



CONCILIAZIONI



CONCILIAZIONI



Conciliazioni ADR Trenitalia – AACC

Attività anno 2022



 **TRENITALIA**
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Le Associazioni dei Consumatori dell'ADR Trentitalia firmatarie dei Protocolli AV-IC e Regionale

ADUSBEF

LEGA CONSUMATORI

MOVIMENTO CONSUMATORI

CONFCONSUMATORI
CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI

Adoc

CITTADINANZA ATTIVA

Federconsumatori

U.Di.Con
UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI

Centro Tutela Consumatori Utenti

ASSO-CONSUM

ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente
promossa dalla CISL

ASSOUTENTI

CODACONS

Casa del Consumatore

ACU
Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione senza scopo di lucro

UNC CONSUMATORI.IT

CODICI*
Centro per i Diritti del Cittadino

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

CONCILIAZIONI

CONCILIAZIONI

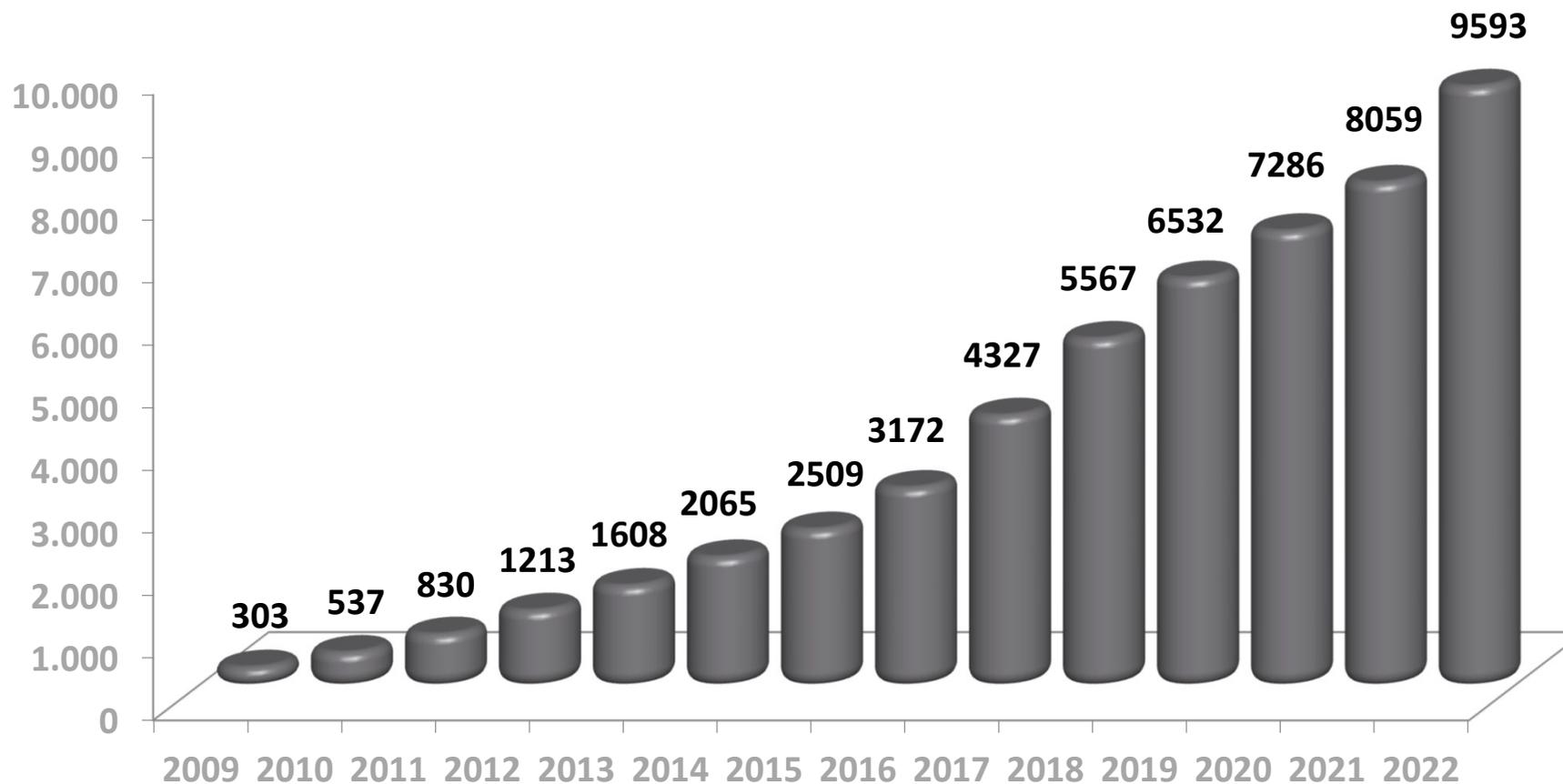
*Solo per i servizi Regionali

Sedi Territoriali



Domande di conciliazione ADR Trenitalia – AACC

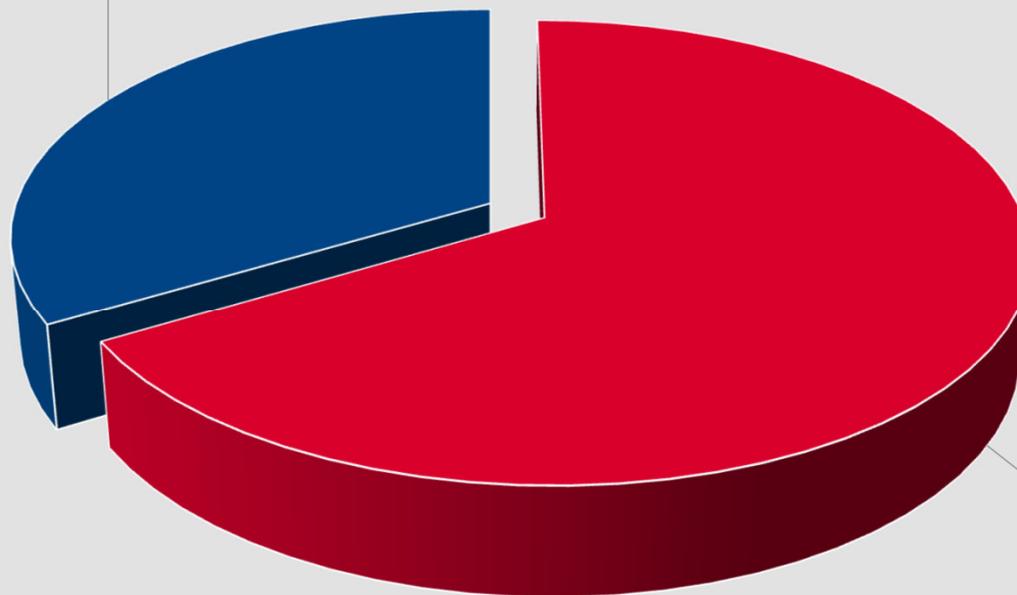
Dato Aggregato 2009 - 2022



Domande di Conciliazione pervenute nel 2022 ADR Trenitalia – AACC

1534

Improcedibili
33%



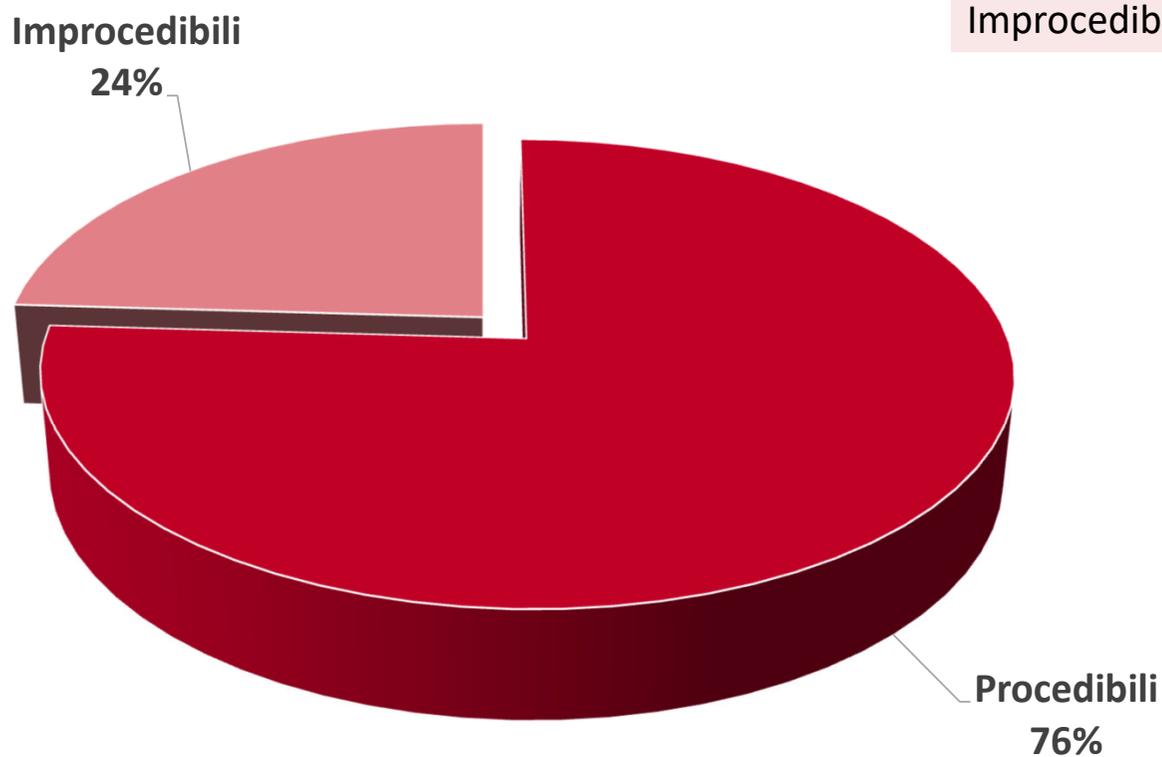
Procedibili
67%

Domande	Totale
Procedibili	1021
Improcedibili	513

Domande di Conciliazione Trenitalia pervenute nel 2022

AV

793

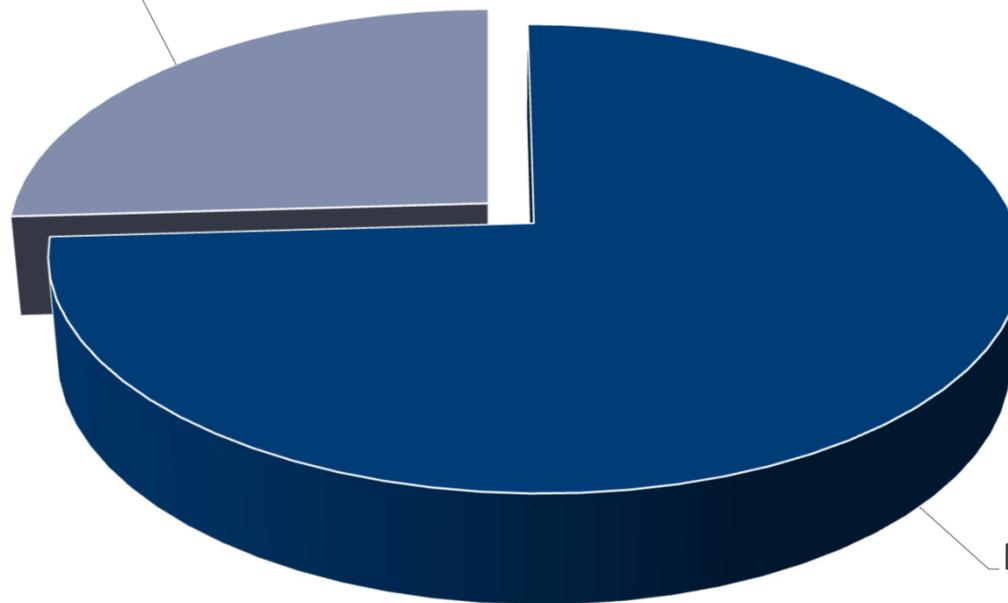


Domande	Totale
Procedibili	602
Improcedibili	191

Domande di Conciliazione Trenitalia pervenute nel 2022 IC

351

Improcedibili
26%



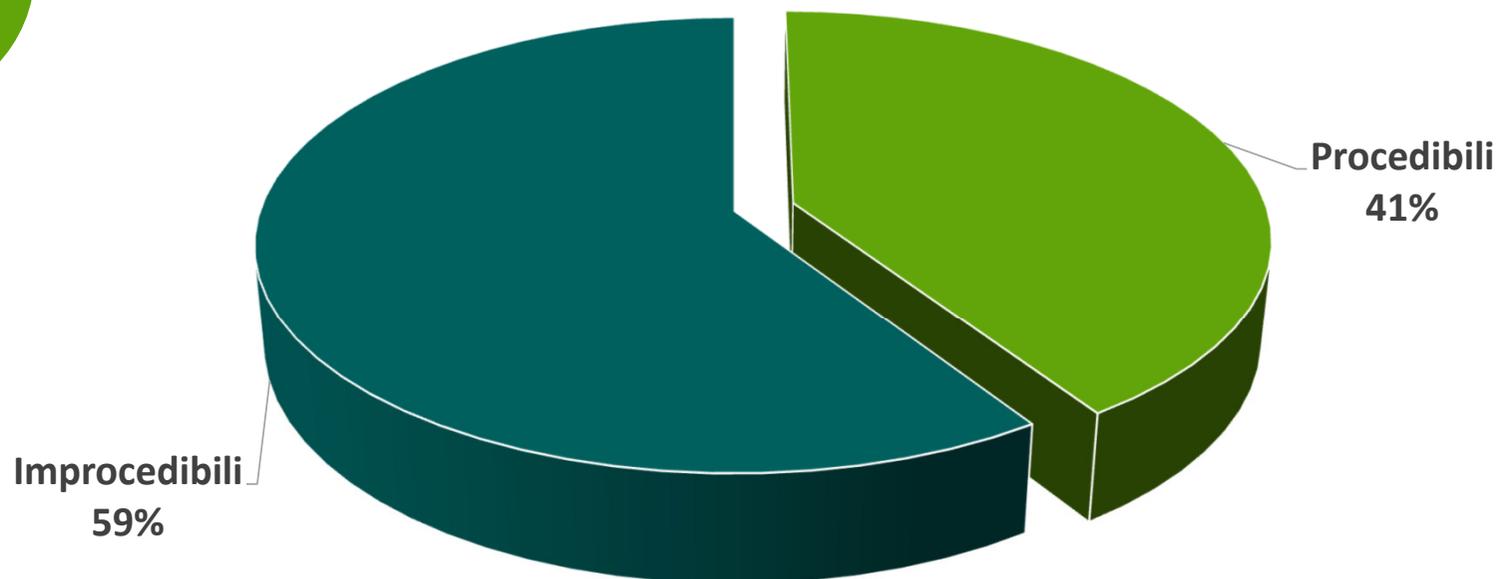
Domande	Totale
Procedibili	260
Improcedibili	91

