



CONCILIAZIONI



CONCILIAZIONI

Conciliazioni ADR Trenitalia – AACC

Attività anno 2023

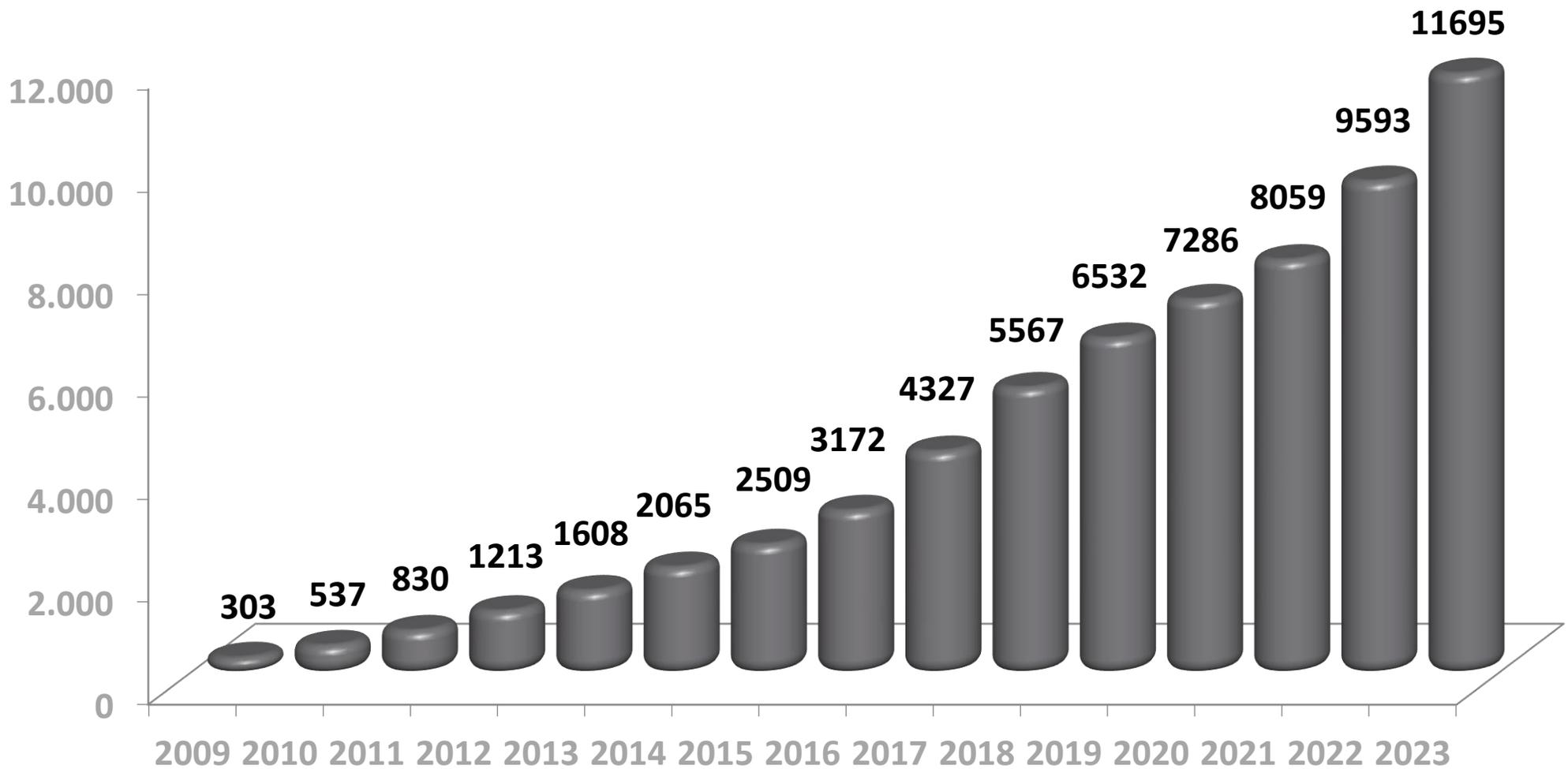


Le Associazioni dei Consumatori dell'ADR Trentitalia firmatarie dei Protocolli AV-IC e Regionale



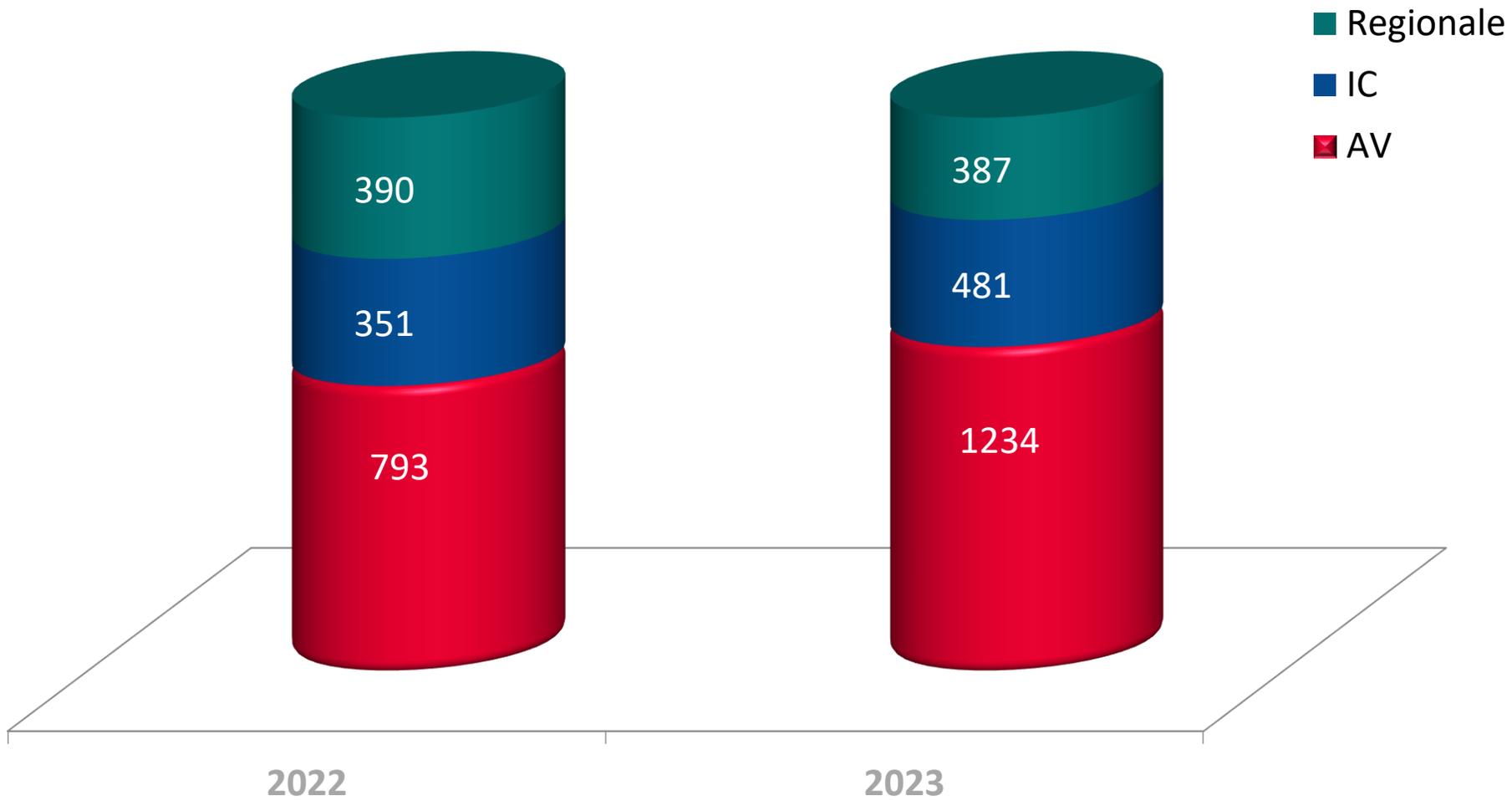
Domande di conciliazione ADR Trenitalia – AACC

