



Conciliazioni ADR Trenitalia – AACC

Attività anno 2025

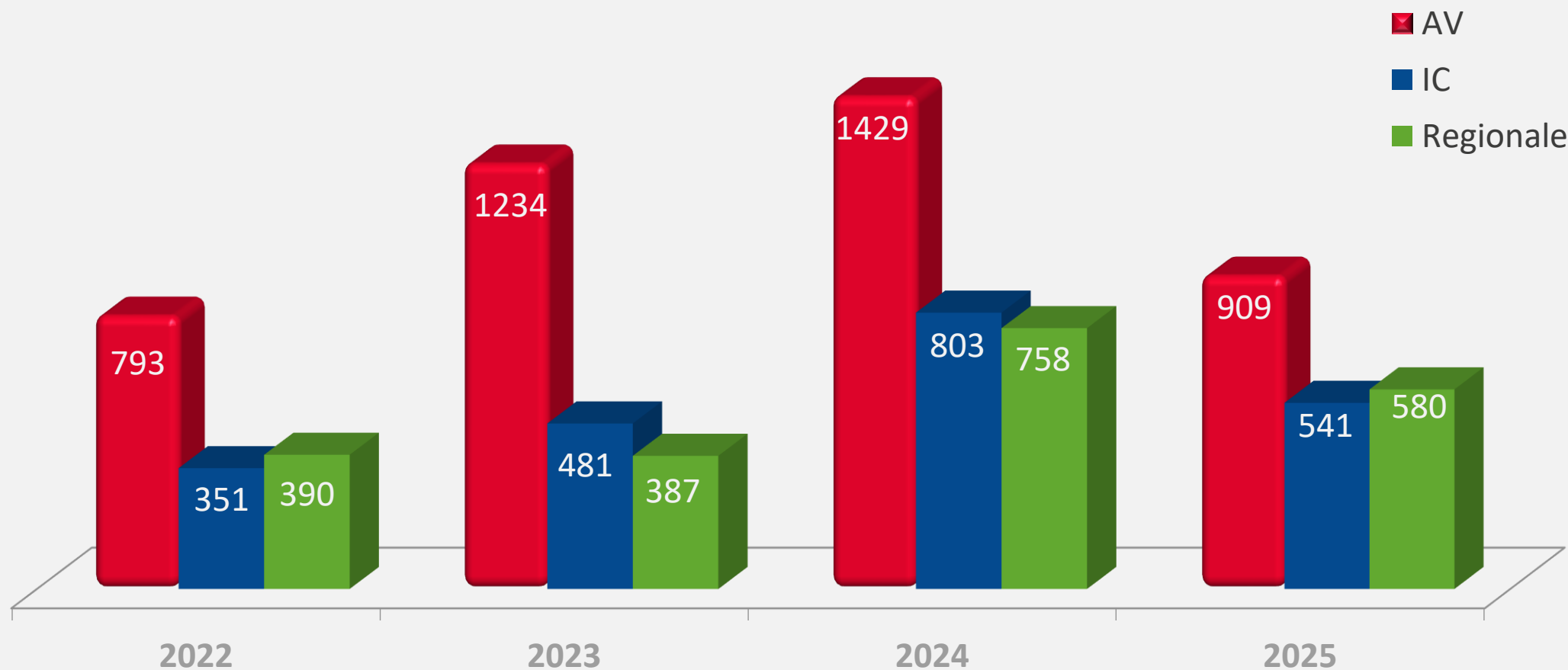


Le Associazioni dei Consumatori dell'ADR Trenitalia firmatarie dei Protocolli AV-IC e Regionale

