



# Conciliazioni - Attività

Anno 2020



# Le Associazioni dei Consumatori aderenti al Protocollo



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI

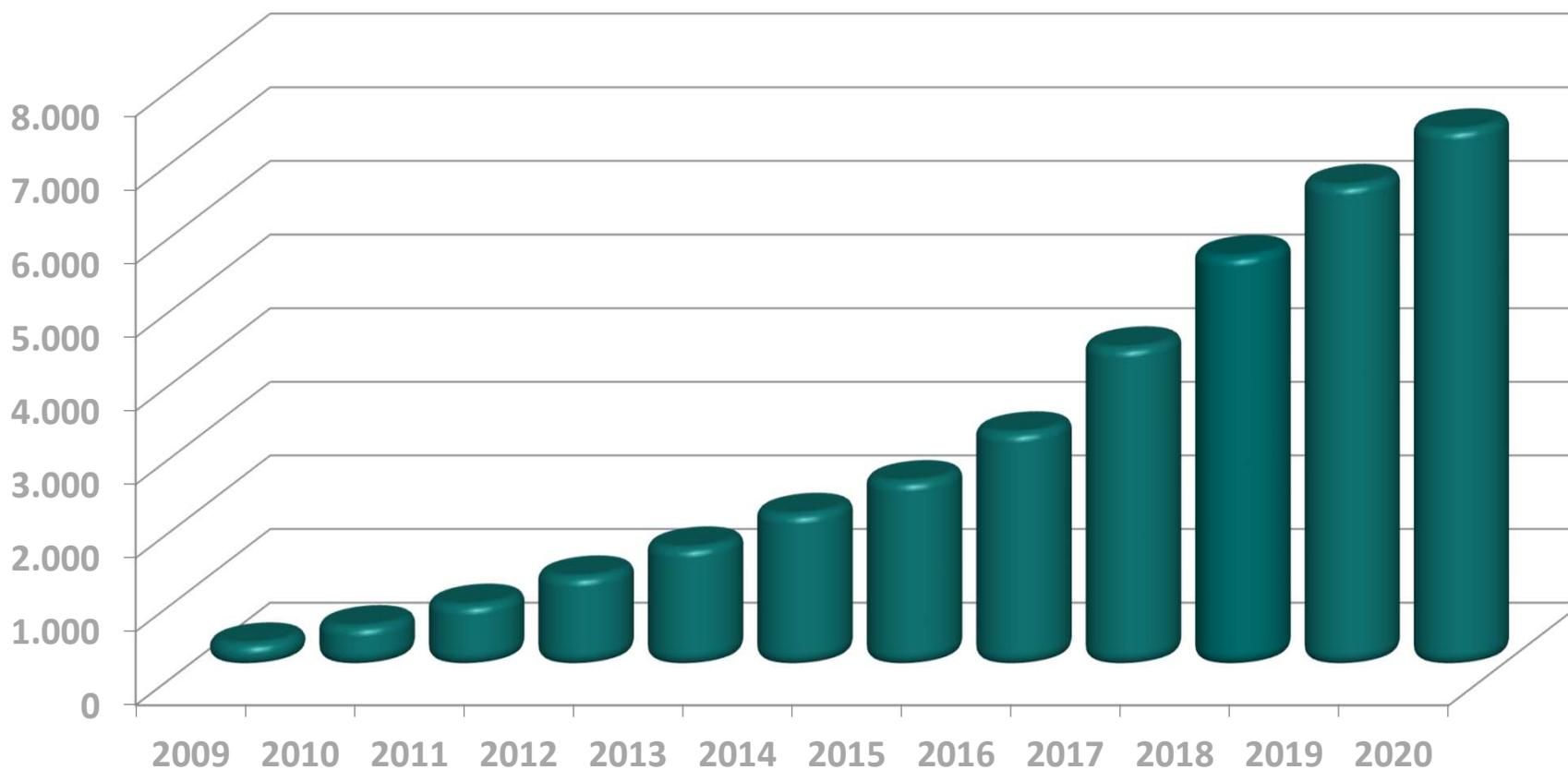


# Conciliatori Trenitalia

## Sedi Territoriali

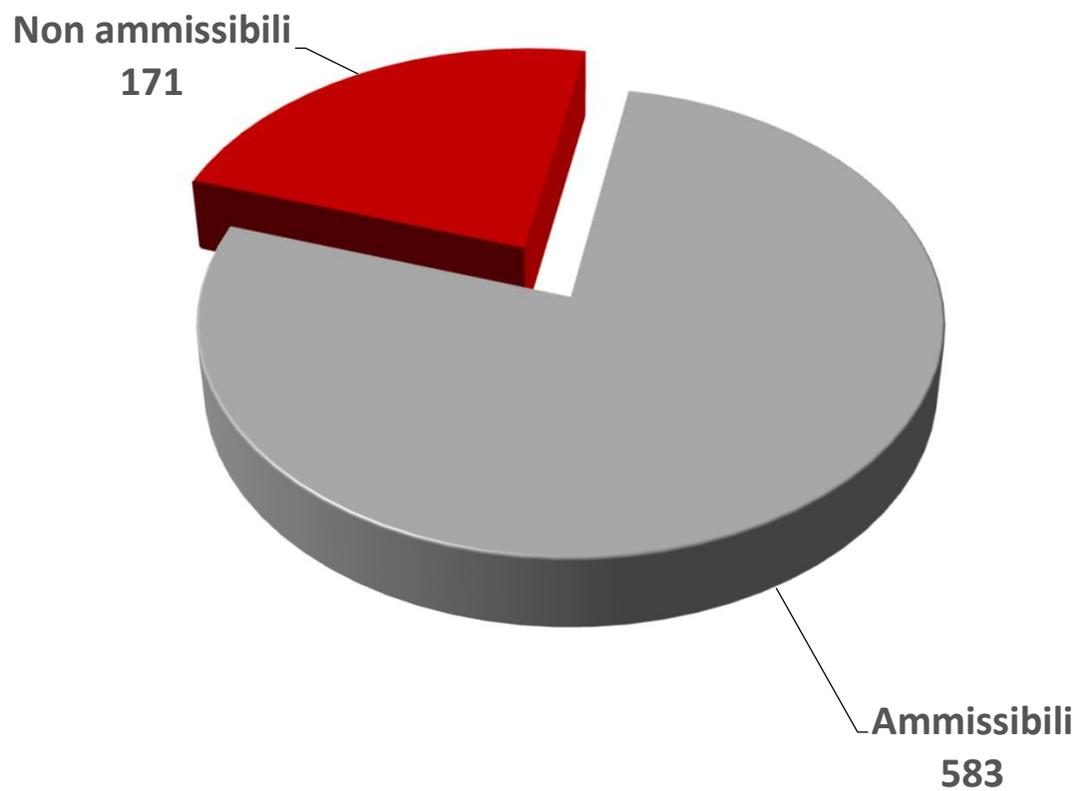