Dato Aggregato 2009 - 2023



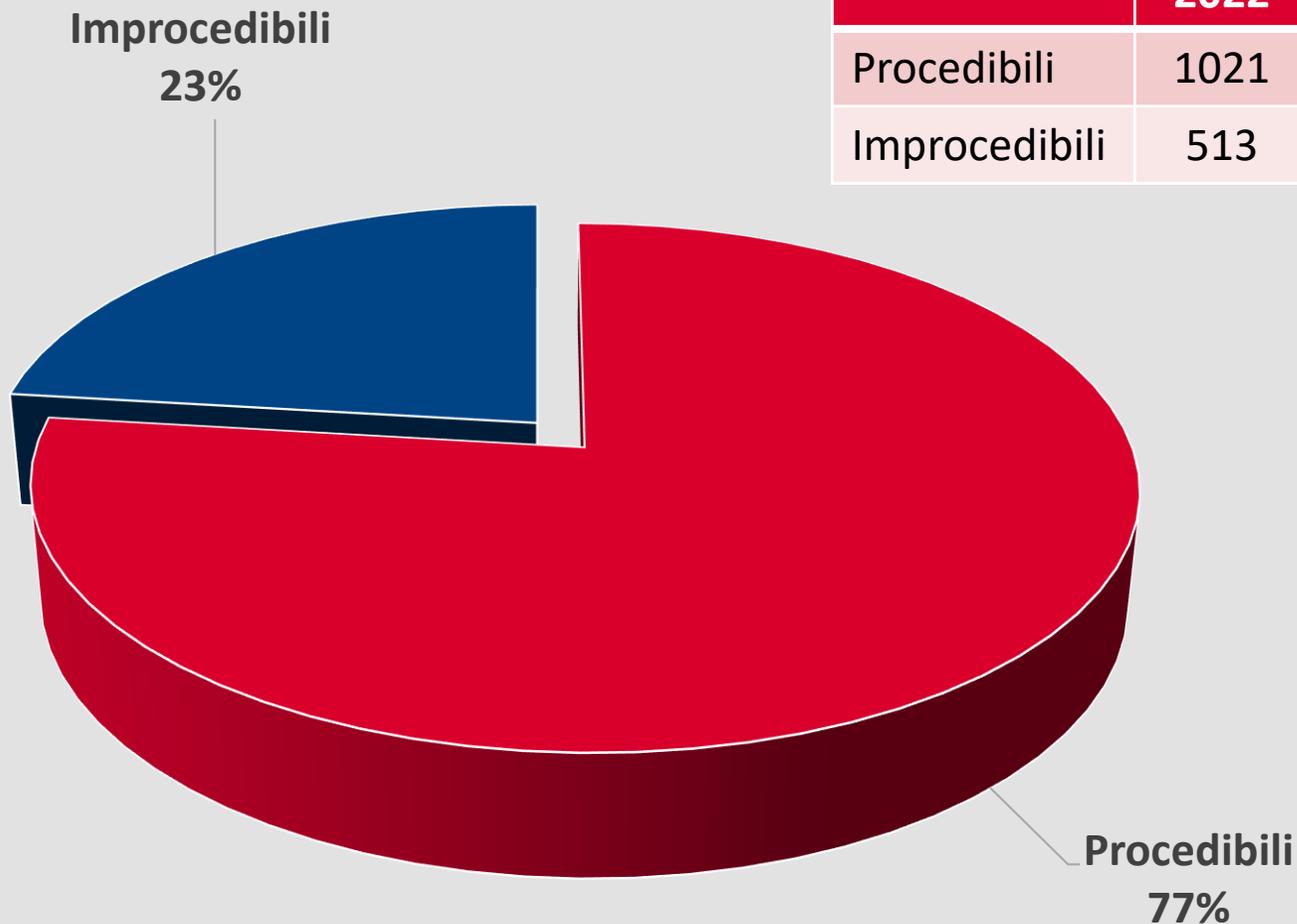
Domande di conciliazione ADR Trenitalia – AACC

Divisione per Business



Domande di Conciliazione pervenute nel 2023 ADR Trenitalia – AACC

2102

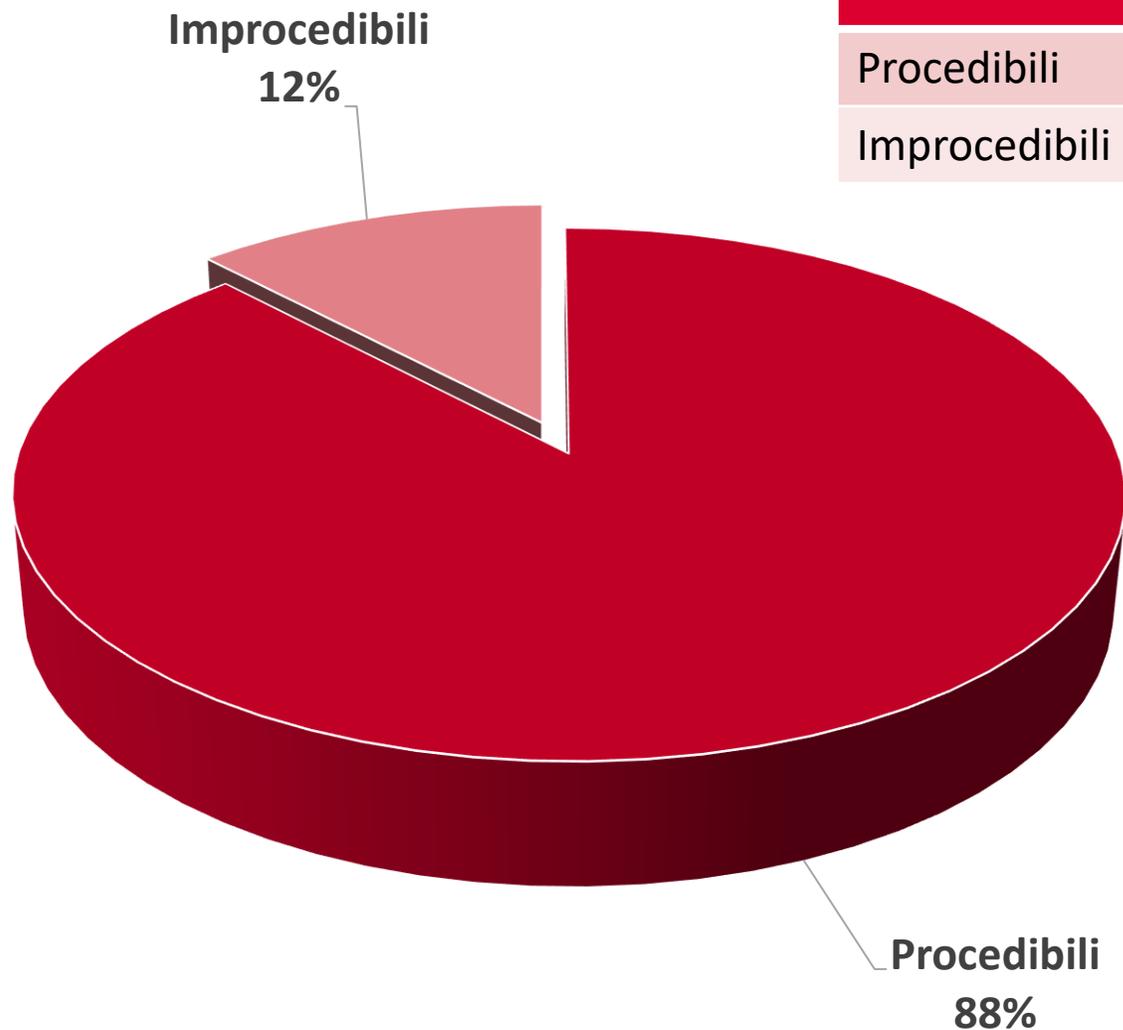


Domande	Totale 2022	Totale 2023	Δ%
Procedibili	1021	1616	+ 58,28 %
Improcedibili	513	486	- 5,26 %

