

Conciliazioni - Attività

Anno 2018



Le Associazioni dei Consumatori aderenti al Protocollo

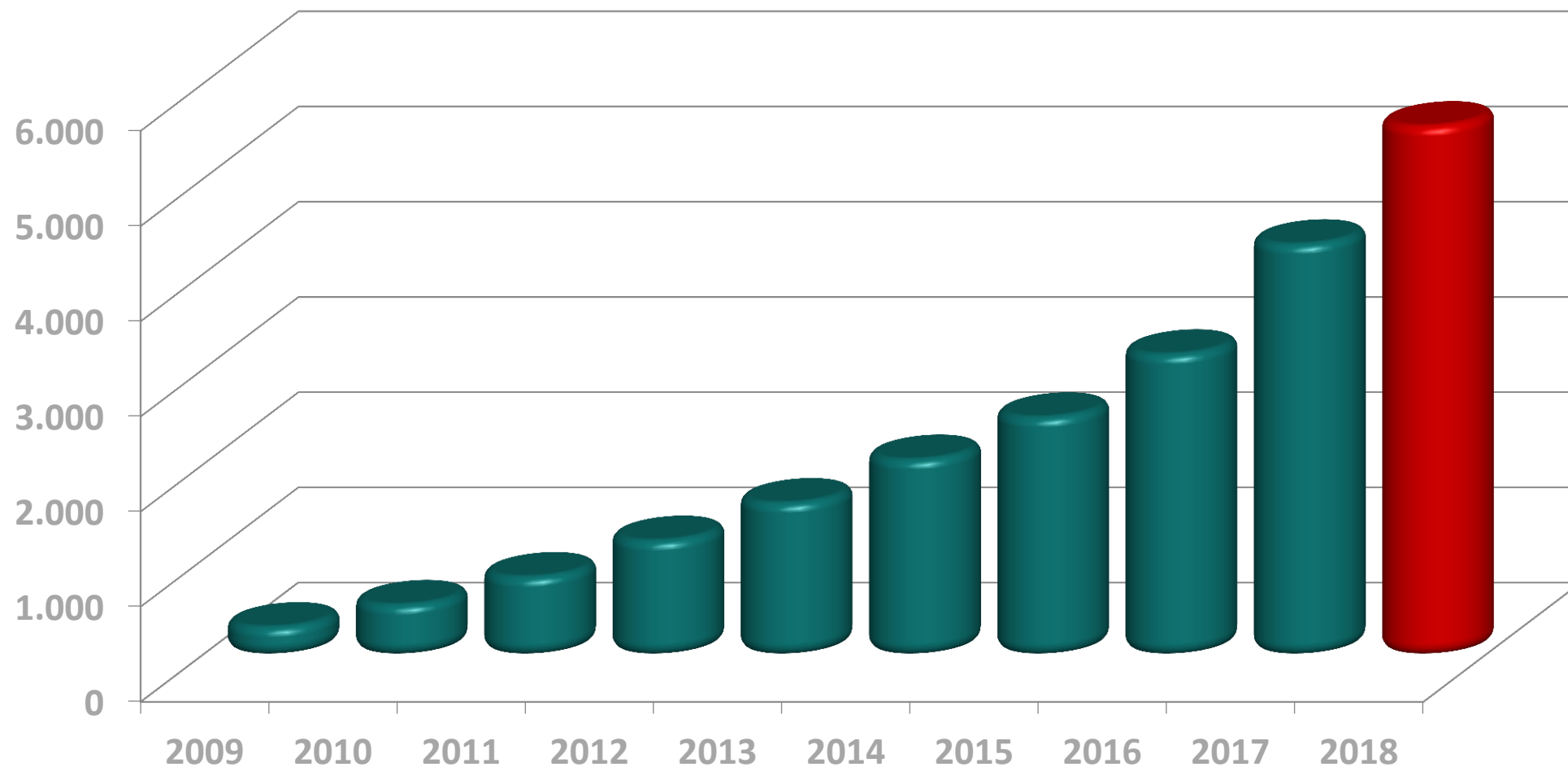


Conciliatori Trenitalia

Apertura nuove Sedi Territoriali

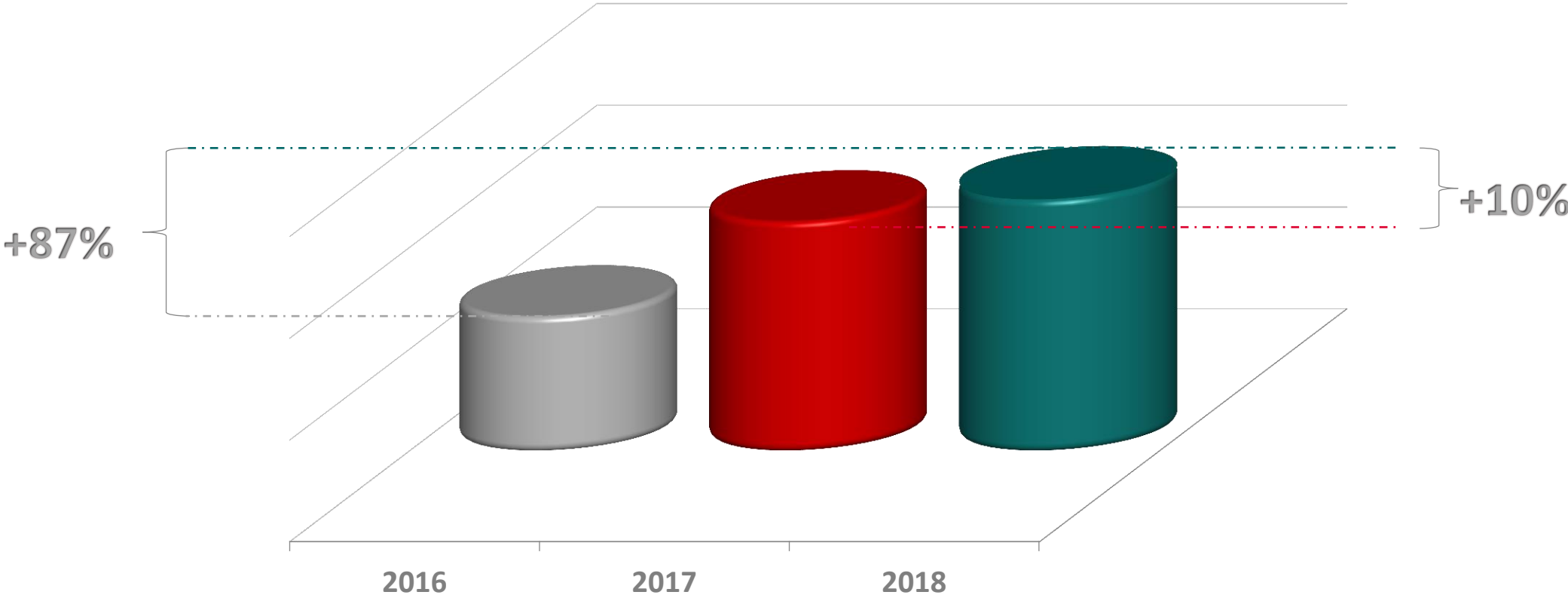