## Domande di Conciliazione – *Dato aggregato 2009-2020*

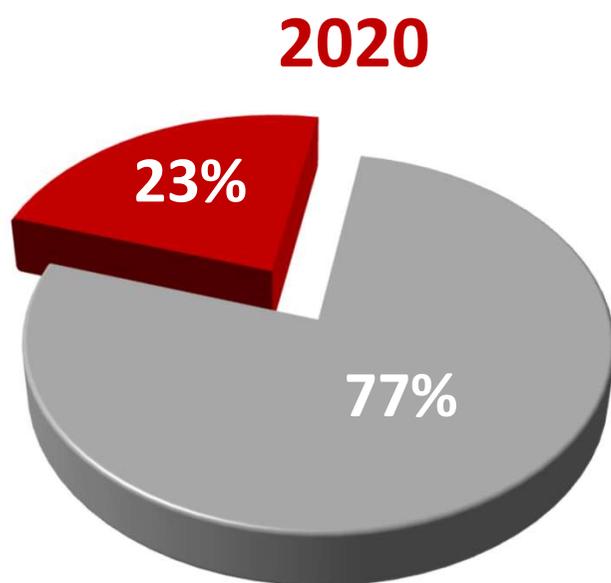


# Domande di Conciliazione pervenute nel 2020

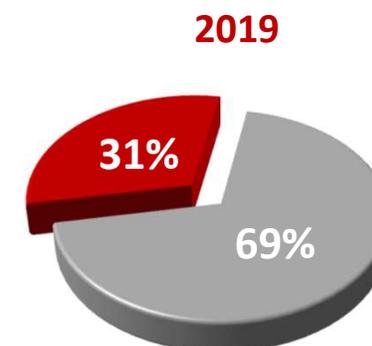
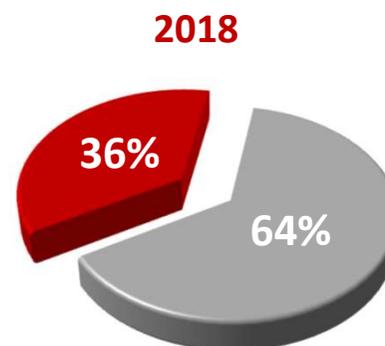