Domande di Conciliazione Trenitalia pervenute nel 2023

AV

1234

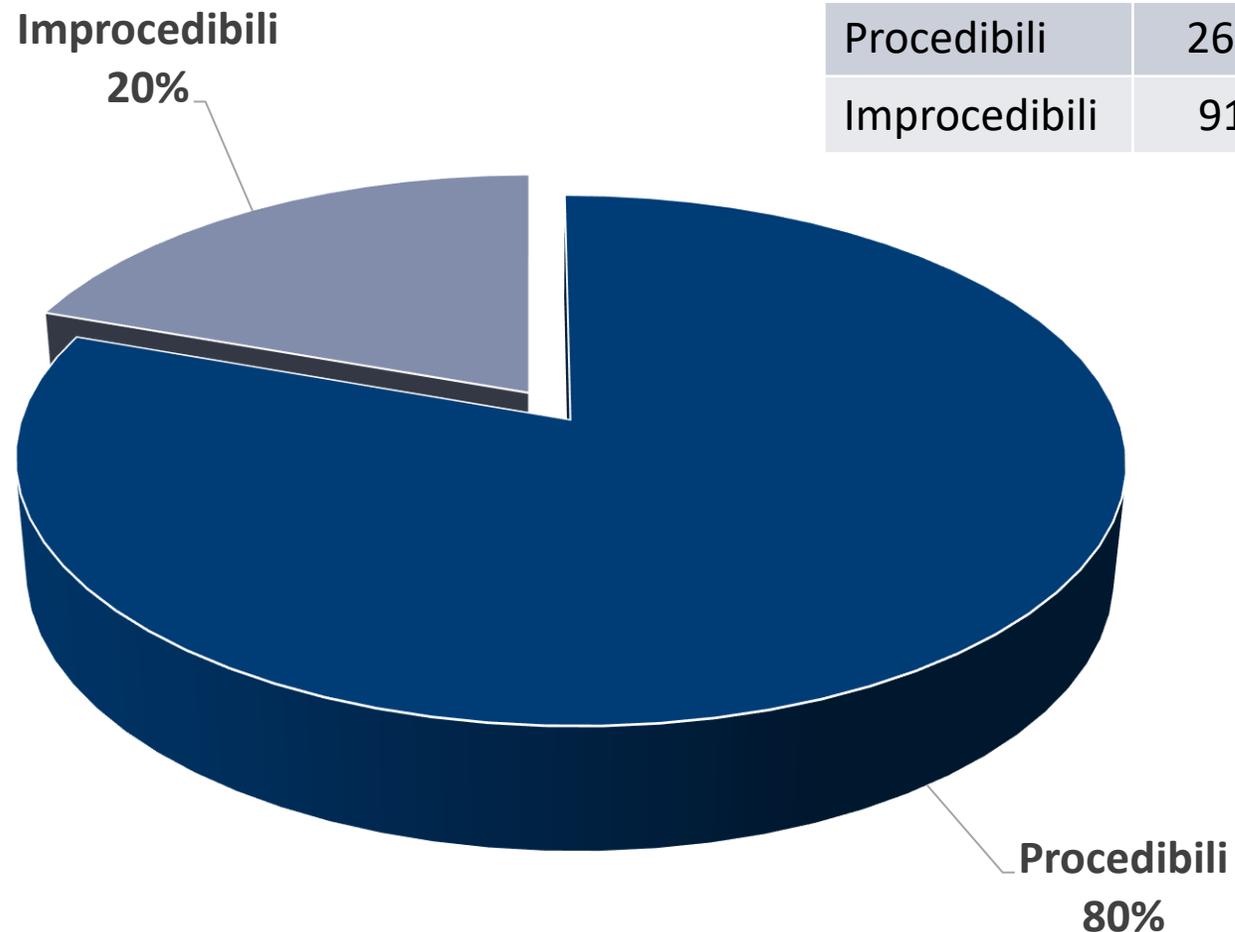


Domande	Totale 2022	Totale 2023	Δ%
Procedibili	602	1085	+ 80,23 %
Improcedibili	191	149	- 21,98 %

Domande di Conciliazione Trenitalia pervenute nel 2023

IC

481

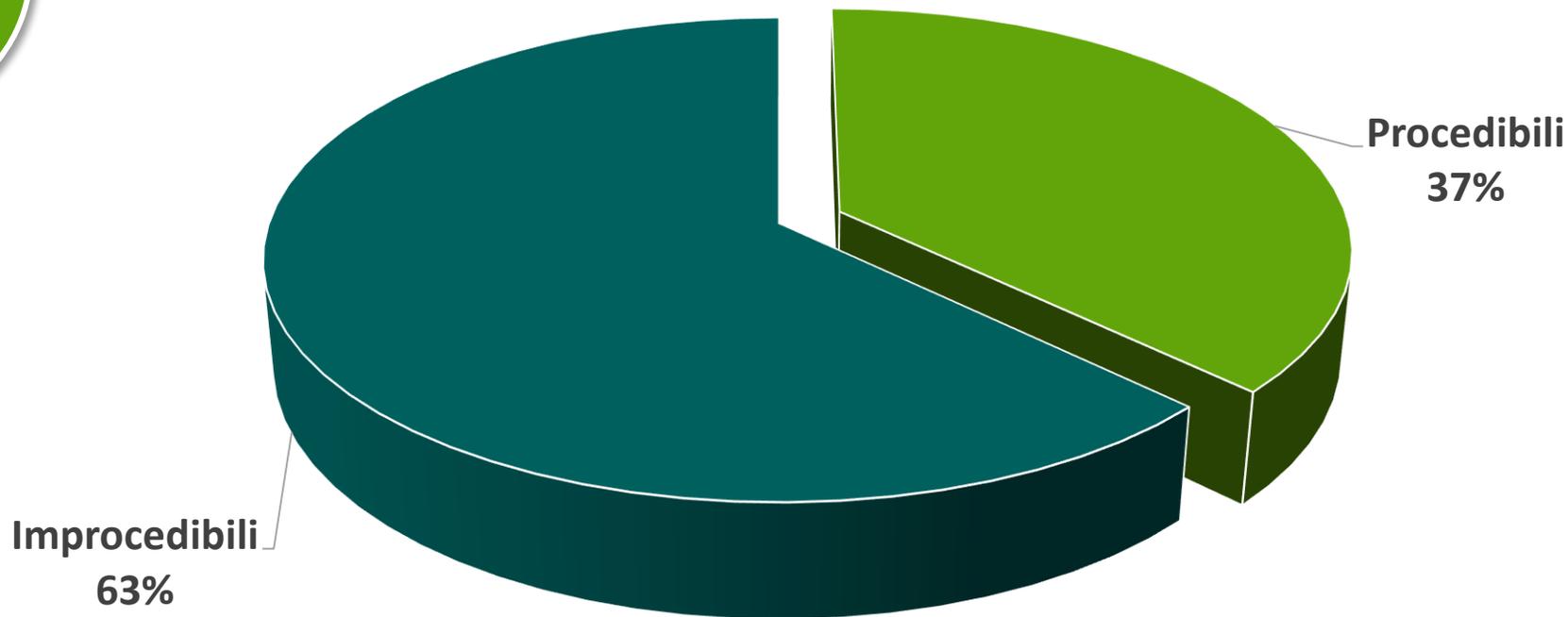


Domande	Totale 2022	Totale 2023	$\Delta\%$
Procedibili	260	387	+ 48,84 %
Improcedibili	91	94	+ 3,29 %

