

GRUPPO TELECOM ITALIA

Roma, 31 Gennaio 2019

***TIM e le Associazioni dei consumatori
L'Organismo ADR (Alternative Dispute Resolution)
per la Conciliazione paritetica***

Bilancio delle attività 2018

Agata Carosi
LRT.LRC.RR



Rapporti TIM e le Associazioni dei Consumatori

Rapporti Istituzionali



- TIM intrattiene rapporti sistematici con n. 19 Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU appartenenti all'Organismo ADR e n. 3 associazioni firmatarie dell'Accordo Quadro con l'obiettivo di garantire il posizionamento aziendale per le tematiche di interesse per i consumatori-utenti.

Andamento



- Le buone relazioni con le principali associazioni consentono di raggiungere molto spesso l'obiettivo comune di tutela del consumatore-utente seppur nel rispetto dei differenti ruoli.

Organismo ADR



- Sul piano operativo nel corso degli anni la gestione delle Conciliazioni Paritetiche con le associazioni ha ottenuto ottimi risultati che hanno portato alla costituzione dell'**Organismo ADR** secondo i requisiti indicati dalla Direttiva Europea 11/2013 recepita con D. Lgs 130/2015.

L'organismo ADR TIM e AA.CC per la Conciliazione paritetica

Organismo ADR



- **L'Organismo** - istituito su base permanente - offre la possibilità di attivare la Procedura di risoluzione delle controversie cd. ADR (Alternative Disputes Resolution) in via extragiudiziale.
- L'Organismo è iscritto nell'elenco delle ADR riconosciute - istituito dall'AGCom (art. 141 decies) - in quanto in possesso dei requisiti di stabilità, efficienza e imparzialità.

Organo Paritetico di Garanzia



- **L'Organo Paritetico** di Garanzia Unico (Del. AGCom 11/2017/Cons) costituito da n.4 rappresentanti degli operatori TLC (TIM-Fastweb-Vodafone-WindTre) in carica per due anni e da n.4 Associazioni dei Consumatori, nominate annualmente dal CNCU, è **garante** dell'applicazione del protocollo e delle procedure di conciliazione secondo quanto previsto nel D.Lgs. 130/2015.

Protocollo Unitario



- Il **Protocollo Unitario degli Operatori TLC** (TIM-Fastweb-Vodafone-WindTre) riporta le procedure e le indicazioni normative "comuni" da applicare creando una armonizzazione e razionalizzazione generale anche in ottica Consumatore-Utente.

Regolamento di conciliazione



- Il **Regolamento di conciliazione** disciplina le modalità applicative riportate nel Protocollo Unitario adattandolo alle esigenze gestionali aziendali.

L'organismo ADR TIM e AA.CC per la Conciliazione paritetica

**Organismo
ADR**



**Segreteria
Organismo
ADR**



- L'Organismo svolge le attività di conciliazione/negoziations di consumo secondo il **Codice del Consumo (art. 141 bis e ss)** e ad esso fanno capo tutte le attività disciplinate nel Regolamento di conciliazione. Non ha soggettività giuridica ed è dotato di sufficiente autonomia economica per lo svolgimento dei suoi compiti.
- E' dotato di una **Segreteria di direzione** che coordina, per l'Organismo, le attività delle n. 15 Segreterie territoriali, tramite i Segretari di Conciliazione, fornendo loro il supporto organizzativo e tecnico necessario allo svolgimento delle rispettive funzioni ed attività.
- Garantisce l'aggiornamento continuo sui siti web delle informazioni sul funzionamento della procedura e del Regolamento, nonché la pubblicazione del rapporto annuale dell'attività, l'aggiornamento dell'elenco dei conciliatori aziendali e AACC.
- Collabora in stretto rapporto con l'Organo Paritetico di Garanzia Unitario per assicurare lo svolgimento delle attività di conciliazione nel rispetto delle disposizioni
- Promuove iniziative di formazione per i conciliatori
- Presidia la casella pec dell'Organismo
- Presidia e gestisce il sistema CONARB per la gestione dell'attività di conciliazione.
- Provvede all'elaborazione ed invio delle statistiche sull'attività per le AACC oltre che MISE/INVITALIA

Organismo ADR TIM - Associazioni dei Consumatori

Il Regolamento di Conciliazione paritetica dell'Organismo ADR è stato sottoscritto da n. 19 Associazioni dei consumatori riconosciute dal CNCU .