Domande di Conciliazione – Dato aggregato

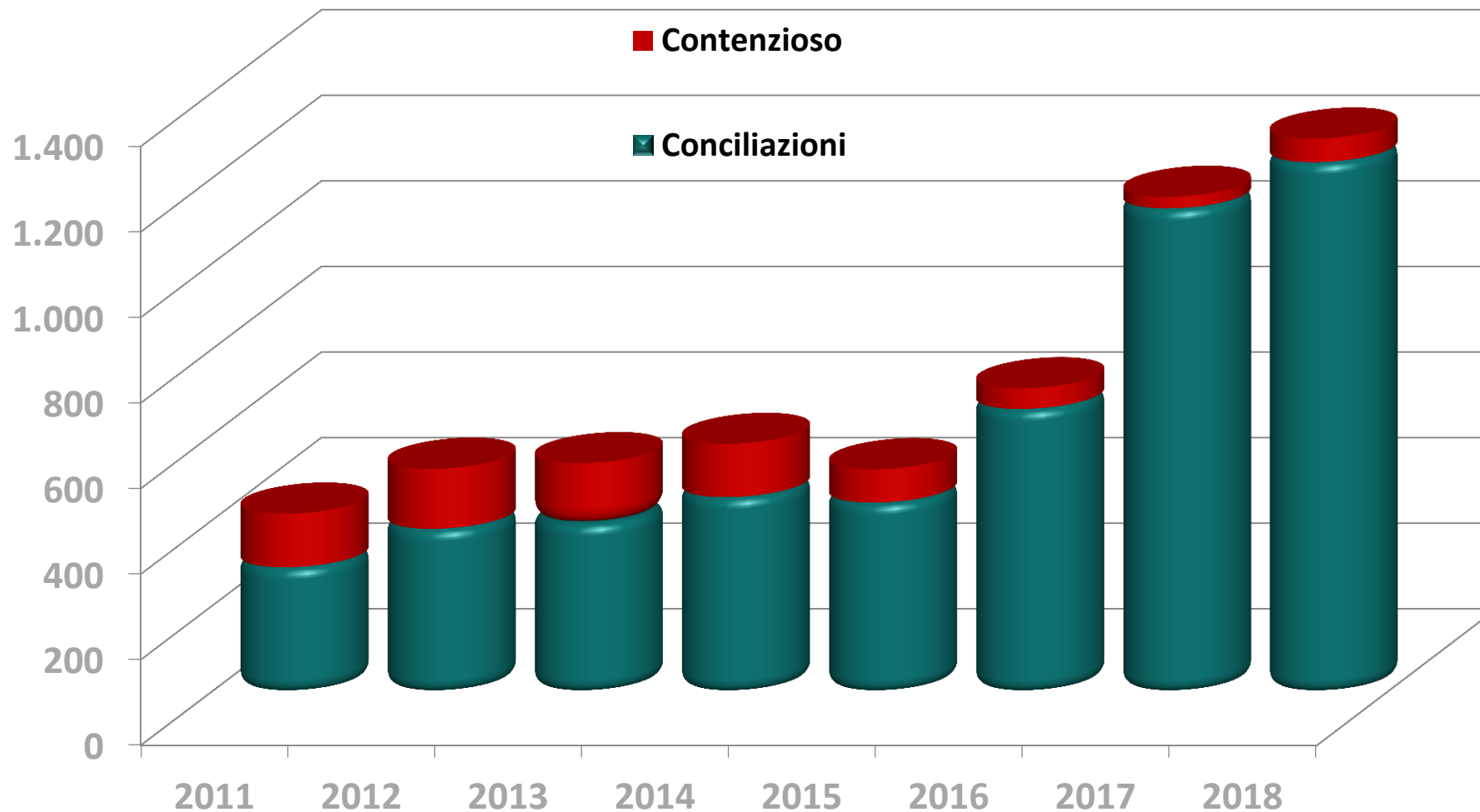


Andamento delle Domande di Conciliazione

Dati al 31 dicembre 2018



Comparazione Conciliazioni - Contenzioso

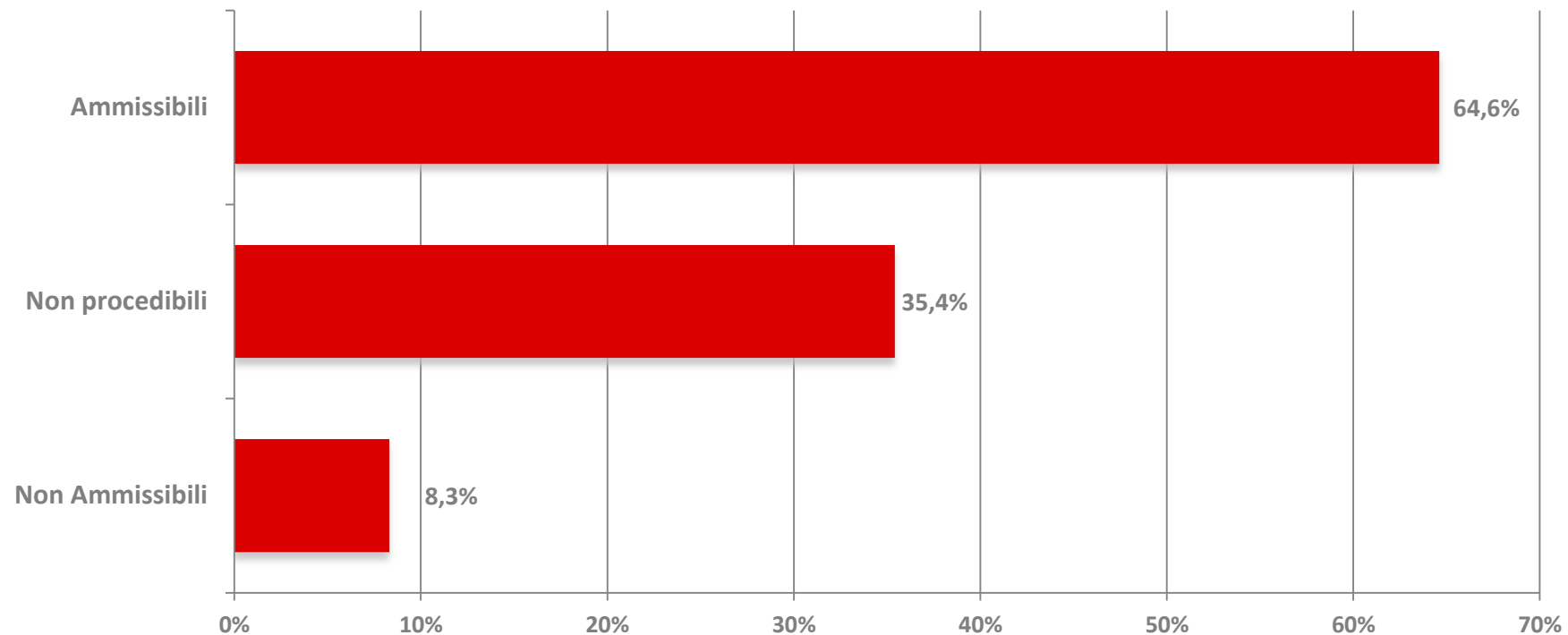


**Valore medio
€ 1.200**

