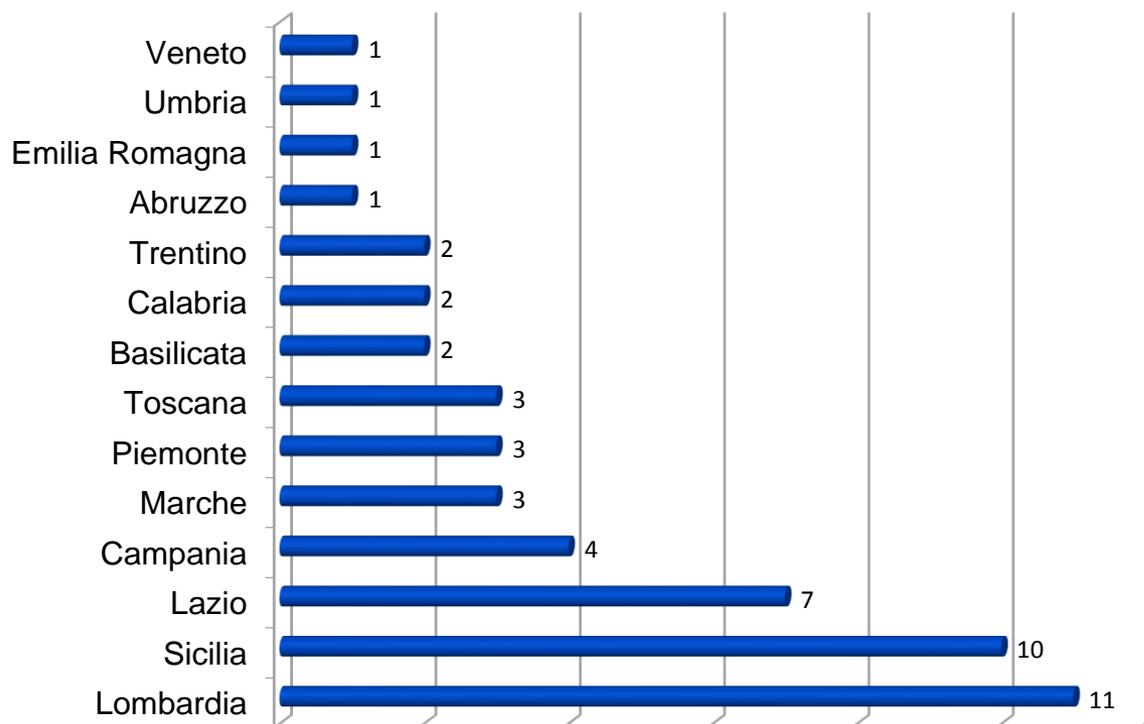
Confrontando le domande pervenute nel 2019 rispetto al 2018, registriamo una **diminuzione del 20%**.

CONCILIAZIONE POSTEPAY POSTEMOBILE 2019

DOMANDE SUDDIVISE PER REGIONI

Prendendo ad esame, la Regione che ha presentato un maggior numero di domande abbiamo la Lombardia (11) seguita dalla Sicilia (10) e dal Lazio (7).

Regione	N.
Lombardia	11
Sicilia	10
Lazio	7
Campania	4
Marche	3
Piemonte	3
Toscana	3
Basilicata	2
Calabria	2
Trentino	2
Abruzzo	1
Emilia Romagna	1
Umbria	1
Veneto	1
Totale	51