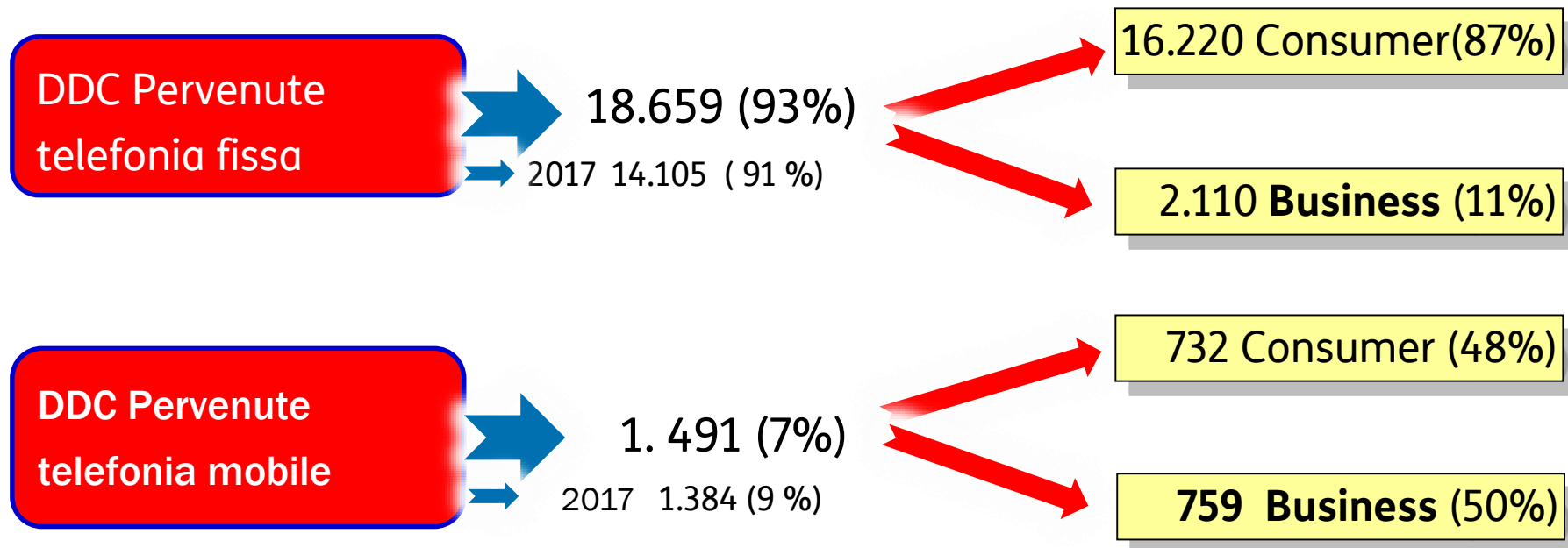
ACU – ADICONSUM – ADOC – ADUSBEP – ALTROCONSUMO – ASSOCONSUM -ASSOUTENTI
CASA DEL CONSUMATORE – CITTADINANZATTIVA – CODACONS – CODICI – CONFCONSUMATORI
CTCU -FEDERCONSUMATORI
LEGA CONSUMATORI – MOVIMENTO CONSUMATORI -MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
U.Di.Con - UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

TIM intrattiene rapporti anche con ARCO , ASDICO e LO SPORTELLO DEL CONSUMATORE di San Marino, firmatari del Regolamento di conciliazione del 2004, anche se Associazioni non iscritte al CNCU.

Domande di Conciliazione Pervenute Anno 2018(*)

TOTALE 20.169 (+ 25.5% rispetto al 2017)