**Valore medio
€ 72**

Composizione % delle Tipologie di Domande di Conciliazione Pervenute

Totale Domande Pervenute nel 2018: 1.240

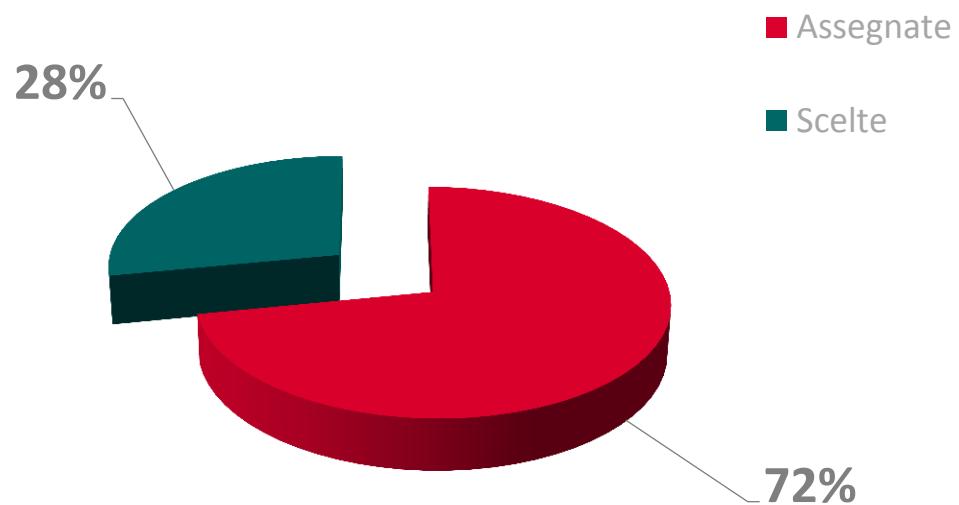


Domande non Procedibili e non Ammesse

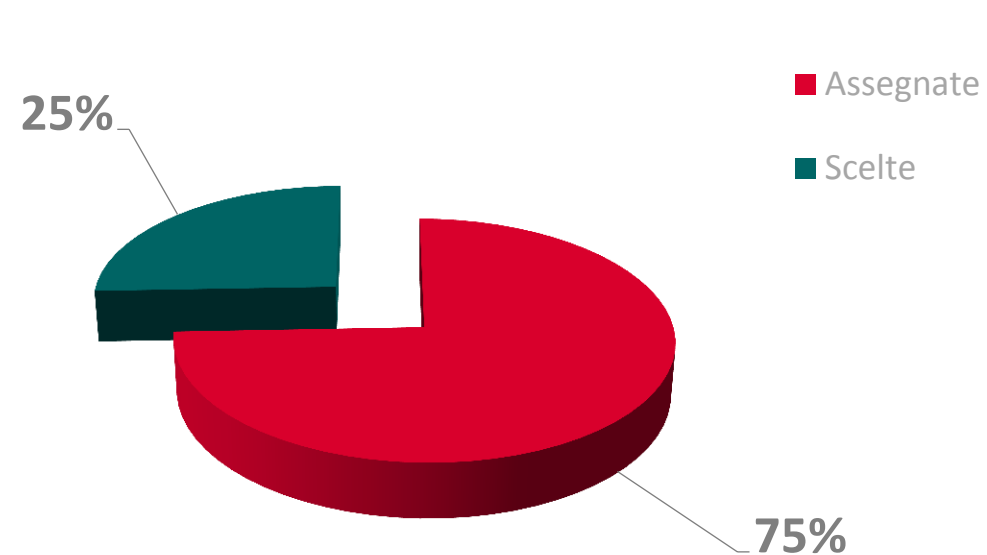
CAUSA	TOTALE	%	Normativa
Treni Regionali	144	27%	<i>Mancanza requisiti All. A/1 Protocollo Intesa</i>
Reclamo Aperto o Mancante	165	30%	<i>Mancanza requisiti All. A/1 Protocollo Intesa</i>
Non Ammesse dalla Commissione	103	19%	<i>Considerate futili o temerarie</i>
Richieste di Informazioni o Segnalazioni	61	11%	<i>Richieste generiche di assistenza</i>
Sanzioni	36	7%	<i>Tutela giudiziale</i>
Treni altre Imprese Ferroviarie	26	5%	<i>Difetto di legittimazione Trenitalia</i>
Infortuni/Furti	7	1%	<i>Tutela assicurativa</i>