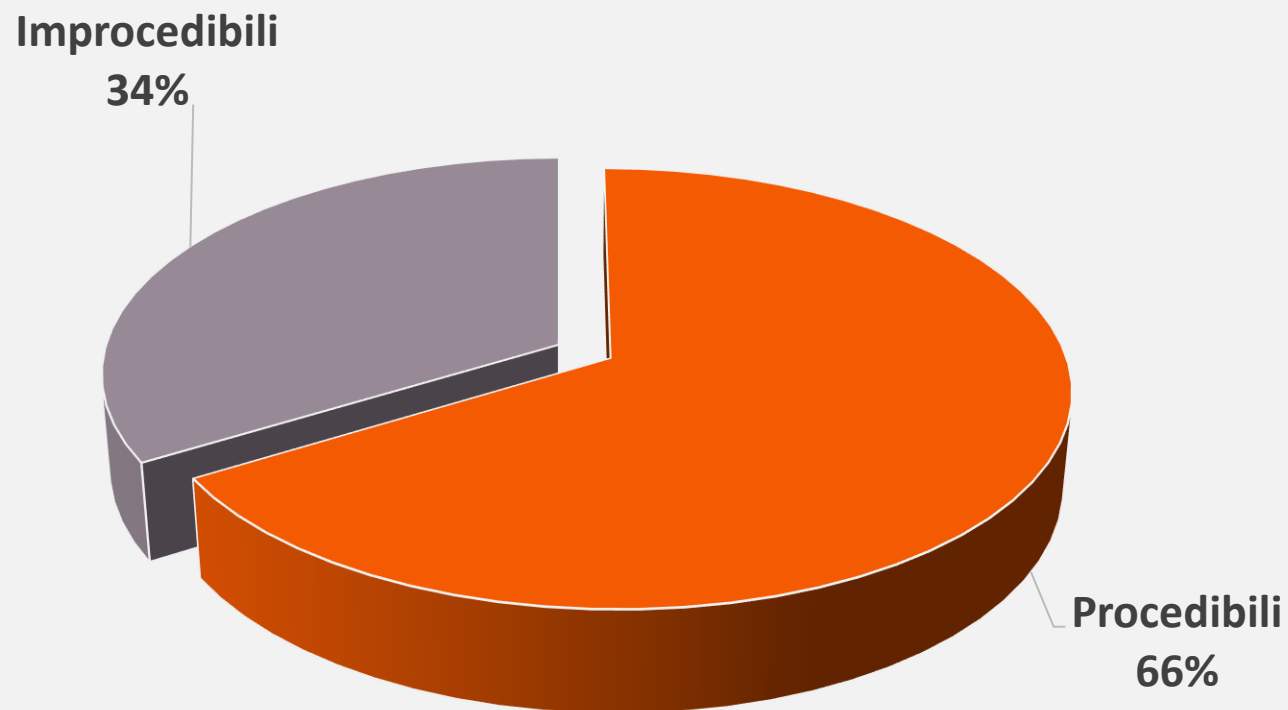


Domande di conciliazione ADR Trenitalia – AACC

Divisione per Business



Domande di Conciliazione pervenute nel 2025 ADR Trenitalia – AACC



Domande	Totale 2023	Totale 2024	Totale 2025
Procedibili	1616	2242	1347
Improcedibili	486	748	683

