

GRUPPO TELECOM ITALIA

Incontro con le Associazioni dei Consumatori

Roma, 1 Febbraio 2007

La Conciliazione Telecom Italia Risultati 2006

Agenda

La Conciliazione: fisso e mobile

- ▶ Risultati 2006: Conciliazione sul fisso e sul mobile

LA CONCILIAZIONE: LE ASSOCIAZIONI FIRMATARIE

**ACU, ADICONSUM, ADOC, ADUSBEF*, ALTRO CONSUMO, ARCO, ASSOUTENTI,
CASA DEL CONSUMATORE, CITTADINANZATTIVA, CODICI, CONFCONSUMATORI, CTCU*
FEDERCONSUMATORI
LEGA CONSUMATORI
MOVIMENTO CONSUMATORI, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**

* Adusbef e CTCU sono firmatarie dell'accordo solo sul mobile

CONCILIAZIONE SUL FISSO: I 12 UFFICI DI SEGRETERIA

• Piemonte/V. D'Aosta –

• **A. Audrito**

• Lombardia/Milano

• **R. Cozzi**

• Veneto/Trentino/Friuli

• **S. Vianello**

• Emilia Romagna/Marche/Umbria

• **P. Montanari**

• Toscana/Liguria

• **A. Cupisti**

• Roma/Lazio

• **A. Carosi**

• Abruzzo/Molise

• **G. Assetta**

• Sardegna

• **E. Cadau**

• Campania/Basilicata

• **D. Cordone**

• Puglia

• **G. De Lucia**

• Calabria

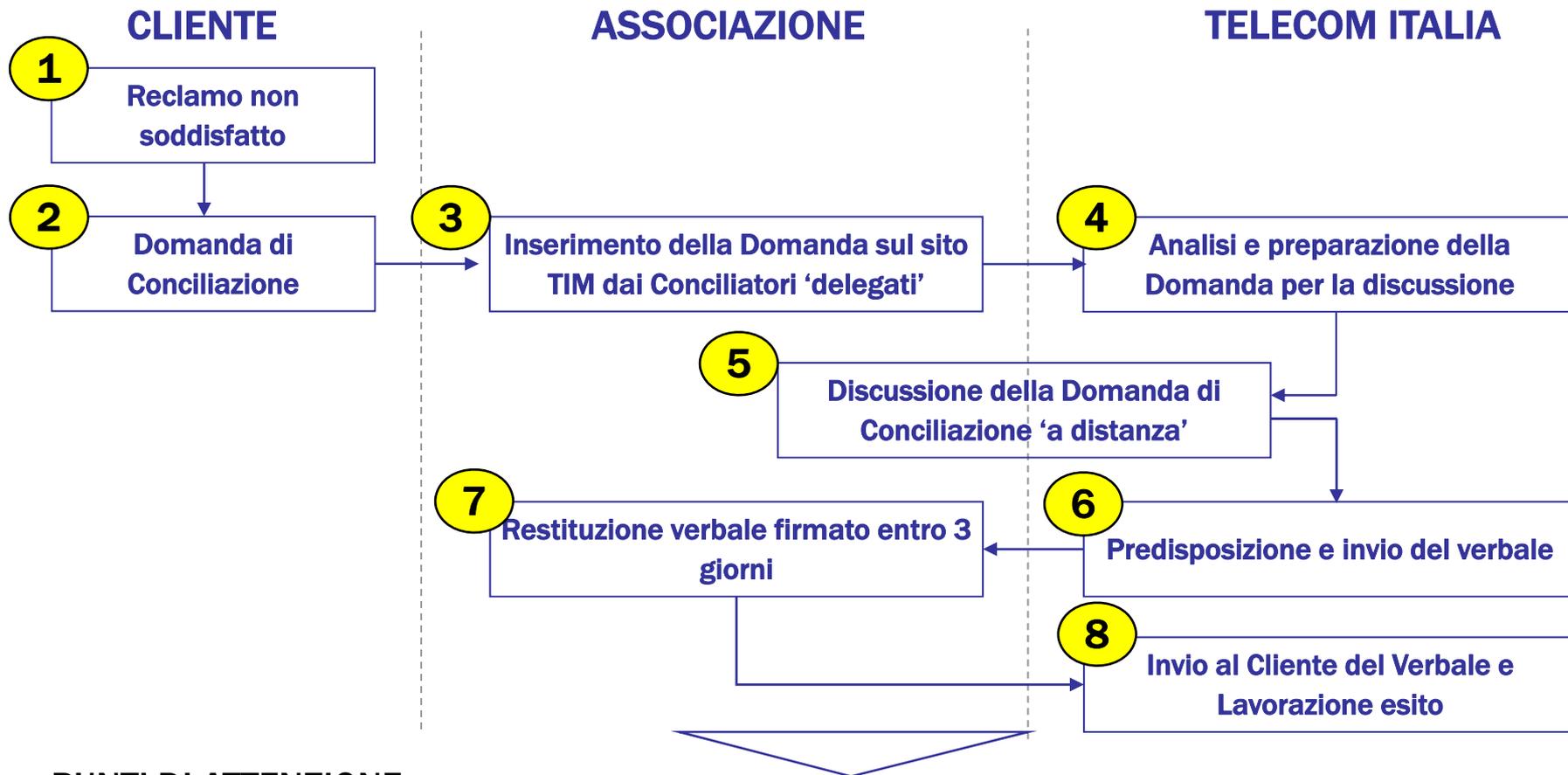
• **U. La Barbera**

• Sicilia

• **G. Manfrè**



CONCILIAZIONE SUL MOBILE: IL PROCESSO



PUNTI DI ATTENZIONE

- Inserimento domanda soltanto tramite sito da parte dei delegati autorizzati da AA.CC.
- Restituzione verbale entro tempi previsti (3 giorni dall'invio)