Domande di Conciliazione Trenitalia pervenute nel 2023 Regionale

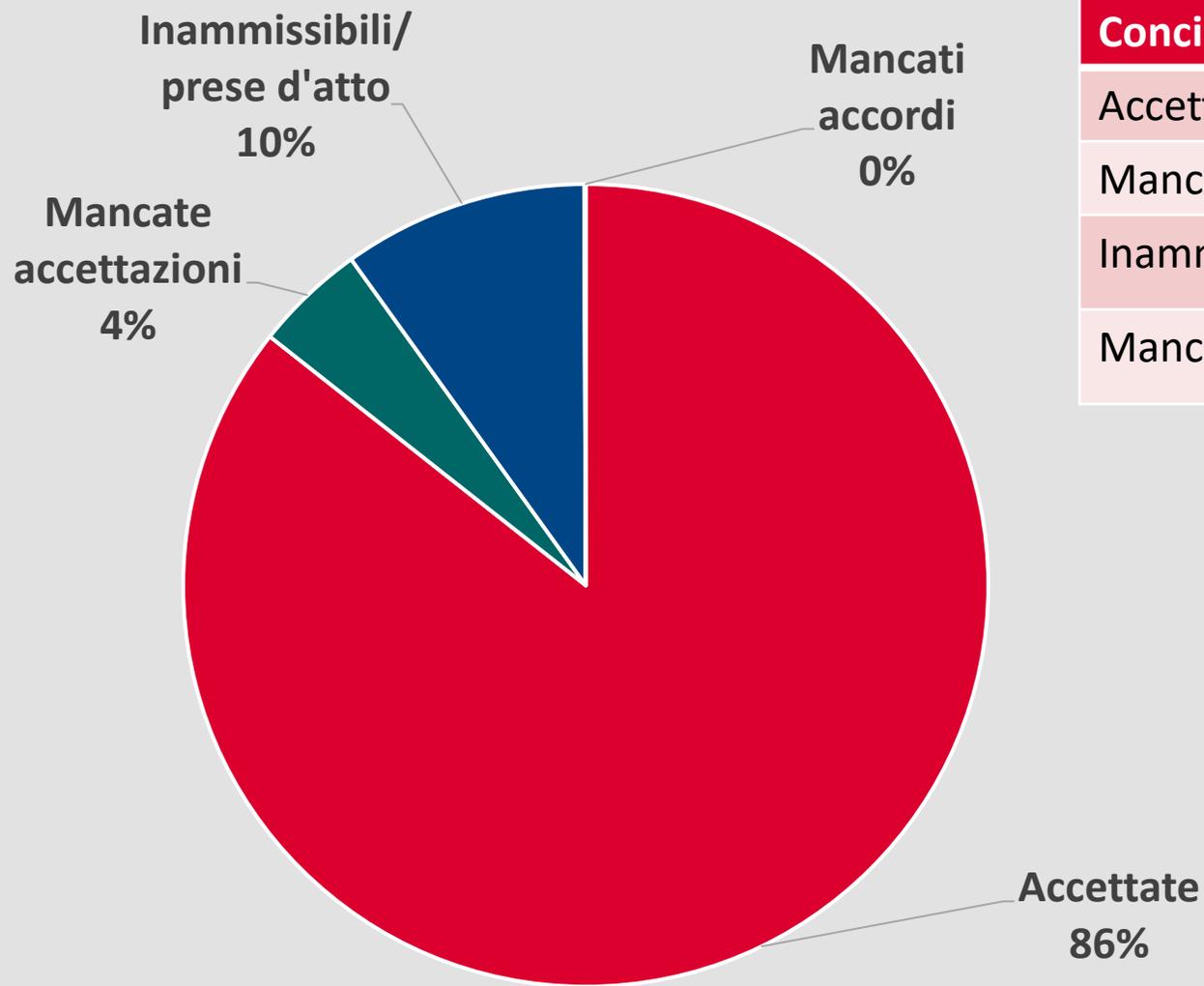
387

Domande	Totale 2022	Totale 2023	Δ%
Procedibili	159	144	- 9,43 %
Improcedibili	231	243	+ 5,19 %



Esito Conciliazioni convocate nel 2023 ADR Trenitalia – AACC

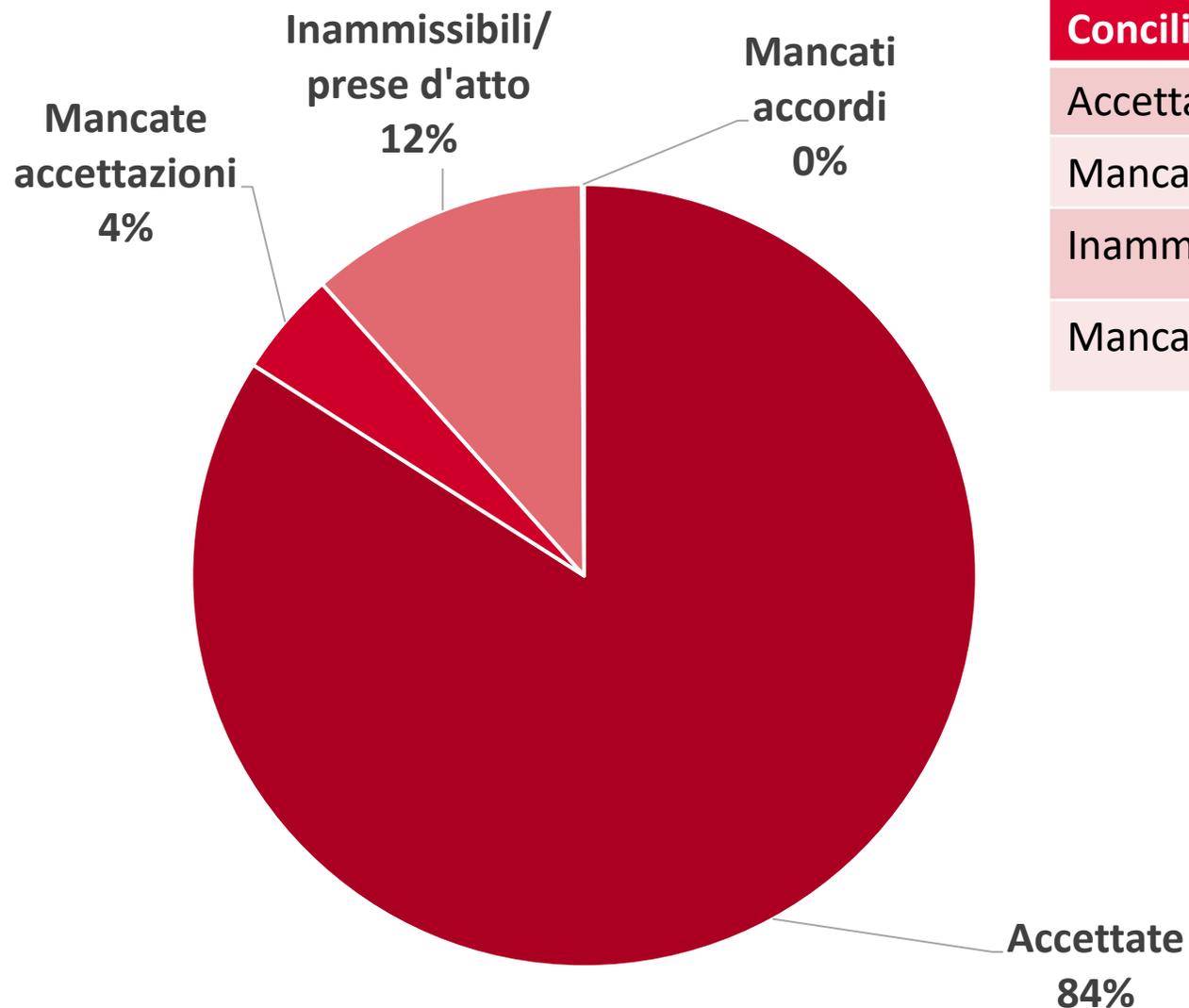
1616



Conciliazioni	Totale
Accettate	1384
Mancate accettazioni	72
Inammissibili/prese d'atto	159
Mancati accordi	1

