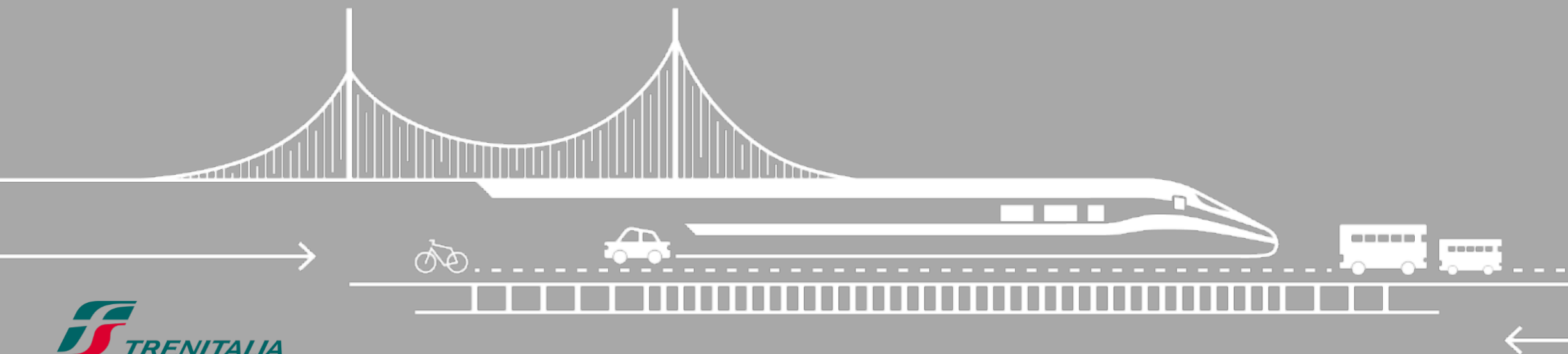


Conciliazioni ADR Trenitalia – AACC

Attività anno 2024

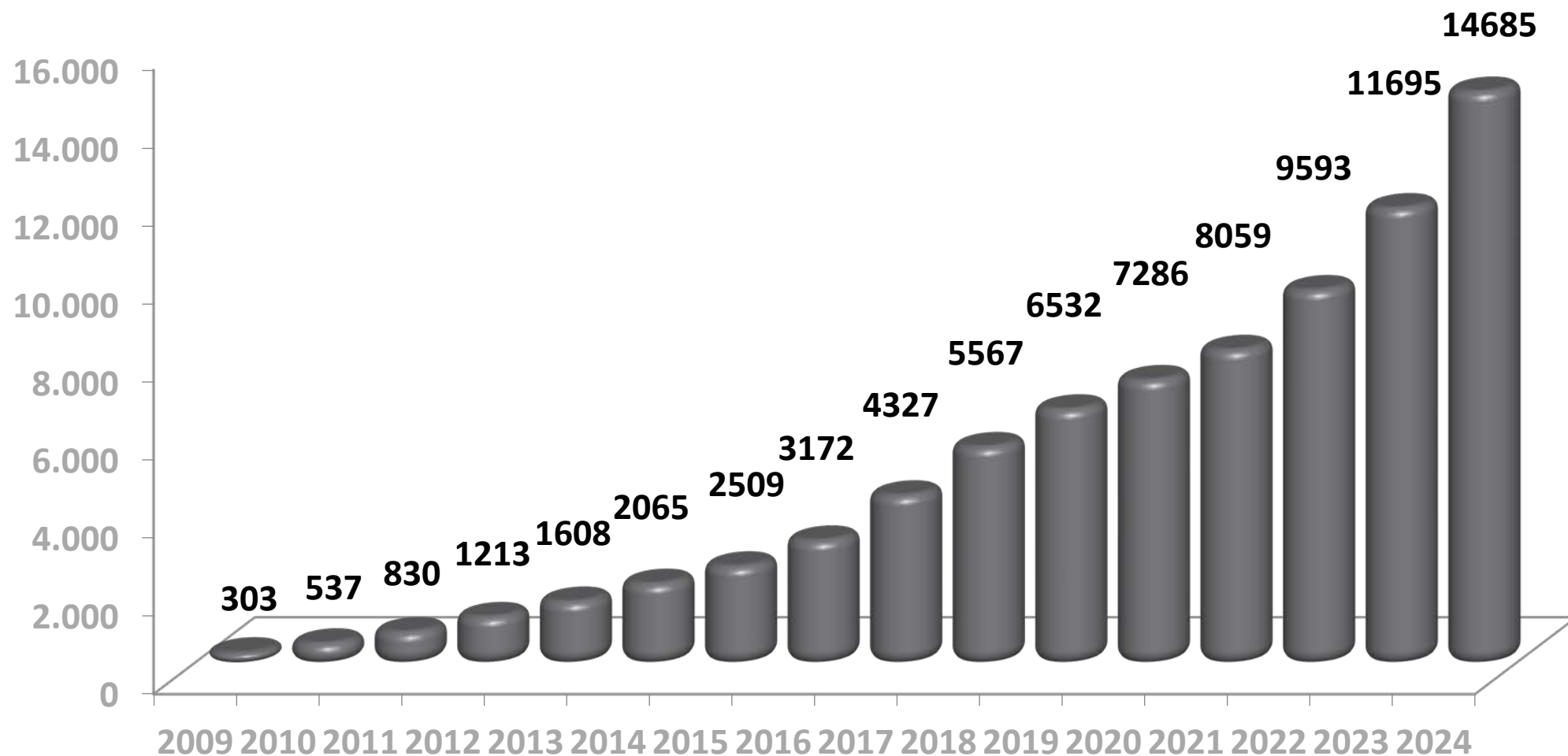


Le Associazioni dei Consumatori dell'ADR Trenitalia firmatarie dei Protocolli AV-IC e Regionale



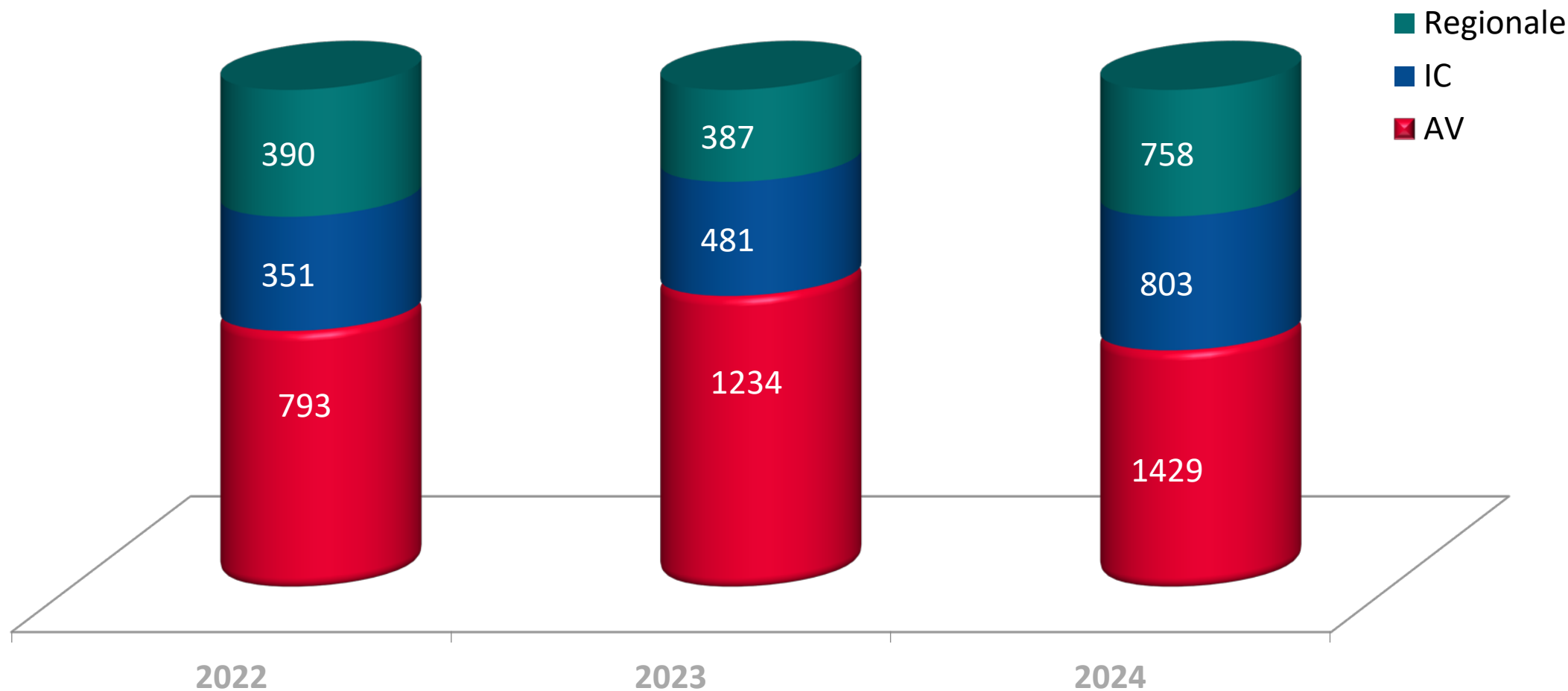
Domande di conciliazione ADR Trenitalia – AACC