- ▶ La Conciliazione: fisso e mobile

Risultati 2006: Conciliazione sul fisso e sul mobile

DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2006: PERVENUTE E LAVORATE

FISSO
Totale domande pervenute

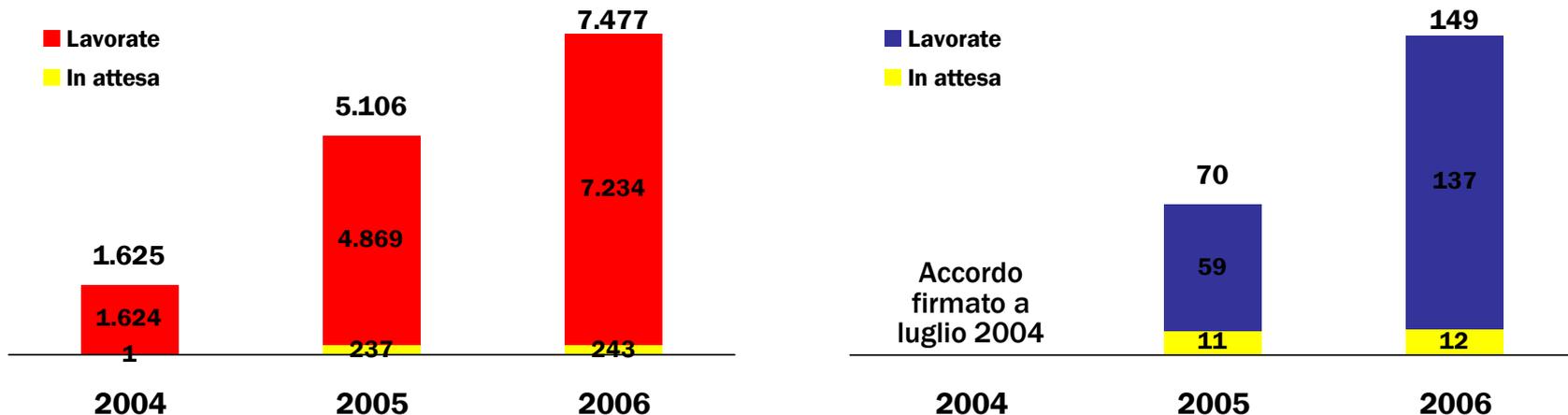
+46%

2006 vs 2005

MOBILE
Totale domande pervenute

+113%

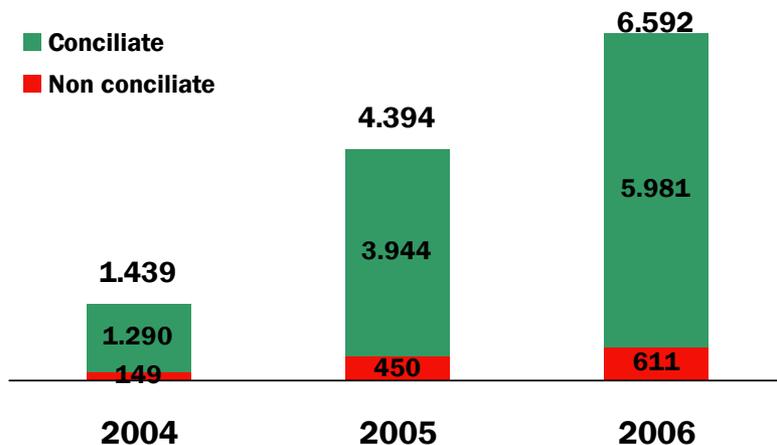
2006 vs 2005



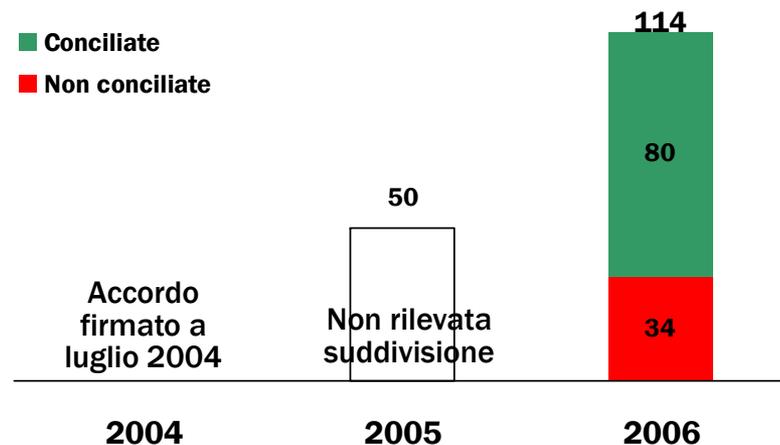
Domande pervenute	1.625	5.106	7.477	-	70	149
di cui lavorate	1.624 ~100%	4.869 ~95%	7.234 ~97%	-	59 ~84%	137 ~92%
discusse	1.439	4.394	6.592	-	50	114
annullate	185	475	642	-	9	23

DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2006: DISCUSSE E CONCILIATE

