

Conciliazioni - Attività

Anno 2019



Le Associazioni dei Consumatori aderenti al Protocollo



ADICONSUM

Associazione Difesa Consumatori e Ambiente
promossa dalla CISL

UNC
CONSUMATORI.IT



MOVIMENTO
CONSUMATORI

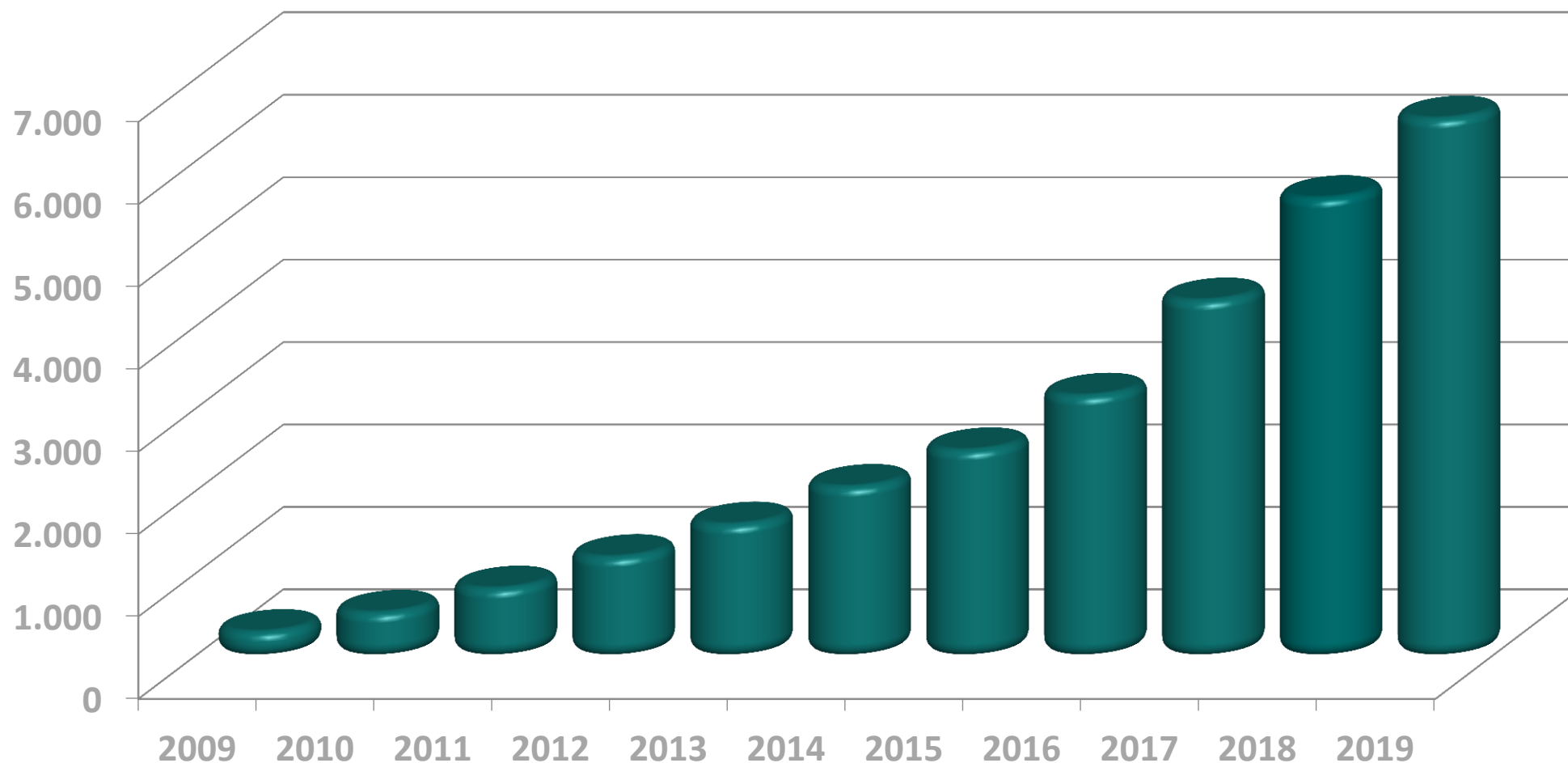


Conciliatori Trenitalia

Sedi Territoriali



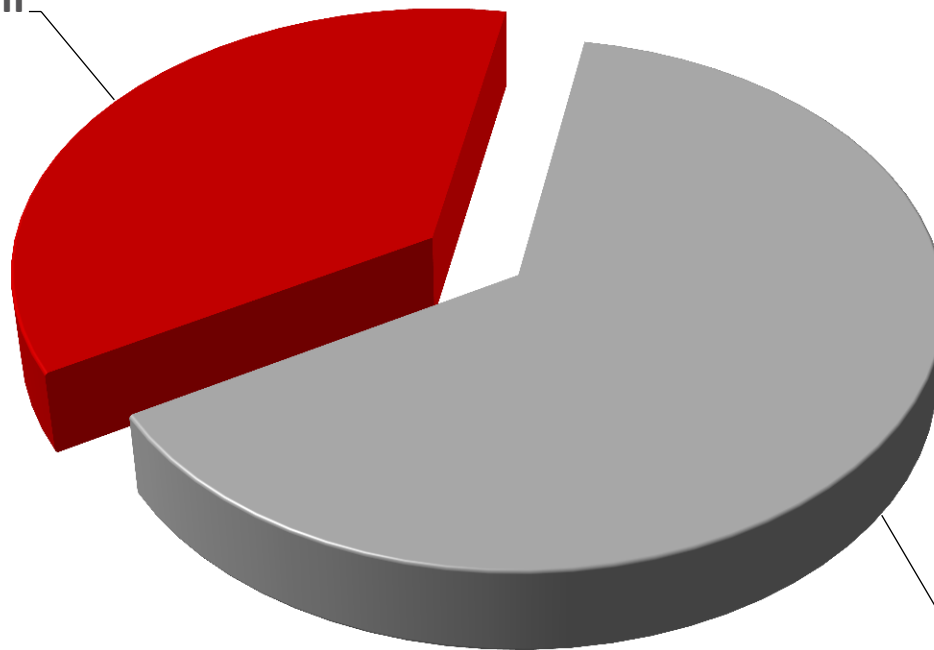
Domande di Conciliazione – *Dato aggregato*