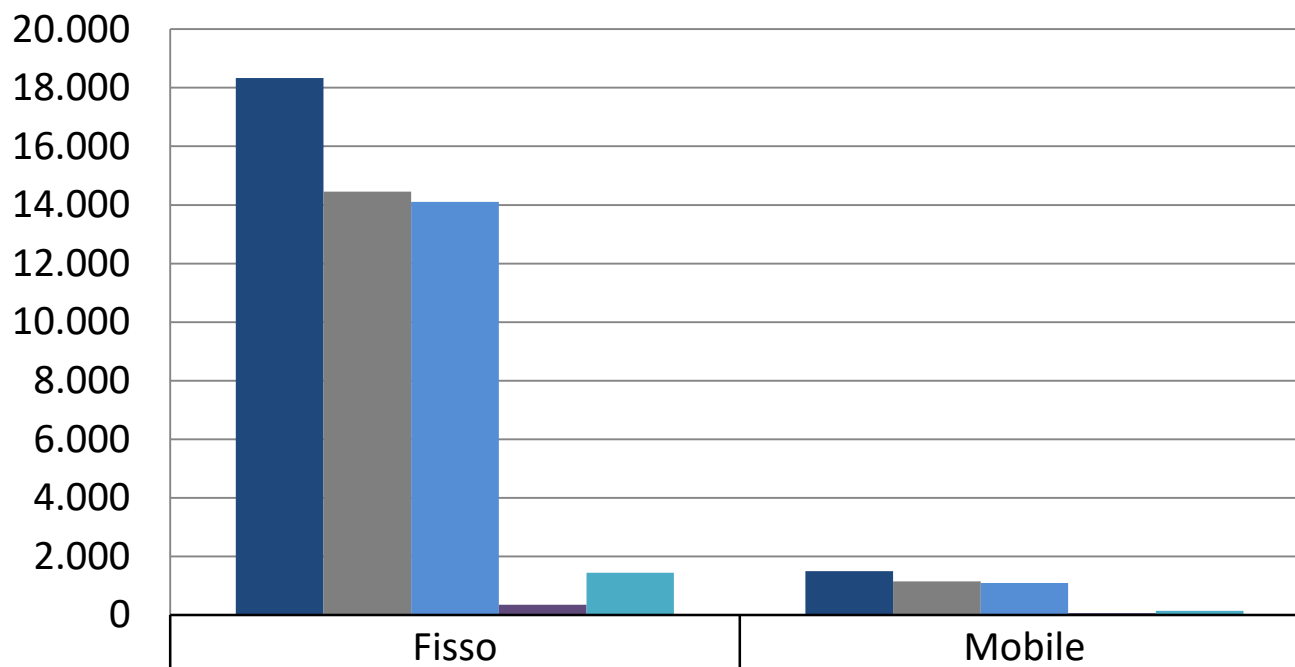
→ 2017 15.489



Reclami pervenuti (censite a sistema) anno 2018 n. 1.000

(*) al 31 Dicembre 2018 erano in attesa di discussione n. 2.979 DDC di cui n. 348 in attesa di assegnazione categoria utenza. Nel 2018 sono state discusse n. 1.370 DDC in attesa al 31 Dicembre 2017

Domande di Conciliazione – FISSO e MOBILE Anno 2018

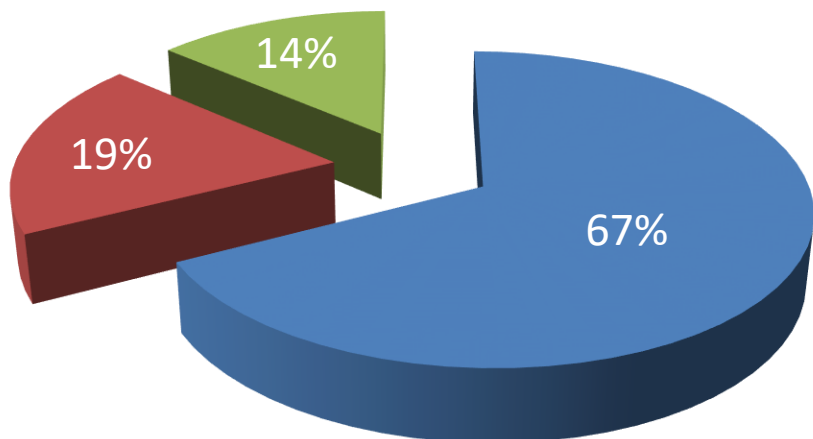


	Fisso	Mobile
■ Pervenute (*)	18.330	1.491
■ Discusse	14.455	1.149
■ Conciliate	14.105	1.085
■ Non Conciliate	349	64
■ Annullate	1.441	145

(*) al pervenuto sono da sommare n. 348 DDC in attesa assegnazione categoria utenza