Dato Aggregato 2009 - 2024



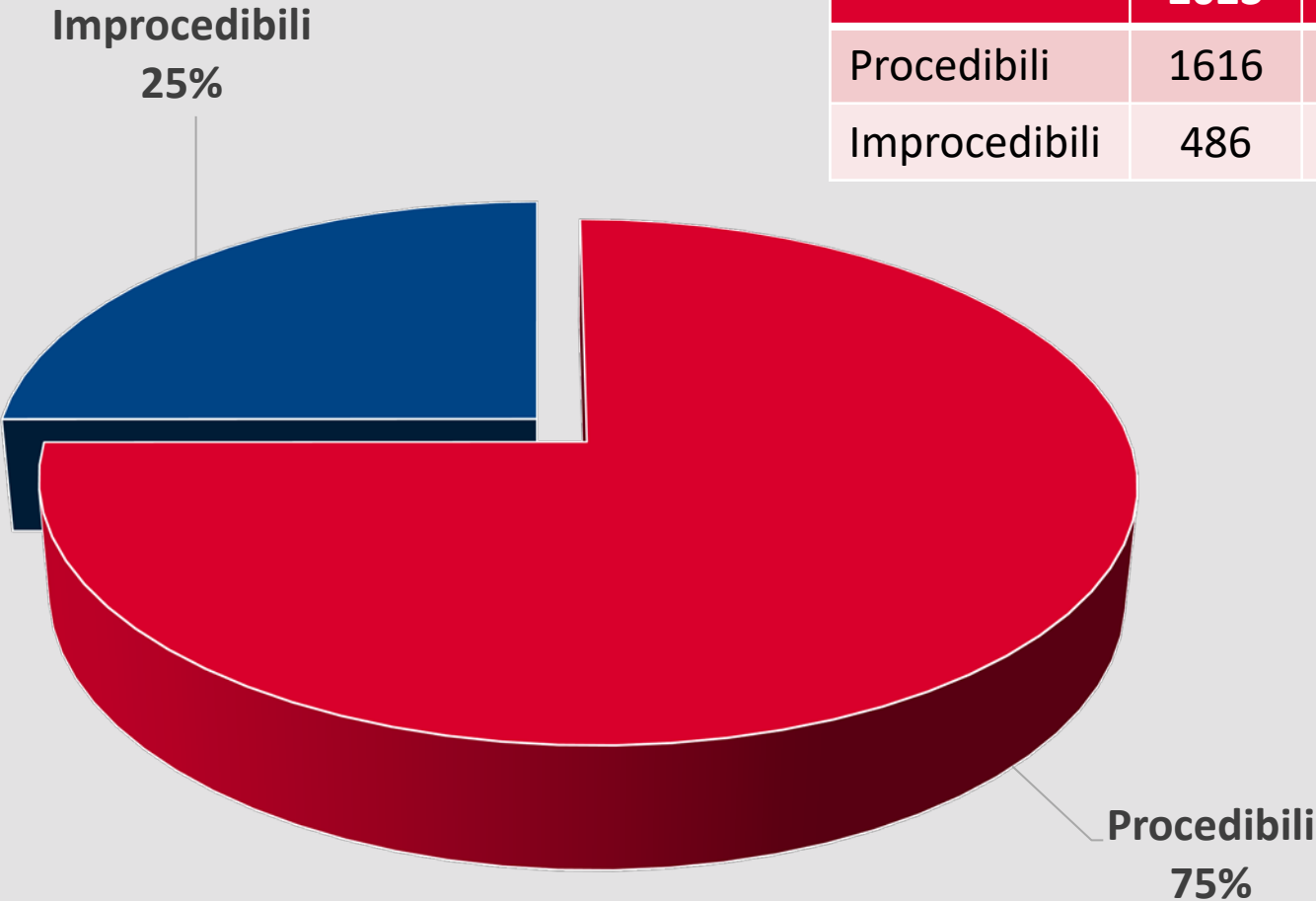
Domande di conciliazione ADR Trenitalia – AACC

Divisione per Business



Domande di Conciliazione pervenute nel 2024 ADR Trenitalia – AACC

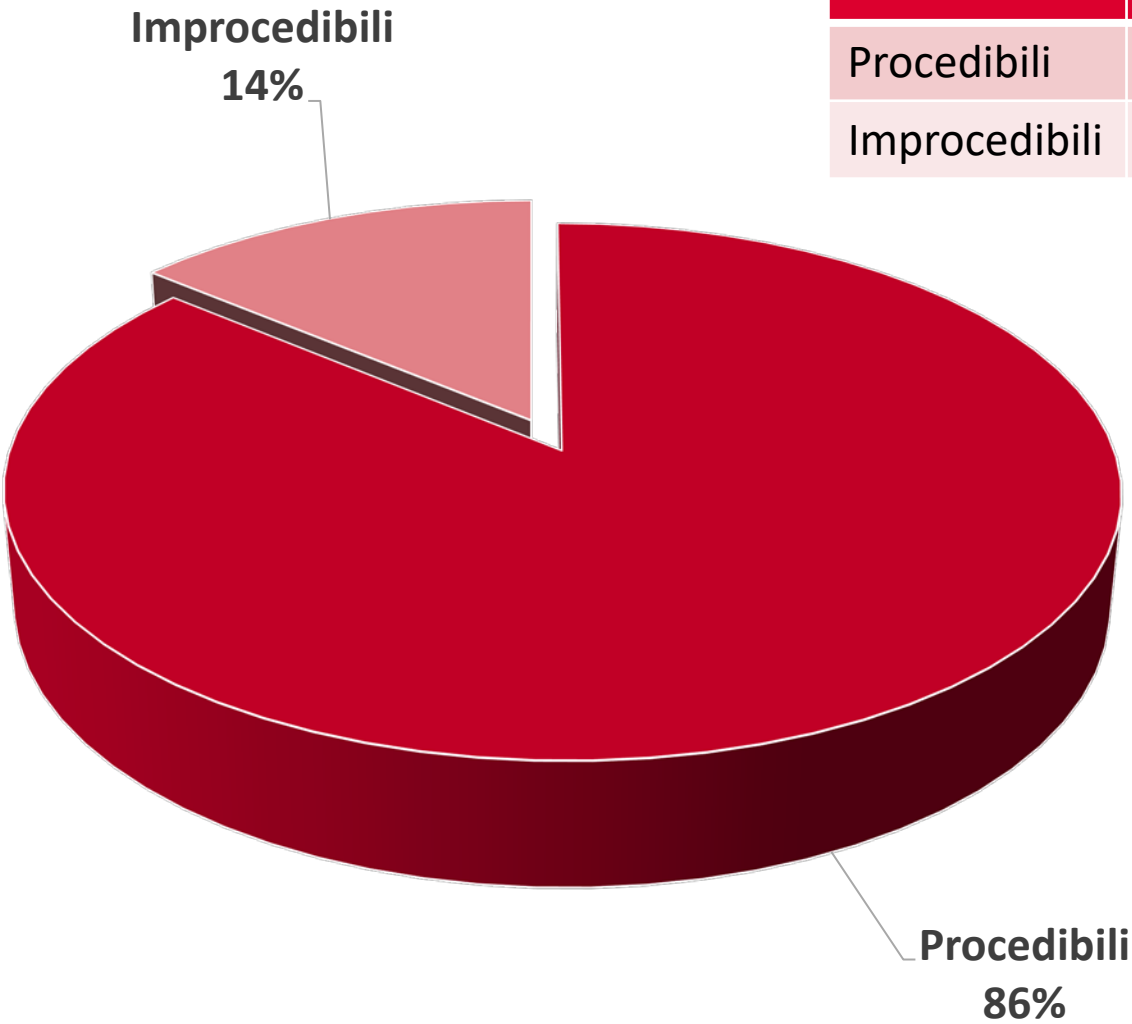
2990



Domande di Conciliazione Trenitalia pervenute nel 2024

AV

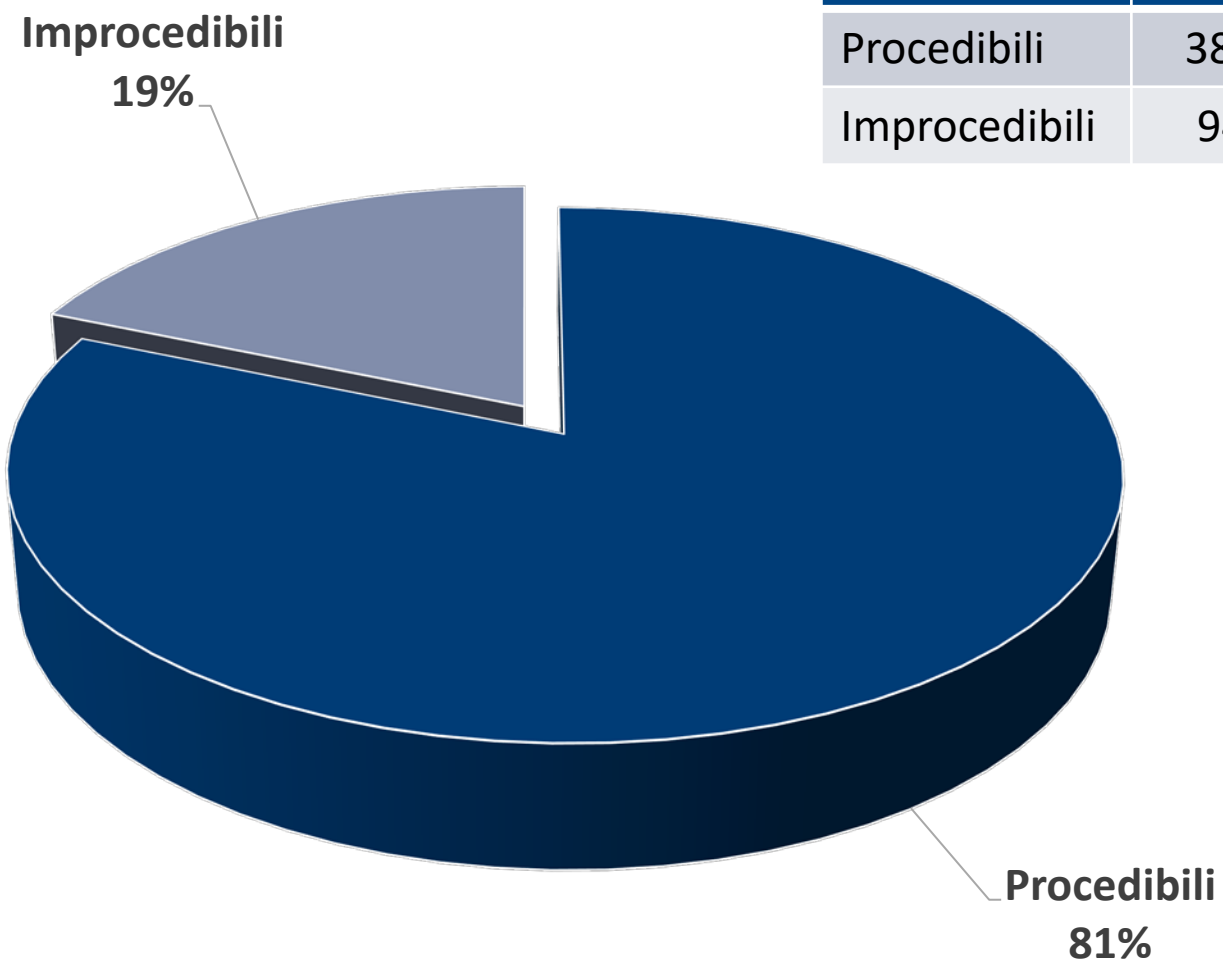
1429



Domande	Totale 2023	Totale 2024	Δ%
Procedibili	1085	1230	+ 13,36 %
Improcedibili	149	199	+ 33,56 %

Domande di Conciliazione Trenitalia pervenute nel 2024 IC

803



Domande	Totale 2023	Totale 2024	Δ%
Procedibili	387	653	+ 68,73 %
Improcedibili	94	150	+ 59,57 %