FISSO
Totale domande discusse



MOBILE
Totale domande discusse



Domande discusse

2004

1.439

2005

4.394

2006

6.592

→ conciliate

1.290

~90%

3.944

~90%

5.981

~91%

→ non conciliate

149

450

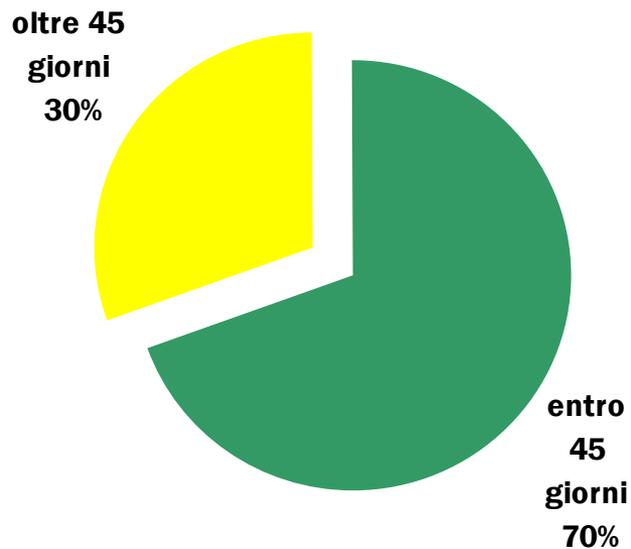
611

Elevata performance quali-quantitativa dello
'strumento' Conciliazione

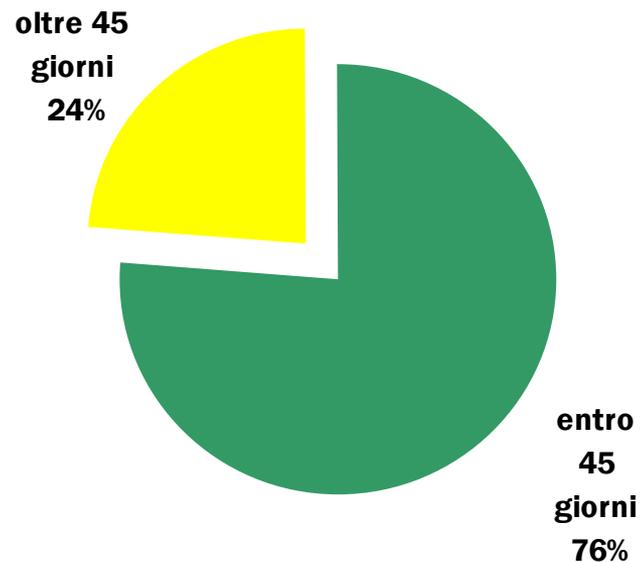
Il valore 70% è riconducibile a importi elevati
oggetto delle conciliazioni mobili

DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2006: TEMPI DI EVASIONE

FISSO



MOBILE



DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2006 - FISSO: TIPOLOGIA DI RECLAMO

Base di riferimento

Totale domande di conciliazione 7.477

Traffico verso numerazioni non geografiche - Internet	1.589	21%
ADSL/Alice	1.406	19%
Traffico verso numerazioni non geografiche - fonia	744	10%
Canoni/noleggio	410	5%
Segnalazione guasto/disservizio	321	4%
Mancata/ritardata esecuzione trasloco	315	4%
Traffico verso numerazioni internazionali - Internet	273	4%
Errata sospensione/cessazione	260	3%
Altro	245	3%
Servizi mai richiesti	213	3%
Ritardata riparazione guasto	209	3%
Traffico non fatturato in precedenza	208	3%
Traffico verso numerazioni internazionali - fonia	169	2%
Mancata/ritardata esecuzione allacciamento	159	2%
Rimborsi/indennizzi	153	2%
CPS/ULL	144	2%
Traffico da mancata/errata applicazione pricing	131	2%

Traffico urbano e interurbano	116	2%
Mancato inserimento in elenco	100	1%
Declassazione/subentro	72	1%
Connessioni Internet	58	1%
Traffico radiomobile	44	1%
Videotelefonia/SMS	30	0%
Mancata/ritardata consegna del prodotto	25	0%
Mancata/ritardata esecuzione cambio numero	20	0%
Traffico da operatore	20	0%
Mancata/ritardata esecuzione subentro	17	0%
Bolletta	11	0%
Traffico Internazionale/899/Internet/0878/892	7	0%
Altro (Noleggi/Rimborsi)	4	0%
Traffico Interurbano	1	0%
Traffico da carte telefoniche	1	0%
Volume di Traffico	1	0%
Cambio Numero	1	0%

DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2006 - MOBILE: TIPOLOGIA DI RECLAMO

Base di riferimento

Totale domande di conciliazione discusse e in attesa 126

Rimborso Anticipo Conversazioni	1
Cessazione linea per morosità	5
Ritardata cessazione	2
Disconoscimento titolarità utenza	1
Ingiunzione di pagamento Tassa di Concessione Governativa	2
Accrediti/Addebiti vari	25
Promozioni/Offerte	9
Domiciliazione bancaria/Carta di credito	1
Documentazione traffico	6
Furto/Smarrimento	1
Tariffazione	5
Traffico	15
Assistenza tecnica/Manutenzione	2
VAS-Servizi a Valore Aggiunto	1
Altro	50

La numerosità del dato 'Altro' è dovuta a casi per il quale il Cliente presenta Domanda di Conciliazione, riconducendola a più cause.

Ad es. un caso Relax viene segnato dal Cliente contemporaneamente come Promozione/Offerta, Traffico, Accrediti/Addebiti vari e 'Altro': un tale caso è stato classificato nella statistica come 'Altro'.

