



GRUPPO TIM

# Conciliazione Paritetica

Focus sui numeri 2015-2019



Roma, Aprile 2020

RW.ACP.CP



# Indice



## Cenni sulla Conciliazione Paritetica in TIM

La **Procedura di Conciliazione** tra **TIM** e le **Associazioni dei Consumatori**, applica il modello di “Conciliazione Paritetica” in conformità alle Raccomandazioni Europee, nel rispetto del **Codice delle Comunicazioni Elettroniche** e del **Codice del Consumo** ed in attuazione della **Direttiva 2013/11/UE (direttiva sulle ADR per i consumatori)** sulla risoluzione alternativa delle controversie sorte tra un professionista ed un consumatore.



# I rapporti con le Associazioni e il Protocollo 2020



TIM intrattiene oggi  
Rapporti sistematici con 19  
Associazioni dei Consumatori  
iscritte al CNCU e appartenenti  
**all'Organismo ADR;**

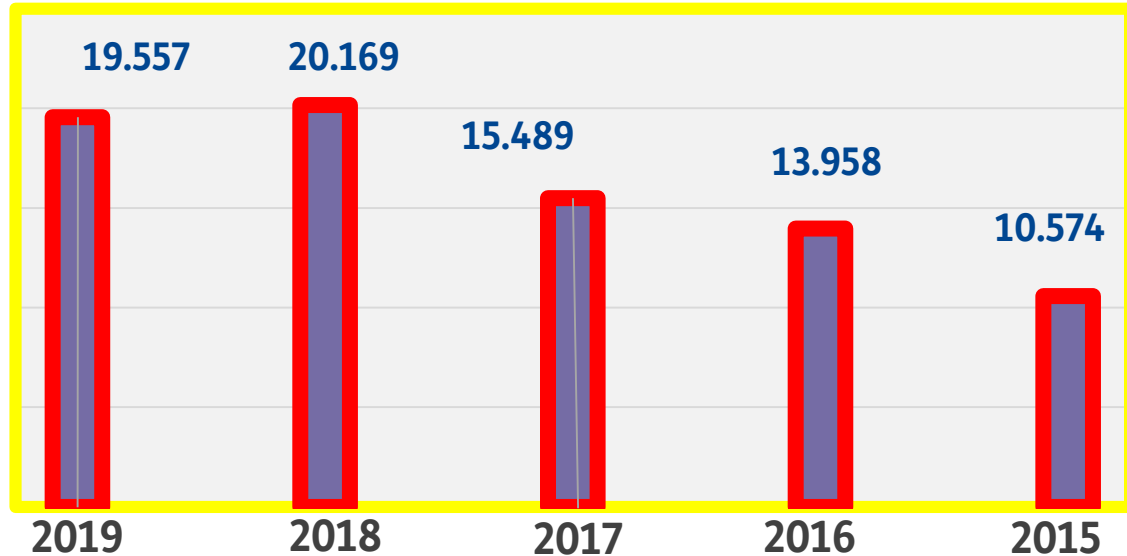


TIM ha siglato a **Febbraio 2020** un  
**nuovo Protocollo di collaborazione**  
con 6 Associazioni: **Adoc,**  
**Cittadinanzattiva, Federconsumatori,**  
**Codacons, Adiconsum,**  
**U.di.con**