Domande di Conciliazione Trenitalia pervenute nel 2024 Regionale

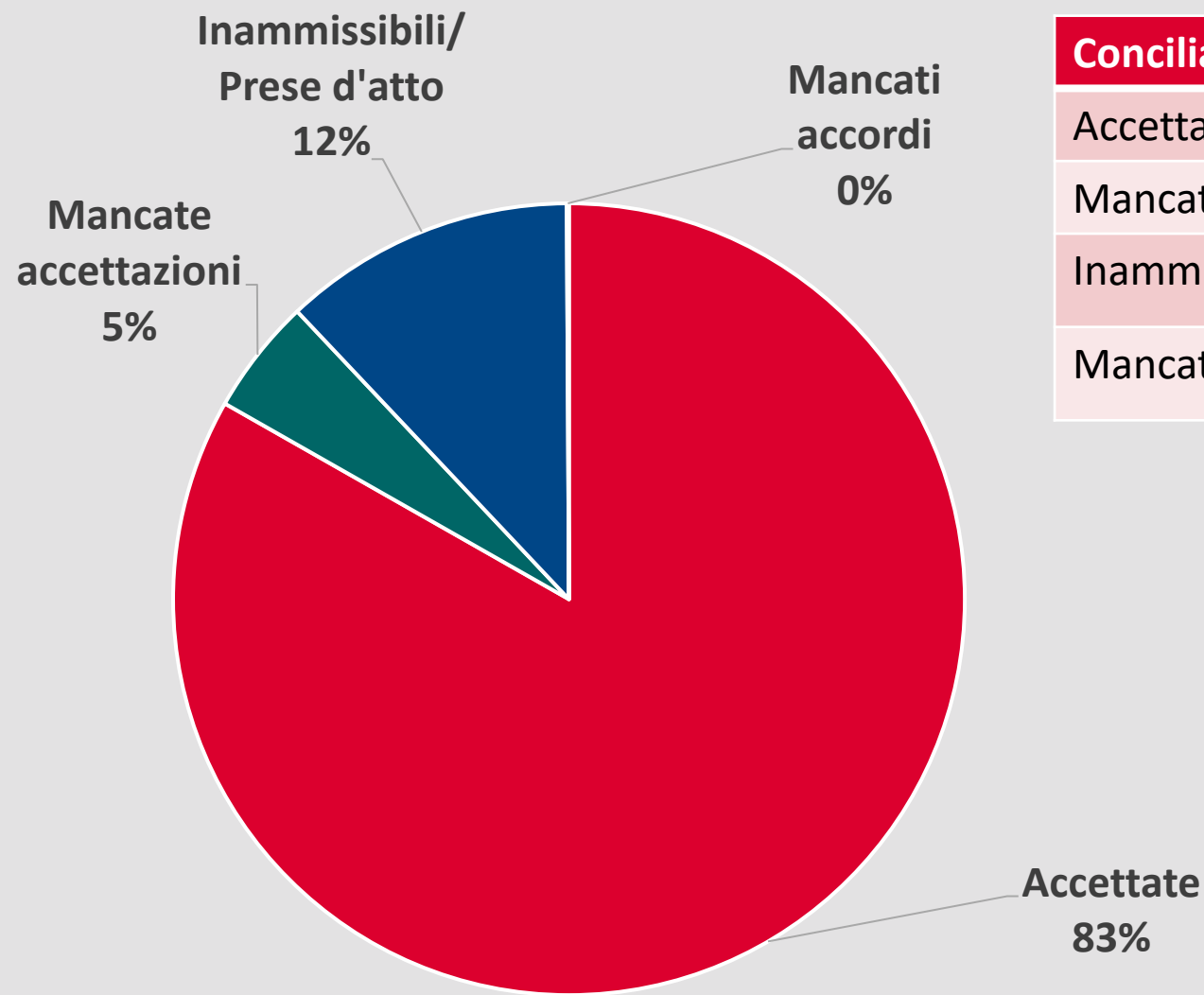
758

Domande	Totale 2023	Totale 2024	$\Delta\%$
Procedibili	144	359	+ 149,3 %
Improcedibili	243	399	+ 64,2 %



Esito Conciliazioni convocate nel 2024 ADR Trenitalia – AACC

2242

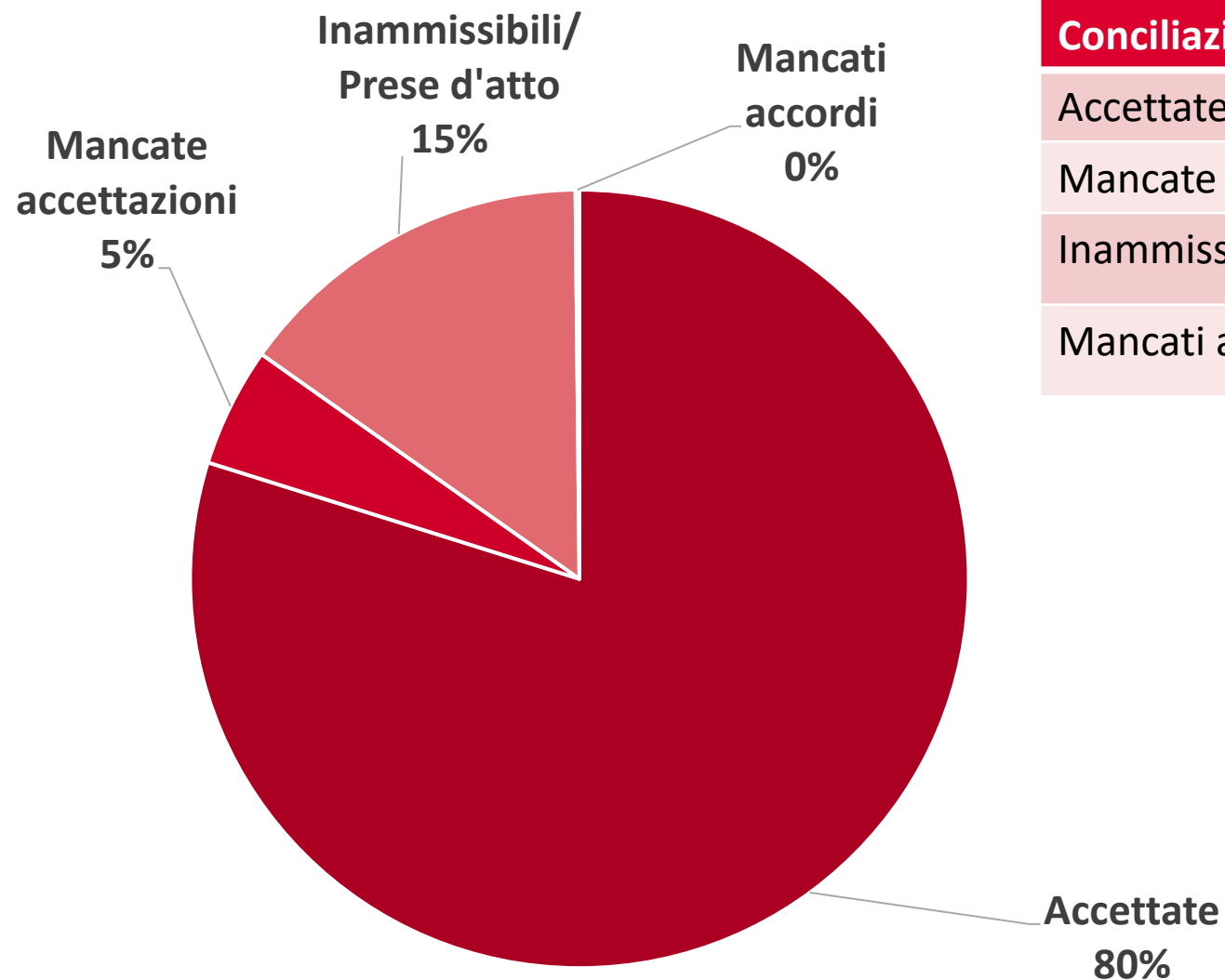


Conciliazioni	Totale
Accettate	1866
Mancate accettazioni	106
Inammissibili/Prese d'atto	268
Mancati accordi	2

Esito Conciliazioni convocate nel 2024 – AV



1230

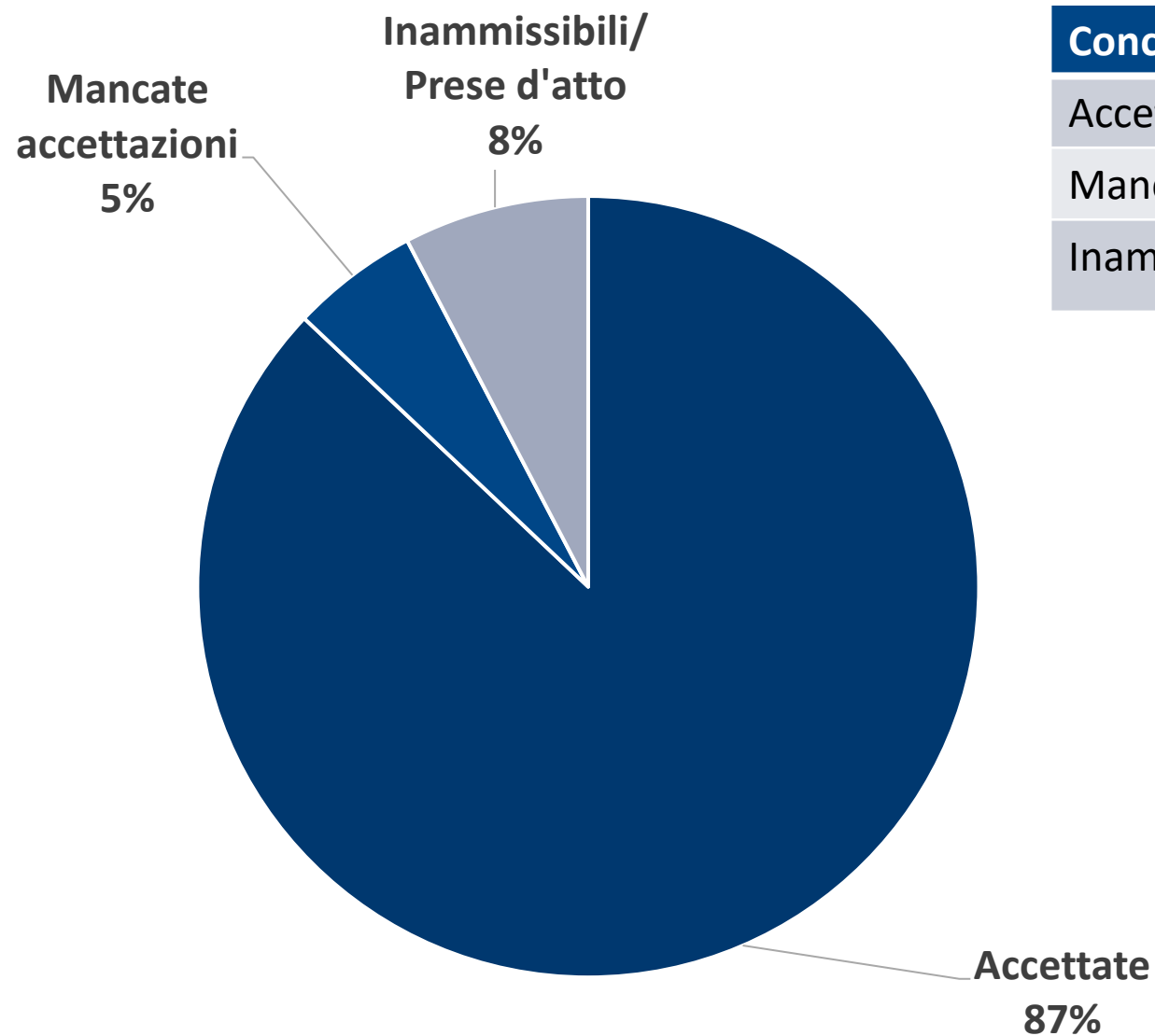


Conciliazioni	Totale
Accettate	982
Mancate accettazioni	61
Inammissibili/Prese d'atto	185
Mancati accordi	2