Procedibili
74%

Domande di Conciliazione Trenitalia pervenute nel 2022 Regionale

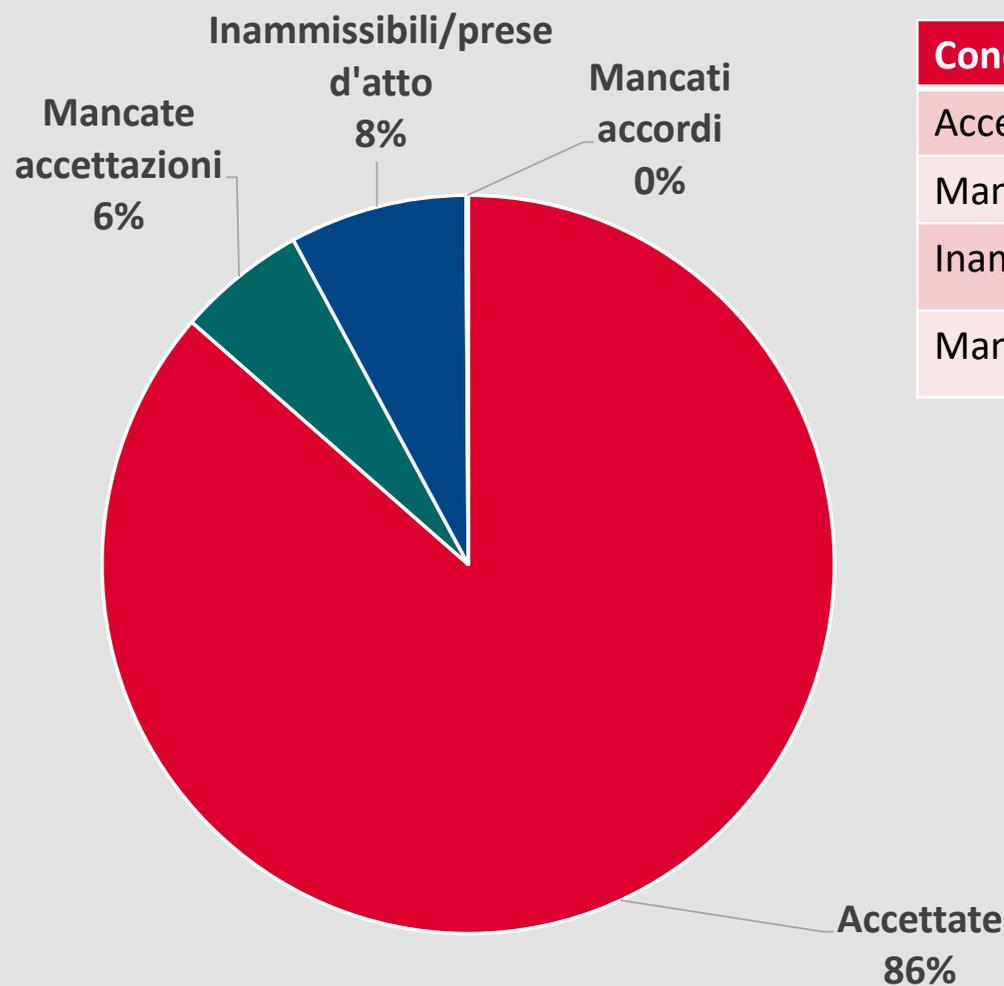
390

Domande	Totale
Procedibili	159
Improcedibili	231



Esito Conciliazioni convocate nel 2022 ADR Trenitalia – AACC

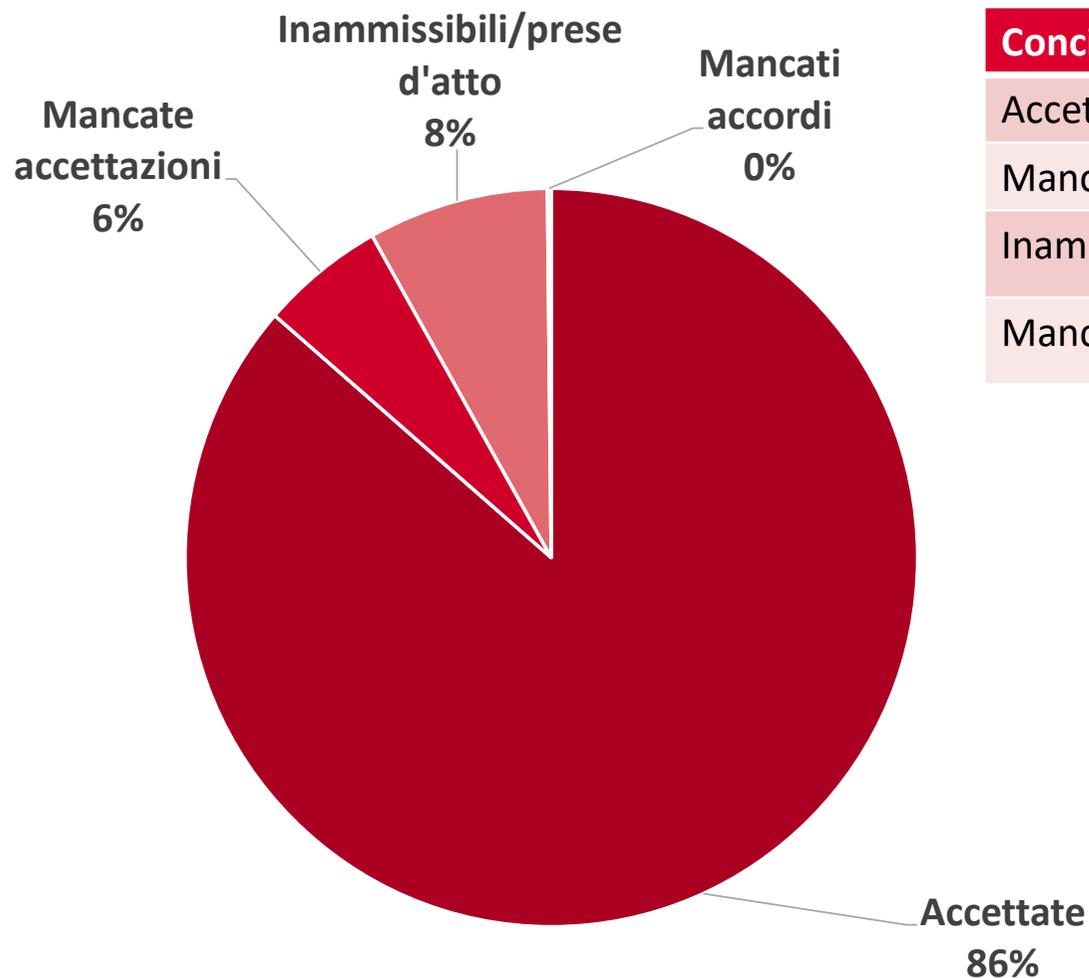
1021



Conciliazioni	Totale
Accettate	882
Mancate accettazioni	58
Inammissibili/prese d'atto	80
Mancati accordi	1

Esito Conciliazioni convocate nel 2022 – AV

602

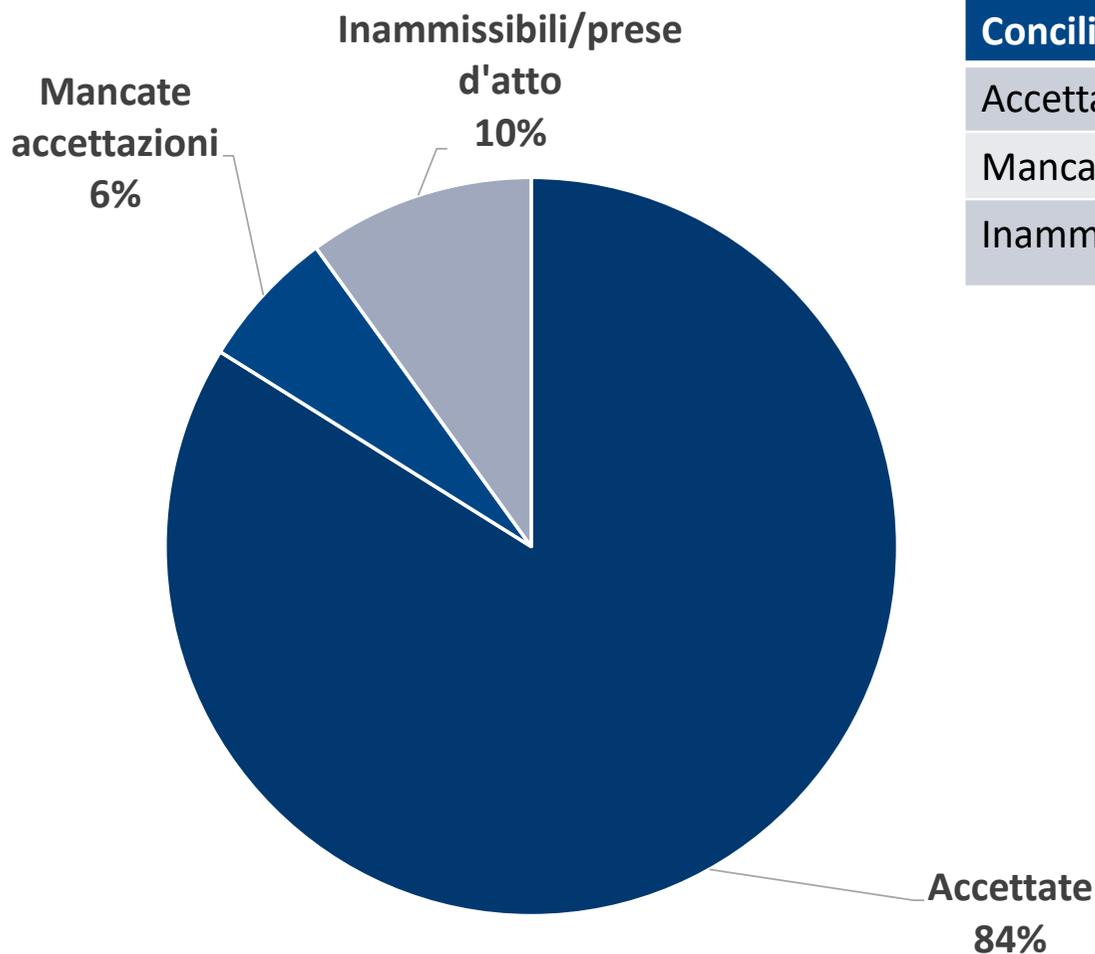


Conciliazioni	Totale
Accettate	520
Mancate accettazioni *	33
Inammissibili/prese d'atto	48
Mancati accordi	1

*Di cui 19 domande con assenza di riscontro

Esito Conciliazioni convocate nel 2022 – IC

260

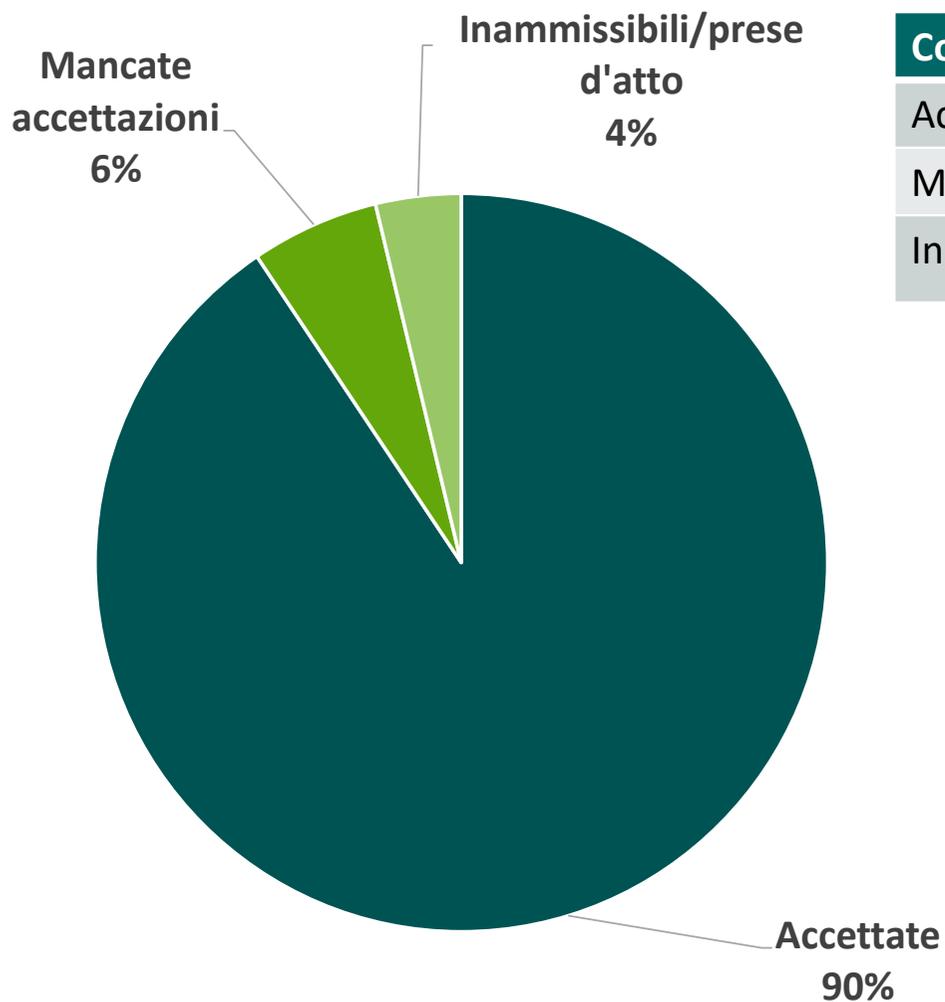


Conciliazioni	Totale
Accettate	218
Mancate accettazioni *	16
Inammissibili/prese d'atto	26