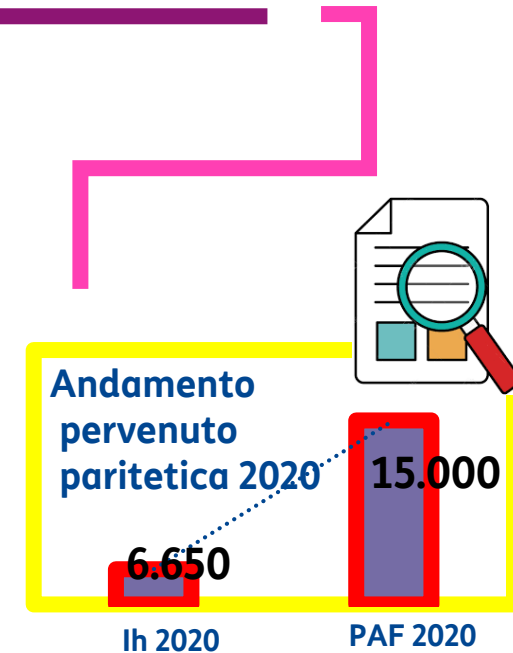
TIM ha avviato da Maggio un canale  
nuovo per la gestione dei Reclami  
presentati dalle **Associazioni dei  
Consumatori firmatarie** l'accordo  
affiancando un servizio alternativo e  
preventivo alla **gestione della  
Conciliazione Paritetica**

## Trend Conciliazioni Paritetiche AACC - 2015 -2019

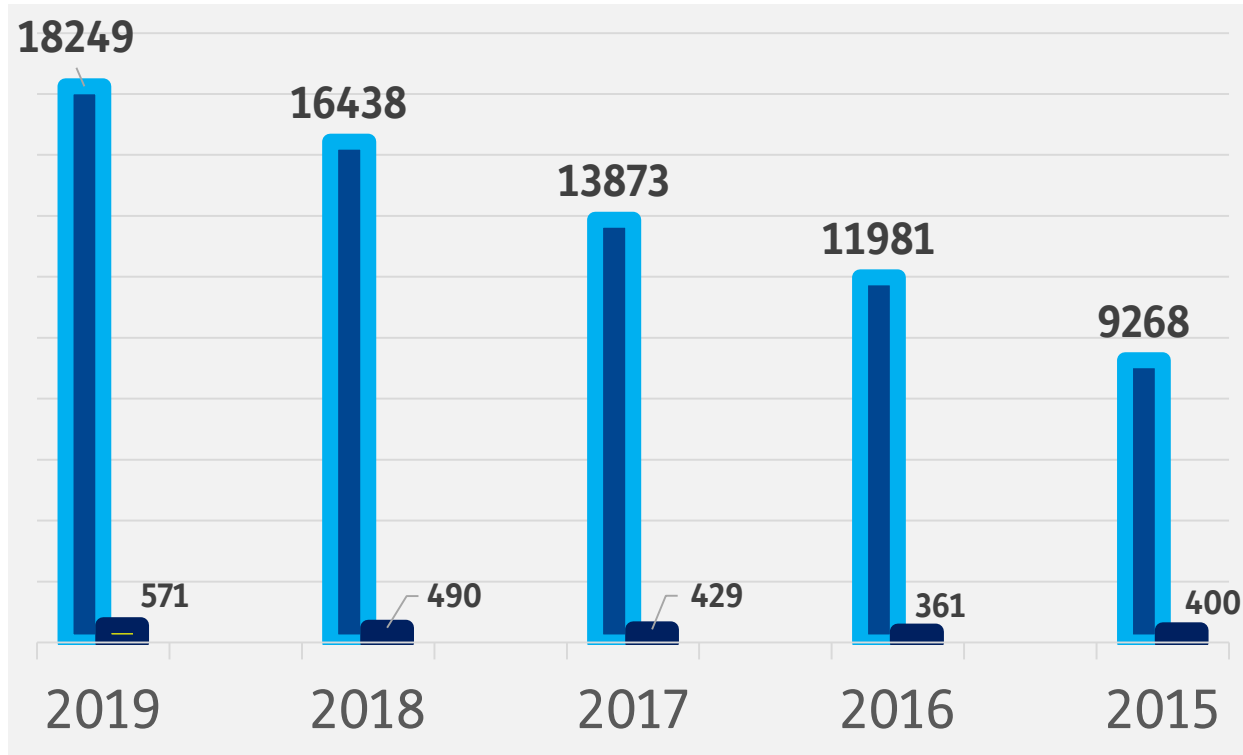


### Il Trend

Nel corso degli anni si apprezza un costante incremento delle metriche legate alle Domiciliazioni pervenute. **Tuttavia nel 2020 dove dobbiamo considerare un IQ partito a rilento per effetto della pandemia ipotizziamo una proiezione incrementale a chiusura anno con numeri più elevati ma in decremento sul 2019.**