CONCILIAZIONE POSTEPAY POSTEMOBILE 2019

DOMANDE PERVENUTE ASSEGNATE – DOMANDE PERVENUTE DA ASSOCIAZIONE

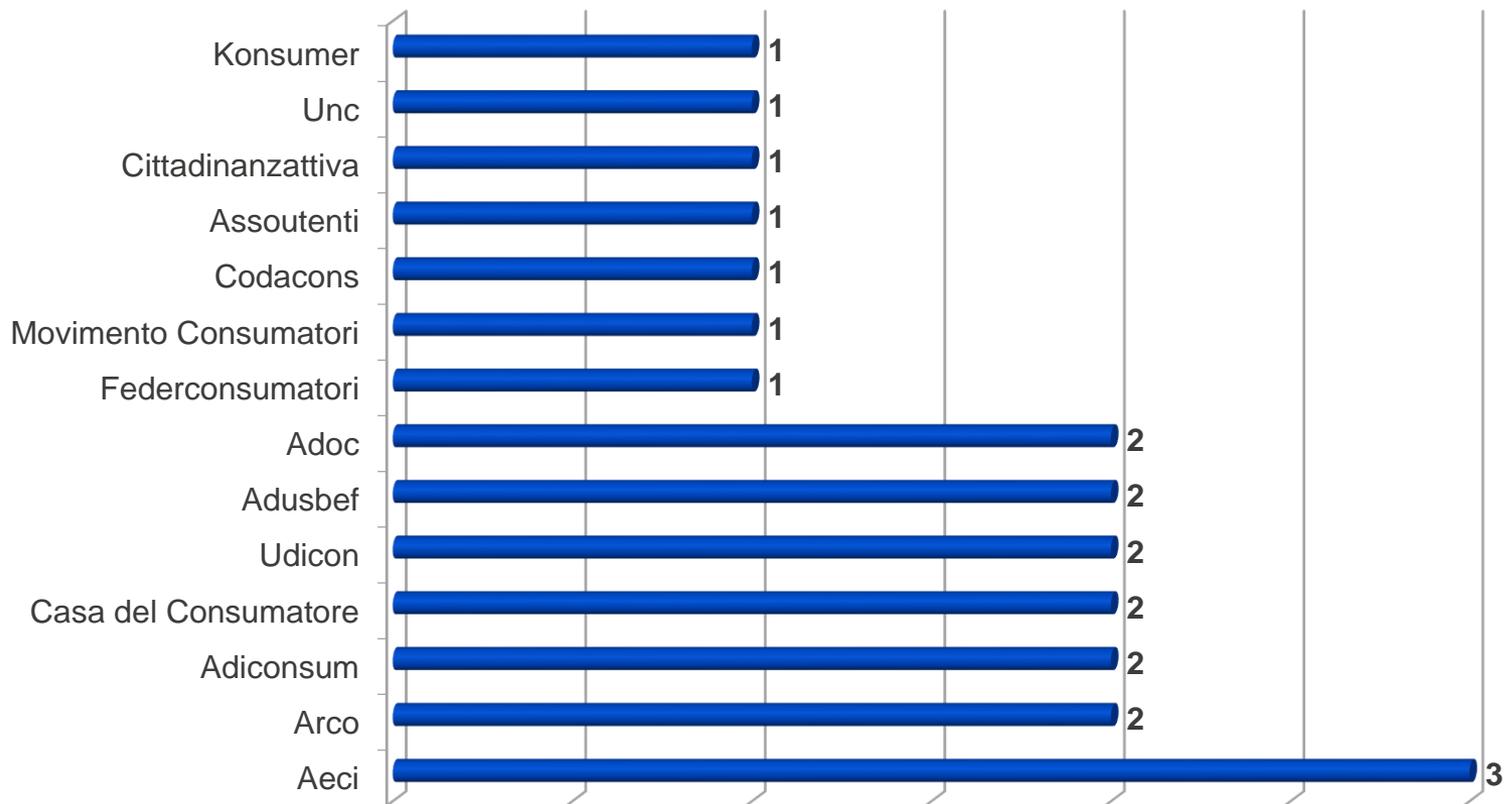
Delle 51 domande pervenute, 22 sono state assegnate secondo un criterio turnario, per le restanti 29 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

Assegnate		da Associazione	
Aeci	3	Altroconsumo	9
Arco	2	Federconsumatori	6
Adiconsum	2	Adiconsum	3
Casa del Consumatore	2	Unc	2
Udicon	2	Adoc	2
Adusbef	2	Cittadinanzattiva	2
Adoc	2	Udicon	1
Federconsumatori	1	Adusbef	1
Movimento Consumatori	1	Legaconsumatori	1
Codacons	1	Assoutenti	1
Assoutenti	1	Ctcu	1
Cittadinanzattiva	1		
Unc	1		
Konsumer	1		
Totale	22	Totale	29