**754**



# Domande di Conciliazione Pervenute nel 2020

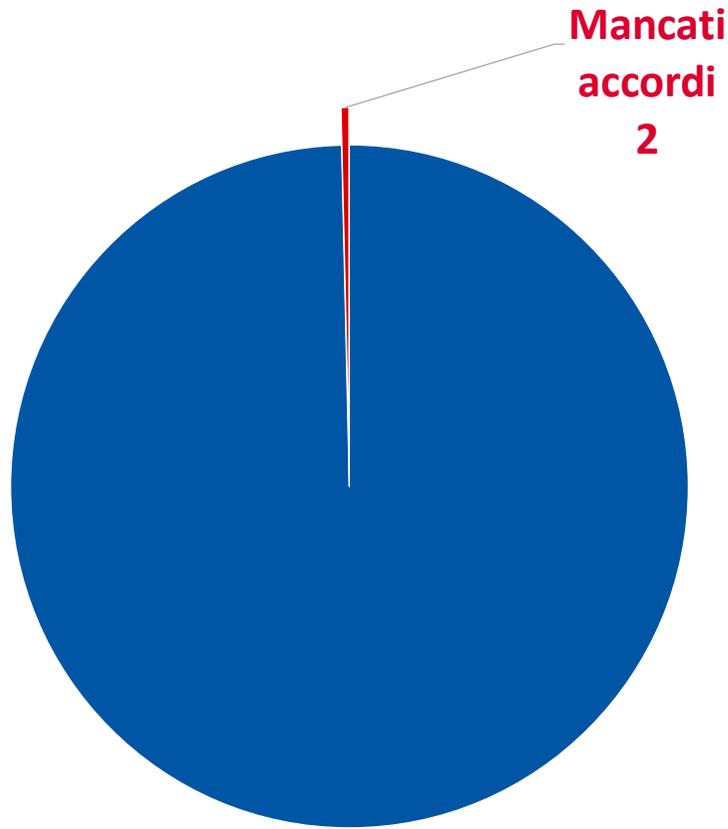


Dati al 31-12	2018	2019	2020	2020 vs 2018	2020 vs 2019
Ammissibili	590	502	<b>583</b>	<b>-7</b>	<b>+81</b>
Non ammissibili	334	222	<b>171</b>	<b>-163</b>	<b>-51</b>