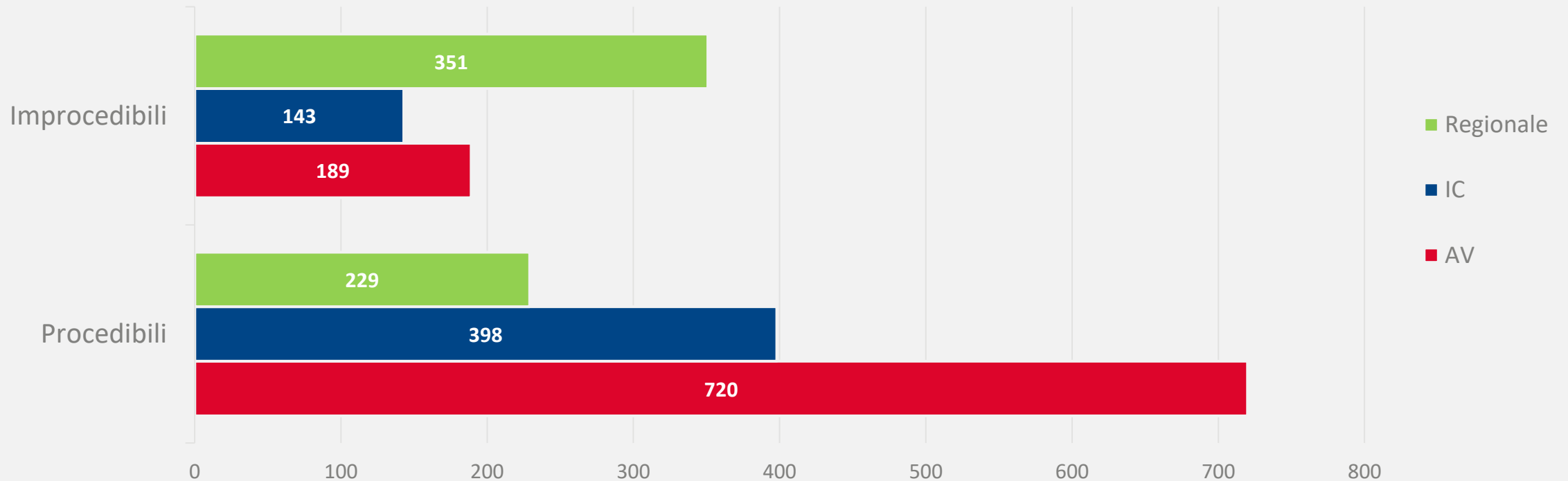
Tot. domande

2030

Domande di Conciliazione pervenute nel 2025 ADR Trenitalia

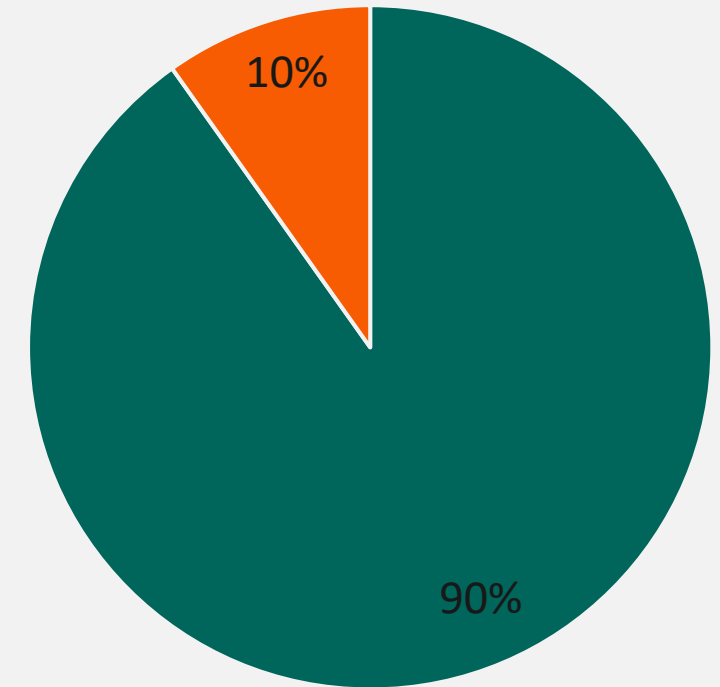
AV – IC – Regionale

Domande	AV	IC	Regionale
Procedibili	79 %	74 %	39 %
Improcedibili	21 %	26 %	61 %



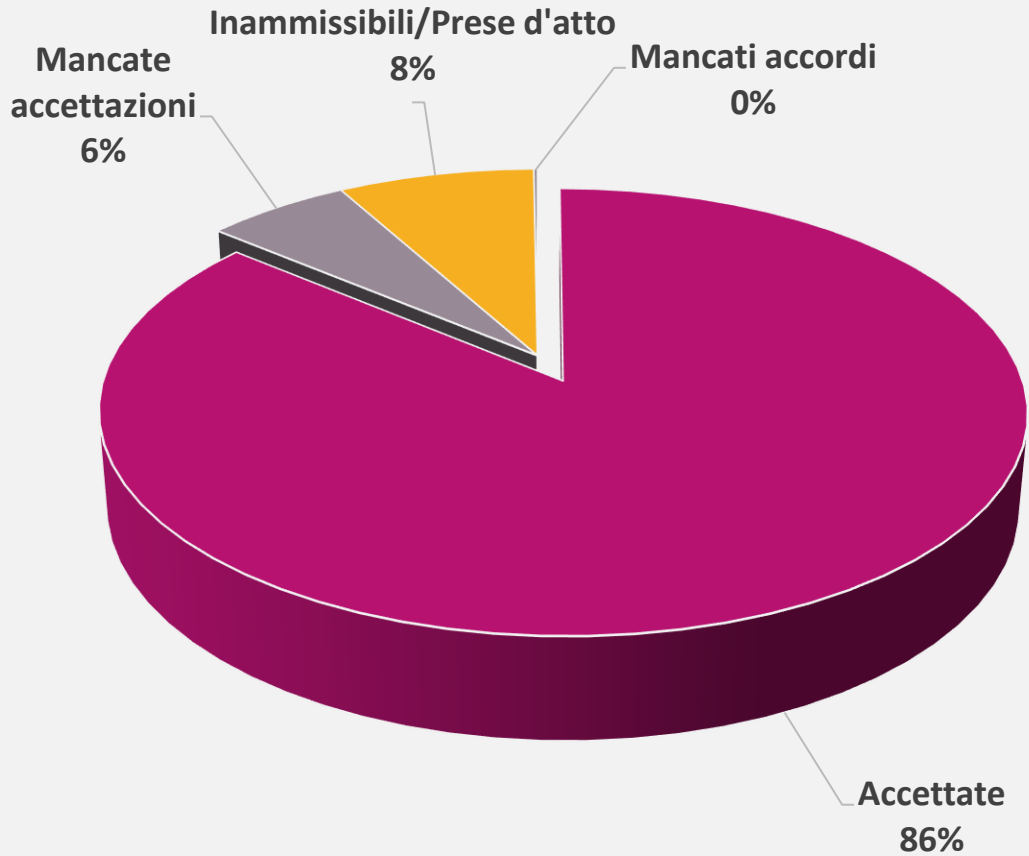
Domande di Conciliazione pervenute nel 2025 ADR Trenitalia – Nazionalità passeggeri

	AV	IC	Regionale
Tot. domande pervenute	909	541	580
Passeggeri Italiani	851	482	524
Passeggeri Stranieri	58	59	56



■ Italiani ■ Stranieri

Esito Conciliazioni convocate nel 2025 ADR Trenitalia – AACC



Conciliazioni	Totale
Accettate	1159
Mancate accettazioni	79
Inammissibili/Prese d'atto	107
Mancati accordi	2