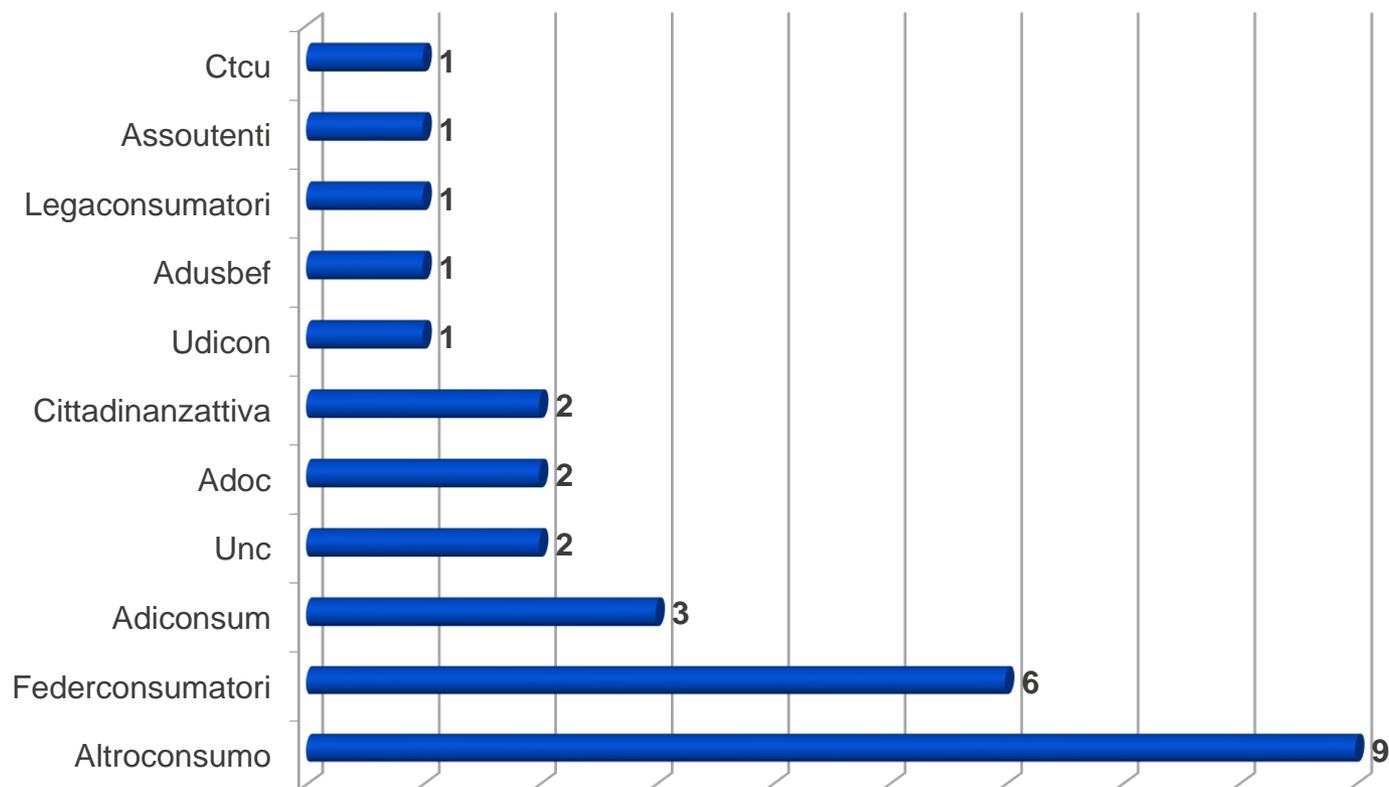
CONCILIAZIONE POSTEPAY POSTEMOBILE 2019

DOMANDE PERVENUTE ASSEGNATE – DOMANDE PERVENUTE DA ASSOCIAZIONE

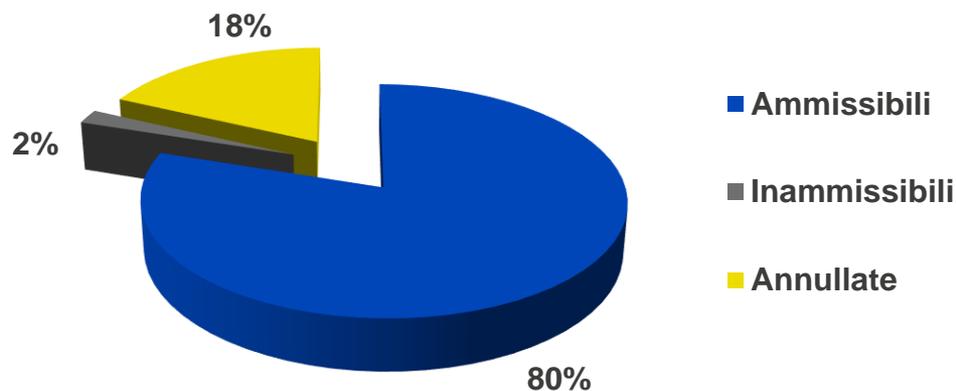
Assegnate



da Associazione



Delle 51 domande pervenute, il 76% è stato valutato ammissibile alla procedura (40), il 2% non ammissibile (1) il 4% annullato (2).



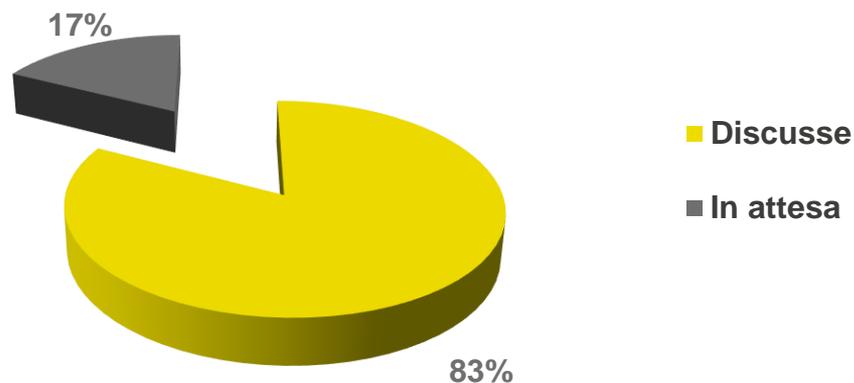
CONCILIAZIONE POSTEPAY POSTEMOBILE 2019

TOTALE DOMANDE DISCUSSE

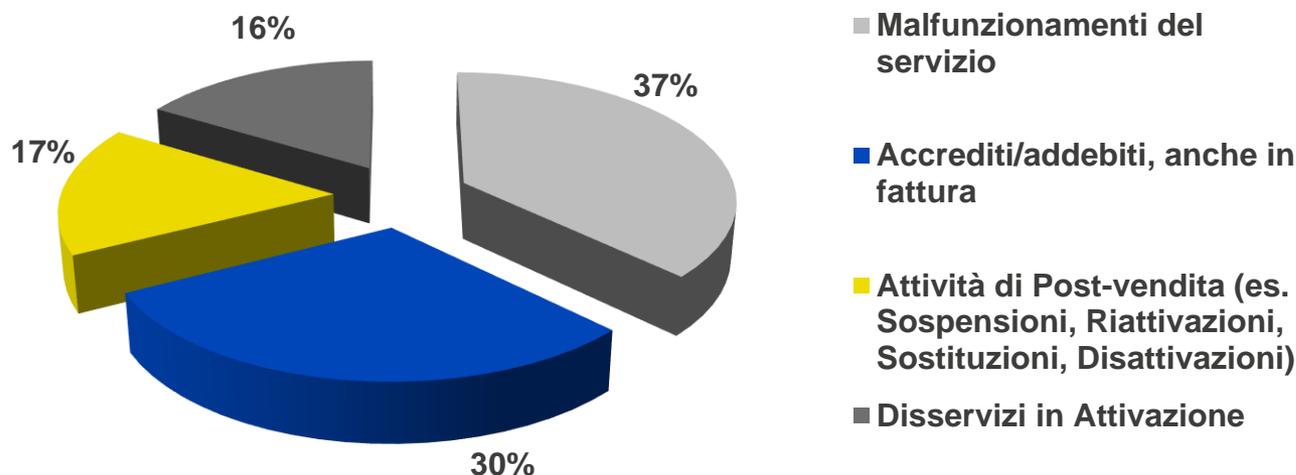
Le domande discusse nel 2019 sono state 52, 39 riferibili all'anno esaminato e 4 pervenute nel 2018.