Esito Conciliazioni convocate nel 2023 – AV

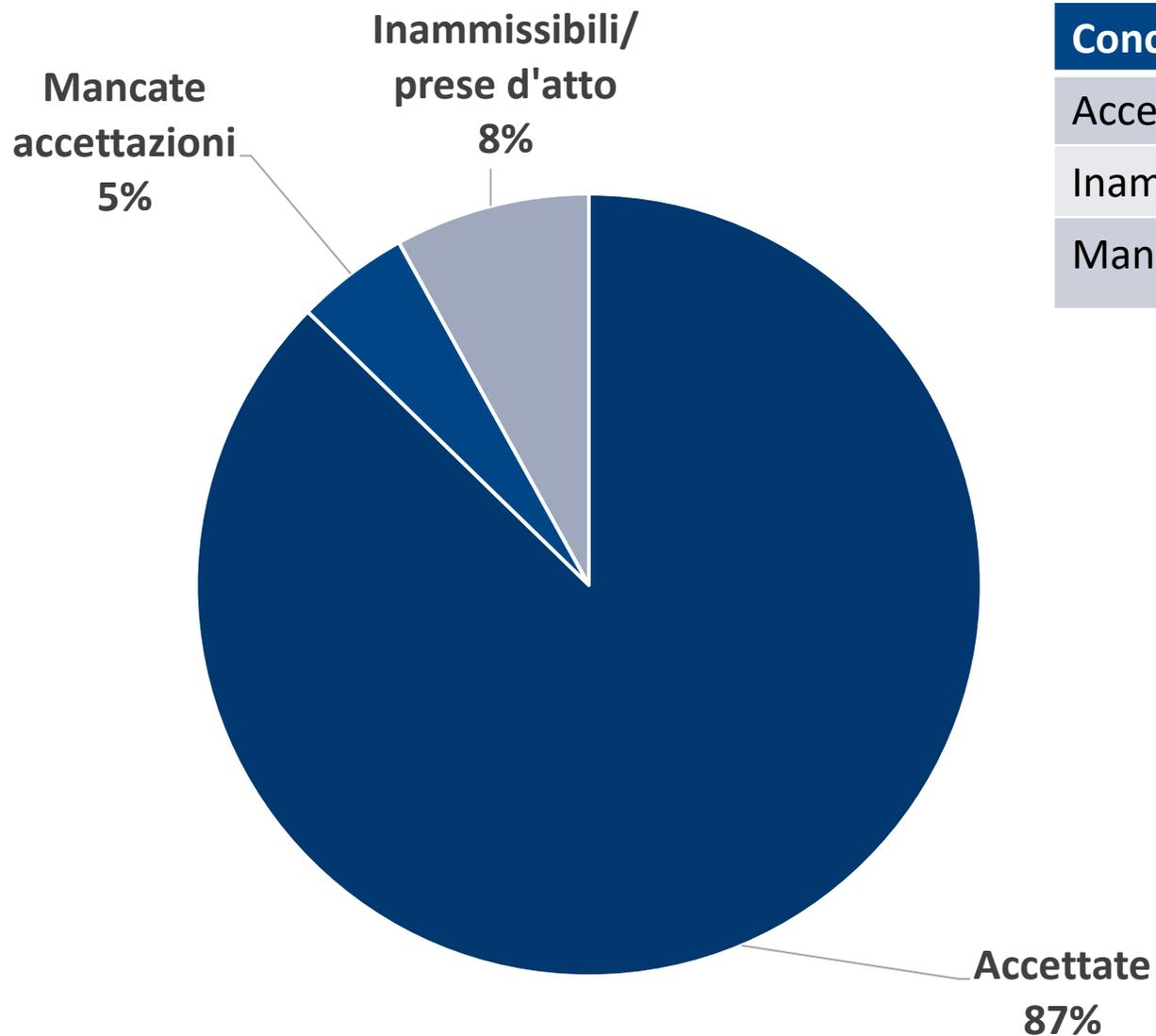
1085



Conciliazioni	Totale
Accettate	912
Mancate accettazioni	47
Inammissibili/prese d'atto	125
Mancati accordi	1

Esito Conciliazioni convocate nel 2023 – IC

387

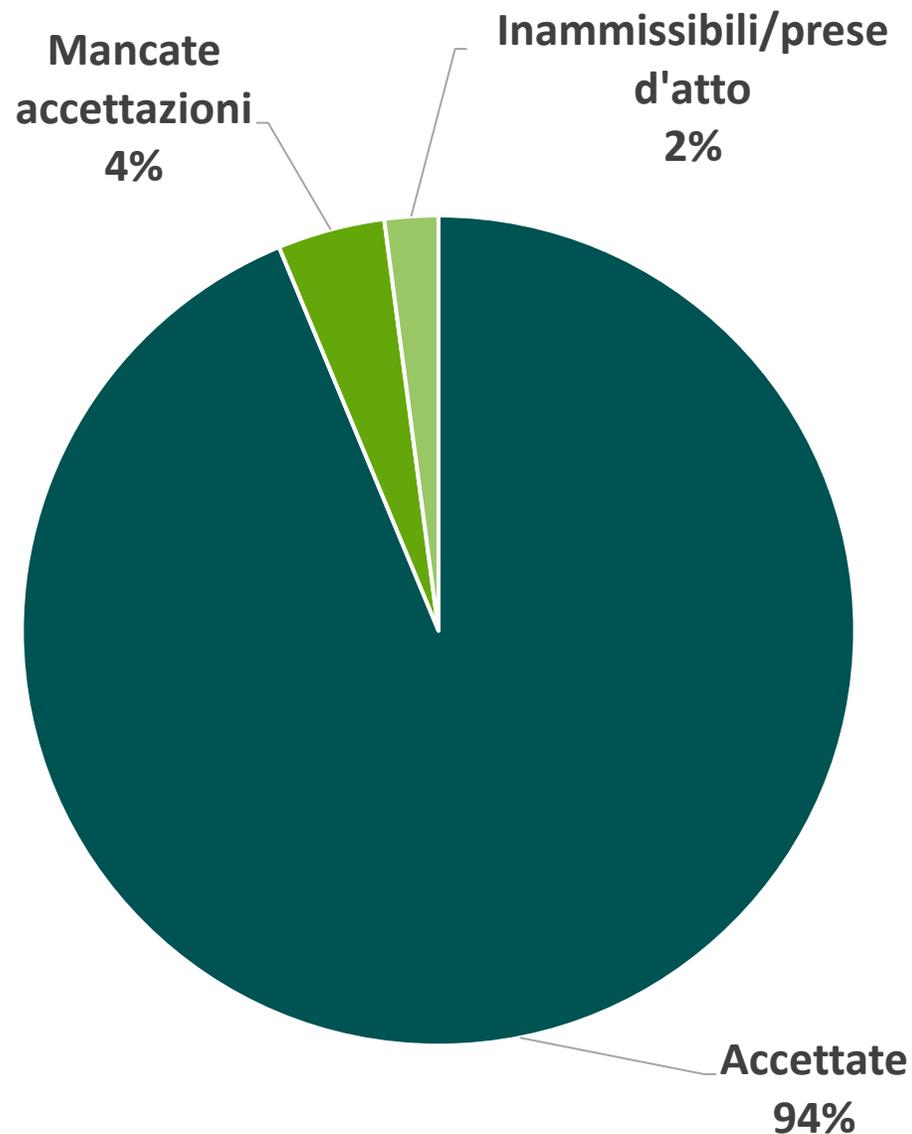


Conciliazioni	Totale
Accettate	337
Inammissibile/prese d'atto	32
Mancata accettazioni*	18

*Di cui 8 domande con assenza di riscontro

Esito Conciliazioni convocate nel 2023 – Regionale

144

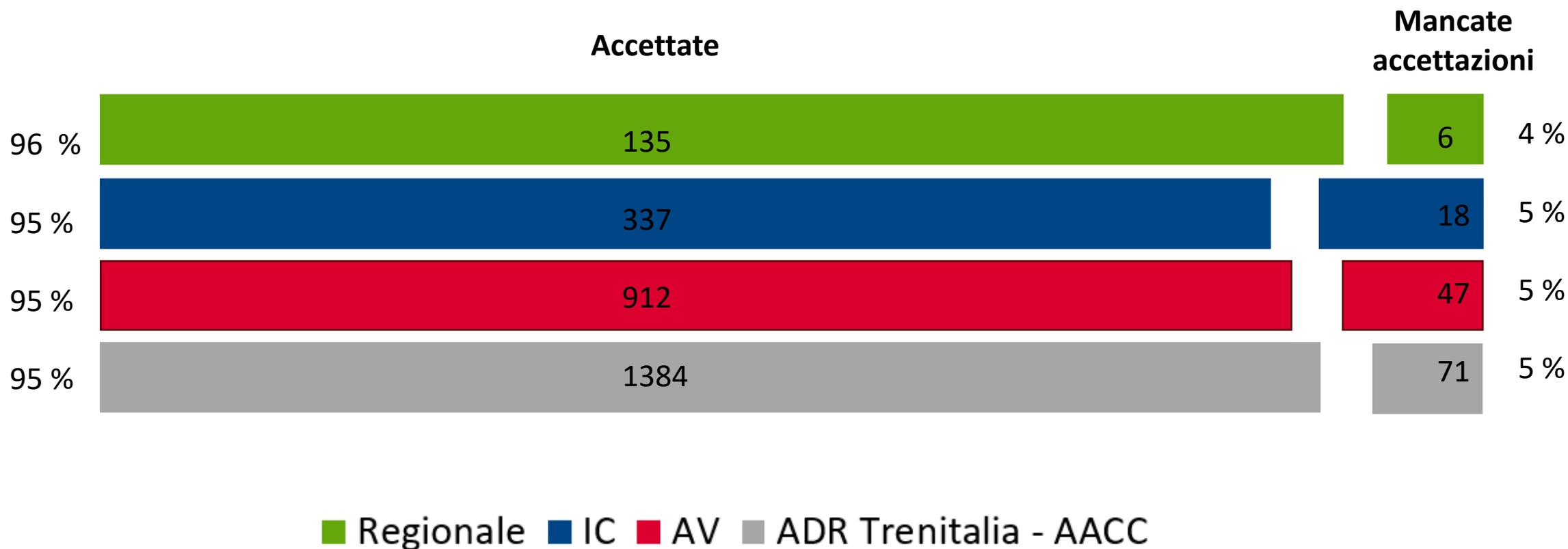


Conciliazioni	Totale
Accettate	135
Mancate accettazioni *	6
Inammissibili/prese d'atto	3

*Di cui 2 domande con assenza di riscontro

Gradimento del Cliente al 2023 ADR Trenitalia – AACC

Conciliazioni discusse e concluse con proposte al cliente



Domande improcedibili

% riferita al totale delle 2102 domande pervenute nel 2023 a tutti gli uffici di Conciliazione ADR Trenitalia - AACC