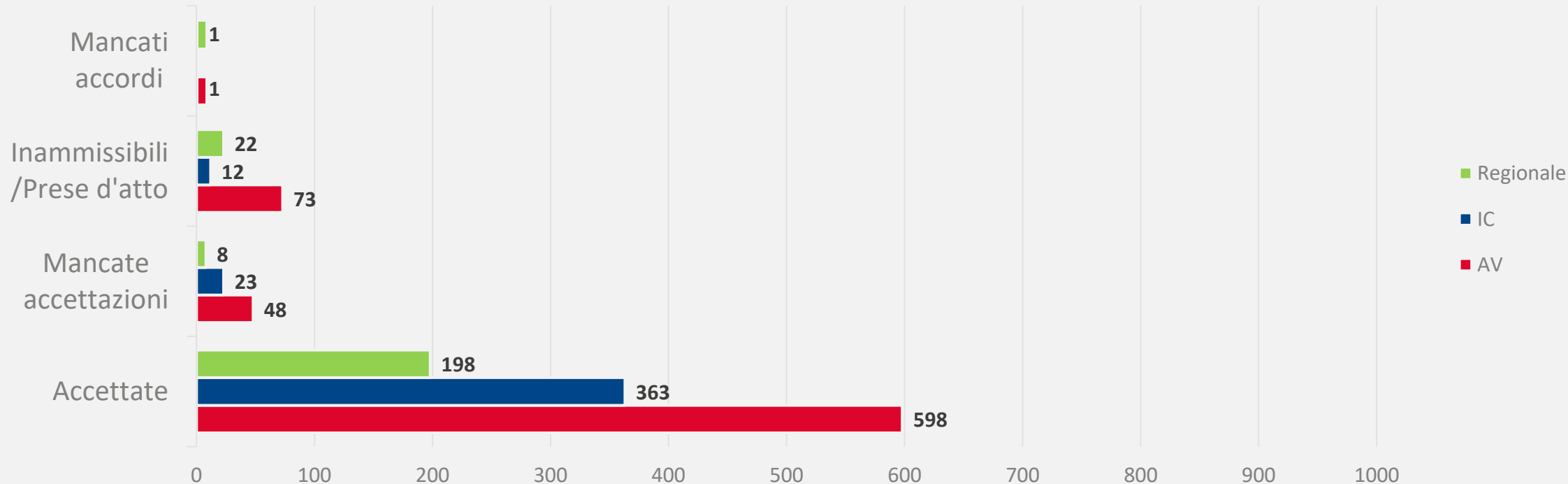
Tot. **1347**



Domande di Conciliazione pervenute nel 2025 ADR Trenitalia

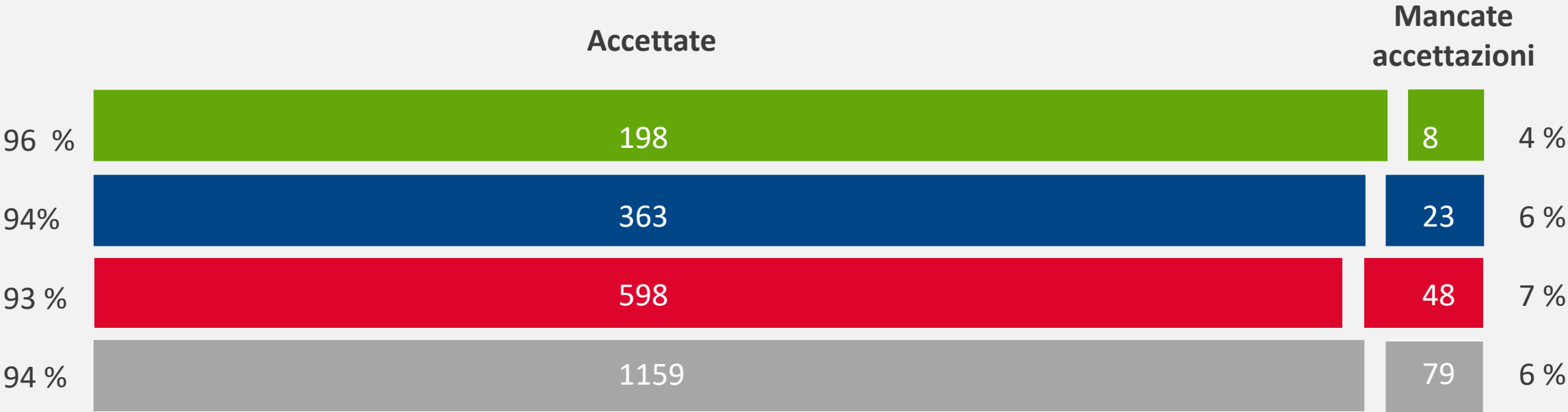
AV – IC – Regionale

Domande	AV	IC	Regionale
Accettate	83 %	91 %	86 %
Mancate accettazioni	7 %	6 %	4 %
Inammissibili/Prese d'atto	10 %	3 %	10 %
Mancati accordi	0 %	-	0 %



Gradimento del Cliente al 2025 ADR Trenitalia – AACC

Conciliazioni discusse e concluse con proposte al cliente



■ Regionale ■ IC ■ AV ■ ADR Trenitalia - AACC



Domande improcedibili

% riferita al totale delle 2030 domande pervenute nel 2025 a tutti gli uffici di Conciliazione ADR Trenitalia - AACC

CAUSA	TOTALE	NORMATIVA
Reclamo aperto o mancante	96	Mancanza requisiti Protocollo Intesa (24,09 %)
Domande duplicate	62	
Tratta Internazionale	48	
Mancato scostamento dagli obblighi assunti da TI	116	
Reclamo/rimborso nel frattempo evaso	7	
Elementi essenziali mancanti e non pervenuti	49	
Assenza presupposti di procedibilità	20	
Rimborso aperto	7	
Ritirate dal cliente	26	
Per conto di altre persone	16	
Reclamo/rimborso già evaso	14	
Presentazione oltre i termini	7	
Acquisto fraudolento	10	
Richiesta risarcimento danni	2	Difetto di legittimazione Trenitalia (3,45 %)
Altro	2	
Treni altre Imprese Ferroviarie	70	Richieste generiche di assistenza (0,15 %)
Richieste di Informazioni o Segnalazioni	3	Tutela giudiziale (5,57 %)
Irregolarità di viaggio	113	Tutela Assicurativa (0,74 %)
Infortuni/Furti	15	
TOTALE	683	Improcedibilità 2025 (34 %)

Domande improcedibili

• % riferita al totale delle 909 domande pervenute nel 2025 all'ufficio di Conciliazione AV

CAUSA	TOTALE	NORMATIVA
Reclamo Aperto o Mancante	38	Mancanza requisiti All. A/1 Protocollo Intesa (14,41 %)
Domande duplicate (di cui 5 già trattate)	34	
Tratta Internazionale	13	
Assenza di presupposti di procedibilità	20	
Elementi essenziali mancanti e non pervenuti	1	
Ritirate dal cliente	18	
Presentazione oltre i termini	3	
Mancato scostamento dagli obblighi assunti da TI	4	
Irregolarità di viaggio	36	Tutela giudiziale (3,96 %)
Infortuni/Furti	6	Tutela assicurativa (0,66 %)
Treni altre Imprese Ferroviarie	16	Difetto di legittimazione Trenitalia (1,76 %)

Domande improcedibili

• % riferita al totale delle 541 domande pervenute nel 2025 all'ufficio di Conciliazione Intercity

CAUSA	TOTALE	NORMATIVA
Tratta Internazionale	35	Mancanza requisiti Protocollo Intesa (16,56 %)
Domande duplicate	12	
Reclamo Aperto o Mancante	12	
Acquisto fraudolento	10	
Treni altre Imprese Ferroviarie	9	
Elementi essenziali mancanti e non pervenuti	24	
Mancato scostamento dagli obblighi assunti da TI	7	
Rimborso nel frattempo evaso	1	
Ritirata dal cliente	5	
Presentazione oltre i termini	2	
Irregolarità di Viaggio	17	Tutela Giudiziaria (1,25 %)
Infortuni / Furti	9	Tutela Assicurativa (0,87 %)



Domande improcedibili

• % riferita al totale delle 580 domande pervenute nel 2025 all’ufficio di Conciliazione Regionale