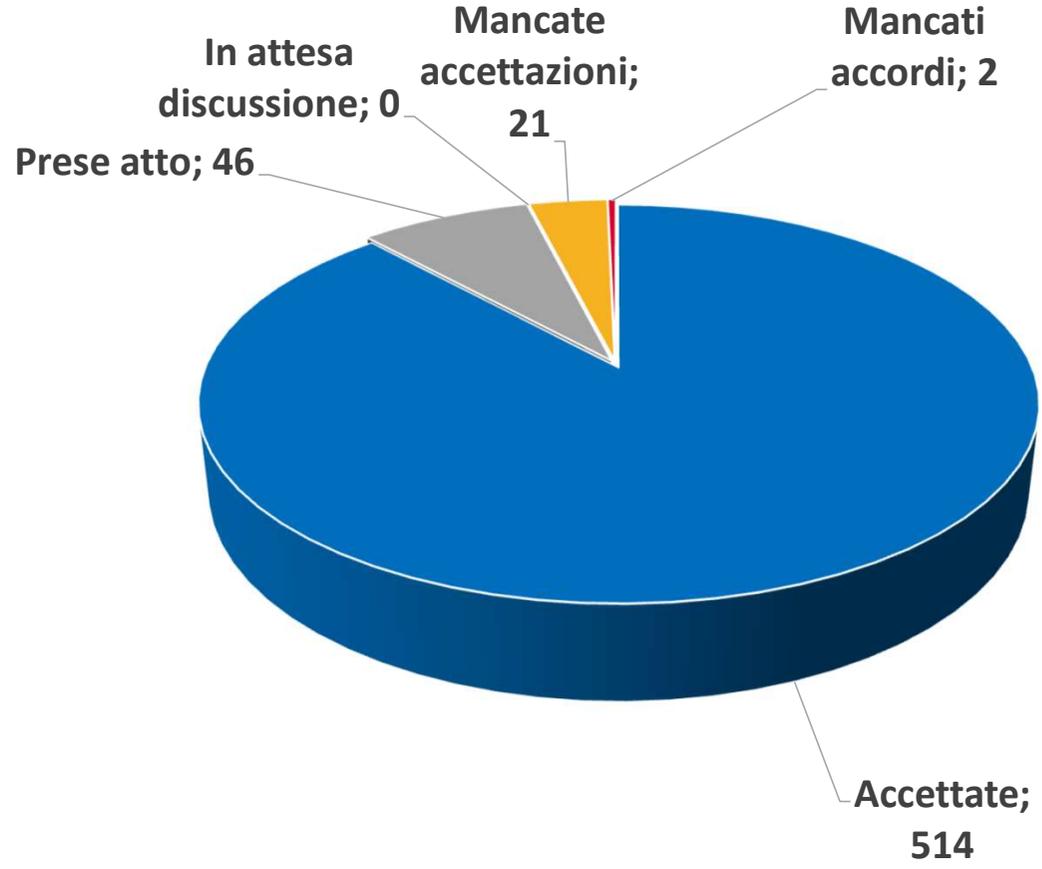
# Conciliazioni ritenute ammissibili nel 2020