CAUSA	TOTALE	NORMATIVA
Reclamo aperto o mancante	76	Mancanza requisiti Protocollo Intesa (15,9 %)
Domande duplicate	64	
Tratta Internazionale	54	
Mancato scostamento dagli obblighi assunti da TI	45	
Reclamo/rimborso nel frattempo evaso	25	
Elementi essenziali mancanti e non pervenuti	17	
Assenza presupposti di procedibilità	14	
Rimborso aperto (<i>fino al 27/02/2023 entrata in vigore delibera ART 21/2023</i>)	13	
Ritirate dal cliente	7	
Per conto di altre persone	6	
Altro	4	
Mancato invio documenti	4	
Mancato consenso trattamenti dati	3	
Richiesta risarcimento danni	2	
Controversia già esaminata	1	
Treni altre Imprese Ferroviarie	48	Difetto di legittimazione Trenitalia (2,29 %)
Richieste di Informazioni o Segnalazioni	17	Richieste generiche di assistenza (0,81 %)
Irregolarità di viaggio	71	Tutela giudiziale (3,38 %)
Infortuni/Furti	15	Tutela Assicurativa (0,72 %)
TOTALE	486	Improcedibilità 2023 (23 %)

Domande improcedibili

- % riferita al totale delle 1234 domande pervenute nel 2023 all'ufficio di Conciliazione AV

CAUSA	TOTALE	Normativa
Reclamo Aperto o Mancante	32	Mancanza requisiti All. A/1 Protocollo Intesa (10,2 %)
Domande duplicate (di cui 5 già trattate)	31	
Tratta Internazionale	23	
Assenza di presupposti di procedibilità	14	
Elementi essenziali mancanti e non pervenuti	10	
Rimborso nel frattempo evaso	6	
Ritirate dal cliente	6	
Mancato consenso trattamento dati	3	
Richieste di Informazioni o Segnalazioni	5	Richieste generiche di assistenza/riscontro al Post Vendita (0,41 %)
Irregolarità di viaggio	9	Tutela giudiziale (0,41 %)
Infortuni/Furti	9	Tutela assicurativa (0,73 %)
Treni altre Imprese Ferroviarie	1	Difetto di legittimazione Trenitalia (0,08 %)

Domande improcedibili

- % riferita al totale delle 481 domande pervenute nel 2023 all'ufficio di Conciliazione Intercity

CAUSA	NUMERO DOMANDE PERVENUTE	NORMATIVA
Tratta Internazionale	31	Mancanza requisiti Protocollo Intesa (19,5 %)
Domande duplicate	15	
Reclamo Aperto o Mancante	14	
Richiesta di Informazioni o Segnalazioni	8	
Treni altre Imprese Ferroviarie	6	
Mancato invio documenti	4	
Elementi essenziali mancanti e non pervenuti	4	
Mancato scostamento dagli obblighi assunti da TI	3	
Rinborso nel frattempo evaso	1	
Ritirata dal cliente	1	
Altro	1	Tutela Giudiziaria (0,4 %)
Irregolarità di Viaggio	2	Richieste generiche di assistenza (0,8 %)
Infortuni / Furti	4	

Domande improcedibili

- % riferita al totale delle 387 domande pervenute nel 2023 all'ufficio di Conciliazione Regionale

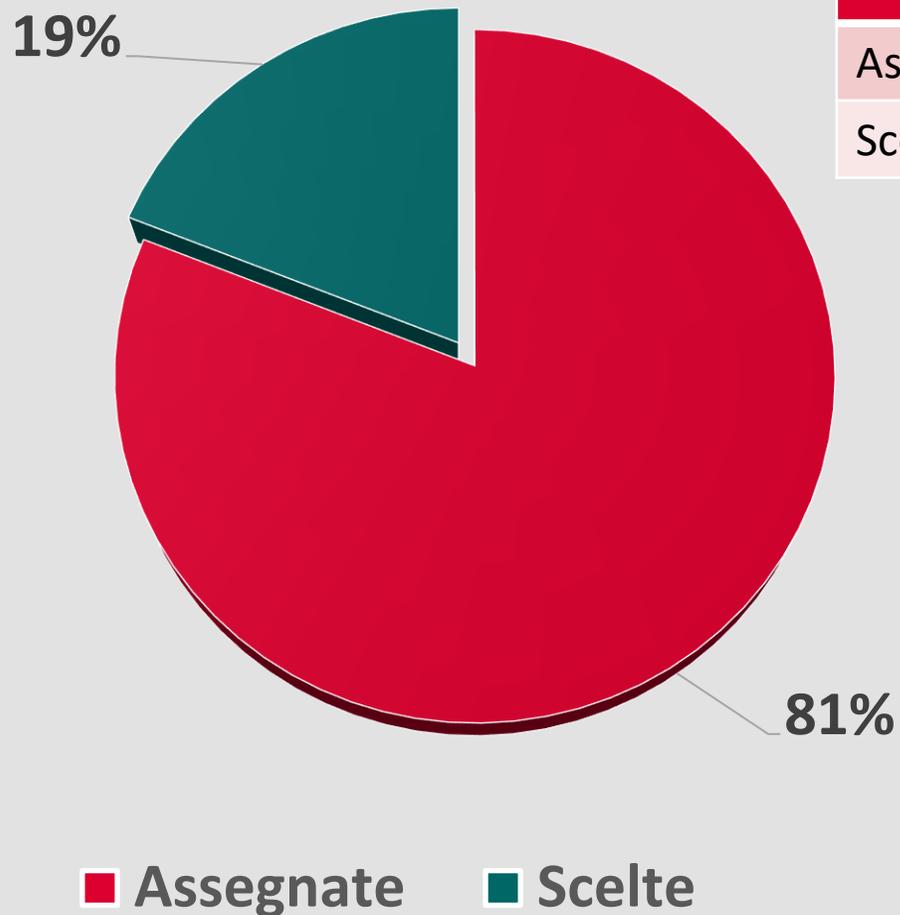
CAUSA	TOTALE	Normativa
Mancato scostamento dagli obblighi assunti da TI	42	Mancanza requisiti Protocollo Intesa (46,25 %)
Treni altre Imprese Ferroviarie	41	
Mancanza reclamo	27	
Domande duplicate	18	
Reclamo/rimborso nel frattempo evaso	18	
Rimborso aperto (fino al 27/02/2023 entrata in vigore delibera ART 21/2023)	13	
Per conto di altre persone	6	
Altro	3	
Reclamo aperto	3	
Elementi essenziali mancanti	3	
Infortuni/furti	2	
Richiesta risarcimento danni	2	
Controversia già esaminata	1	
Richieste di Informazioni o Segnalazioni	4	
Irregolarità di viaggio	60	Tutela giudiziale (15,5 %)

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

* % riferita al totale delle 2102 domande pervenute nel 2023

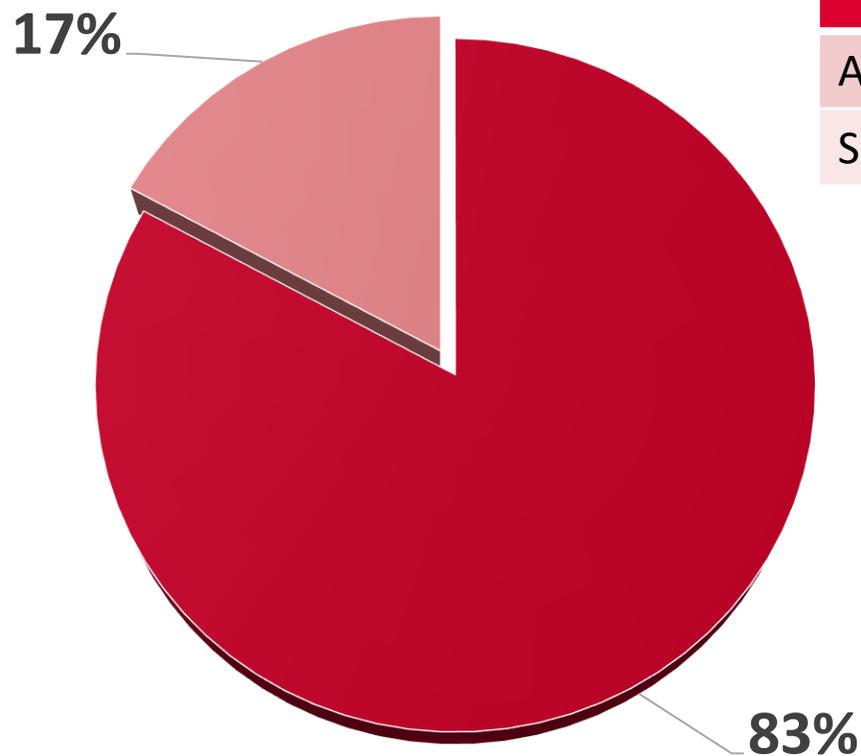
CAUSA	DIVISIONE	TOTALE	Normativa
Presa d'atto	AV	105	Non c'è materia per la conciliazione essendo la domanda già stata soddisfatta (6,51%)
	IC	29	
	Regionale	3	
Inammissibili	AV	20	Controversie futili o temerarie ai sensi dell'art. 6 del Protocollo d'Intesa (1,04%)
	IC	2	
	Regionale	-	