CAUSA	TOTALE	NORMATIVA
Mancato scostamento dagli obblighi assunti da TI	105	Mancanza requisiti Protocollo Intesa (49,65 %)
Treni altre Imprese Ferroviarie	45	
Mancanza reclamo	33	
Domande duplicate	16	
Reclamo/rimborso nel frattempo evaso	6	
Reclamo/rimborso già evaso	14	
Per conto di altre persone	16	
Rimborso aperto	7	
Reclamo aperto	13	
Elementi essenziali mancanti	24	
Presentazione oltre i termini	2	
Ritirata dal cliente	3	
Richiesta risarcimento danni	2	
Altro	2	
Richieste di Informazioni o Segnalazioni	3	Richieste generiche di assistenza (0,51 %)
Irregolarità di viaggio	60	Tutela giudiziale (10,34 %)



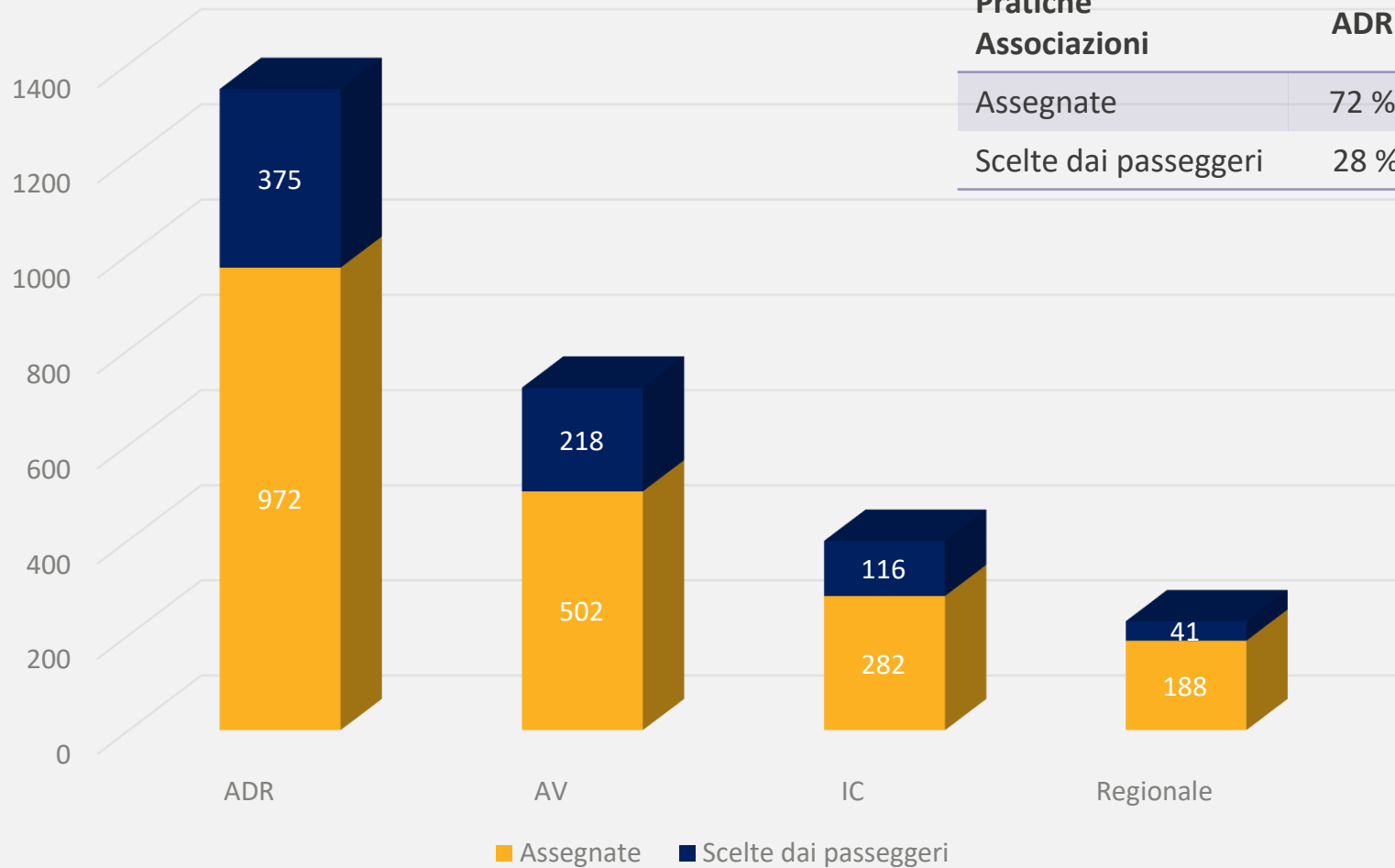
Domande discusse e concluse con presa d'atto e non ammesse dalle commissioni ADR Trenitalia – AACC