Esito Conciliazioni convocate nel 2024 – IC



653

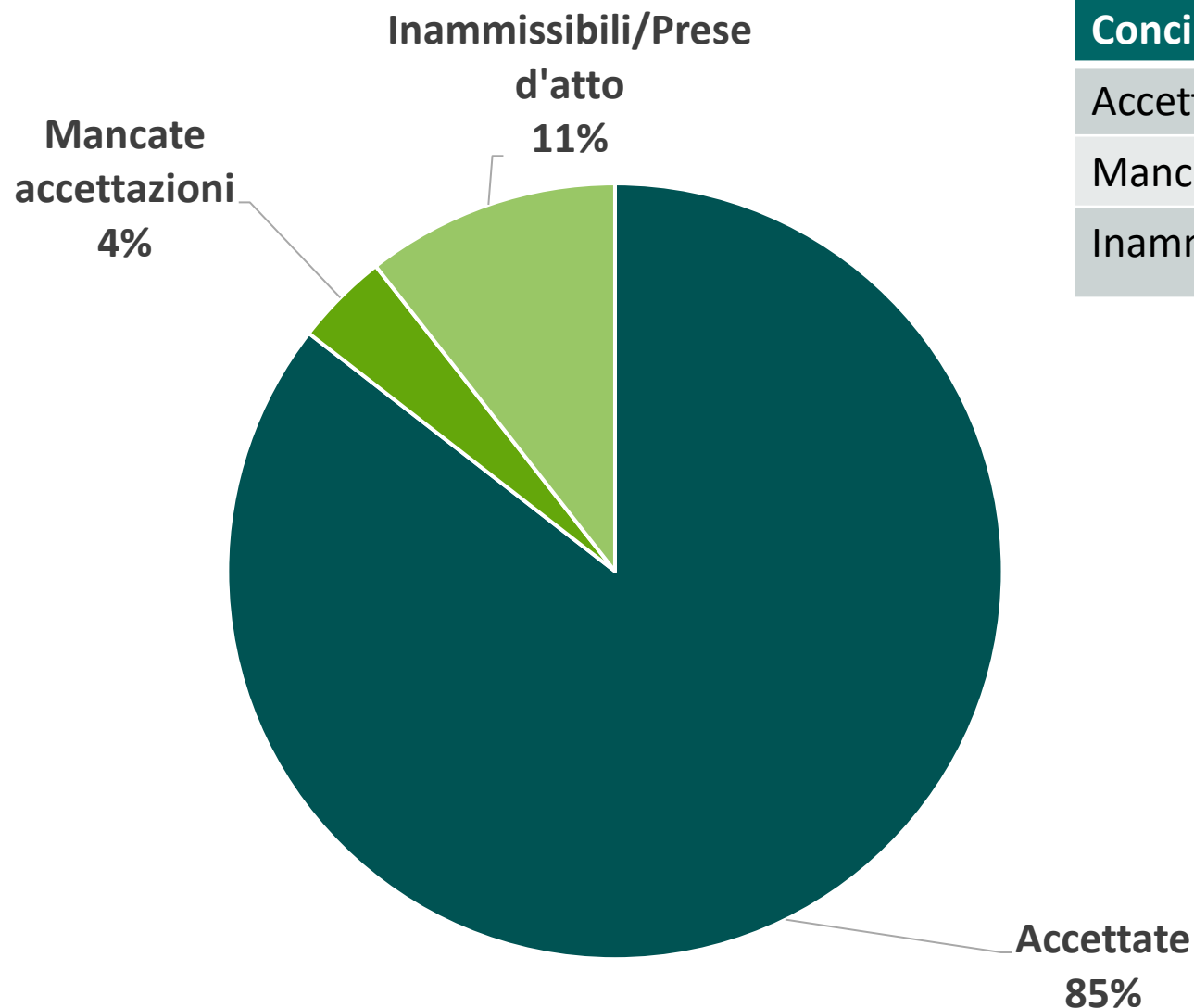


*Di cui 18 domande con assenza di riscontro

Esito Conciliazioni convocate nel 2024 – Regionale



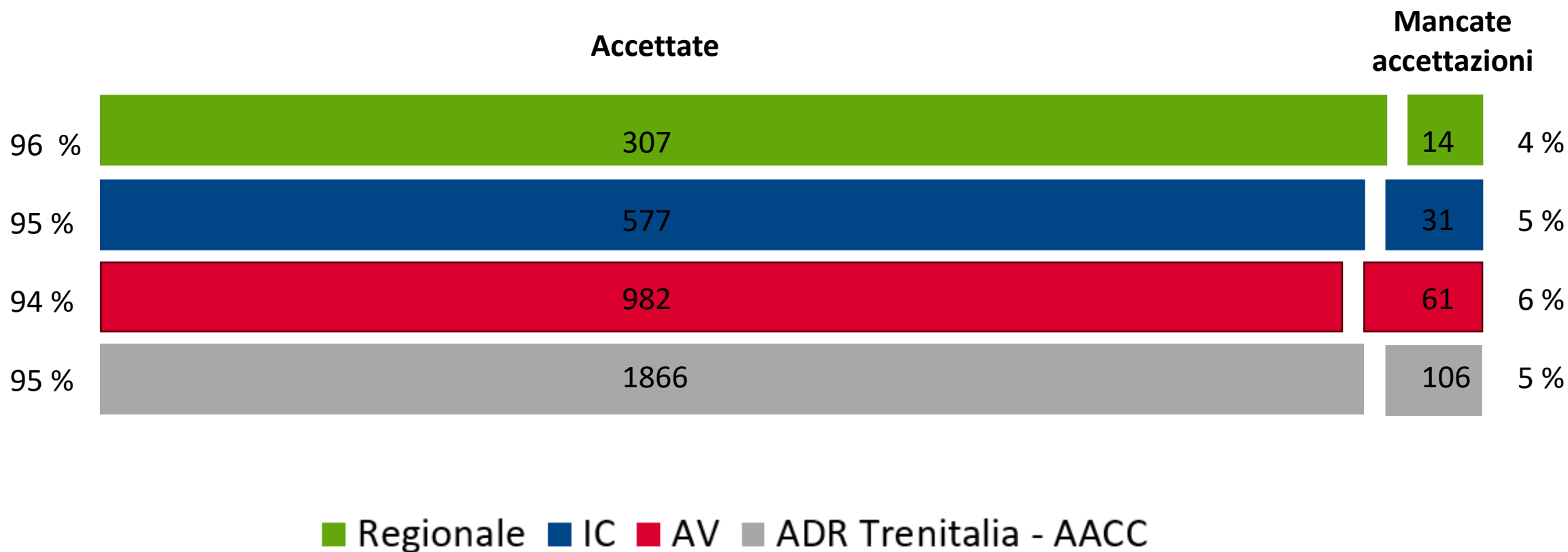
359



*Di cui 10 domande con assenza di riscontro

Gradimento del Cliente al 2024 ADR Trenitalia – AACC

Conciliazioni discusse e concluse con proposte al cliente



Domande improcedibili

% riferita al totale delle 2990 domande pervenute nel 2024 a tutti gli uffici di Conciliazione ADR Trenitalia - AACC

CAUSA	TOTALE	NORMATIVA
Reclamo aperto o mancante	90	Mancanza requisiti Protocollo Intesa (17,32 %)
Domande duplicate	102	
Tratta Internazionale	65	
Mancato scostamento dagli obblighi assunti da TI	72	
Reclamo/rimborso nel frattempo evaso	15	
Elementi essenziali mancanti e non pervenuti	46	
Assenza presupposti di procedibilità	36	
Rimborso aperto	2	
Ritirate dal cliente	34	
Per conto di altre persone	29	
Reclamo/rimborso già evaso	18	
Mancato consenso trattamenti dati	2	Difetto di legittimazione Trenitalia (2,34 %)
Presentazione oltre i termini	7	
Treni altre Imprese Ferroviarie	70	Richieste generiche di assistenza (0,53 %)
Richieste di Informazioni o Segnalazioni	16	Tutela giudiziale (4,31 %)
Irregolarità di viaggio	129	Tutela Assicurativa (0,50 %)
Infortuni/Furti	15	
TOTALE	748	Improcedibilità 2024 (25 %)

Domande improcedibili

- % riferita al totale delle 1429 domande pervenute nel 2024 all'ufficio di Conciliazione AV*

CAUSA	TOTALE	Normativa
Reclamo Aperto o Mancante	35	Mancanza requisiti All. A/1 Protocollo Intesa (11,62 %)
Domande duplicate	44	
Tratta Internazionale	5	
Assenza di presupposti di procedibilità	36	
Elementi essenziali mancanti e non pervenuti	14	
Ritirate dal cliente	28	
Presentazione oltre i termini	2	
Mancato consenso trattamento dati	2	
Richieste di Informazioni o Segnalazioni	3	Richieste generiche di assistenza/riscontro al Post Vendita (0,21 %)
Irregolarità di viaggio	23	Tutela giudiziale (1,61 %)
Infortuni/Furti	6	Tutela assicurativa (0,42 %)
Treni altre Imprese Ferroviarie	1	Difetto di legittimazione Trenitalia (0,07 %)

Domande improcedibili

- % riferita al totale delle 803 domande pervenute nel 2024 all'ufficio di Conciliazione Intercity*

CAUSA	NUMERO DOMANDE PERVENUTE	NORMATIVA
Tratta Internazionale	60	Mancanza requisiti Protocollo Intesa (16,56 %)
Domande duplicate	29	
Reclamo Aperto o Mancante	12	
Richiesta di Informazioni o Segnalazioni	3	
Treni altre Imprese Ferroviarie	10	
Elementi essenziali mancanti e non pervenuti	9	
Mancato scostamento dagli obblighi assunti da TI	3	
Rimborso nel frattempo evaso	2	
Ritirata dal cliente	4	
Presentazione oltre i termini	1	
Irregolarità di Viaggio	10	Tutela Giudiziaria (1,25 %)
Infortuni / Furti	7	Tutela Assicurativa (0,87 %)

Domande improcedibili

- % riferita al totale delle 758 domande pervenute nel 2024 all'ufficio di Conciliazione Regionale*