Domande 2023 procedibili con scelta dell'Associazione dei Consumatori ADR Trenitalia – AACC



Pratiche Associazioni	Totale 2022	Totale 2023	Δ%
Assegnate	766	1309	+ 70,88 %
Scelte dai passeggeri	255	307	+ 20,39 %

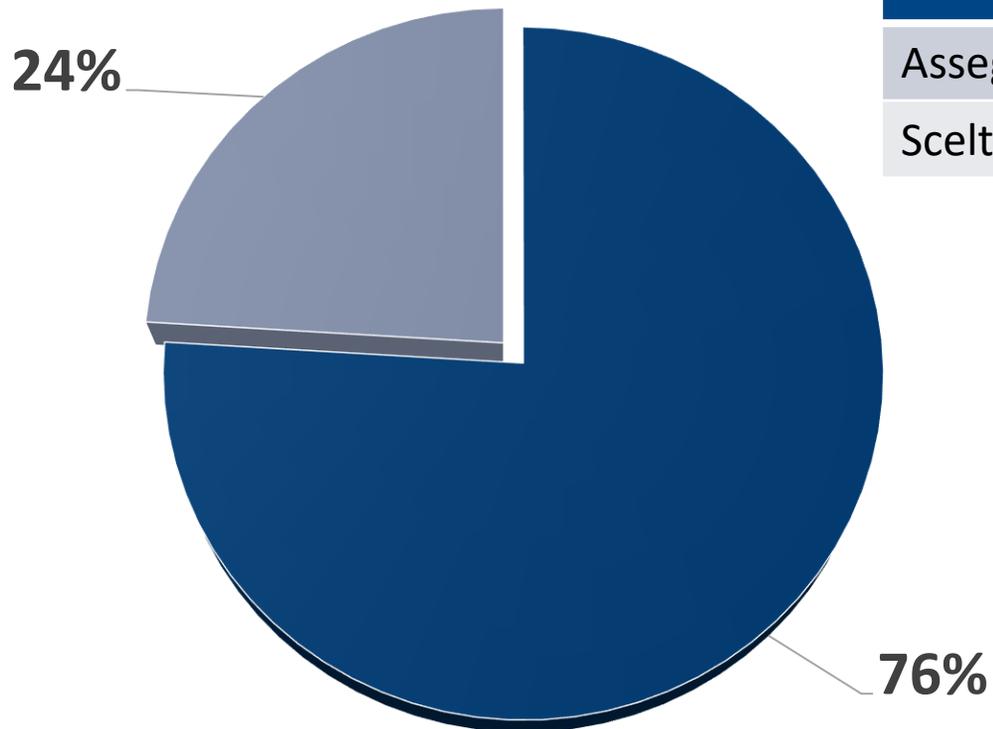
Domande 2023 procedibili con scelta dell'Associazione dei Consumatori AV



■ Assegnate ■ Scelte

Pratiche Associazioni	Totale 2022	Totale 2023	Δ%
Assegnate	478	900	+ 88,28 %
Scelte dai passeggeri	124	185	+ 49,19 %

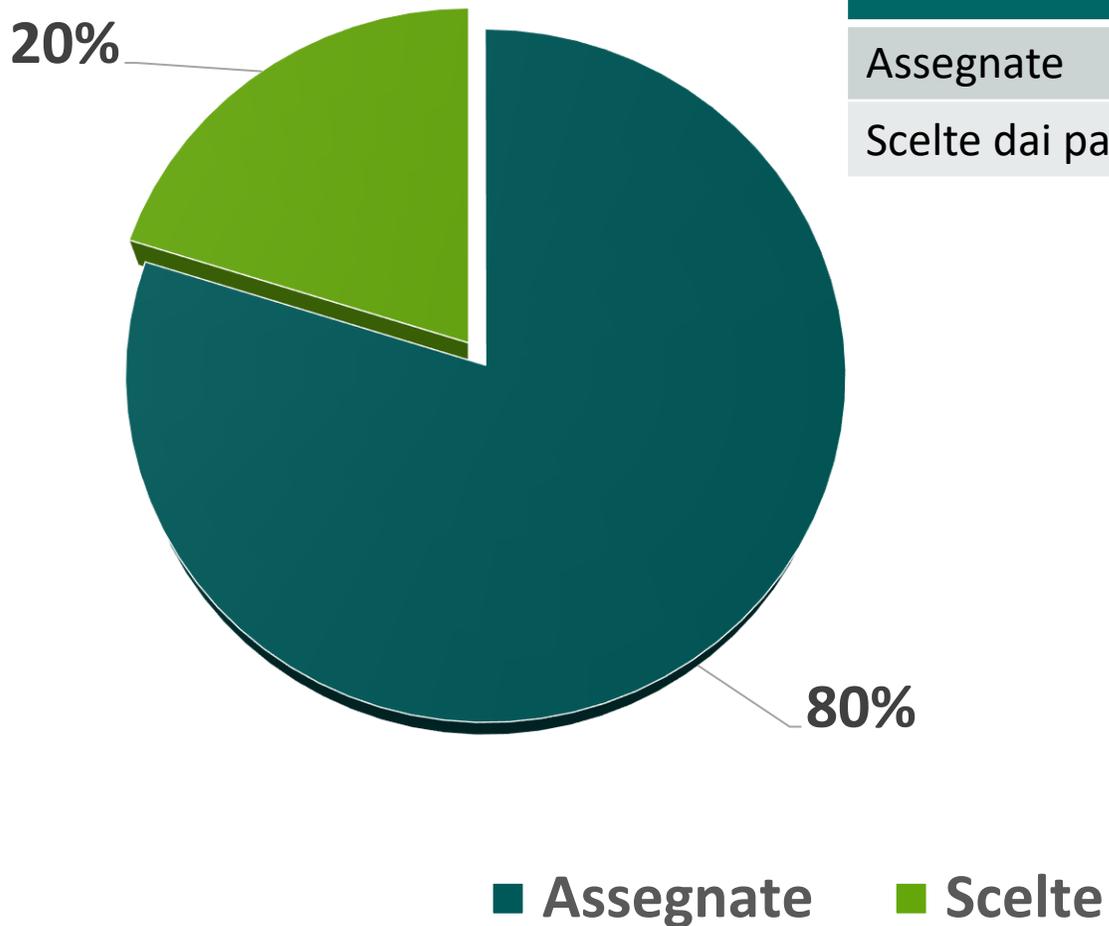
Domande 2023 procedibili con scelta dell'Associazione dei Consumatori IC



■ Assegnate ■ Scelte

Pratiche Associazioni	Totale 2022	Totale 2023	Δ%
Assegnate	217	294	+ 35,48 %
Scelte dai passeggeri	43	93	+ 116,27 %