583



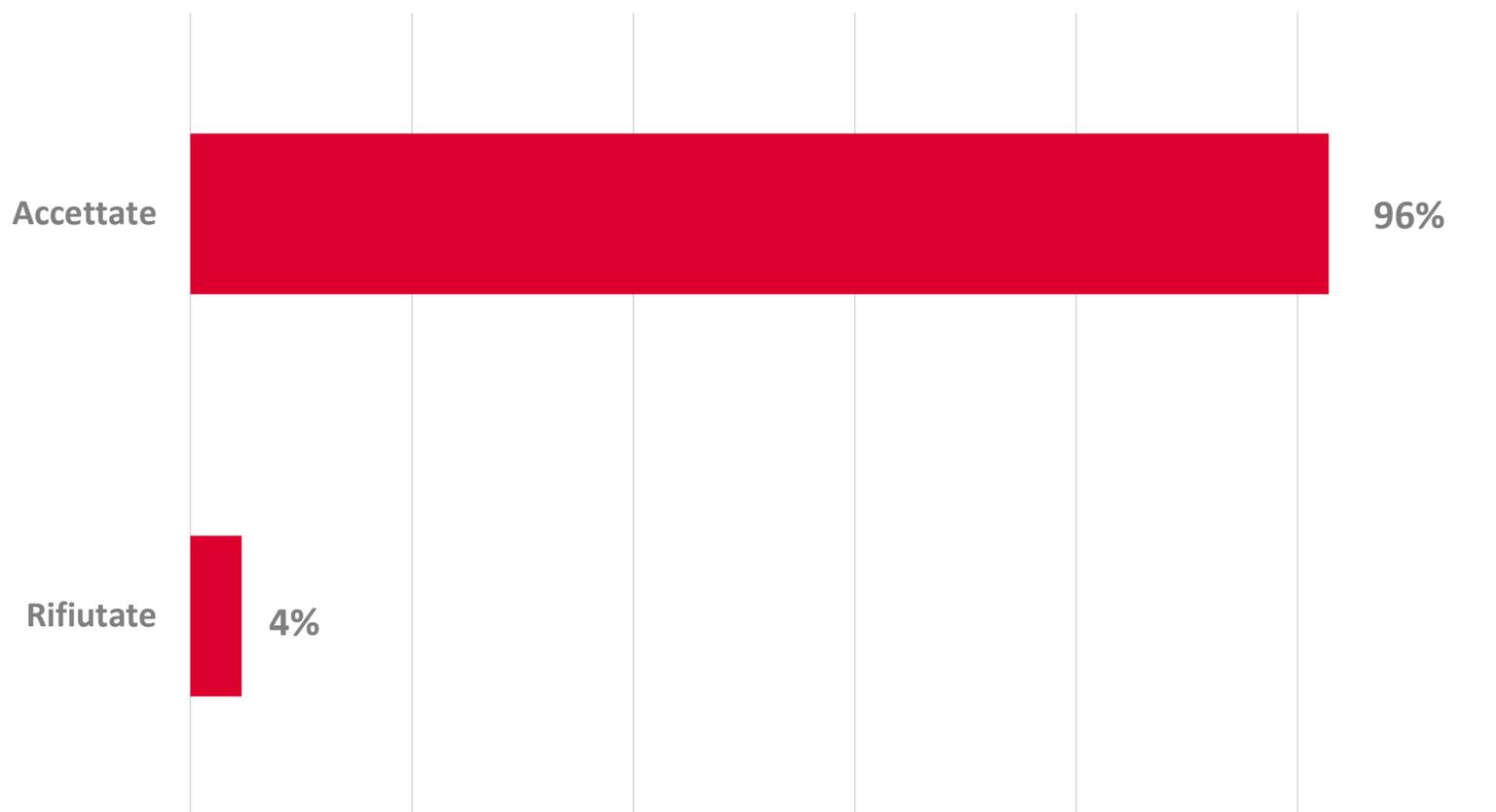
# Conciliazioni convocate pervenute nel 2020