Domande di Conciliazione pervenute

965

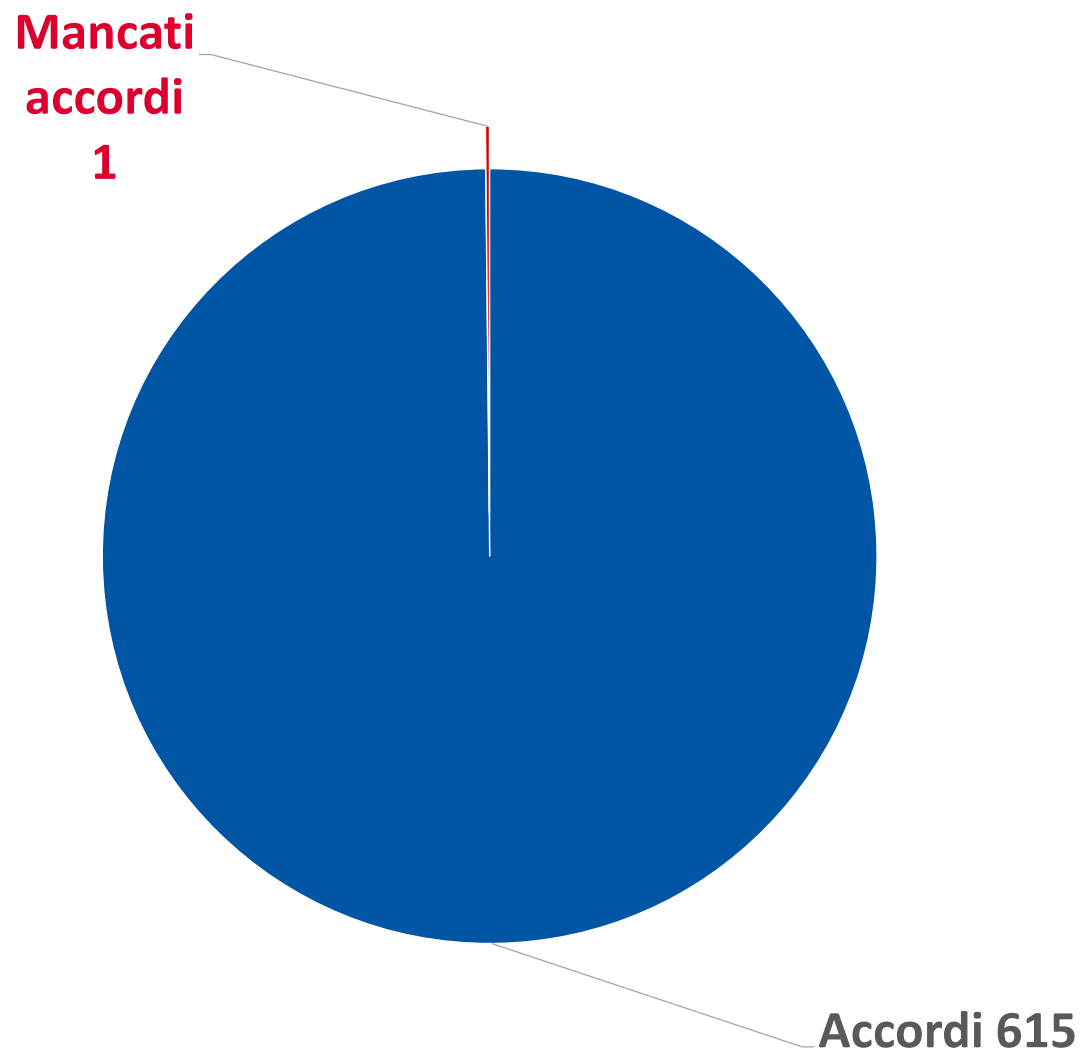
Non ammissibili
349



Ammissibili
616

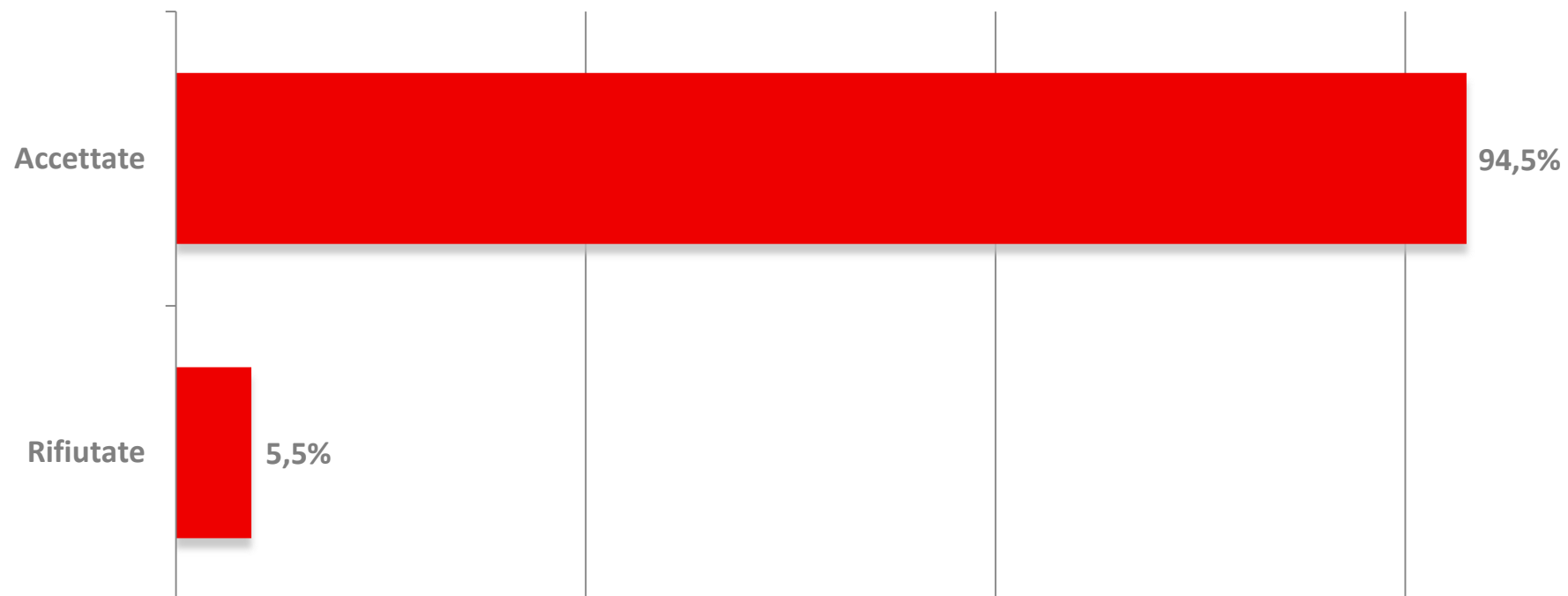
Conciliazioni discusse

616



Gradimento del Cliente

Conciliazioni discusse/Proposte accettate

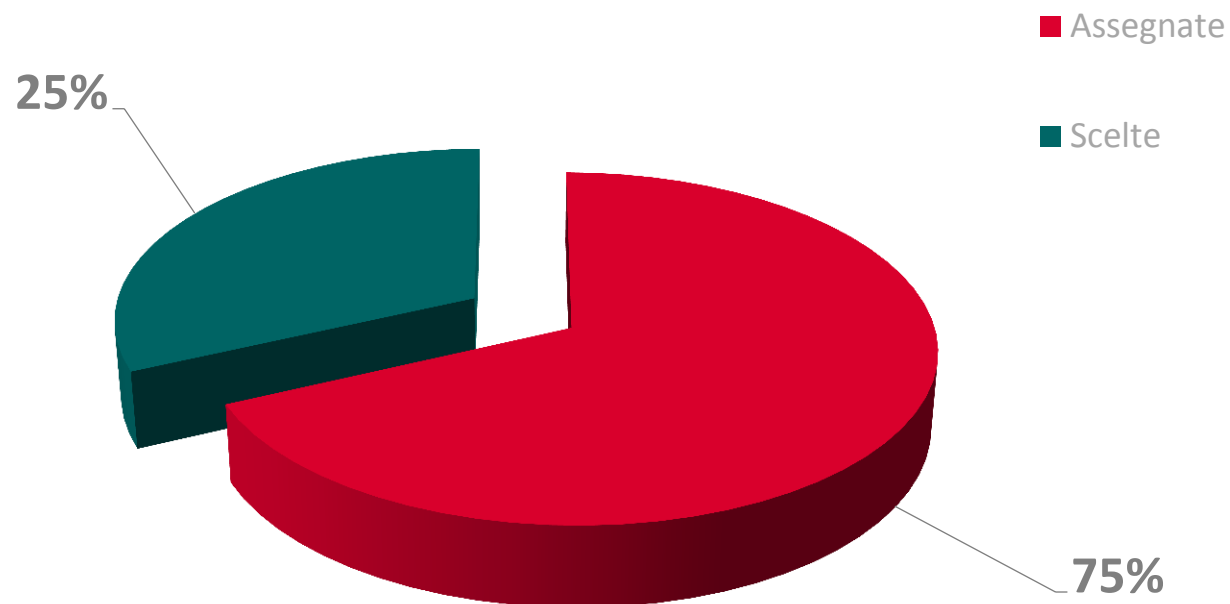


Domande non Procedibili e non Ammesse