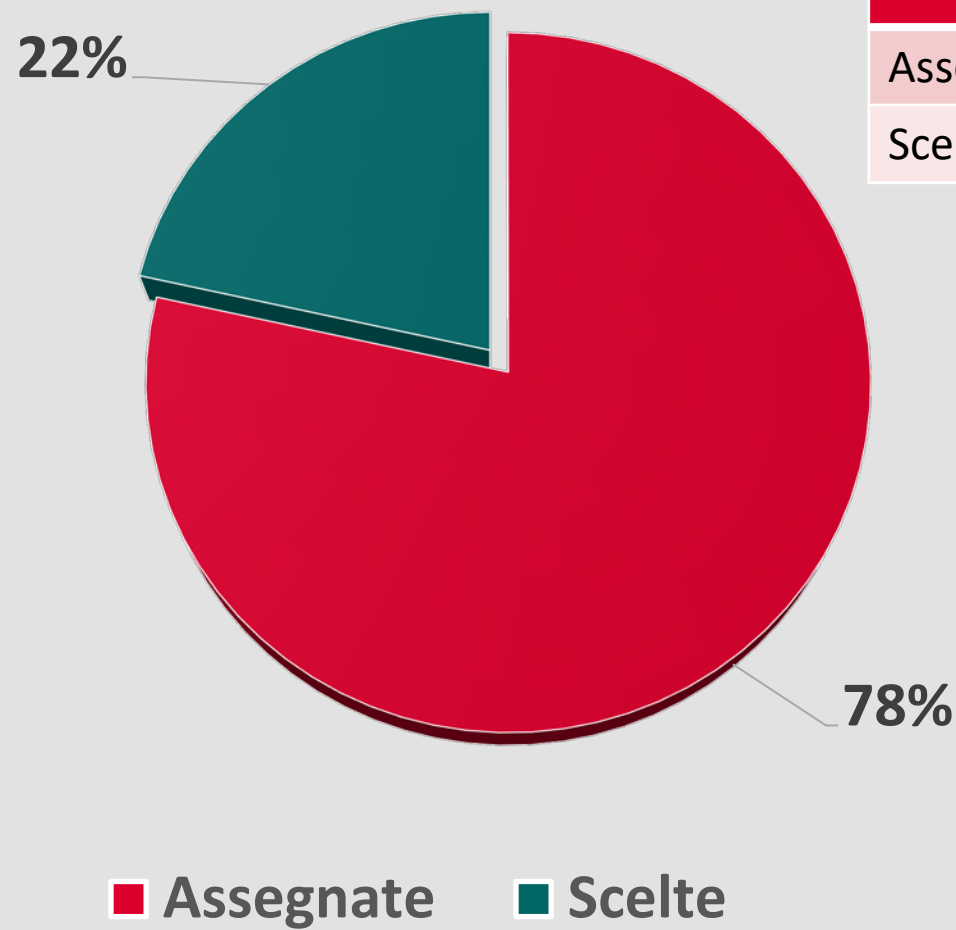
CAUSA	TOTALE	Normativa
Mancato scostamento dagli obblighi assunti da TI	69	Mancanza requisiti Protocollo Intesa (38,39 %)
Treni altre Imprese Ferroviarie	59	
Mancanza reclamo	31	
Domande duplicate	29	
Reclamo/rimborso nel frattempo evaso	13	
Reclamo/rimborso già evaso	18	
Per conto di altre persone	29	
Rimborso aperto	2	
Reclamo aperto	12	
Elementi essenziali mancanti	23	
Presentazione oltre i termini	4	
Ritirata dal cliente	2	
Infortuni/Furti	2	Tutela Assicurativa (0,26%)
Richieste di Informazioni o Segnalazioni	10	Richieste generiche di assistenza (1,32 %)
Irregolarità di viaggio	96	Tutela giudiziale (12,66 %)

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

* % riferita al totale delle 2990 domande pervenute nel 2024

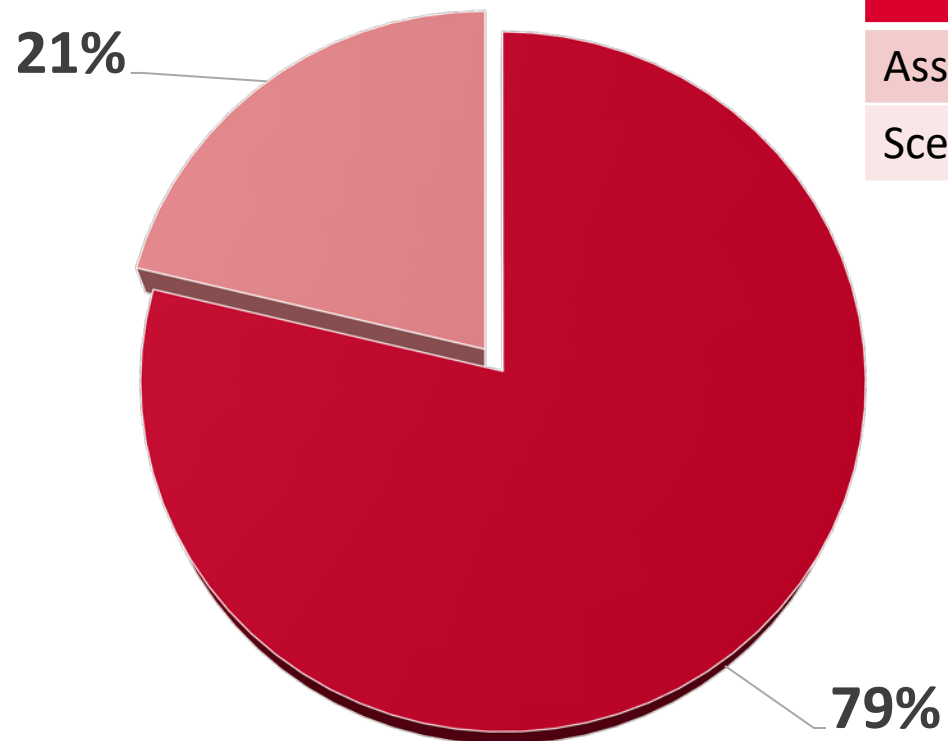
CAUSA	DIVISIONE	TOTALE	Normativa
Presa d'atto	AV	160	Non c'è materia per la conciliazione essendo la domanda già stata soddisfatta (8,09 %)
	IC	45	
	Regionale	37	
Inammissibili	AV	25	Controversie futili o temerarie ai sensi dell'art. 6 del Protocollo d'Intesa (0,86 %)
	IC	-	
	Regionale	1	

Domande 2024 procedibili con scelta dell'Associazione dei Consumatori ADR Trenitalia – AACC



Pratiche Associazioni	Totale 2023	Totale 2024	Δ%
Assegnate	1309	1759	+ 57,33 %
Scelte dai passeggeri	307	483	+ 20,39 %

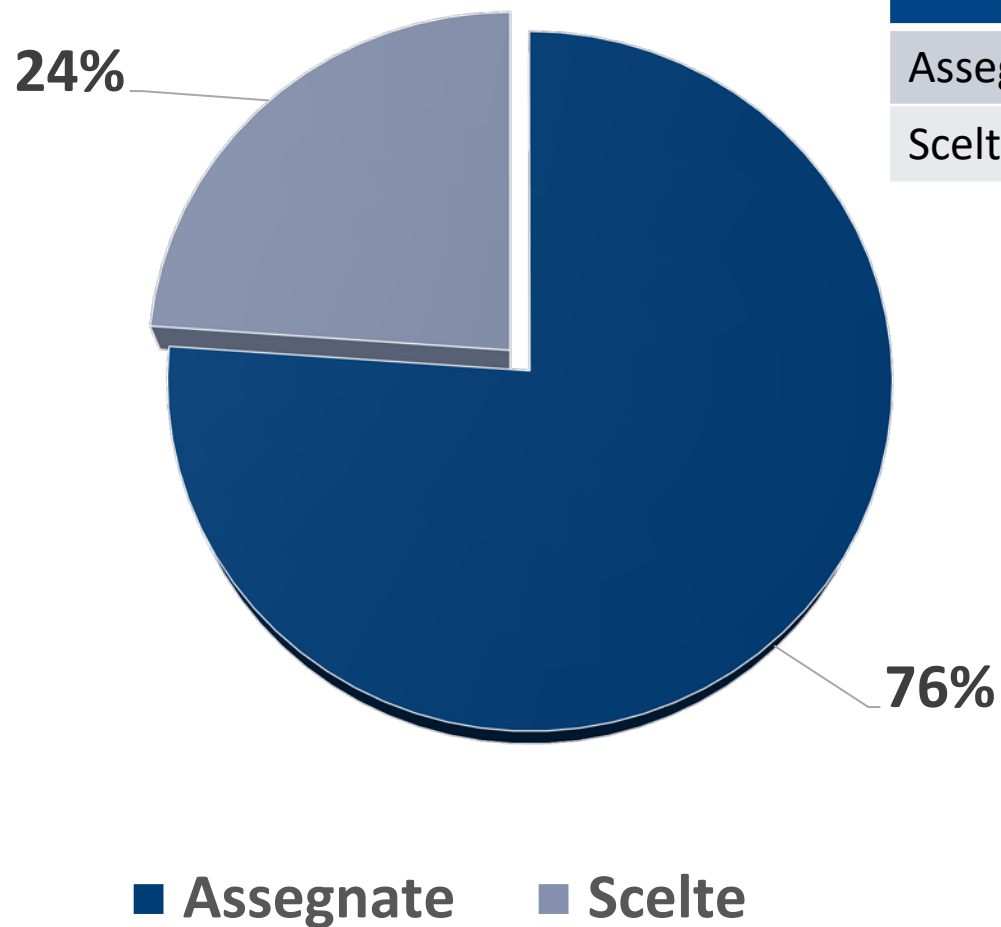
Domande 2024 procedibili con scelta dell'Associazione dei Consumatori AV



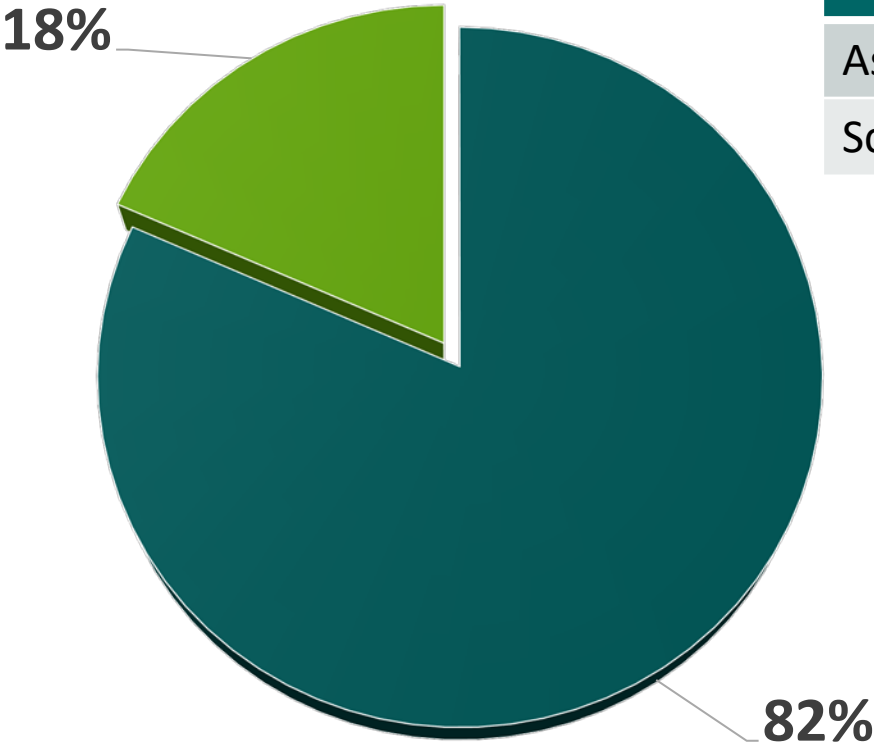
■ Assegnate ■ Scelte

Pratiche Associazioni	Totale 2023	Totale 2024	$\Delta\%$
Assegnate	900	969	+ 7,67 %
Scelte dai passeggeri	185	261	+ 41,08 %