La Conciliazione Telecom Italia – Risultati 2006

DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2006 - FISSO: RIPARTIZIONE TERRITORIALE

Area di segreteria	Regioni	2005			2006		
		Domande di conciliazione	Reclami	Totale domande + reclami	Domande di conciliazione	Reclami	Totale domande + reclami
Torino	Piemonte - Valle d'Aosta	51	1.267	1.318	154	1.636	1.790
Milano	Lombardia	128	2.770	2.898	272	2.800	3.072
Mestre	Trentino Alto Adige - Friuli Venezia Giulia - Veneto	872	1.240	2.112	1.091	1.123	2.214
Bologna	Emilia Romagna - Marche - Umbria	1.053	2.025	3.078	1.712	2.632	4.344
Firenze	Toscana - Liguria	559	1.462	2.021	697	1.248	1.945
Roma	Lazio	772	993	1.765	921	1.115	2.036
Pescara	Abruzzo - Molise	280	300	580	318	510	828
Cagliari	Sardegna	147	218	365	281	235	516
Napoli	Campania - Basilicata	551	246	797	824	218	1.042
Bari	Puglia	180	81	261	312	82	394
Catanzaro	Calabria	207	160	367	280	182	462
Palermo	Sicilia	306	1.190	1.496	615	1.165	1.780
Totale		5.106	11.952	17.058	7.477	12.946	20.423

DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2006: TIPOLOGIA DI CLIENTELA**FISSO**

Area di segreteria	Regione	Domande di conciliazione	di cui Consumer	di cui Business	% Business
Torino	Piemonte - Valle d'Aosta	154	104	50	32,47%
Milano	Lombardia	272	213	59	21,69%
Mestre	Trentino Alto Adige - Friuli Venezia Giulia - Veneto	1.091	860	231	21,17%
Bologna	Emilia Romagna - Marche - Umbria	1.712	1.322	390	22,78%
Firenze	Toscana - Liguria	697	520	177	25,39%
Roma	Lazio	921	745	176	19,11%
Pescara	Abruzzo - Molise	318	235	83	26,10%
Cagliari	Sardegna	281	235	46	16,37%
Napoli	Campania - Basilicata	824	688	136	16,50%
Bari	Puglia	312	265	47	15,06%
Catanzaro	Calabria	280	208	72	25,71%
Palermo	Sicilia	615	496	119	19,35%
Totale		7.477	5.891	1.586	21,21%

MOBILE

Domande di conciliazione 149
di cui business 19
(%) 13%

La Conciliazione Telecom Italia – Risultati 2006

DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2006 - FISSO: RIPARTIZIONE PER ASSOCIAZIONE

<u>Associazione</u>	TOTALE
ACU	3
ADICONSUM	1.946
ADOC	478
ADUSBEF	1
ALTRO CONSUMO	393
ARCO	136
ASSOUTENTI	250
CITTADINANZATTIVA	114
CONFCONSUMATORI	265
FEDERCONSUMATORI	2.128
LEGA CONSUMATORI	242
MOVIMENTO CONSUMATORI	296
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	402
TELECOM ITALIA*	157
UNC	666
Totale	7.477

Nel corso del 2006 è stato firmato l'accordo anche con Casa del Consumatore e Codici

La domanda di conciliazione Adusbef è stata annullata in quanto non firmataria dell'accordo sul fisso

* Di cui 19 in attesa di assegnazione al 31.12.2006; le altre 138 sono state annullate.