Delle 52 domande totali l'83% (43) è stato discusso e il 17% (9) è ancora in attesa di discussione.

Il tempo medio di risoluzione delle controversie è stato di 47 giorni circa.



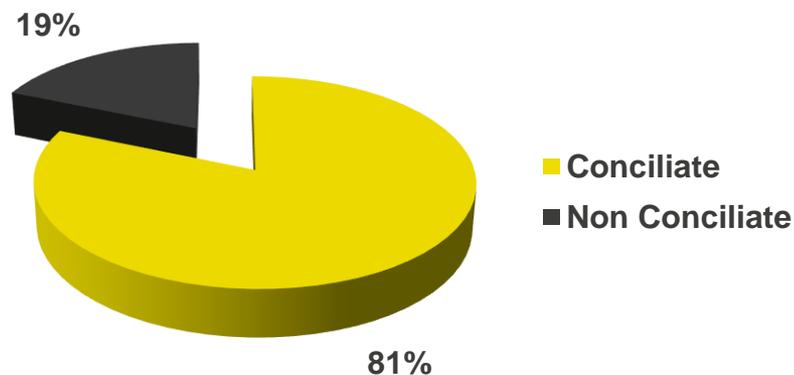
Delle 43 domande discusse: il 37% (16) ha riguardato la casistica **Malfunzionamenti del Servizio**; il 30% (13) **Accrediti/Addebiti anche in fattura**; il 16% (7) **Attività di Post-Vendita**; il 17% **Disservizi in attivazione** (7).



Delle 43 domande discusse, 18 (42%) sono da riferire al servizio di telefonia vocale fissa (PosteMobile Casa) e, relativamente al disservizio lamentato, 9 rientrano nella casistica Malfunzionamenti del servizio, 5 Accrediti/Addebiti anche in fattura e 4 Attività di Post-vendita.

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

- **35 domande**, pari all'**81%**, sono state **chiusse positivamente**
- **8 domande**, pari al **19%** **non hanno trovato un accordo** in quanto **i clienti non hanno accettato la proposta formulata**

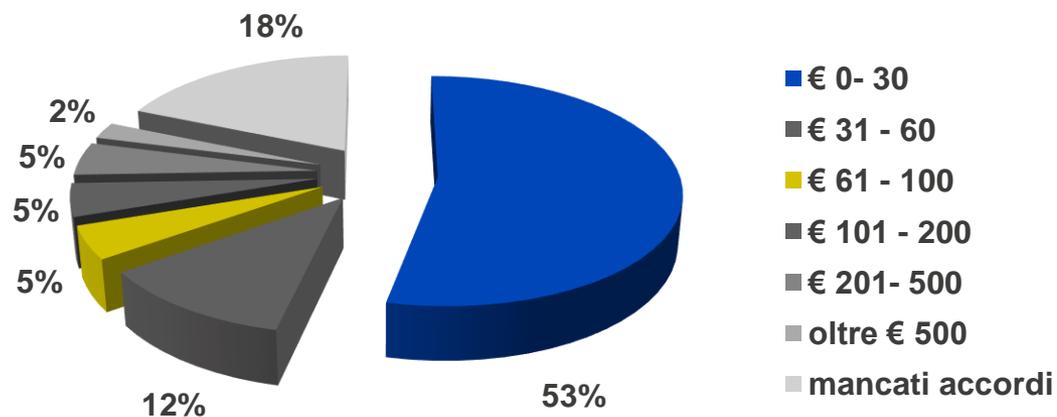


CONCILIAZIONE POSTEPAY POSTEMOBILE 2019

ESITO RIMBORSI

Analizzando gli importi riconosciuti, il rimborso per l'anno in esame è stato pari a €2.358,00 circa, così suddiviso:

➤ € 10 – 30	23 domande
➤ € 31 – 60	5 domande
➤ € 61 – 100	2 domande
➤ € 101 – 200	2 domande
➤ € 201 – 500	2 domande
➤ Oltre € 500	1 domanda
➤ Mancati Accordi	8 domande



CONCILIAZIONE POSTEPAY POSTEMOBILE 2019

DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONE

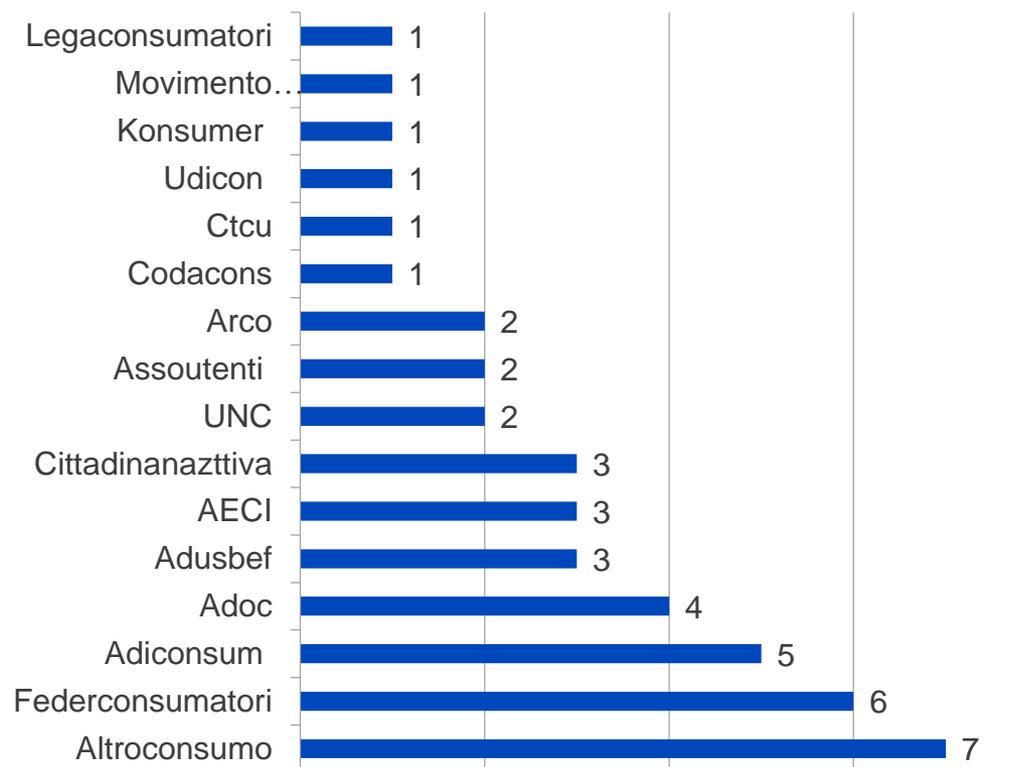
In base alla discussione delle 43 domande, **Altroconsumo**, **Federconsumatori**, **Adiconsum** e **Adoc** ne hanno discusso un maggior numero.

Delle 43 domande discusse, 18 sono state assegnate secondo un criterio turnario, per le restanti 25 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

ASSOCIAZIONE	da Associazione	Assegnate	Totale
Altroconsumo	7	0	7
Federconsumatori	5	1	6
Adiconsum	4	1	5
Adoc	2	2	4
Adusbef	1	2	3
AECI	0	3	3
Cittadinanzattiva	2	1	3
UNC	1	1	2
Assoutenti	1	1	2
Arco	0	2	2
Codacons	0	1	1
Ctccu	1	0	1
Udicon	1	0	1
Konsumer	0	1	1
Movimento Consumatori	0	1	1
Legaconsumatori	1	0	1
	26	17	43

CONCILIAZIONE POSTEPAY POSTEMOBILE 2019

DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONE



Posteitaliane