* % riferita al totale delle 2030 domande pervenute nel 2025



Domande 2025 procedibili con scelta dell'Associazione dei Consumatori

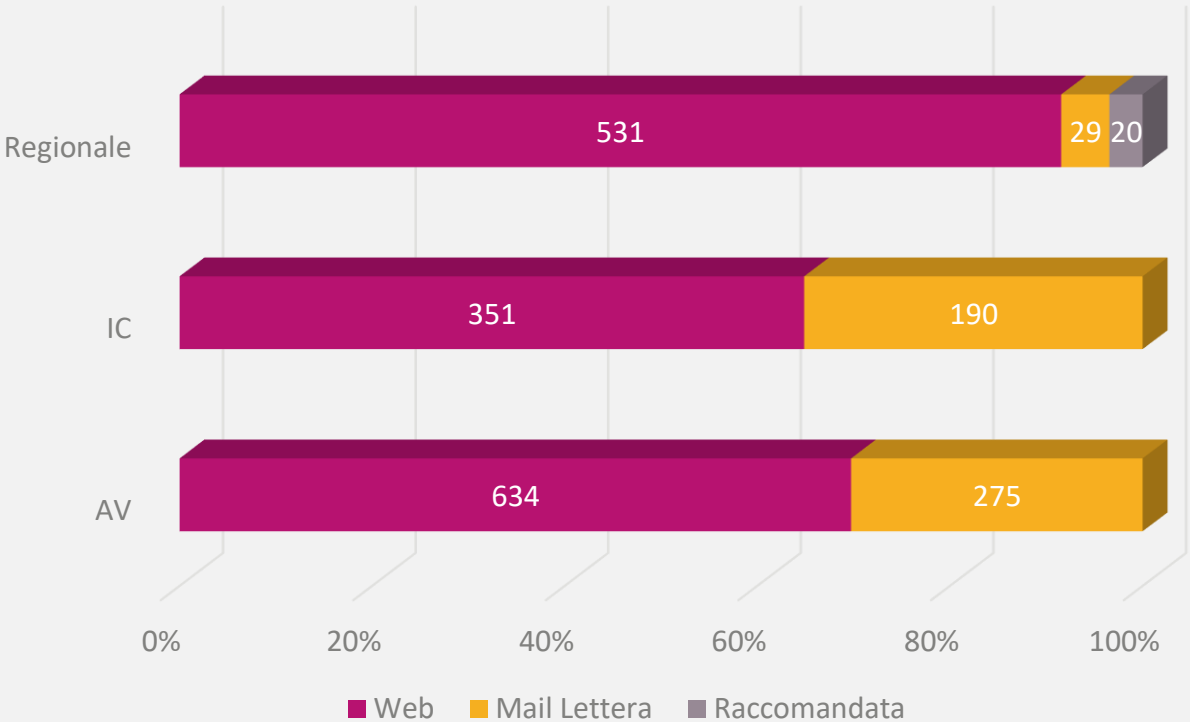
ADR Trenitalia – AACC



Pratiche Associazioni	ADR	AV	IC	Regionale
Assegnate	72 %	70 %	71 %	82 %
Scelte dai passeggeri	28 %	30 %	29 %	18 %