*Di cui 9 domande con assenza di riscontro

Esito Conciliazioni convocate nel 2022 – Regionale

159

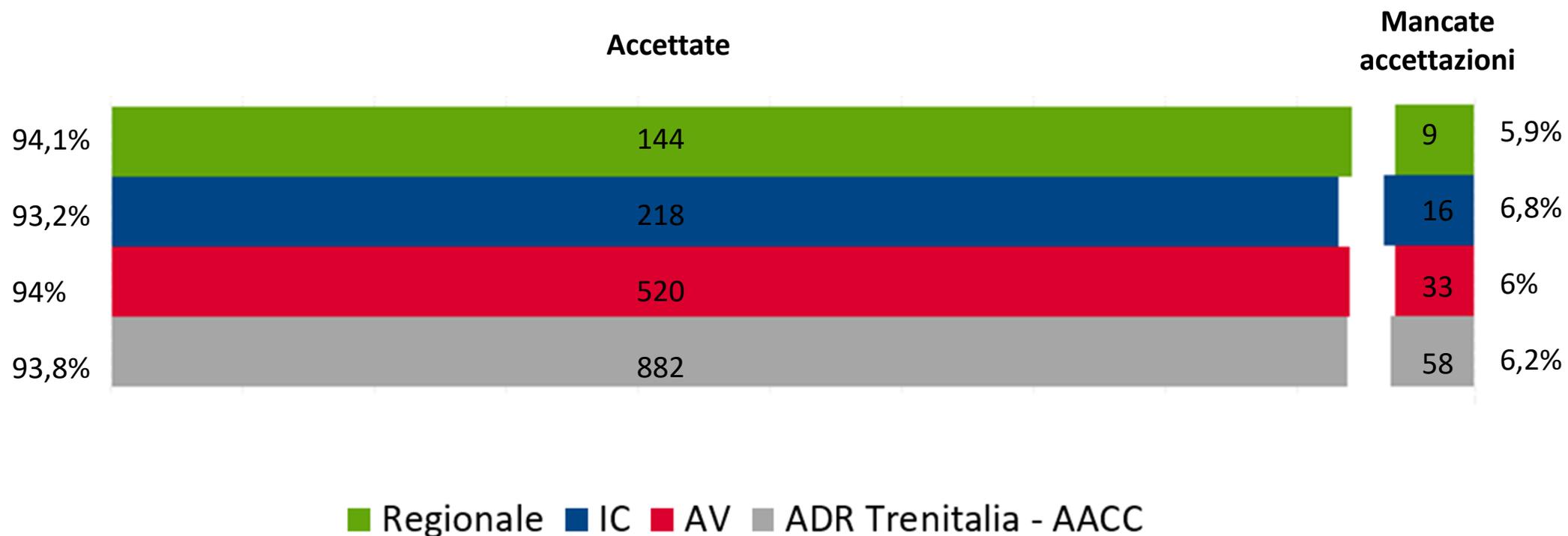


Conciliazioni	Totale
Accettate	144
Mancate accettazioni *	9
Inammissibili/prese d'atto	6

*Di cui 2 domande con assenza di riscontro

Gradimento del Cliente al 2022 ADR Trenitalia – AACC

Conciliazioni discusse e concluse con proposte al cliente



Domande improcedibili

% riferita al totale delle 1534 domande pervenute nel 2022 a tutti gli uffici di Conciliazione ADR Trenitalia - AACC

CAUSA	TOTALE	NORMATIVA
Reclamo aperto o mancante	182	Mancanza requisiti Protocollo Intesa (24,25%)
Domande duplicate	61	
Elementi essenziali mancanti e non pervenuti	32	
Rimborso aperto	31	
Rimborso nel frattempo evaso	27	
Mancato scostamento dagli obblighi assunti da TI	19	
Tratta Internazionale	10	
Altro	7	
Ritirate dal cliente	1	
Presentazione oltre i termini	1	
Controversia già esaminata	1	
Treni altre Imprese Ferroviarie	53	Difetto di legittimazione Trenitalia (3,45%)
Richieste di Informazioni o Segnalazioni	43	Richieste generiche di assistenza (2,80%)
Irregolarità di viaggio	34	Tutela giudiziale (2,21%)
Infortunati/Furti	11	Tutela Assicurativa (0,71%)
TOTALE	513	Improcedibilità 2022 (33,42%)

Domande improcedibili

- % riferita al totale delle 793 domande pervenute nel 2022 all'ufficio di Conciliazione AV

CAUSA	TOTALE	%	Normativa
Reclamo Aperto o Mancante	91	11,45%	<i>Mancanza requisiti All. A/1 Protocollo Intesa (18,99%)</i>
Domande duplicate	30	3,78%	
Rimborso nel frattempo evaso*	20	2,52%	
Elementi essenziali mancanti e non pervenuti	8	1%	
Ritirate dal cliente	1	0,12%	
Tratta Internazionale	1	0,12%	
Richieste di Informazioni o Segnalazioni	19	2,39%	<i>Richieste generiche di assistenza/riscontro al Post Vendita (2,39%)</i>
Irregolarità di viaggio	8	1%	<i>Tutela giudiziale (1%)</i>
Infortuni/Furti	8	1%	<i>Tutela assicurativa (1%)</i>
Treni altre Imprese Ferroviarie	5	0,63%	<i>Difetto di legittimazione Trenitalia (0,63%)</i>

* di cui 2 dopo convocazione seduta

Domande improcedibili

- % riferita al totale delle 351 domande pervenute nel 2022 all'ufficio di Conciliazione IC

CAUSA	Totale	%	Normativa
Reclamo Aperto o Mancante	31	8,8%	Mancanza dei requisiti ART 5 del protocollo di intesa (17,9%)
Domande duplicate	18	5,1%	
Mancato invio documenti	14	4,0%	
Richiesta di Informazioni o Segnalazioni	9	2,6%	Richieste generiche di assistenza (2,6%)
Tratta Internazionale	9	2,6%	Mancanza requisiti All. A/1 Protocollo di Intesa (3,5%)
Treni altre Imprese Ferroviarie	2	0,6%	
Mancato scostamento tra quanto indicato da Trenitalia e quanto fruito dal cliente	1	0,3%	
Sanzioni	4	1,1%	Tutela Giudiziaria (1,1%)
Infortuni / Furti	3	0,9%	Tutela Assicurativa (0,9%)

Domande improcedibili

- % riferita al totale delle 390 domande pervenute nel 2022 all'ufficio di Conciliazione Regionale

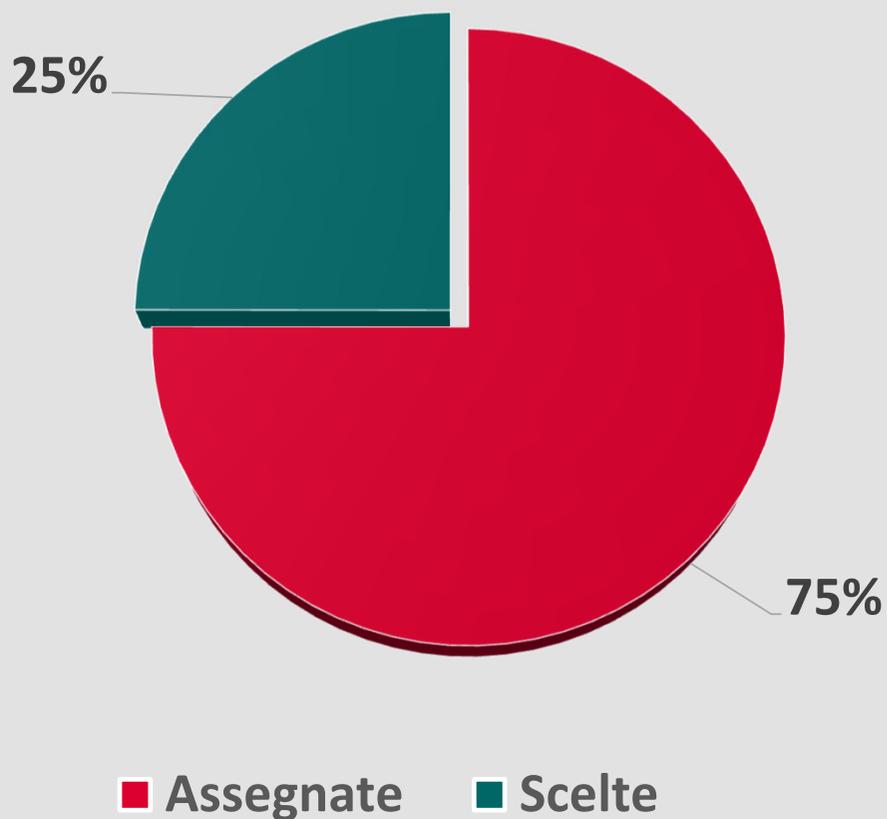
CAUSA	NUMERO DOMANDE PERVENUTE	NORMATIVA
Reclamo aperto o mancante	60	Mancanza requisiti Protocollo Intesa (49,74%)
Treni altre Imprese Ferroviarie	46	
Rimborso aperto	31	
Mancato scostamento dagli obblighi assunti da TI	18	
Domande duplicate	13	
Elementi essenziali mancanti e non pervenuti	10	
Rimborso nel frattempo evaso	7	
Altro	7	
Controversia già esaminata	1	
Presentazione oltre i termini	1	
Irregolarità di viaggio	22	Tutela giudiziale (5,64%)
Richieste di Informazioni o Segnalazioni	15	Richieste generiche di assistenza (3,84%)