Tempi di lavorazione delle domande di conciliazione

2017



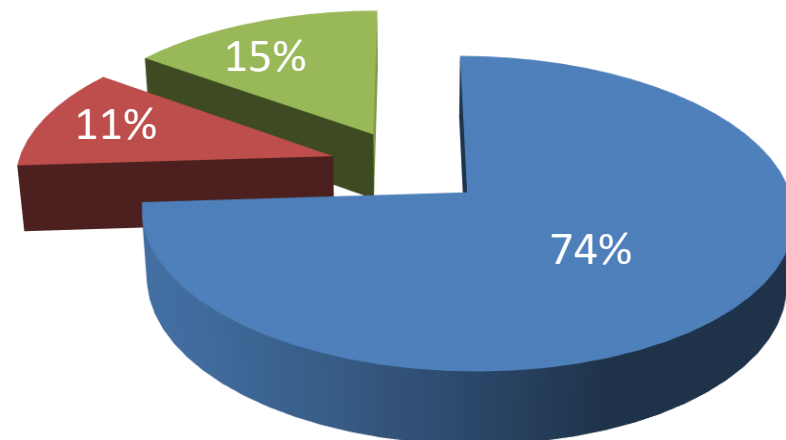
- Entro 45 giorni
- Tra 45 e 90 giorni
- Oltre 90 giorni

- **I tempi di lavorazione sono aumentati rispetto al 2016 causa l'incremento (11%)**
- **86% delle DDC discusse entro 90**

Punto di attenzione

Nel 2018 non potranno essere chiuse domande di conciliazione oltre i 90 giorni

2018



- Entro 60 giorni
- Tra 60 e 90 giorni
- Oltre 90 giorni

- **I tempi di lavorazione delle domande di conciliazione sono aumentati rispetto al 2017 causa il notevole incremento (25%)**
- **85% delle DDC discusse entro 90 giorni**

Punto di attenzione

Nel 2019 tutte le domande di conciliazione dovranno essere lavorate entro i 90 gg

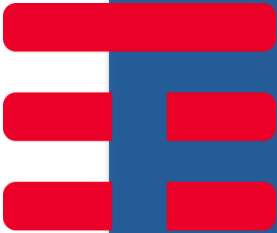
Rapporti con le AA.CC e Organismo ADR
Agata Carosi

Domande di Conciliazione gestite dalle AACC 2017 e 2018

Associazione	2017 TOT 15.489	2018 TOT 20.169
ACU	128 (1%)	122 (0,60%)
ADICONSUM	2.828 (18%)	4.203 (20,84%)
ADOC	890 (6%)	1.341 (6,65%)
ADUSBEF	13 (0)	24 (0,12%)
ALTROCONSUMO	2.542 (16%)	2.662 (13,20%)
ARCO	44 (0)	70 (0,35%)
ASDICO	4 (0)	4 (0,02%)
ASSOCONSUM	12 (0)	6 (0,03%)
ASSOUTENTI	328 (2%)	372 (1,84%)
CASA DEL CONSUMATORE	101 (1%)	168 (0,83%)
CITTADINANZATTIVA	84 (1%)	66 (0,33%)
CODACONS	422 (3%)	480 (2,38%)
CODICI	195 (1%)	248 (1,23%)
CONFCONSUMATORI	334 (2%)	438 (2,17%)
CTCU	418 (3%)	506 (2,51%)
FEDERCONSUMATORI	4.419 (28%)	5.960 (29,55%)
LEGA CONSUMATORI	568 (4%)	758 (3,75%)
MOVIMENTO CONSUMATORI	587 (4%)	689 (3,42%)
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	269 (2%)	309 (1,53%)
SPORTELLI CONSUMATORI	6 (0)	6 (0,03%)
TELECOM	92 (0)	92 (0,46%)
U.DI.Con	147 (1%)	145 (0,7»%)
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	1.031 (7%)	1.500 (7,44%)

Domande di Conciliazione Tipologia di reclamo – Top Ten 2018

TIPOLOGIA di RECLAMO	TOT 20.169
TOTALE DOMANDE TOP TEN	16.515 (82%)
1. Mancata/ritardata/errata cessazione linea/servizi	5.678 (28%)
2. Attivazione servizi non conforme	4.985 (25%)
3. Attivazione promozioni/offerte servizi mai richiesti	1.383 (7%)
4. Ritardata riparazione guasto/disservizio linea/dati	964 (5%)
5. Costi di recesso	963 (5%)
6. Costi di disattivazione	789 (4%)
7. Ritardata/mancata/errata attivazione servizio ADSL	495 (2%)
8. Guasti ripetuti	436 (2%)
9. Mancata/ritardata/errata esecuzione trasloco	412 (2%)
10. Ritardato/mancato/errato rimb/indenn/antic	410 (2%)



 **TIM**

The TIM logo is located in the bottom right corner of the blue area. It consists of a red icon on the left, which is a stylized representation of the letters 'TIM' formed by three horizontal bars of varying lengths, followed by the word 'TIM' in a bold, white, sans-serif font.