**583**



# Gradimento del Cliente

## Conciliazioni discusse/Proposte accettate

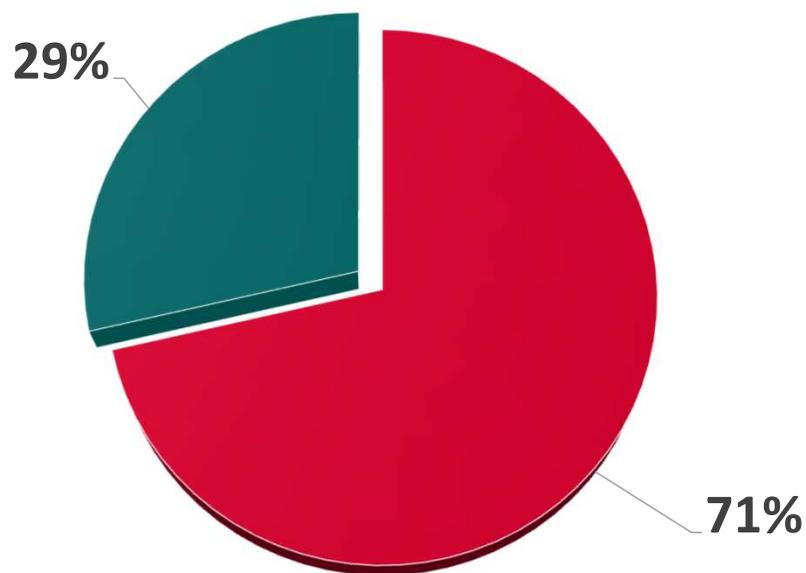


## Domande non Procedibili e non Ammesse

\* % riferita al totale delle 754 domande pervenute nel 2020

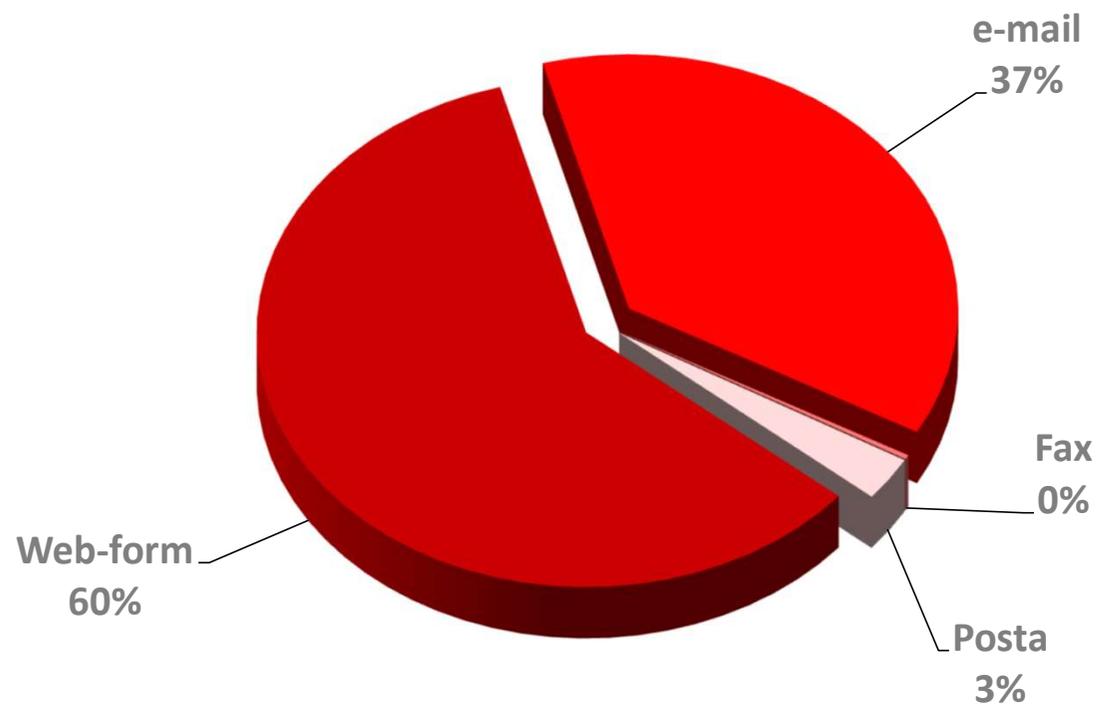
CAUSA	TOTALE	%	Normativa
Non Ammesse dalla Commissione	46	6%	Considerate inammissibili ai sensi del protocollo
Treni Regionali	50	7%	Mancanza requisiti All. A/1 Protocollo Intesa
Reclamo Aperto o Mancante	49	7%	Mancanza requisiti All. A/1 Protocollo Intesa
Richieste di Informazioni o Segnalazioni	10	1%	Richieste generiche di assistenza
Sanzioni	11	1%	Tutela giudiziale
Treni altre Imprese Ferroviarie	7	1%	Difetto di legittimazione Trenitalia
Infortuni/Furti	6	1%	Tutela assicurativa
Altro	46	6%	Mancanza requisiti All. A/1 Protocollo Intesa