Modalità di Presentazione delle Domande 2025 - ADR Trenitalia –AACC

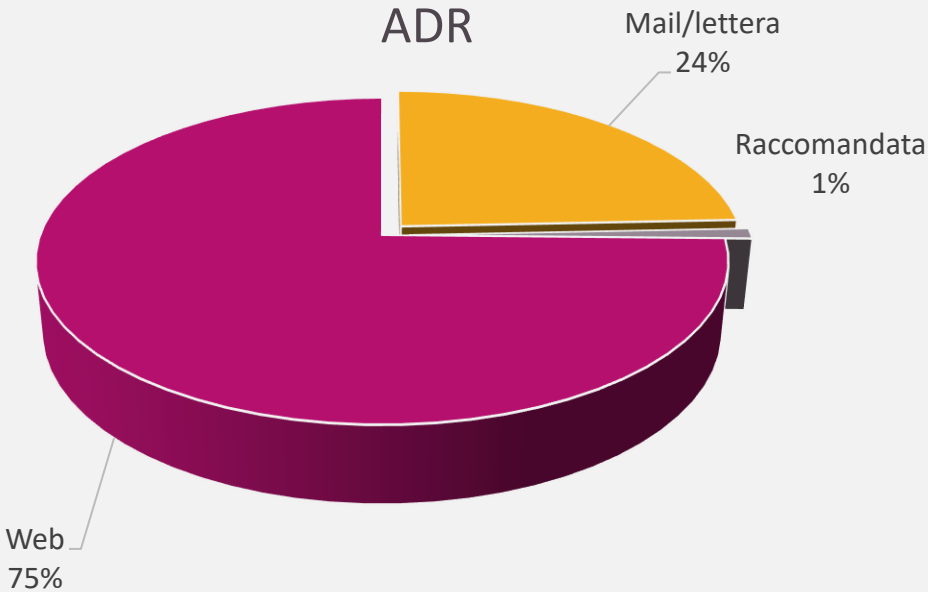
Ripartite per Business



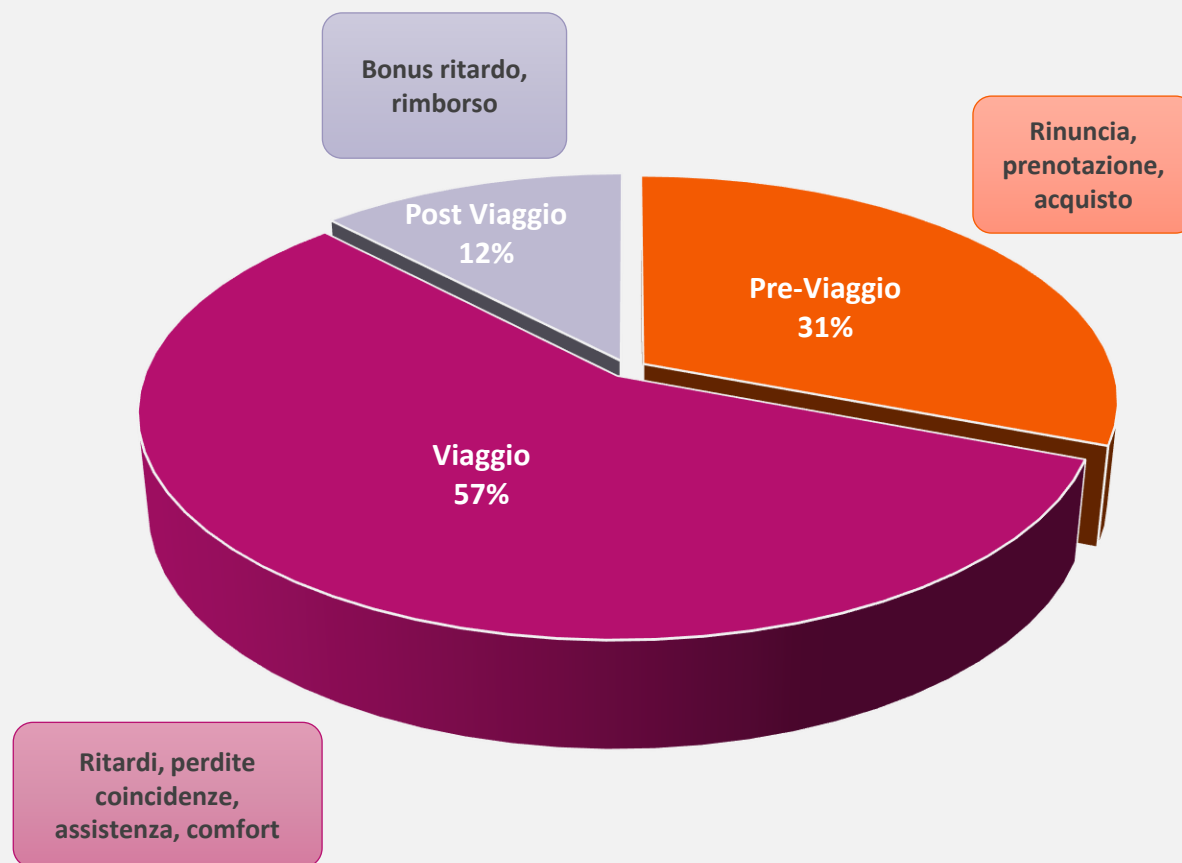
Modalità di presentazione domanda

Totale ADR

Web	1516
Mail/lettera	494
Raccomandata	20

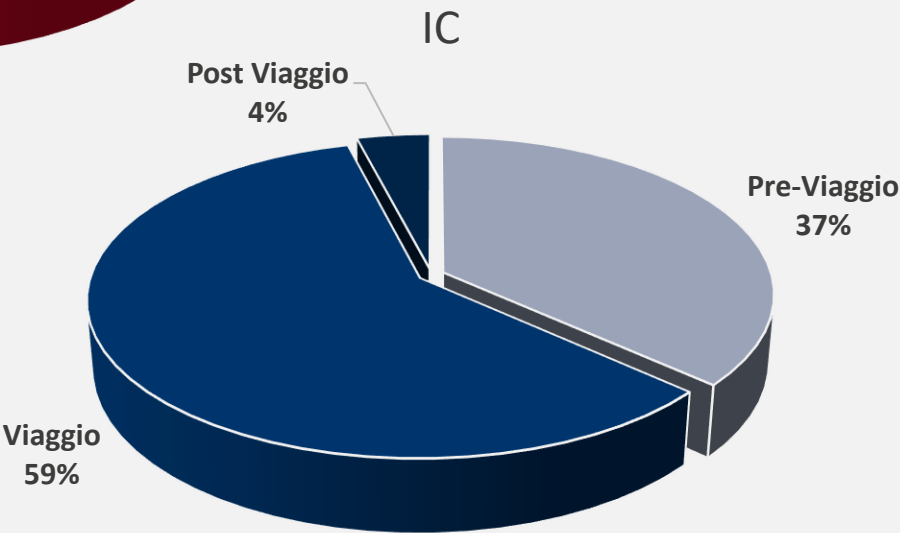
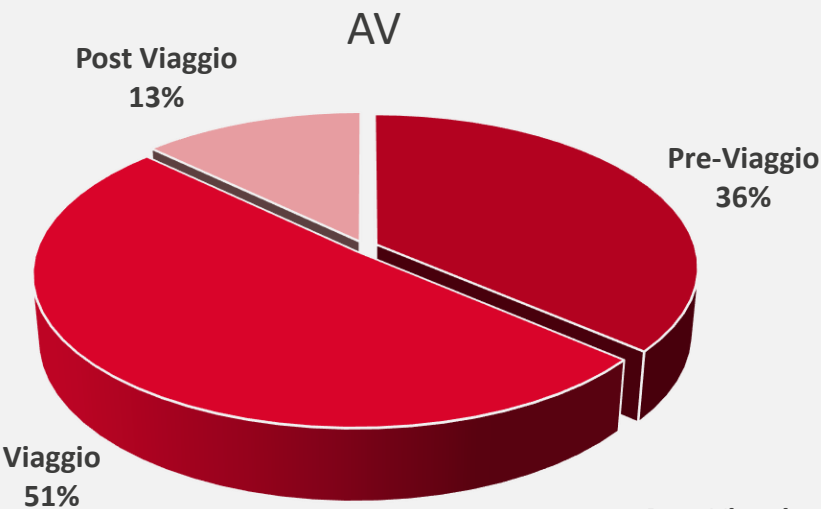


Cause generatrici delle domande di conciliazione 2025 ADR Trenitalia – AACC

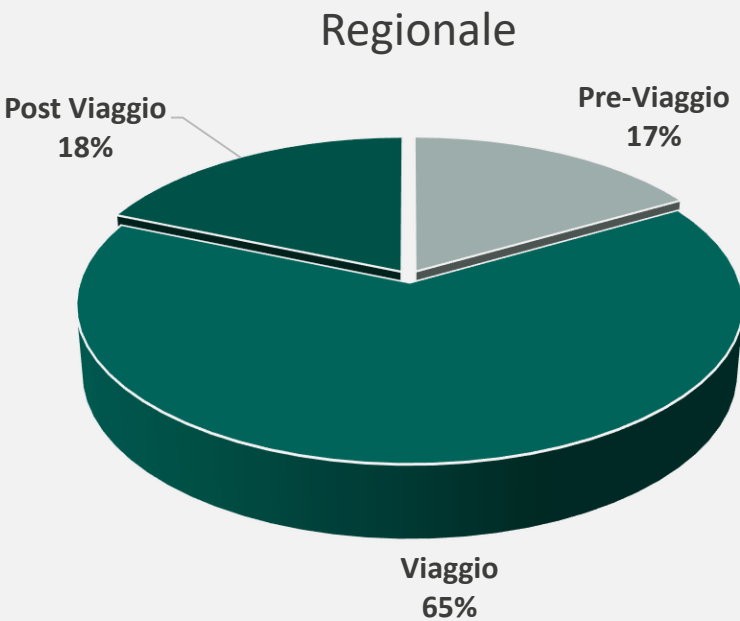


Totale	Fase Viaggio
625	Pre-Viaggio
1158	Viaggio
247	Post-Viaggio

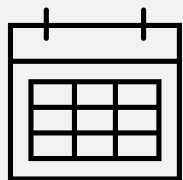
Cause generatrici delle domande di conciliazione 2025 ADR Trenitalia – AV, IC e Regionale