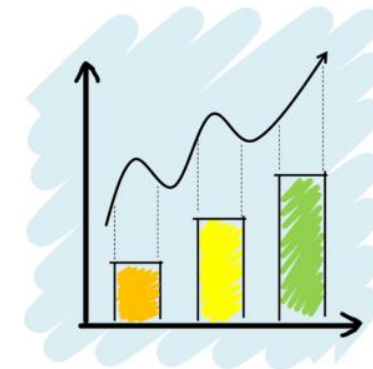


## La % delle pratiche chiuse positivamente



## Il Trend

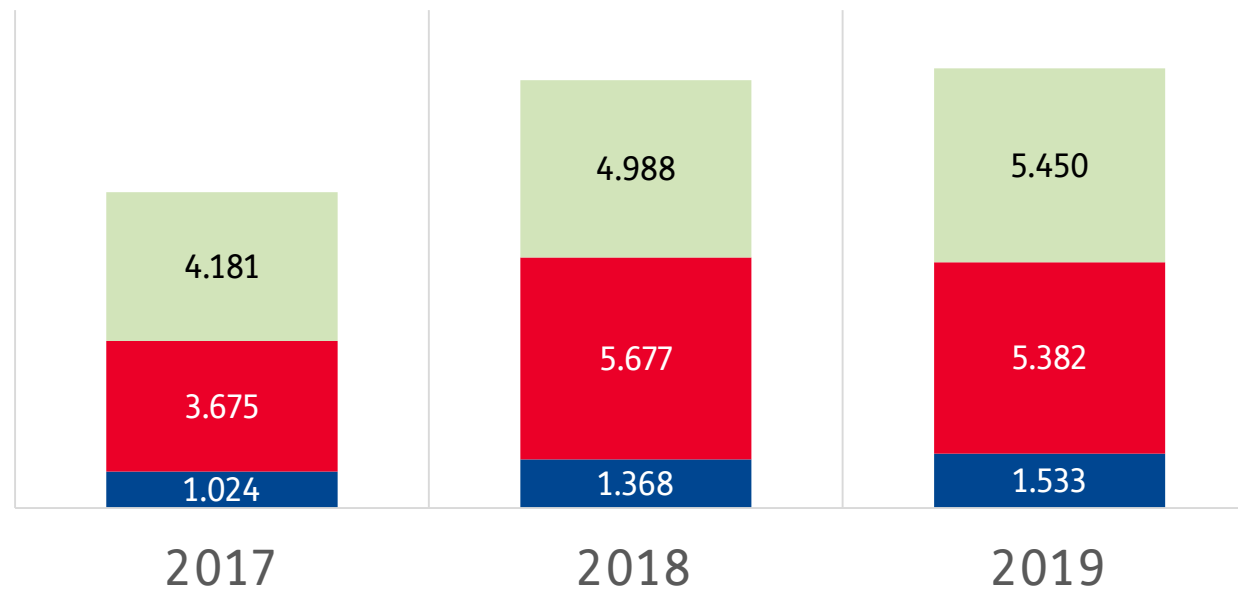
I trend delle pratiche conciliate cresce con una percentuale di pratiche chiuse positivamente pari al **97%**