Domande con scelta dell'Associazione dei Consumatori

2017

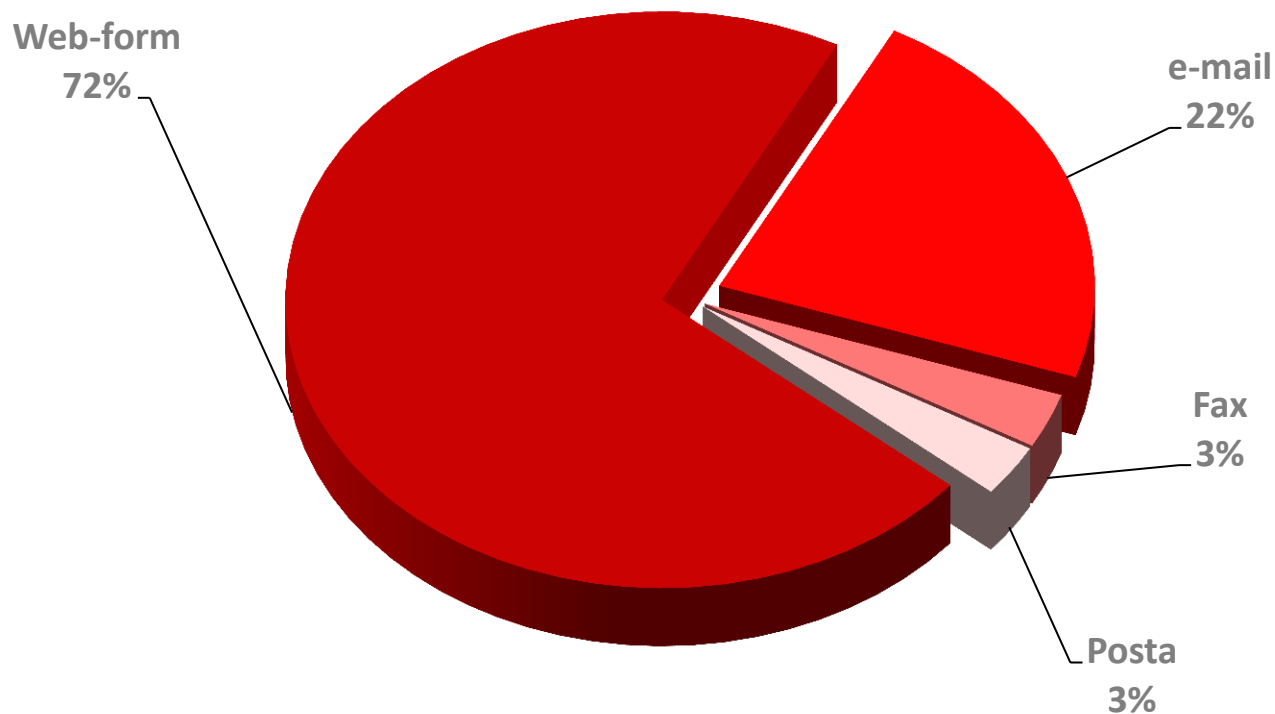


2018



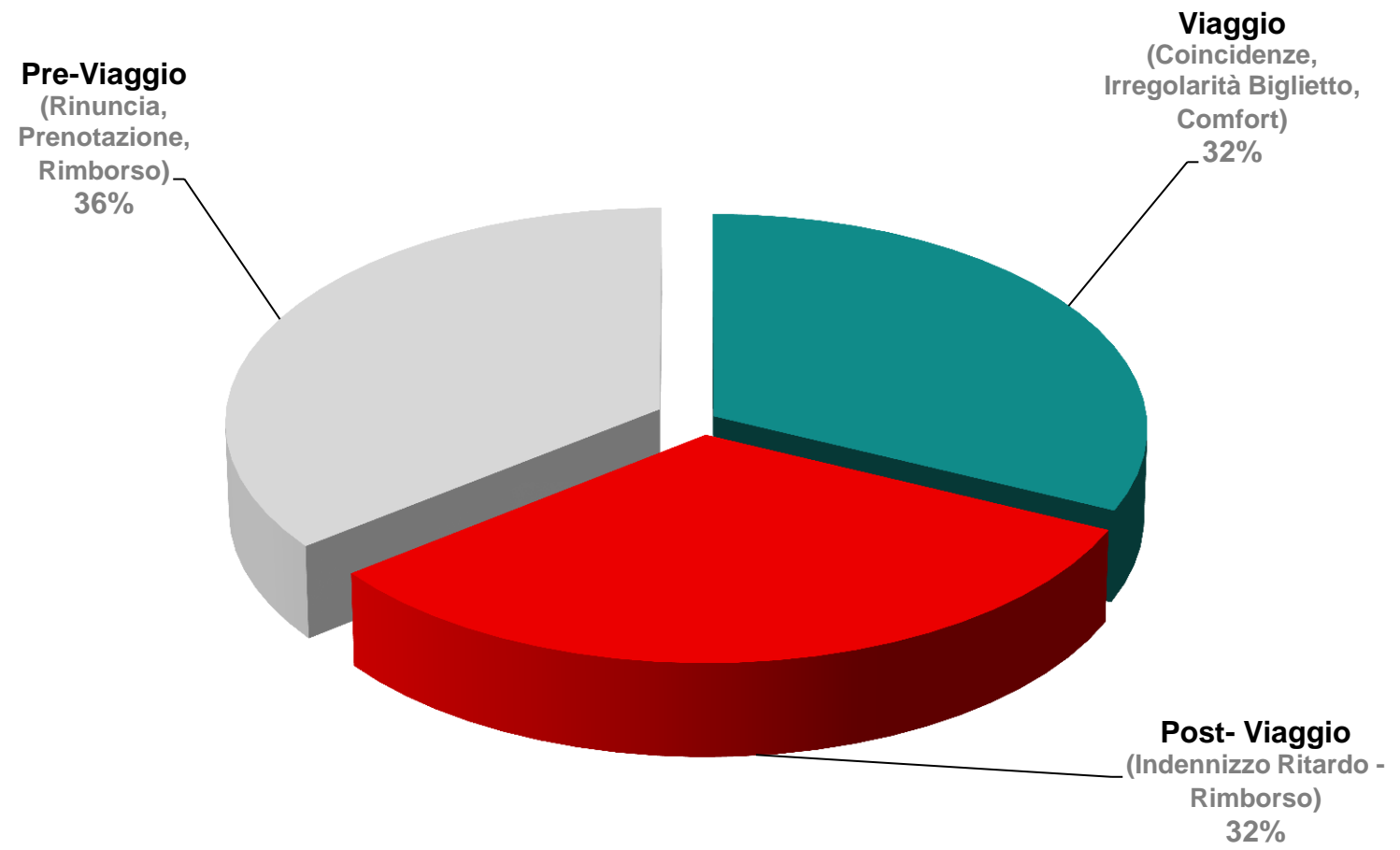
Modalità di Presentazione delle Domande nel 2018

Totale Domande Pervenute nel 2018: 1.240



Cause generatrici

Dati 2018



Totale	Fase Viaggio
400	Post-Viaggio
398	Viaggio
442	Pre-Viaggio

Domande Interrotte



Totale	Motivazione
14	Per Revoca del Cliente

Allegato A/1 al Protocollo

La Procedura di Conciliazione si applica ai Reclami

- per viaggi con origine e destinazione comprese nel territorio italiano, ad esclusione dei treni Regionali
- che indichino uno scostamento tra un impegno puntuale di Trenitalia, assunto nei documenti ufficiali e quanto usufruito dal Cliente