Fase Viaggio	AV	IC	Regionale
Pre-Viaggio	330	198	97
Viaggio	462	321	375
Post-Viaggio	117	22	108



Tempo Medio di Risoluzione 2025 ADR Trenitalia – AACC



*Tempi medi comunicazione esito della
conciliazione al cliente*

40

AV

42

IC

45

Regionale

42,33

ADR Trenitalia – AACC

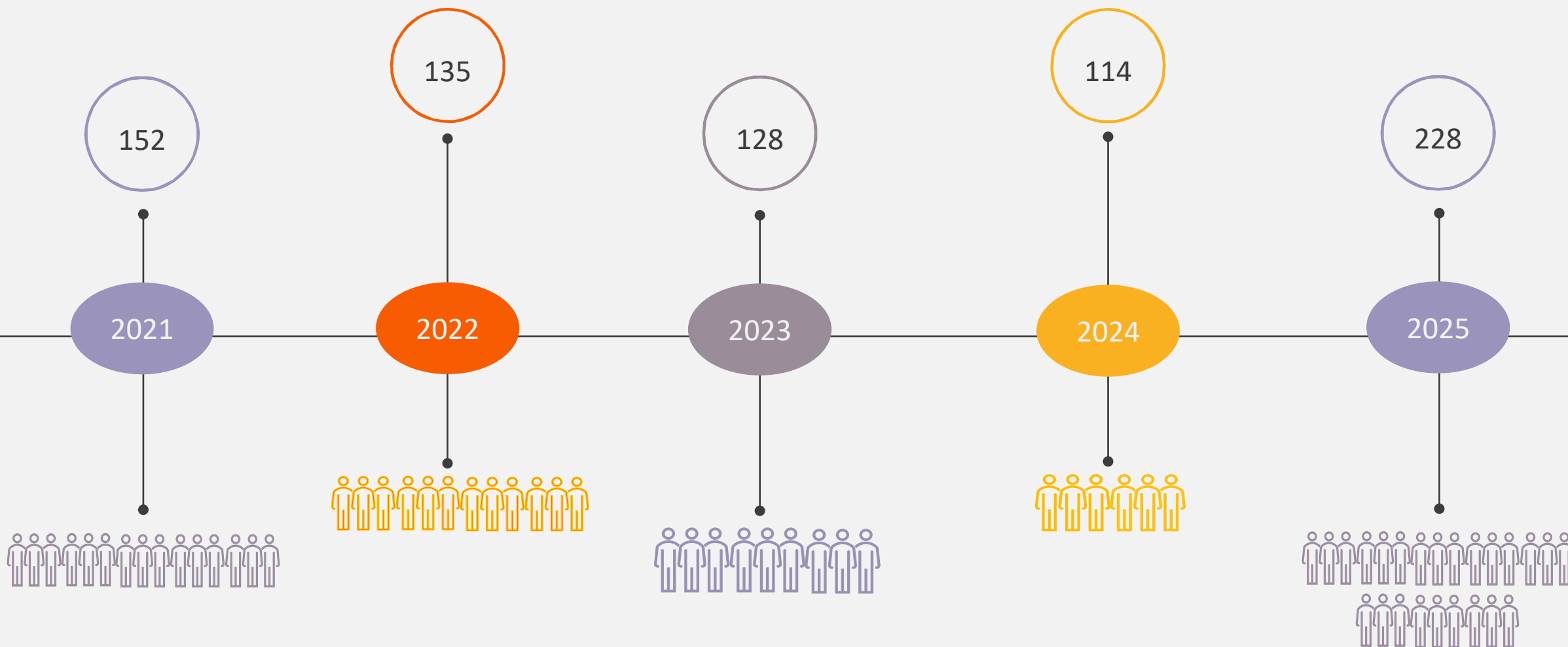


Sedi Territoriali

Aosta
Ancona
Bari
Bologna
Bolzano
Campobasso
Cagliari
Firenze
Genova
Milano
Napoli
Palermo
Perugia
Pescara
Potenza
Reggio di Calabria
Roma
Torino
Trento
Trieste
Venezia



I Conciliatori dell'ADR Trenitalia – AACC



Come noto, la Rete Travel_Net è stata lanciata il 10 novembre 2017 con il supporto della Commissione Europea.

Trenitalia ha partecipato alla prima Assemblea plenaria delle ADR europee, organizzata nel maggio 2018 dalla Commissione europea a Bruxelles, presentando la Conciliazione Paritetica.

La Rete contribuisce a raccogliere spunti, riflessioni e documenti per il lavoro della Commissione Europea in tema di diritti degli utenti.

Questo scenario è stato ulteriormente rafforzato in occasione dell'adozione della Direttiva n. 2647 del 16/12/2025 per il sostegno e lo sviluppo degli strumenti di risoluzione extragiudiziali e dall'apertura di un sito <https://travelnet-adr.eu/> dedicato.

Il prossimo incontro si terrà a Brussels il prossimo 15-16 ottobre.



Grazie