## Le tipologie di contenzioso

Stabili le casistiche di contenzioso più rilevanti lavorate nell'ultimo triennio

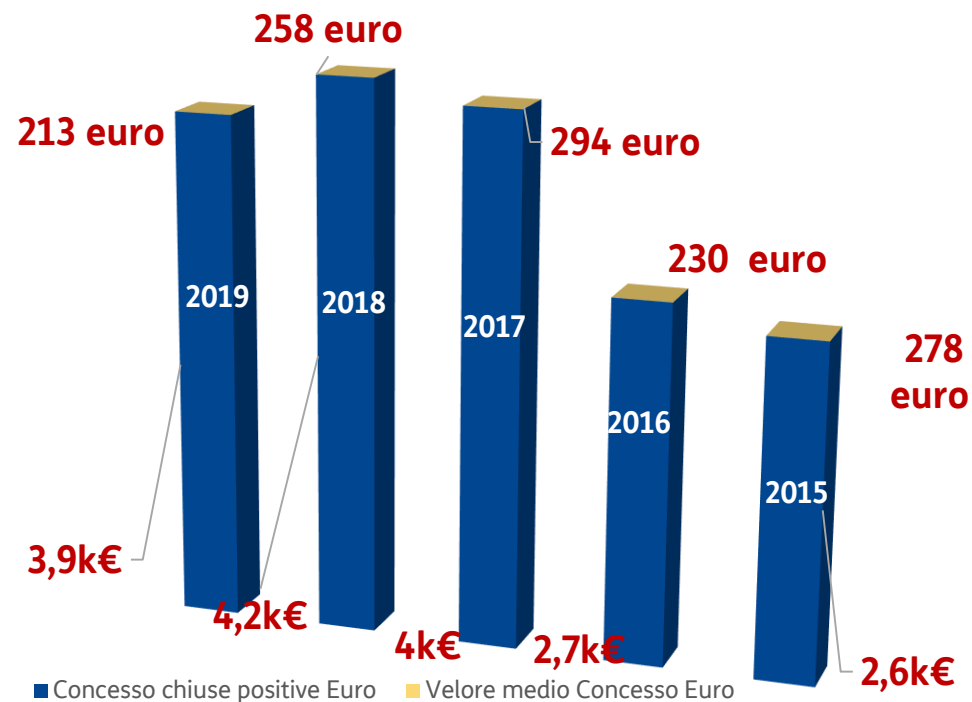
- Attivazione Servizi non Conformi
- Mancata/ritardata cessazione linea/servizi
- Attivazione Promozioni/offerte/servizi mai Richiesti