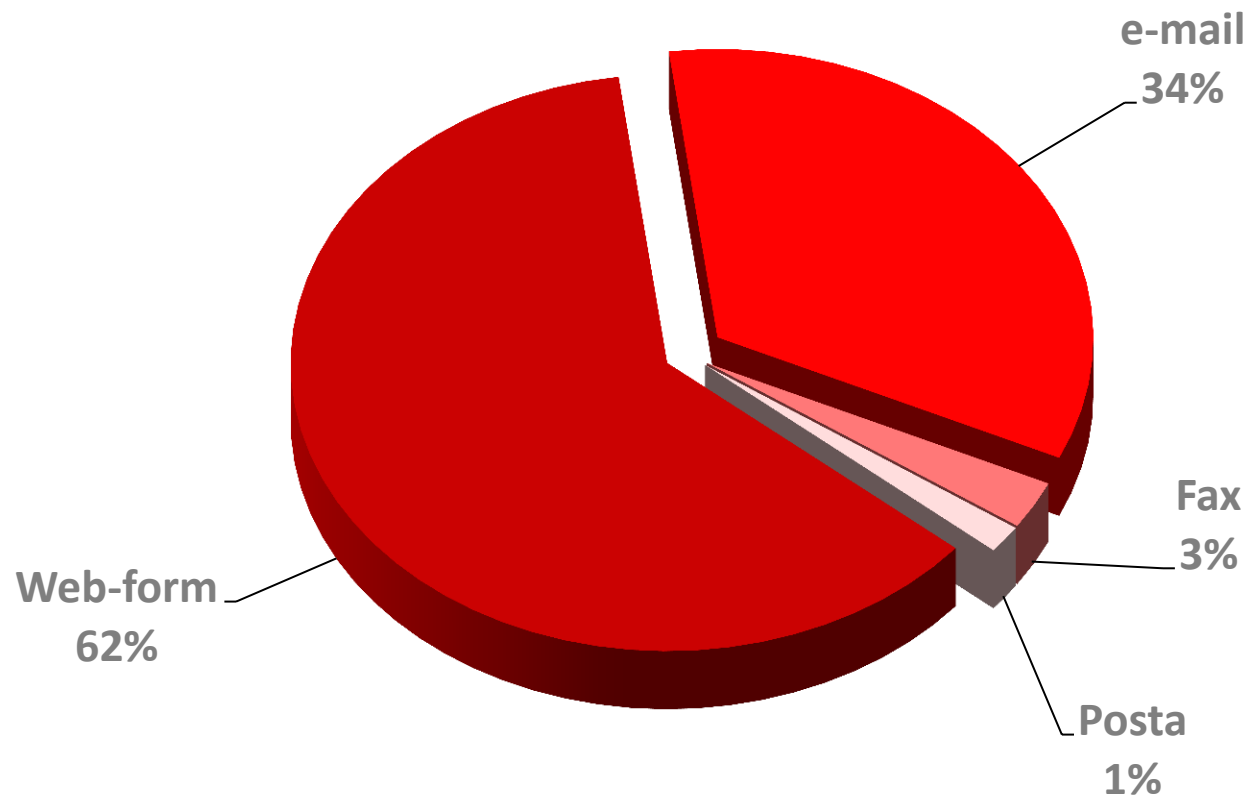
* % riferita al totale delle 965 domande pervenute nel 2019

CAUSA	TOTALE	%	Normativa
Non Ammesse dalla Commissione	61	6%	<i>Considerate futili o temerarie</i>
Treni Regionali	75	8%	<i>Mancanza requisiti All. A/1 Protocollo Intesa</i>
Reclamo Aperto o Mancante	98	10%	<i>Mancanza requisiti All. A/1 Protocollo Intesa</i>
Richieste di Informazioni o Segnalazioni	44	5%	<i>Richieste generiche di assistenza</i>
Sanzioni	16	2%	<i>Tutela giudiziale</i>
Treni altre Imprese Ferroviarie	8	1%	<i>Difetto di legittimazione Trenitalia</i>
Infortuni/Furti	8	1%	<i>Tutela assicurativa</i>
Altro	39	4%	<i>Mancanza requisiti All. A/1 Protocollo Intesa</i>