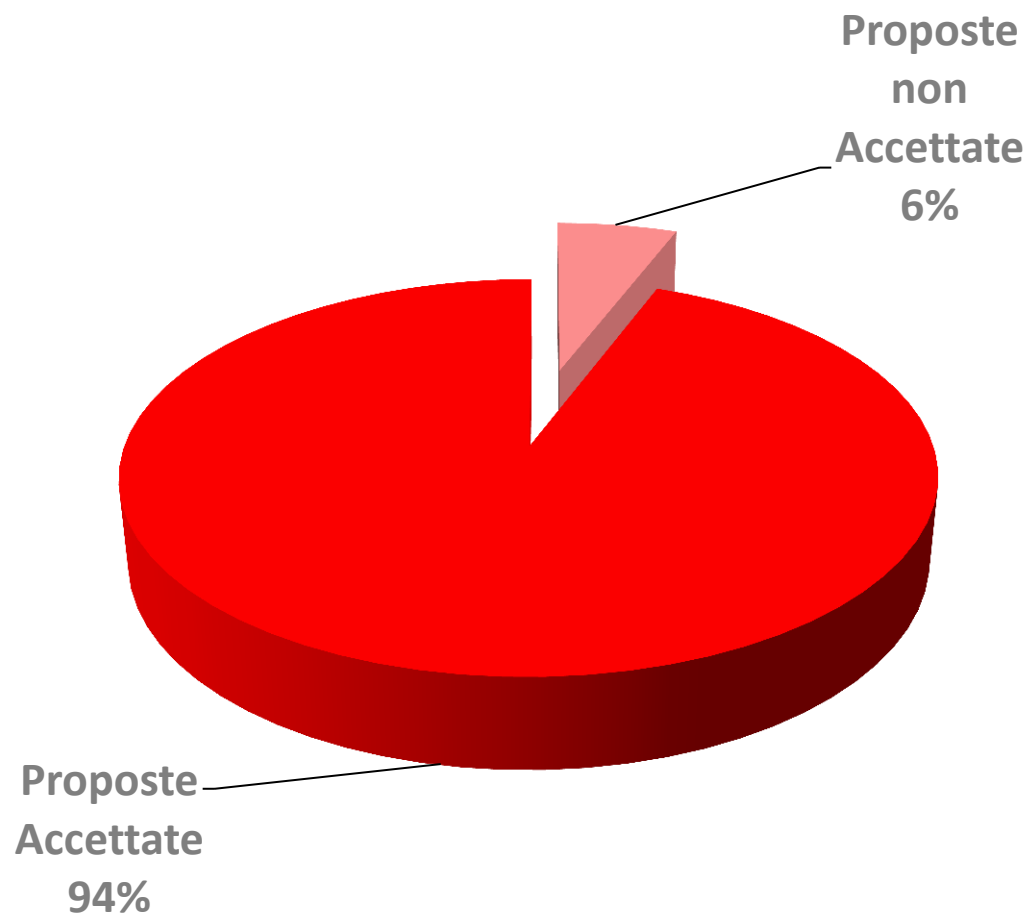
Art. 6 – Casi di inammissibilità della domanda

La domanda è inammissibile se la controversia è futile o temeraria.

La valutazione dell'inammissibilità della domanda è nelle competenze della Commissione di Negoziazione e deve essere verbalizzata nel corso della seduta di Negoziazione l'inammissibilità della domanda deve essere comunicata al consumatore a cura dell'ufficio Conciliazioni

Gradimento

Dati 2018



Tipologia Proposta	Totale
Proposte Inviare	698
Mancati Accordi	6
Proposte non Accettate, Mancate Risposte	43

Tempo Medio di Risoluzione



Giorni	Attività
38	invio proposta
5	ricezione accettazione
38	tempo medio per mancati accordi

Esecuzione Esiti Procedura

100%

I Conciliatori

Conciliatori formati dal 2009



Conciliatori operativi nel 2018



Formazione

Nel 2018 si è tenuto a Roma i giorni 20-21 e 22 marzo il corso di formazione per Conciliatori. Sono stati formati 34 conciliatori per le Associazioni e 9 per Trenitalia.

Attività

Nel 2018 si rileva un costante incremento delle domande di conciliazione, con dei dati largamente positivi sulla soddisfazione dei clienti che esprimono l'accettazione per il 94% delle soluzioni proposte.

Nel 2018 le domande di Conciliazione hanno avuto un incremento del 10%.

Il valore medio della Conciliazione per cliente è di € 72,00.

Sul fronte del contenzioso giudiziale si registra una contrazione delle domande con economia per le spese legali facenti capo a Trenitalia.

Organo Paritetico di garanzia

- Nel 2018 ha svolto le sue funzioni come da regolamento, con l'approvazione del corso di formazione tenutosi a Roma
- Ha approvato la relazione di attività 2017
- Ha esaminato una serie di quesiti posti nell'ambito del Forum sulla Conciliazione Paritetica
- Ha approvato che l'incontro plenario di tutti i conciliatori venga organizzato, quando i risultati del 2018 saranno consolidati, non oltre il 1° trimestre 2019.
- Ha approvato la nomina dei nuovi membri in sostituzione degli uscenti