## Il taglio del valore medio

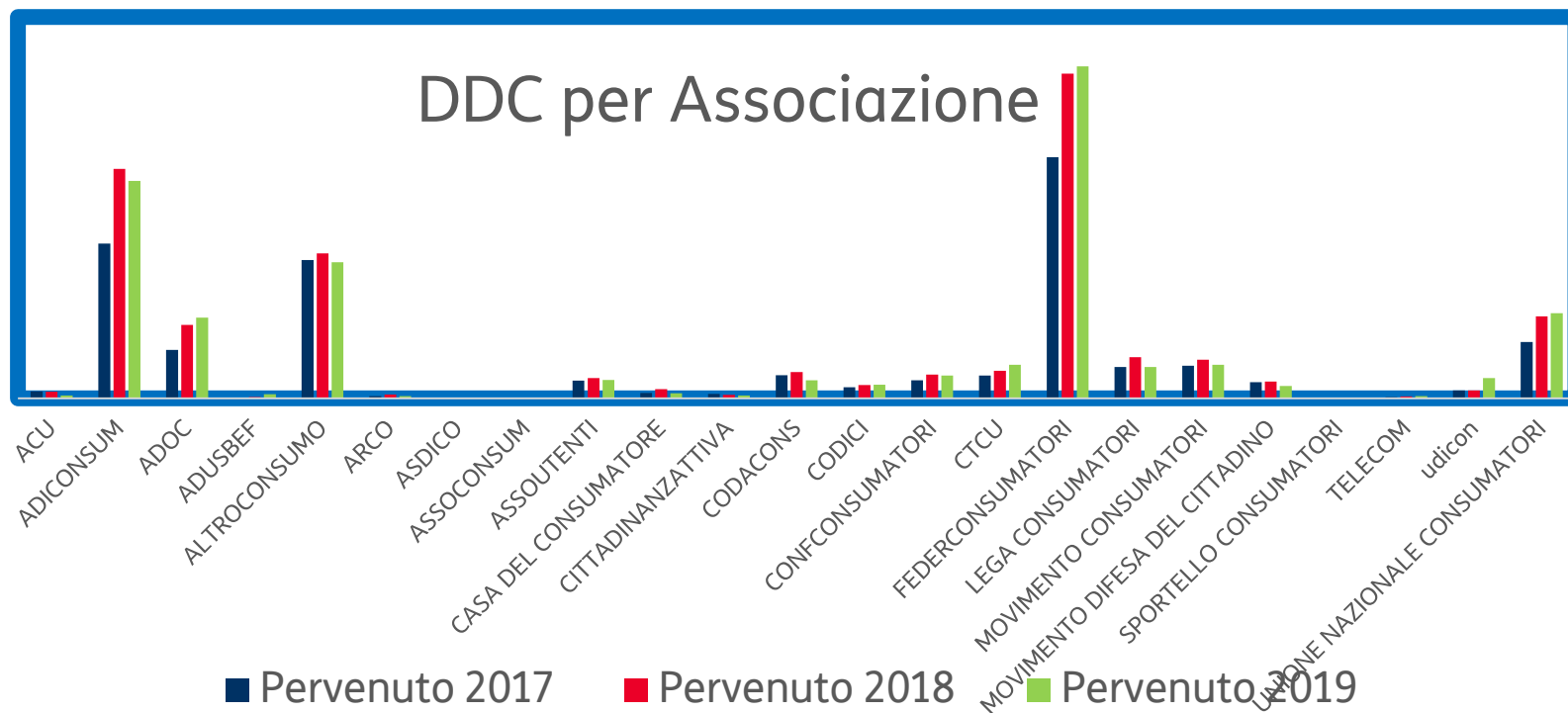


Nel corso degli ultimi due anni si apprezza un **incremento degli importi complessivi erogati sulla paritetica** legati all'aumento delle pratiche gestite. Al contempo si rileva una **flessione del valor medio indennizzato** al cliente