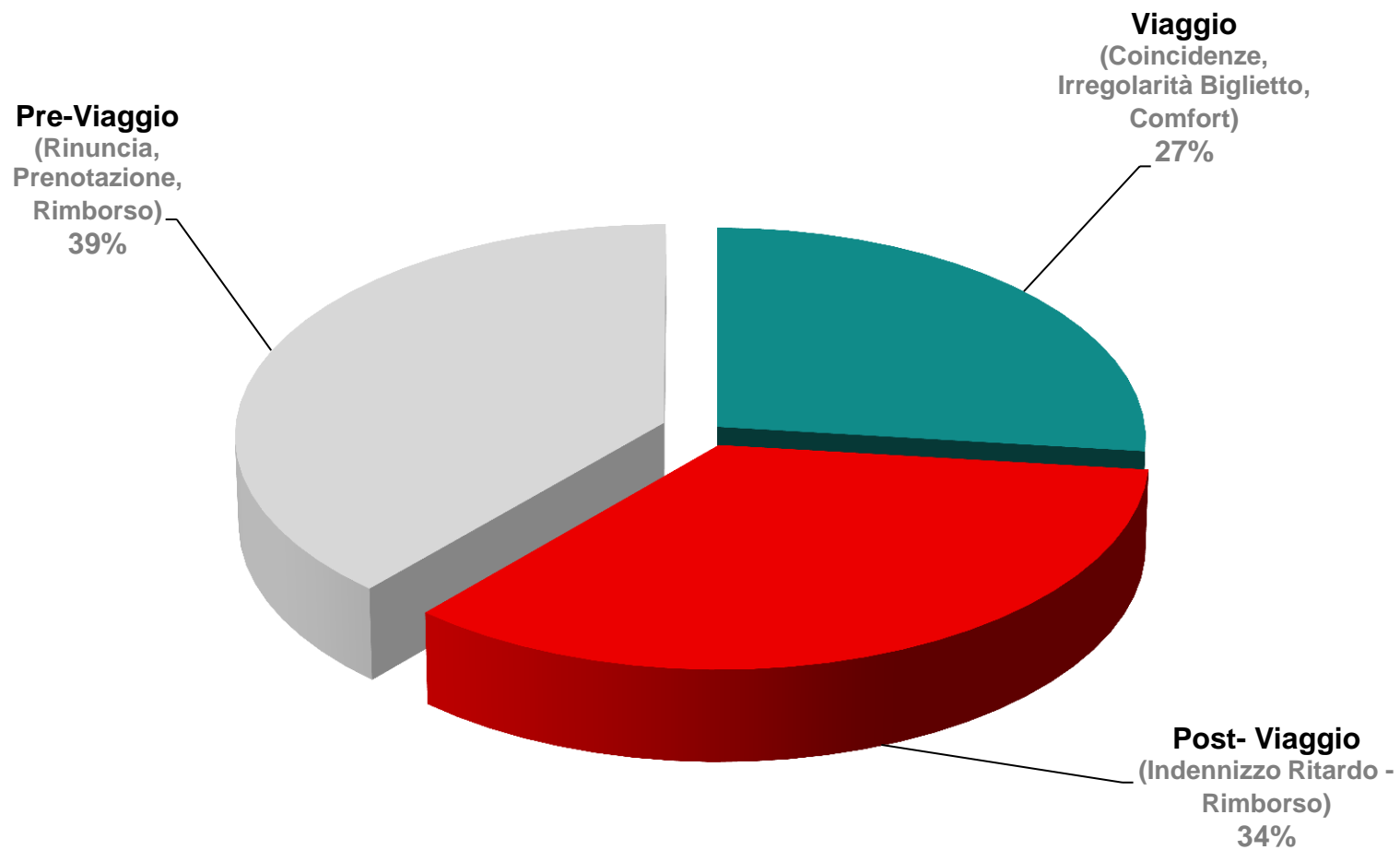
Domande con scelta dell'Associazione dei Consumatori