Domande discusse e concluse con presa d'atto e non ammesse dalle commissioni ADR Trenitalia – AACC

* % riferita al totale delle 1534 domande pervenute nel 2022

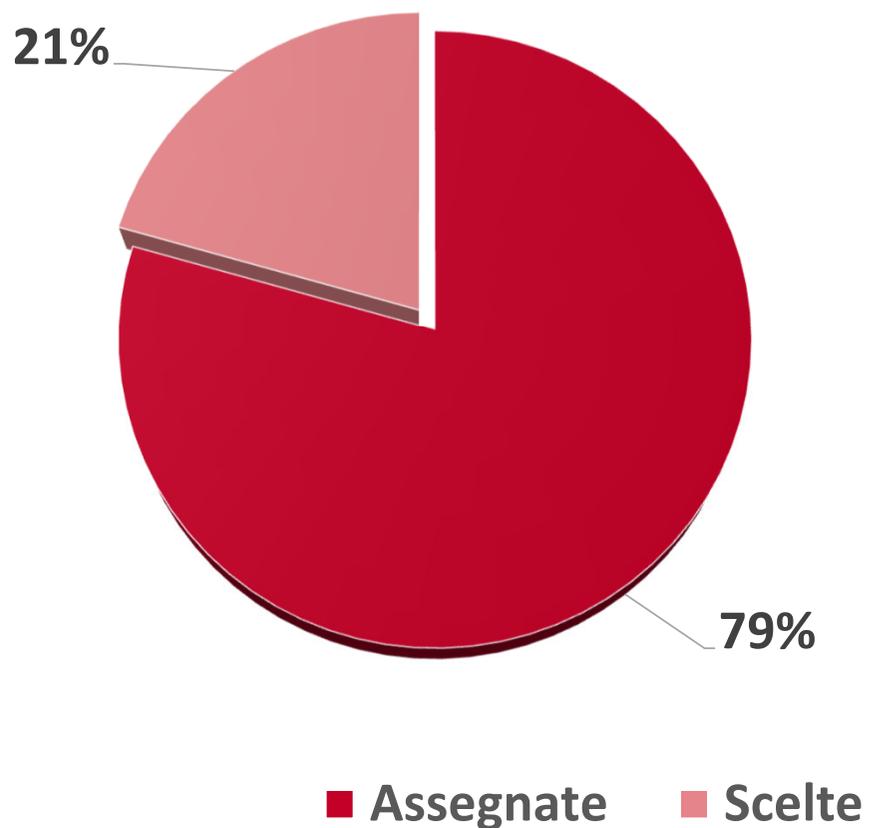
CAUSA	DIVISIONE	TOTALE	Normativa
Presa d'atto	AV	28	Non c'è materia per la conciliazione essendo la domanda già stata soddisfatta (3,71%)
	IC	26	
	Regionale	3	
Inammissibili	AV	20	Controversie futili o temerarie ai sensi dell'art. 6 del Protocollo d'Intesa (1,49%)
	IC	-	
	Regionale	3	

Domande 2022 procedibili con scelta dell'Associazione dei Consumatori ADR Trenitalia – AACC



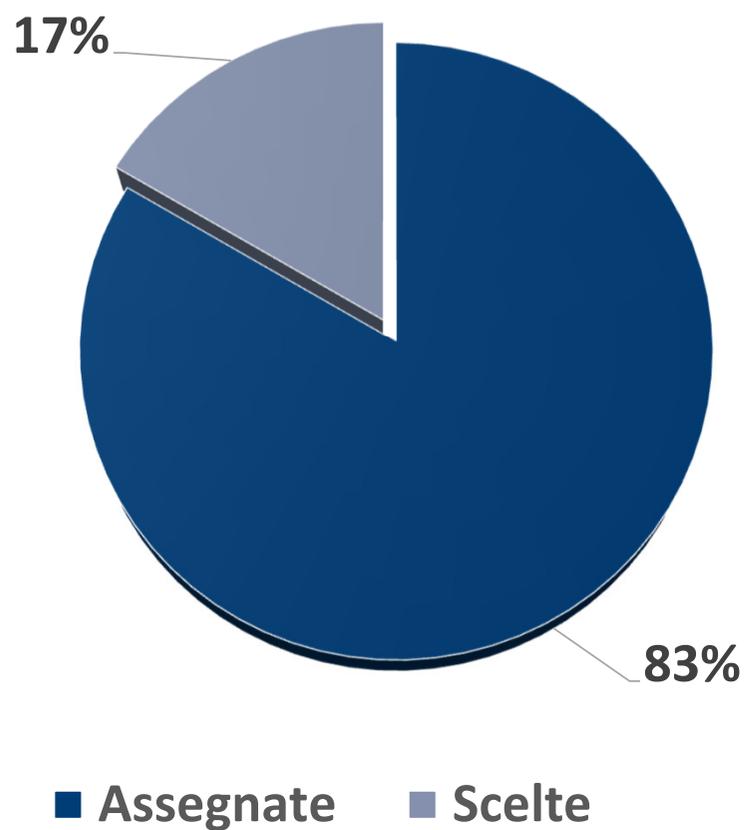
Pratiche conciliazioni	Totale
Assegnate	766
Scelte dai passeggeri	255

Domande 2022 procedibili con scelta dell'Associazione dei Consumatori AV



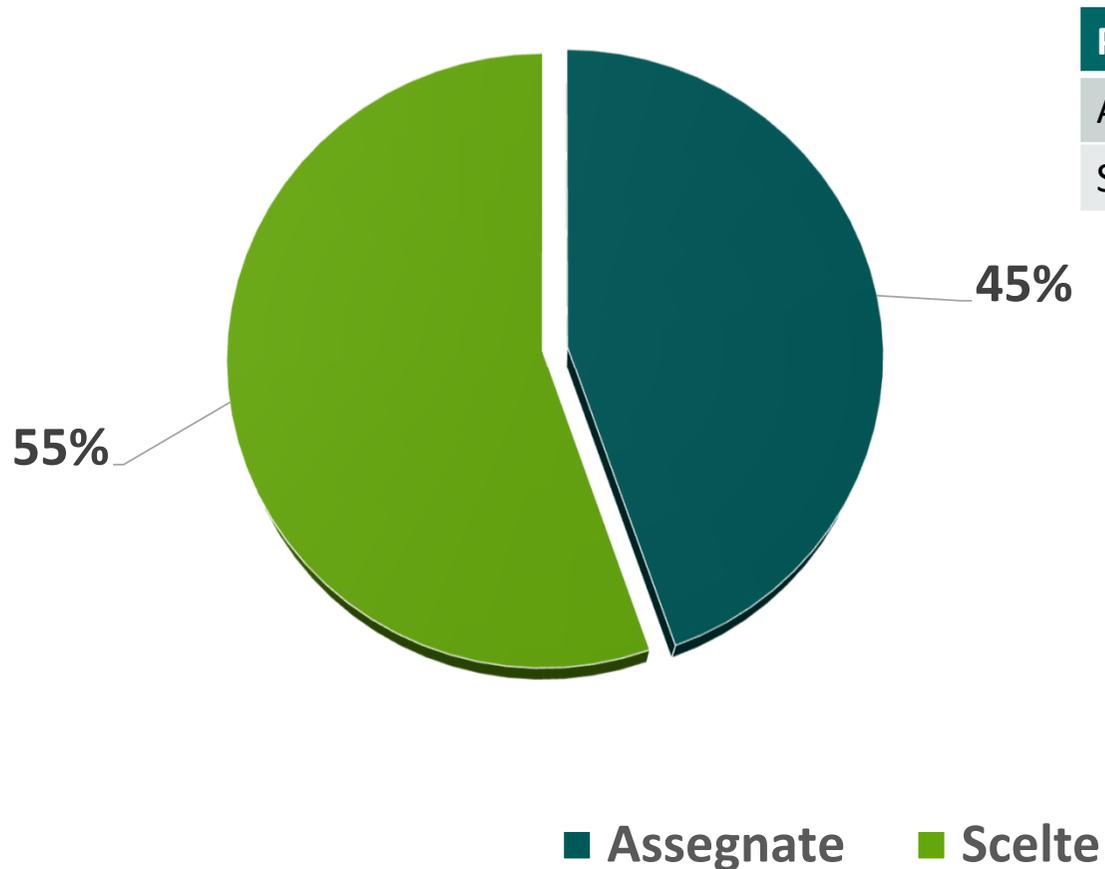
Pratiche conciliazioni	Totale
Assegnate	478
Scelte dai passeggeri	124