# Domande 2020 con scelta dell'Associazione dei Consumatori

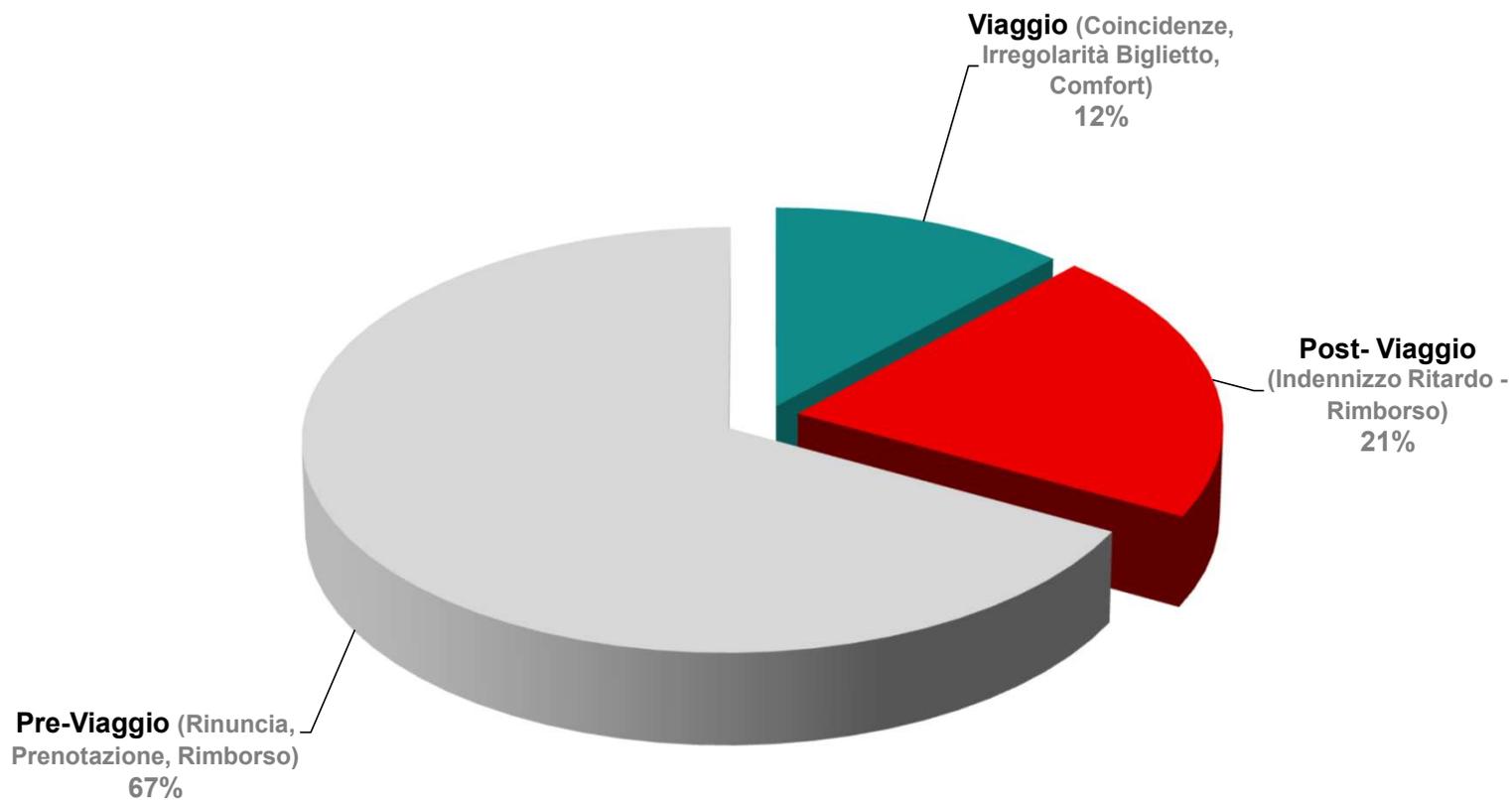


■ Assegnate ■ Scelte

# Modalità di Presentazione delle Domande 2020



# Motivi del ricorso alla Conciliazione 2020



Totale	Fase Viaggio
158	Post-Viaggio
90	Viaggio
506	Pre-Viaggio

# Tempo Medio di Risoluzione



Giorni	Attività
38	comunicazione esito
5	ricezione accettazione

# I Conciliatori

Conciliatori formati dal 2009



Conciliatori operativi nel 2019



Conciliatori operativi nel 2020



# Piano attività 2021

## 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.

## Nuovo corso di formazione per conciliatori di Trenitalia e delle Associazioni

Stiamo organizzato un corso di formazione in cui verranno formati **98 nuovi conciliatori**.

## 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