Domande 2024 procedibili con scelta dell'Associazione dei Consumatori IC



Domande 2024 procedibili con scelta dell'Associazione dei Consumatori Regionale

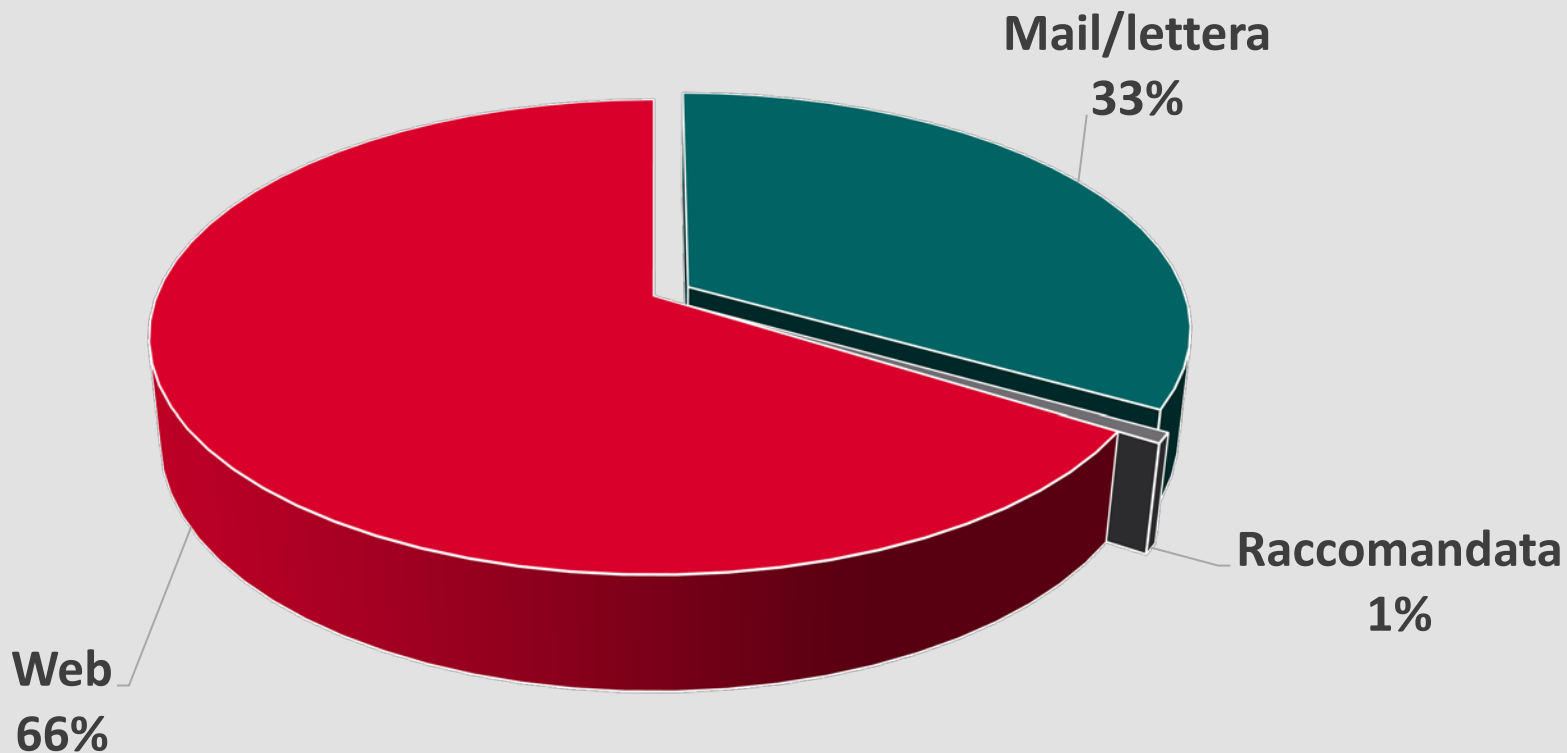


■ Assegnate ■ Scelte

Pratiche Associazioni	Totale 2023	Totale 2024	Δ%
Assegnate	115	293	+ 154,78 %
Scelte dai passeggeri	29	66	+ 127,59 %

Modalità di Presentazione delle Domande 2024

ADR Trenitalia – AACC

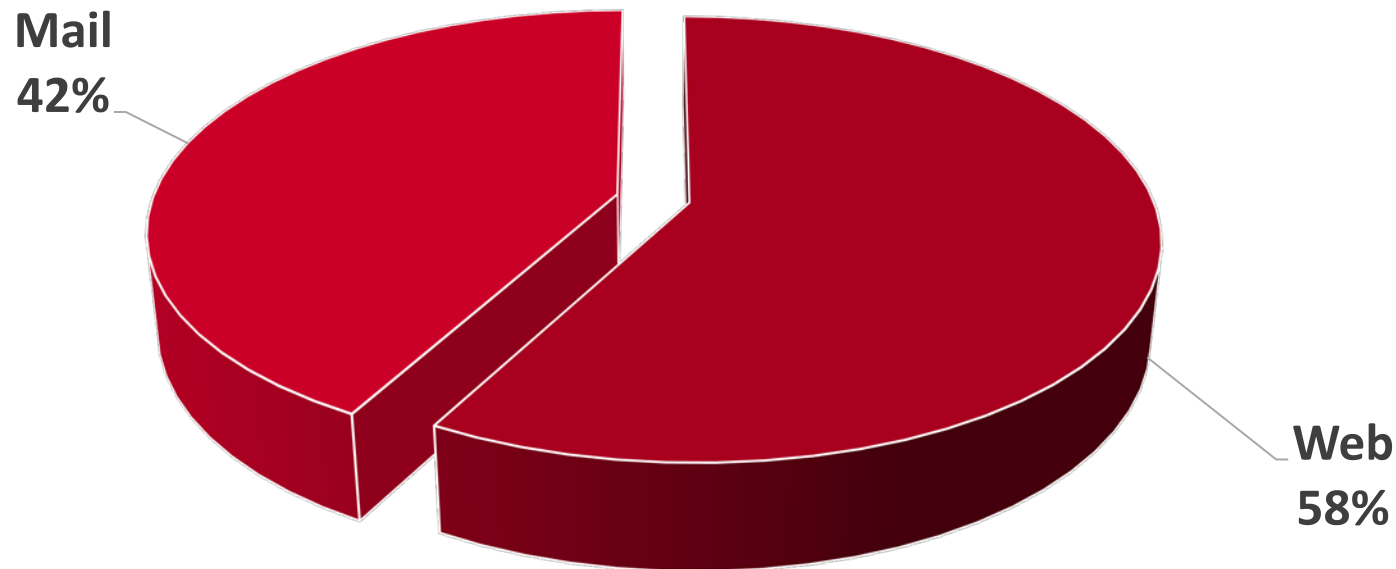


Modalità di presentazione domanda	Totale
Web	1975
Mail/lettera	994
Raccomandata	21