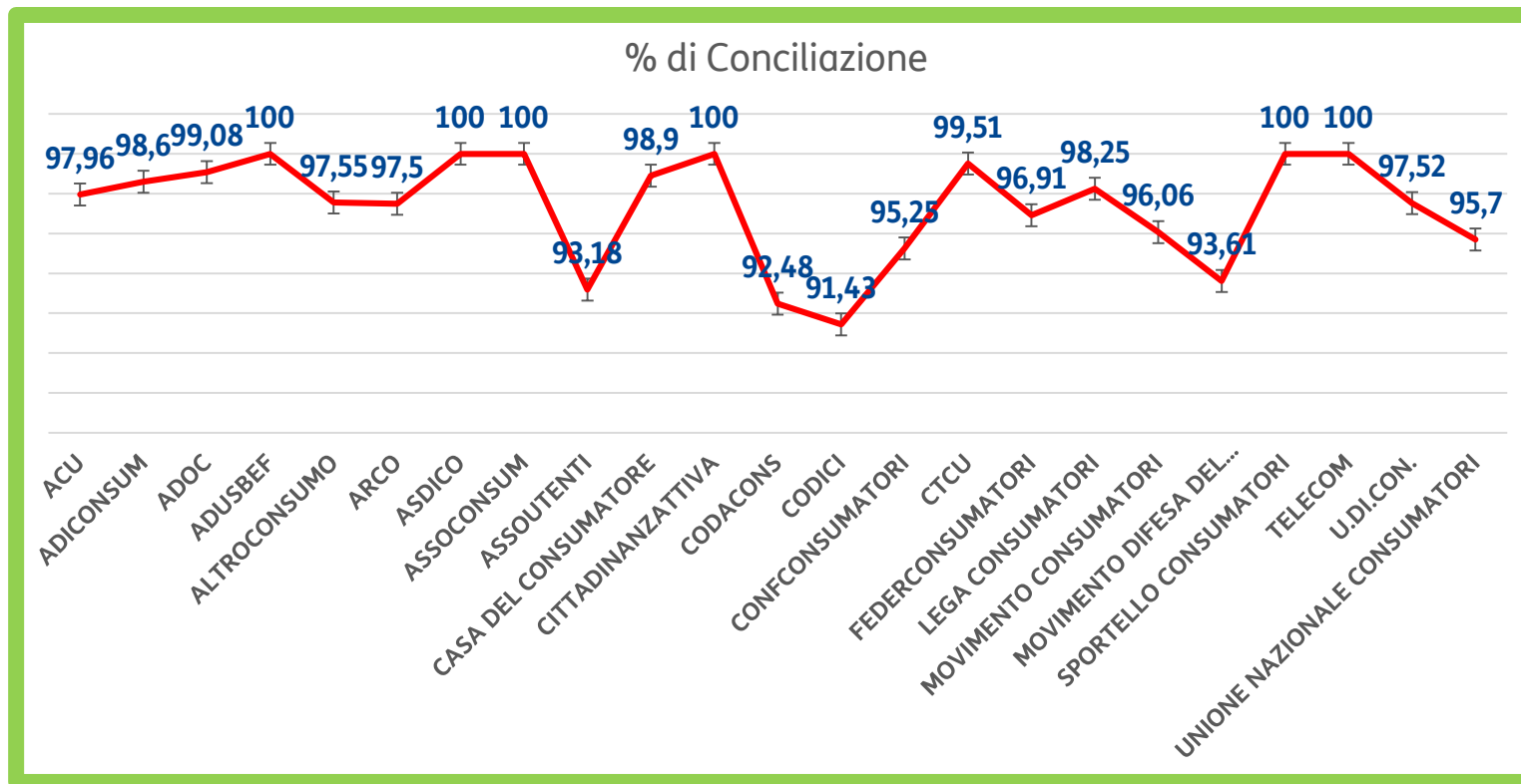


In evidenza il pervenuto di domande di conciliazione TIM per Associazione che conferma su **Federconsumatori**, **Altroconsumo**, **Adiconsum** le numeriche più elevate sul triennio 2017-2018-2019



Associazioni	Pervenuto 2017	Pervenuto 2018	Pervenuto 2019
ACU	130	121	53
ADICONSUM	2843	4212	3994
ADOC	892	1350	1481
ADUSBEF	13	24	79
ALTROCONSUMO	2542	2662	2496
ARCO	44	70	41
ASDICO	4	4	6
ASSOCONSUM	12	6	4
ASSOUTENTI	329	371	336
CASA DEL CONSUMATORE	101	172	95
CITTADINANZATTIVA	84	66	54
CODACONS	425	482	332
CODICI	203	248	250
CONFCONSUMATORI	335	438	422
CTCU	418	506	617
FEDERCONSUMATORI	4426	5962	6095
LEGA CONSUMATORI	576	758	574
MOVIMENTO CONSUMATORI	600	711	615
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	298	309	229
SPORTELLI CONSUMATORI	6	6	3
TELECOM	26	38	40
udicon	147	145	372
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	1035	1506	1561

In evidenza la **percentuale media di conciliazione** per le diverse Associazioni che evidenzia una media del 97% di chiusura positiva della conciliazione sulle pratiche discusse



ASSOCIAZIONI CONSUMATORI	% Concil.
ACU	97,96
ADICONSUM	98,6
ADOC	99,08
ADUSBEF	100
ALTROCONSUMO	97,55
ARCO	97,5
ASDICO	100
ASSOCONSUM	100
ASSOUTENTI	93,18
CASA DEL CONSUMATORE	98,9
CITTADINANZATTIVA	100
CODACONS	92,48
CODICI	91,43
CONFCONSUMATORI	95,25
CTCU	99,51
FEDERCONSUMATORI	96,91
LEGA CONSUMATORI	98,25
MOVIMENTO CONSUMATORI	96,06
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	93,61
SPORTELLI CONSUMATORI	100
TELECOM	100
U.DI.CON.	97,52
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	95,7