Domande 2022 procedibili con scelta dell'Associazione dei Consumatori IC



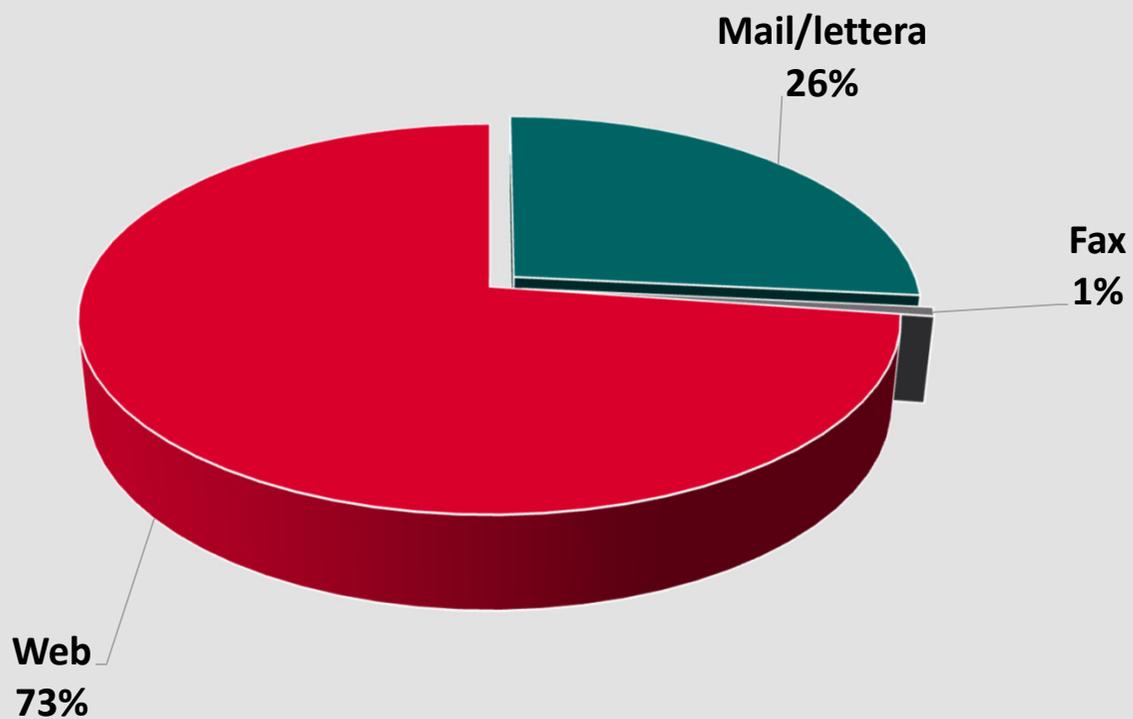
Pratiche conciliazioni	Totale
Assegnate	217
Scelte dai passeggeri	43

Domande 2022 procedibili con scelta dell'Associazione dei Consumatori Regionale



Modalità di Presentazione delle Domande 2022

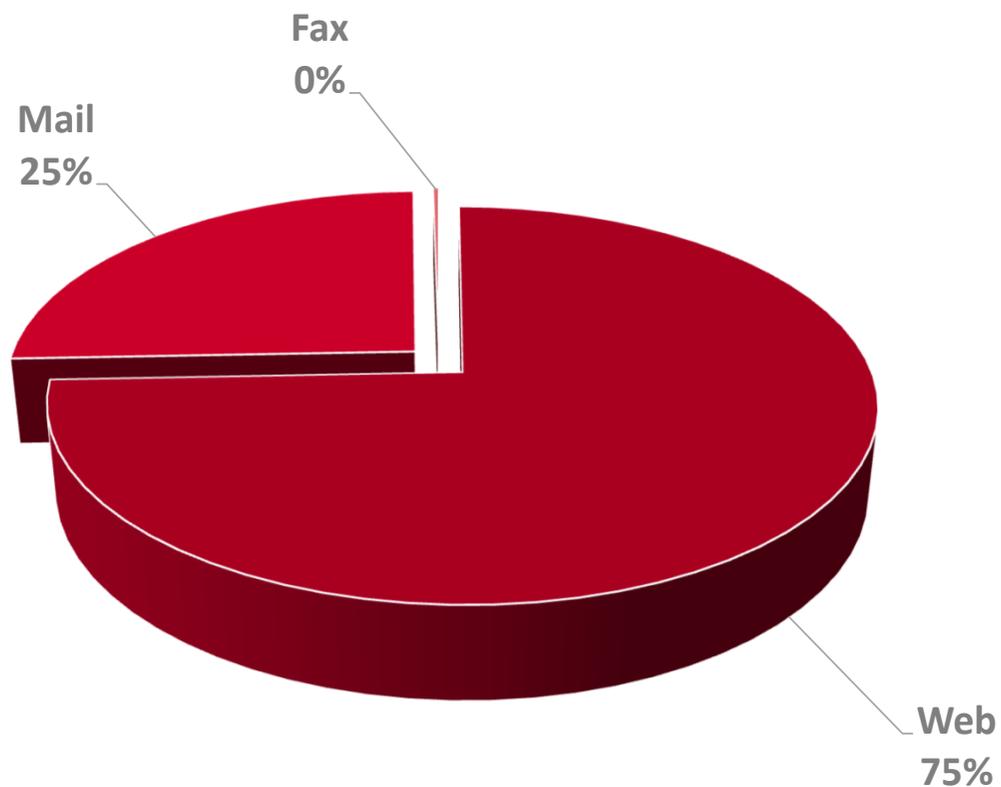
ADR Trenitalia – AACC



Modalità di presentazione domanda	Totale
Web	1116
Mail/lettera	407
Fax	11

Modalità di Presentazione delle Domande 2022

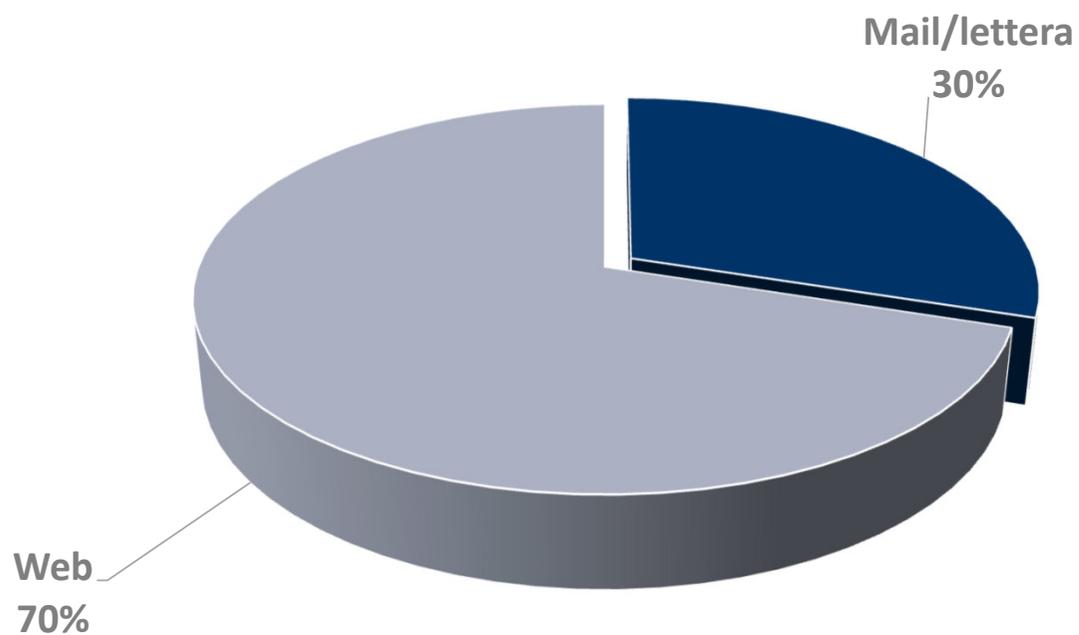
AV



Modalità di presentazione domanda	Totale
Web	590
Mail/lettera	201
Fax	2

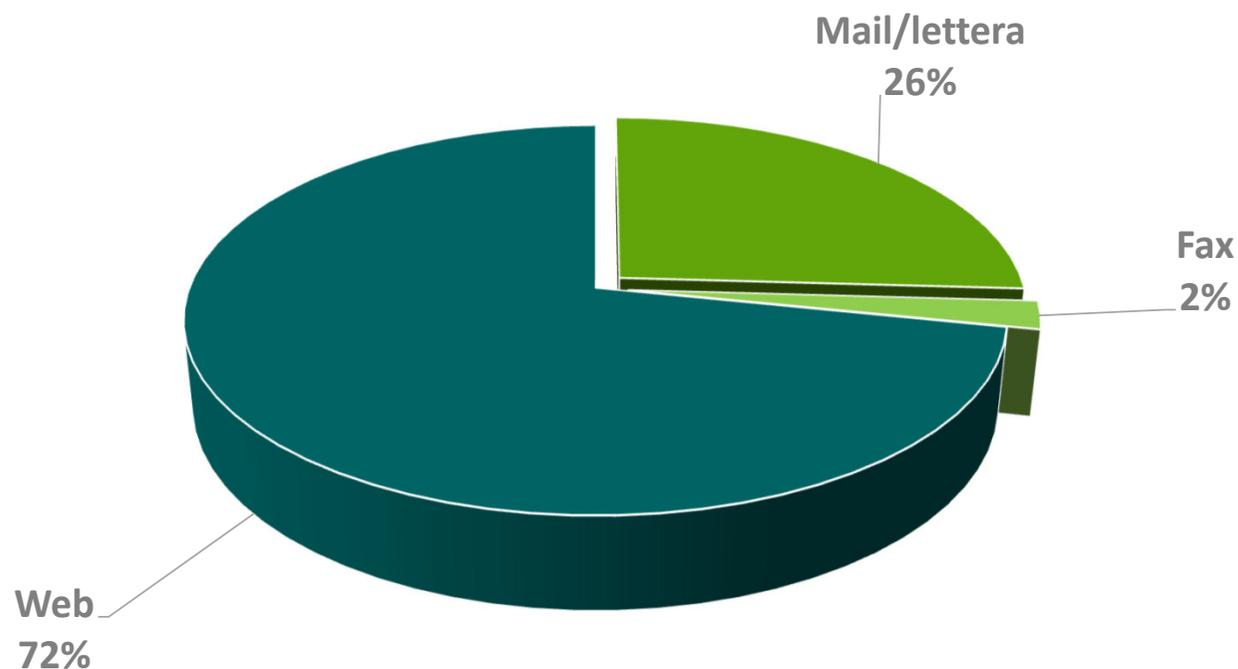
Modalità di Presentazione delle Domande 2022