Modalità di Presentazione delle Domande 2024

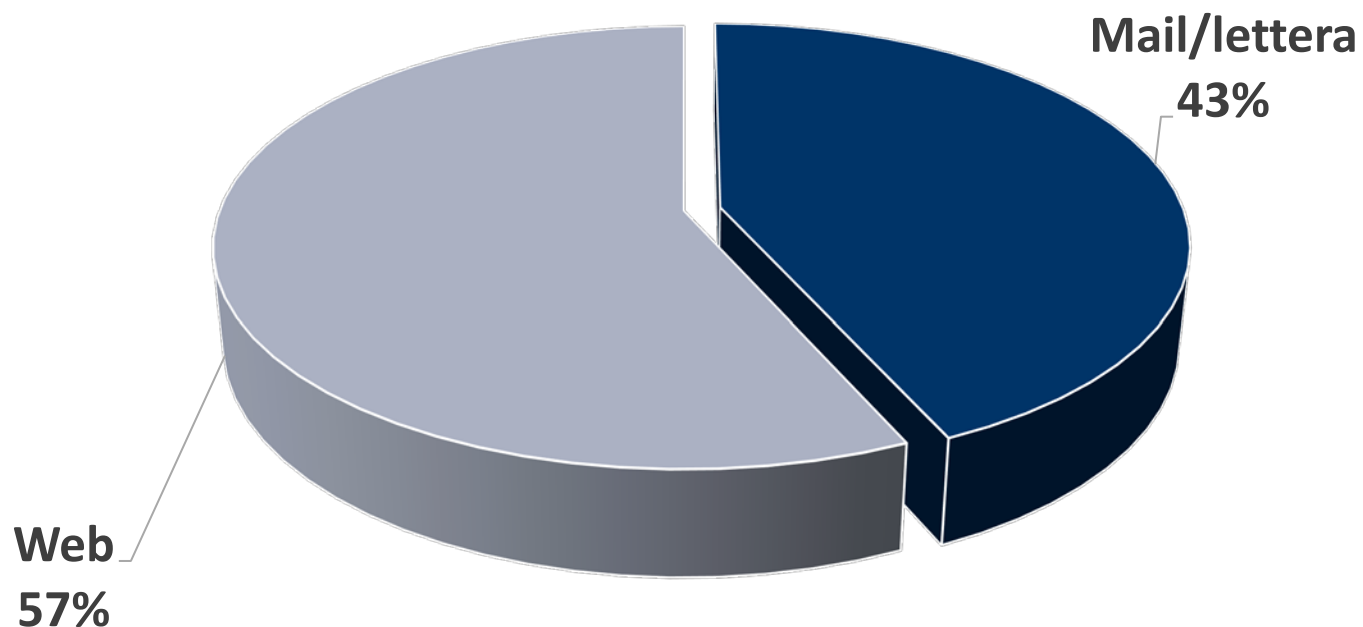
AV

Modalità di presentazione domanda	Totale
Web	828
Mail/lettera	601



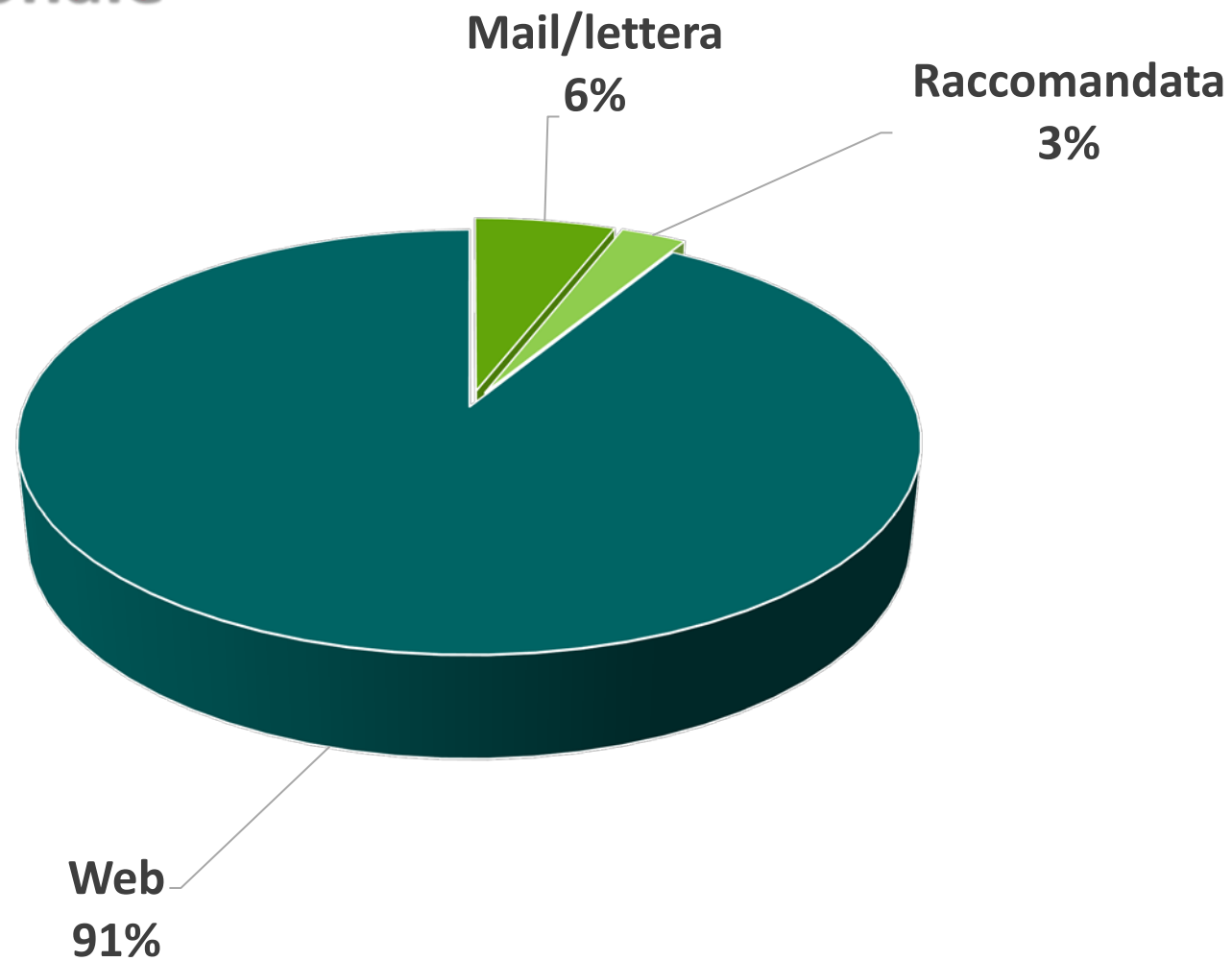
Modalità di Presentazione delle Domande 2024

IC



Modalità di presentazione domanda	Totale
Web	455
Mail/lettera	348

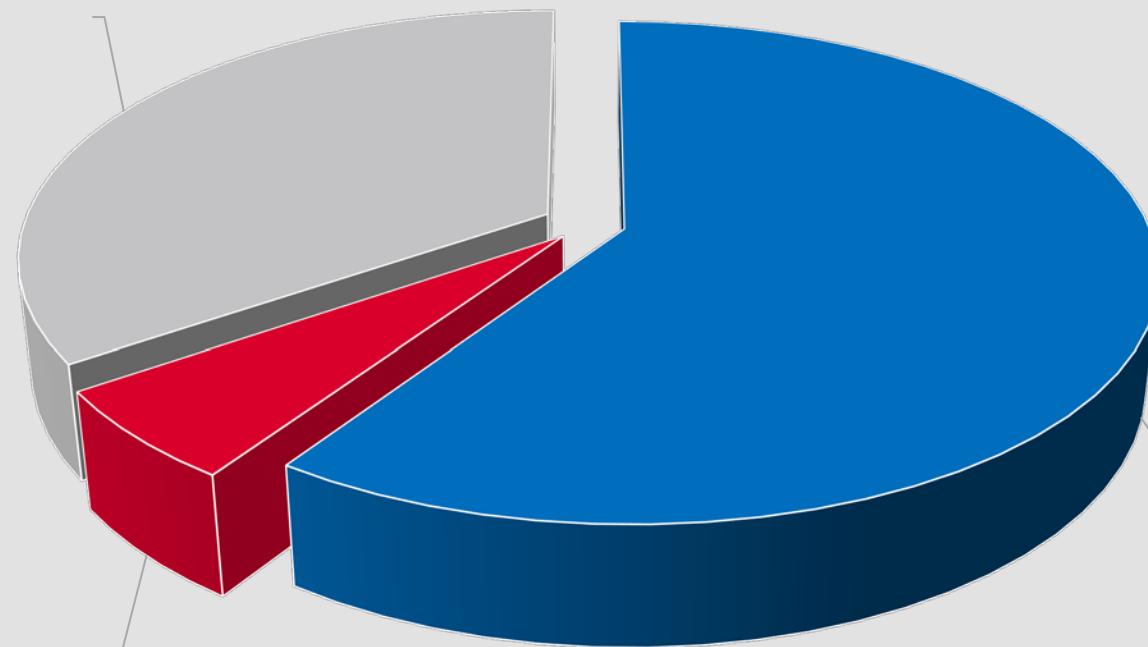
Modalità di Presentazione delle Domande 2024 Regionale



Modalità di presentazione domanda	Totale
Web	692
Mail/lettera	45
Raccomandata	21

Cause generatrici delle domande di conciliazione 2024 ADR Trenitalia – AACC

Pre-Viaggio (Rinuncia,
Prenotazione, Acquisto)
35%



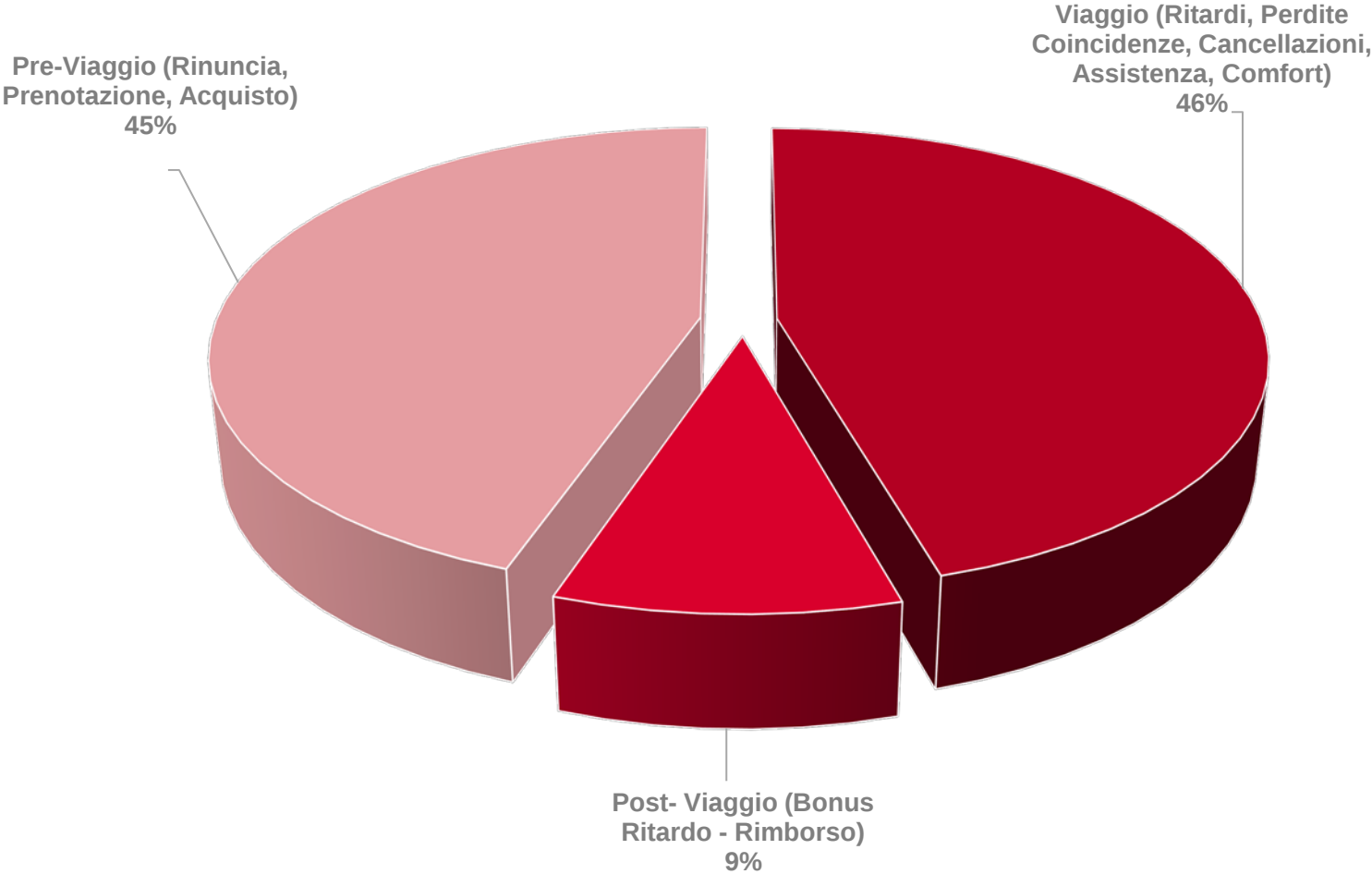
Post- Viaggio (Bonus Ritardo
- Rimborso)
6%