Modalità di Presentazione delle Domande



Cause generatrici



Totale	Fase Viaggio
333	Post-Viaggio
259	Viaggio
373	Pre-Viaggio

Tempo Medio di Risoluzione



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

I Conciliatori

Conciliatori formati dal 2009

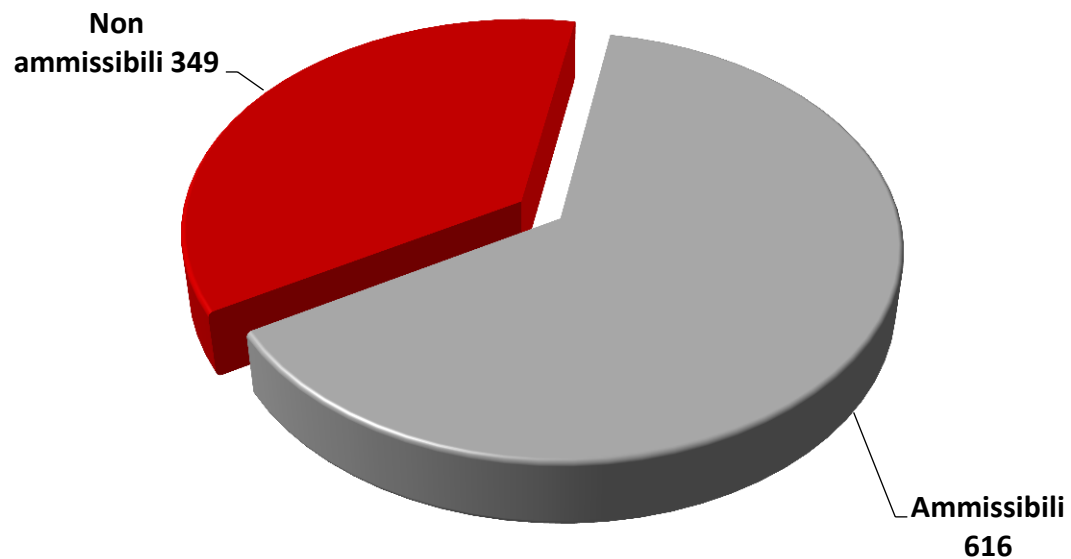


Conciliatori operativi nel 2019



Domande di Conciliazione Pervenute

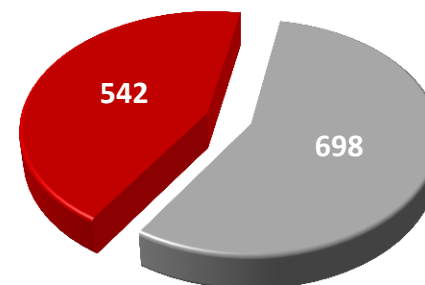
2019



Rispetto al 2018 si sono registrate:

- Non Ammissibili: -193
- Ammissibili: -82

2018



Piano attività 2020

Apertura nuove sedi

Per garantire la capillare presenza territoriale della Conciliazione di Trenitalia, verranno aperte quattro nuove sedi di conciliazione nelle città di Genova, Firenze, Palermo e Torino che andranno ad implementare le attuali di Roma, Napoli, Reggio Calabria, Bari, Ancona, Bologna, Venezia e Milano.

Nella primavera 2020 verrà organizzato un corso di formazione per conciliatori di Trenitalia e delle Associazioni firmatarie del Protocollo di Conciliazione.

Diffusione e Comunicazione

In considerazione delle necessità di divulgare oltremodo lo strumento conciliativo, coerentemente alle Direttive Europee, saranno intraprese iniziative di Comunicazione verso la nostra clientela.

Sedi Territoriali

Piano di Implementazione