IC



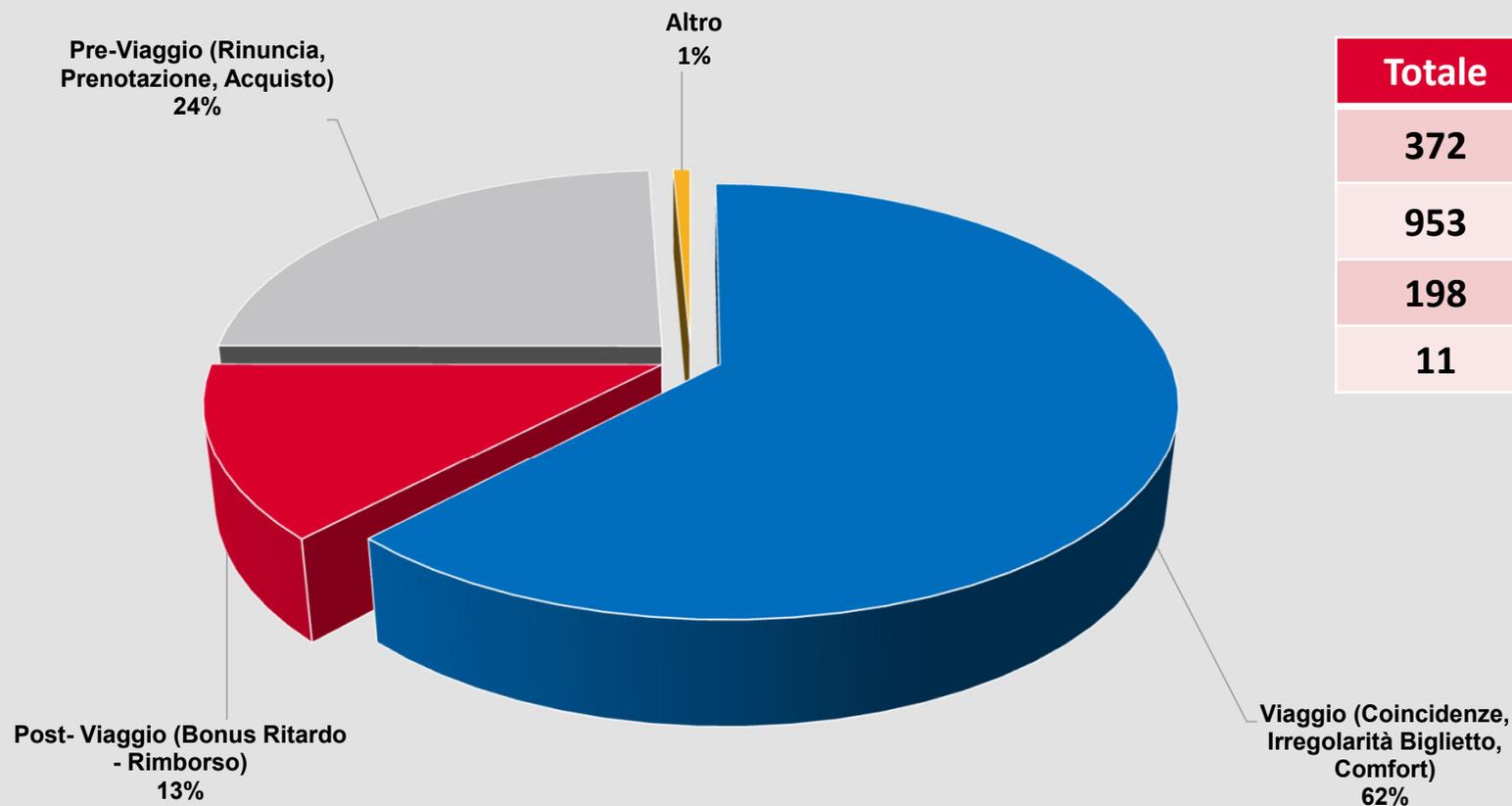
Modalità di presentazione domanda	Totale
Web	246
Mail/lettera	105

Modalità di Presentazione delle Domande 2022 Regionale



Modalità di presentazione domanda	Totale
Web	280
Mail/lettera	101
Fax	9

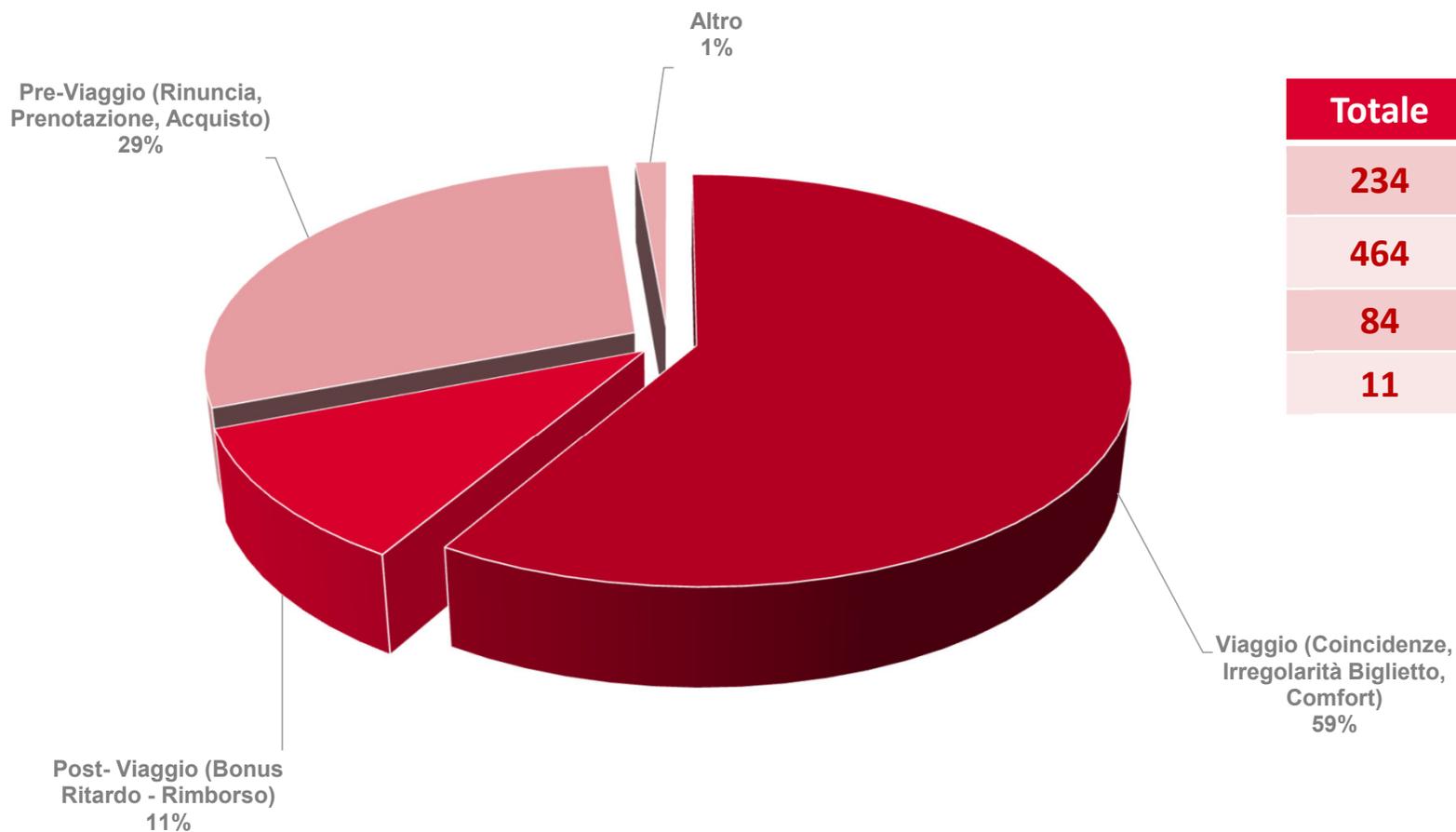
Cause generatrici delle domande di conciliazione 2022 ADR Trenitalia – AACC