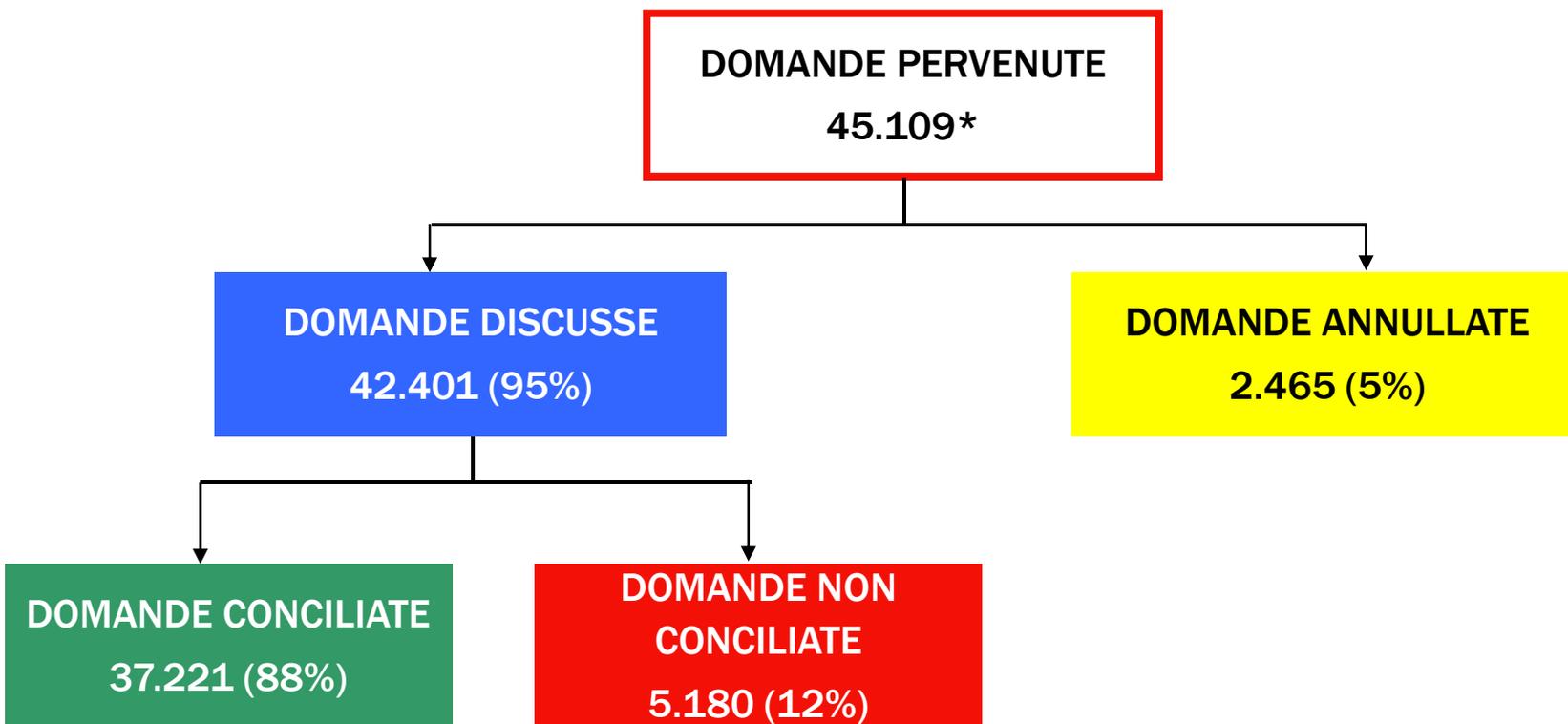
DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2006 - MOBILE: RIPARTIZIONE PER ASSOCIAZIONE

<u>Associazione</u>	TOTALE
ADICONSUM	77
ADOC	2
ALTRO CONSUMO	5
ASSOUTENTI	11
CITTADINANZATTIVA	3
CONFCONSUMATORI	3
CTCU	1
FEDERCONSUMATORI	17
LEGA CONSUMATORI	2
MDC	5
MOVIMENTO CONSUMATORI	9
MOVIMENTO DIFESA CITTADINO	2
UNC	10
TELECOM ITALIA	2
Totale	149

Principali sviluppi della conciliazione mobile del 2006

- Superamento del Formulario del Reclamo Europeo per ridondanza rispetto all'esito dell'ordinario reclamo presentato al 119
- Da una fase pilota con 1 Associazione si è passati all'assegnazione turnaria delle 'orfanelle' tra le Associazioni

RIEPILOGO ATTIVITÀ DI CONCILIAZIONE A FINE 2006 - FISSO



* Alla data del 31.12.2006 sono in attesa 243 domande