Viaggio (Ritardi, Perdite
Coincidenze, Cancellazioni,
Assistenza, Comfort)
59%

Totale	Fase Viaggio
1035	Pre-Viaggio
1778	Viaggio
177	Post-Viaggio

Cause generatrici delle domande di conciliazione 2024

AV

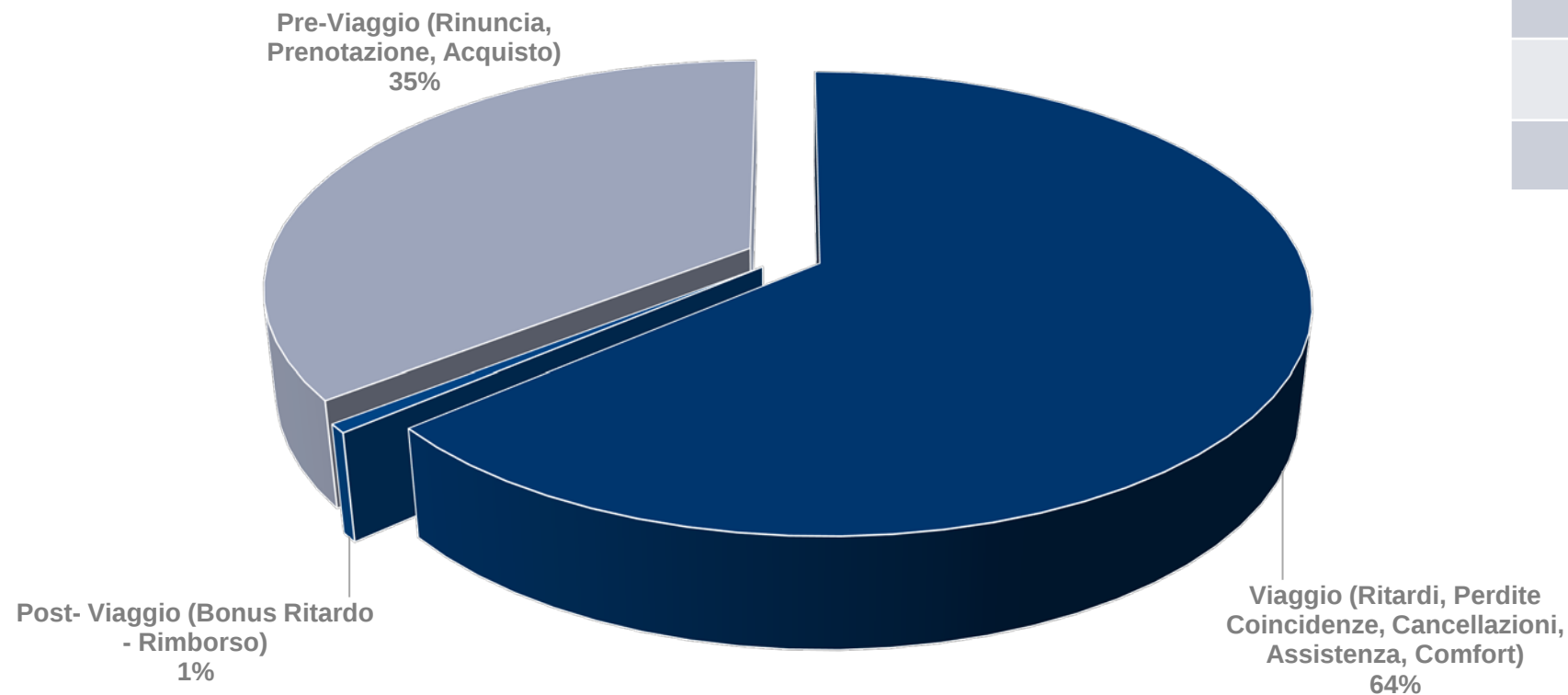


Totale	Fase Viaggio
640	Pre-Viaggio
652	Viaggio
137	Post-Viaggio

Cause generatrici delle domande di conciliazione 2024

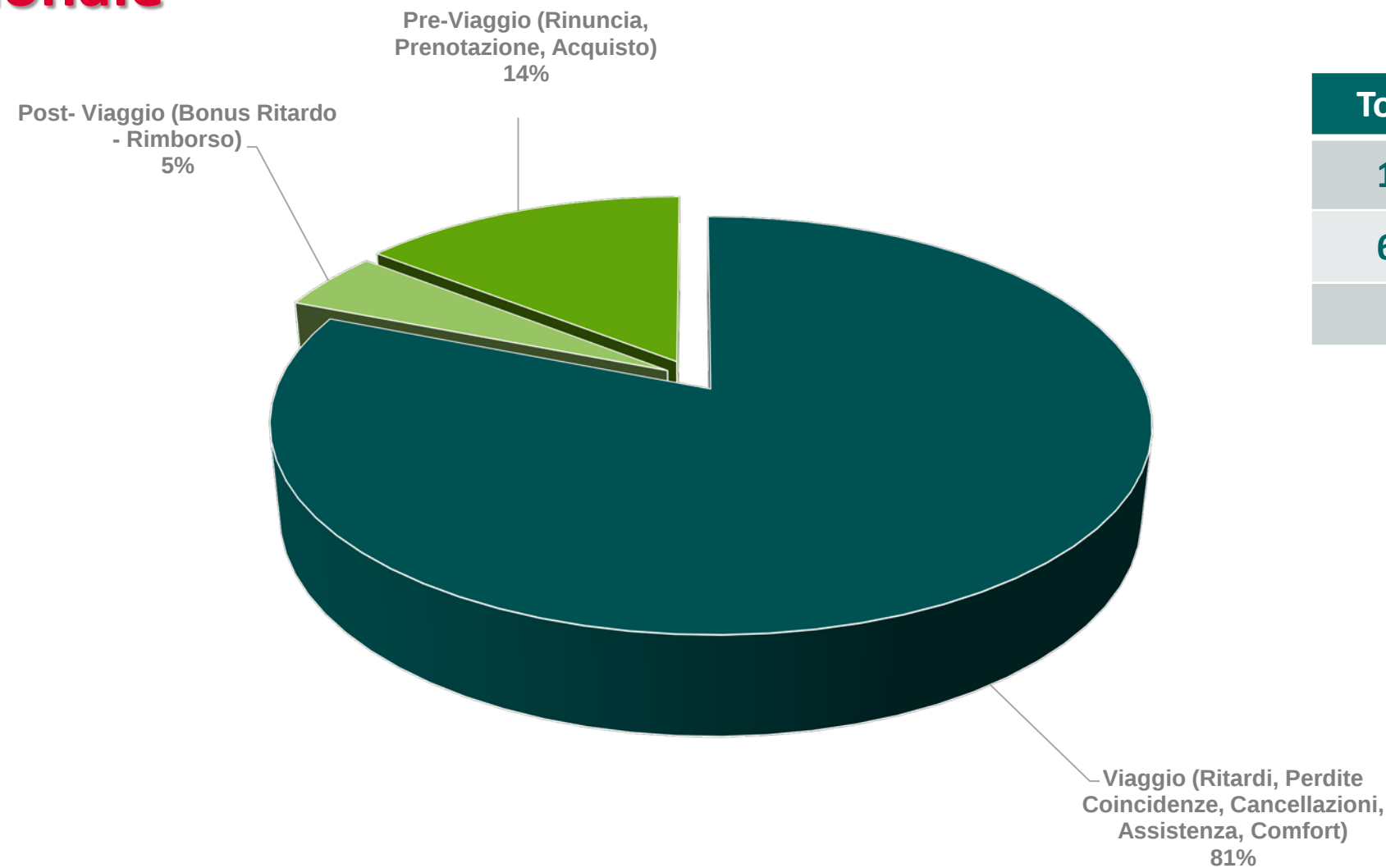
IC

Totale	Fase Viaggio
286	Pre-Viaggio
512	Viaggio
5	Post-Viaggio



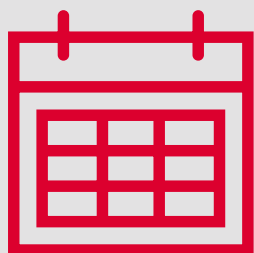
Cause generatrici delle domande di conciliazione 2024

Regionale



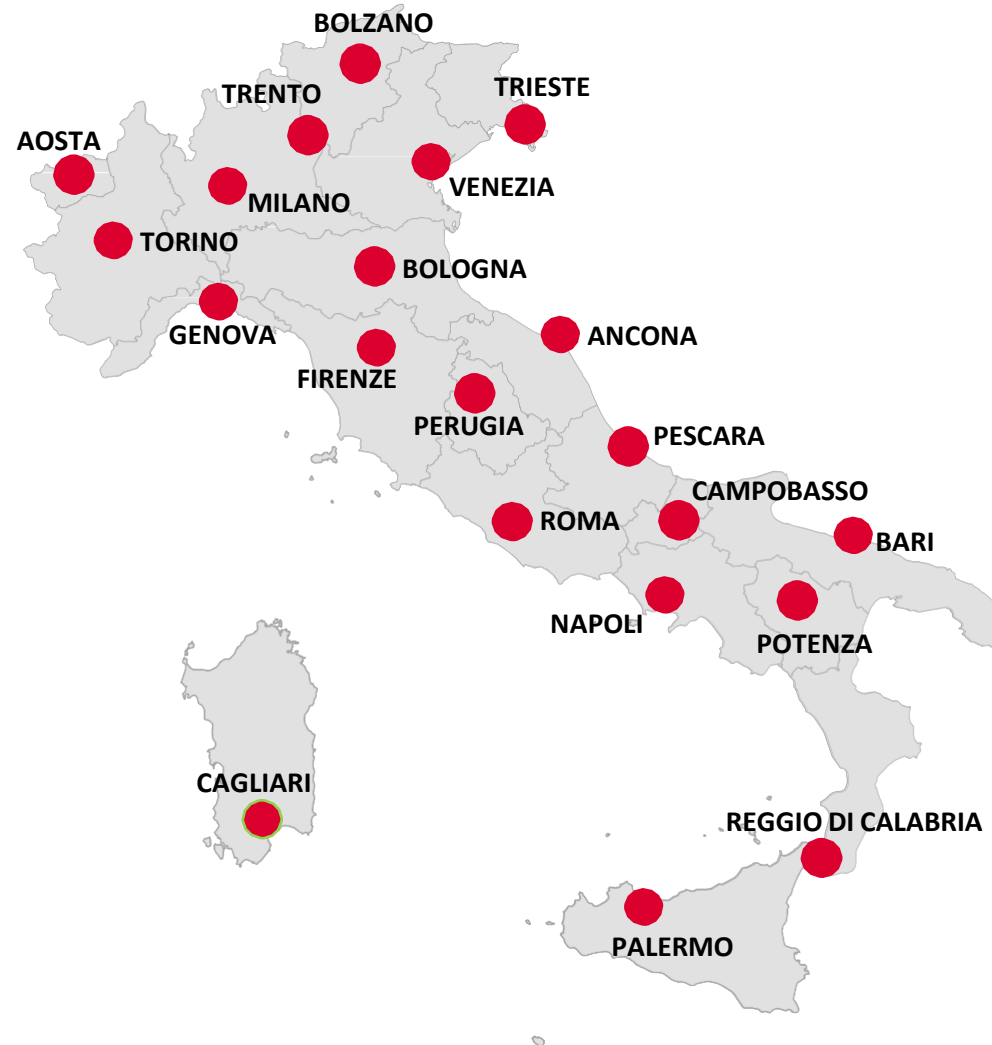
Totale	Fase Viaggio
109	Pre-Viaggio
614	Viaggio
35	Post-Viaggio

Tempo Medio di Risoluzione 2024 ADR Trenitalia – AACC



Giorni	Tempi medi comunicazione esito della conciliazione al cliente
41	AV
45	IC
47	Regionale
43	ADR Trenitalia – AACC

Sedi Territoriali



I Conciliatori dell'ADR Trenitalia – AACC



Conciliatori operativi nel 2021

152



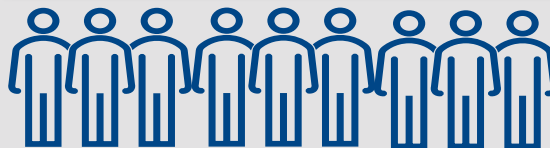
Conciliatori operativi nel 2022

135



Conciliatori operativi nel 2023

128



Conciliatori operativi nel 2024

114