Totale	Fase Viaggio
372	Pre-Viaggio
953	Viaggio
198	Post-Viaggio
11	Altro

Cause generatrici delle domande di conciliazione 2022

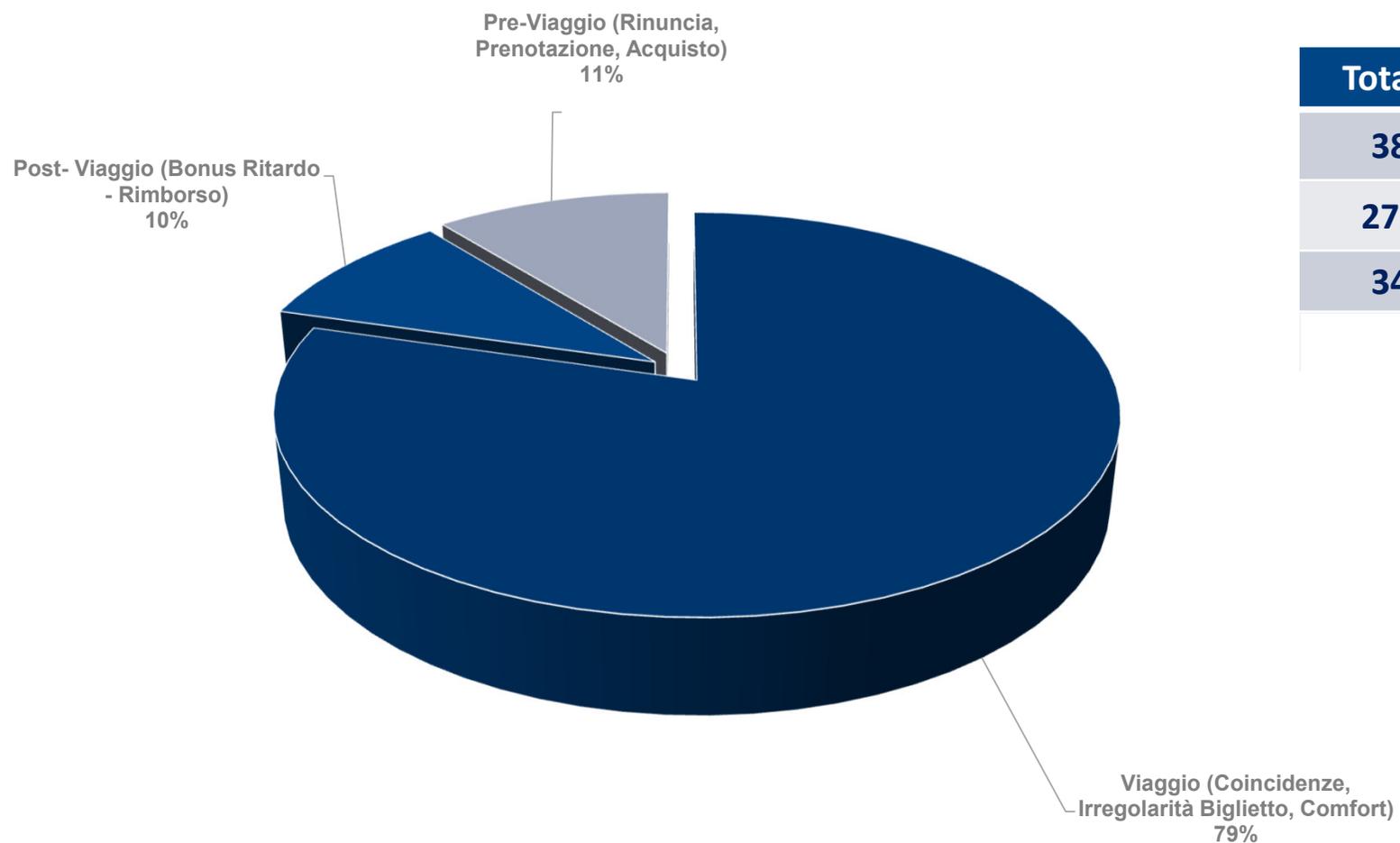
AV



Totale	Fase Viaggio
234	Pre-Viaggio
464	Viaggio
84	Post-Viaggio
11	Altro

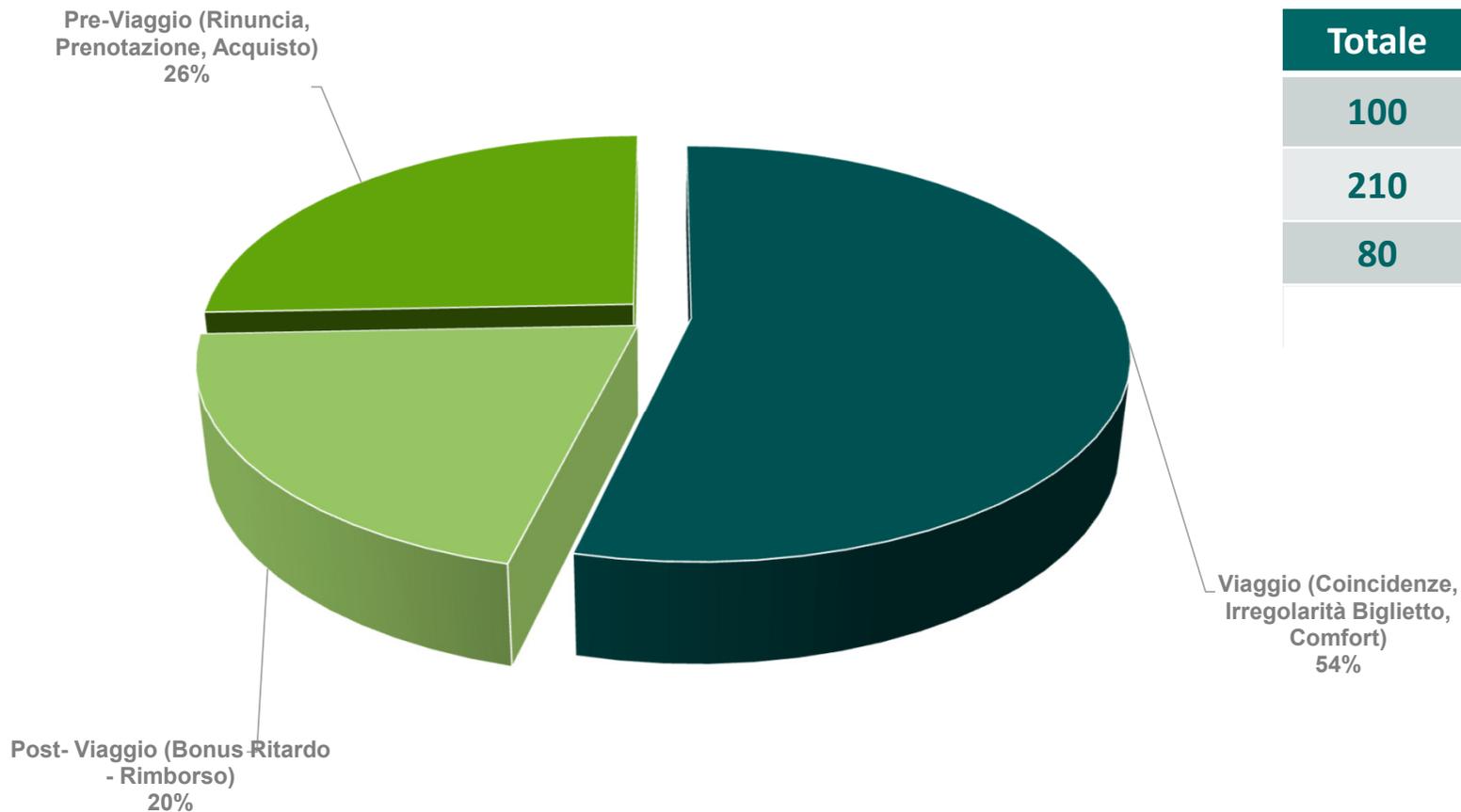
Cause generatrici delle domande di conciliazione 2022

IC



Total	Fase Viaggio
38	Pre-Viaggio
279	Viaggio
34	Post-Viaggio

Cause generatrici delle domande di conciliazione 2022 Regionale



Totale	Fase Viaggio
100	Pre-Viaggio
210	Viaggio
80	Post-Viaggio

Tempo Medio di Risoluzione 2022 ADR Trenitalia – AACC



Giorni	Tempi medi comunicazione esito della conciliazione al cliente
49,5	AV
42,3	IC
47,1	Regionale
47,3	ADR Trenitalia – AACC

***I tempi medi di chiusura sono stati influenzati dal blocco dei sistemi dovuto all'attacco hacker del 23/03/2022**

I Conciliatori dell'ADR Trenitalia – AACC

174

Conciliatori formati nel 2009



89

Conciliatori operativi nel 2020



152

Conciliatori operativi nel 2021



135

Conciliatori operativi nel 2022



Attività ADR Trenitalia – AACCC 2022

Conciliazione paritetica per il trasporto regionale

È attiva dal 1° gennaio 2022 la Conciliazione Paritetica per i passeggeri del trasporto regionale di Trenitalia. Uno strumento messo a punto insieme alle Associazioni dei Consumatori con l'obiettivo di risolvere le piccole controversie attraverso un sistema rapido, efficace e gratuito senza ricorrere alla giustizia ordinaria. Il confronto fra Trenitalia e il mondo associativo è culminato il 23 marzo 2021 con la sottoscrizione del Protocollo d'Intesa siglato tra Trenitalia e 18 Associazioni dei consumatori.

Riorganizzazione attività ADR

Istituzione di tre segreterie dell'ufficio di conciliazione dedicate ai diversi segmenti di prodotto (treni a mercato, treni OSP IC e regionali).

Piano attività ADR Trenitalia – AACC 2023

Corso di formazione per conciliatori di Trenitalia e delle Associazioni

Pianificazione e realizzazione di un corso di aggiornamento e formazione per nuovi conciliatori dell'ADR-Trenitalia AACC.

Nuove Sedi

Attivazione di nuove sedi.