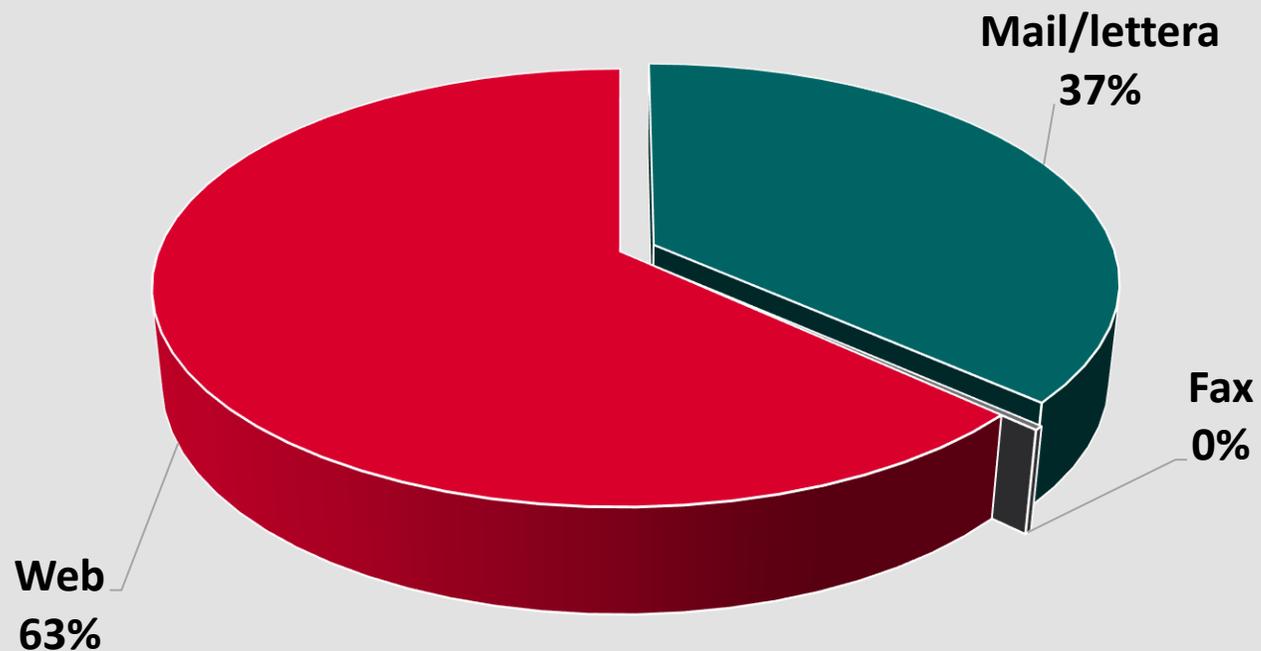
Domande 2023 procedibili con scelta dell'Associazione dei Consumatori Regionale



Pratiche Associazioni	Totale 2022	Totale 2023	Δ%
Assegnate	71	115	+ 61,97 %
Scelte dai passeggeri	88	29	- 67,04 %

Modalità di Presentazione delle Domande 2023

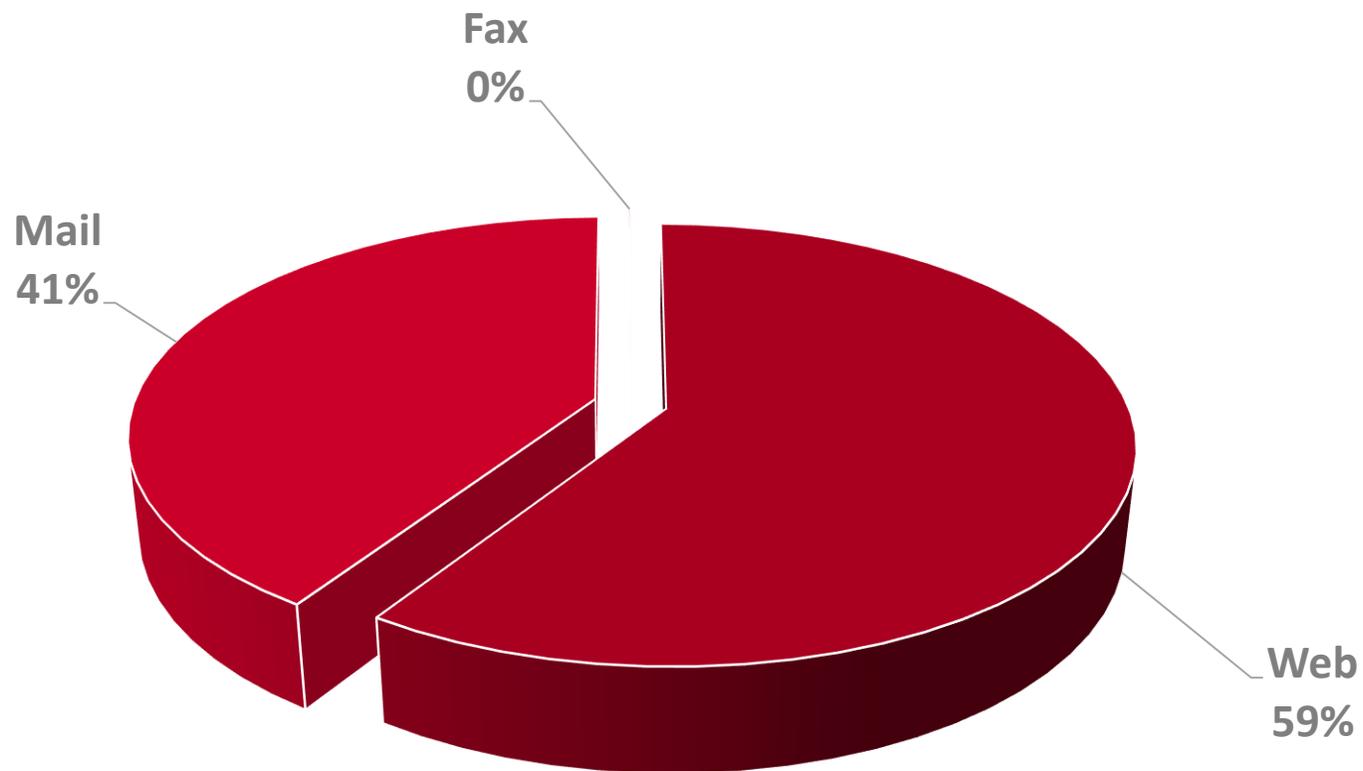
ADR Trenitalia – AACC



Modalità di presentazione domanda	Totale
Web	1326
Mail/lettera	770
Fax	6

Modalità di Presentazione delle Domande 2023

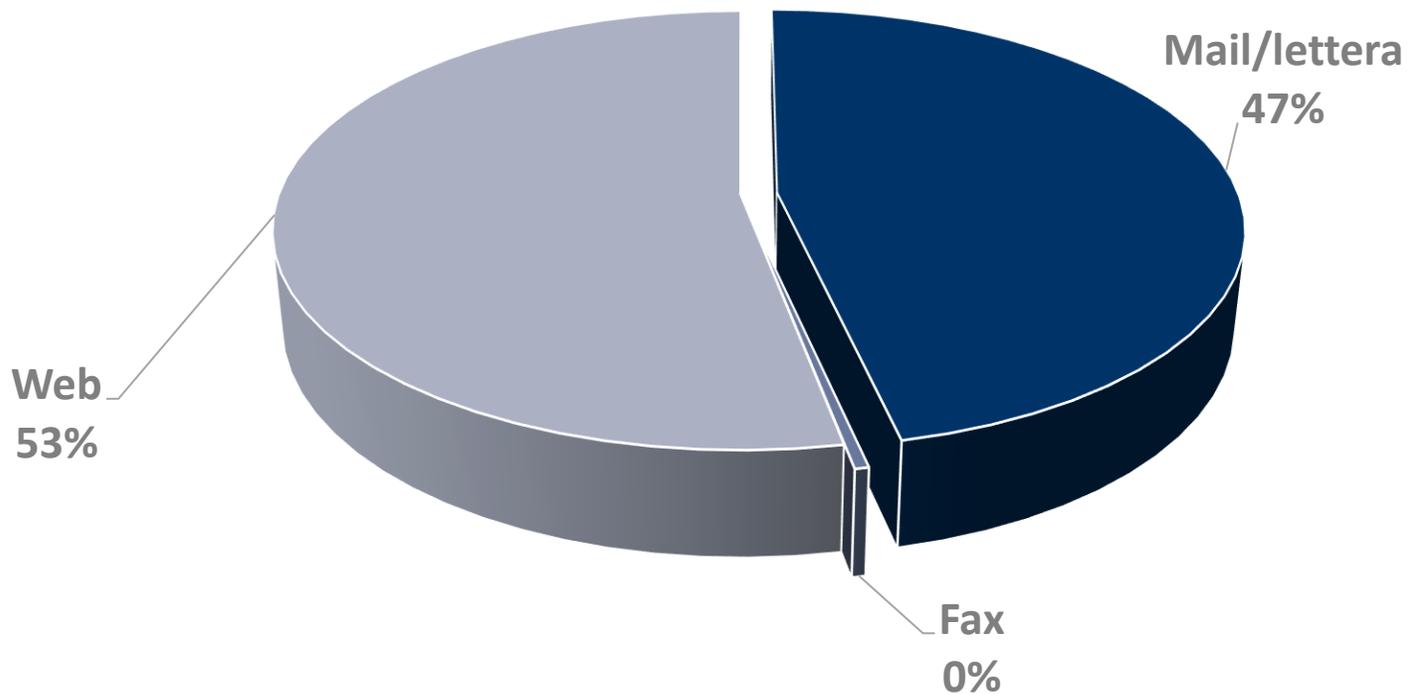
AV



Modalità di presentazione domanda	Totale
Web	731
Mail/lettera	502
Fax	1

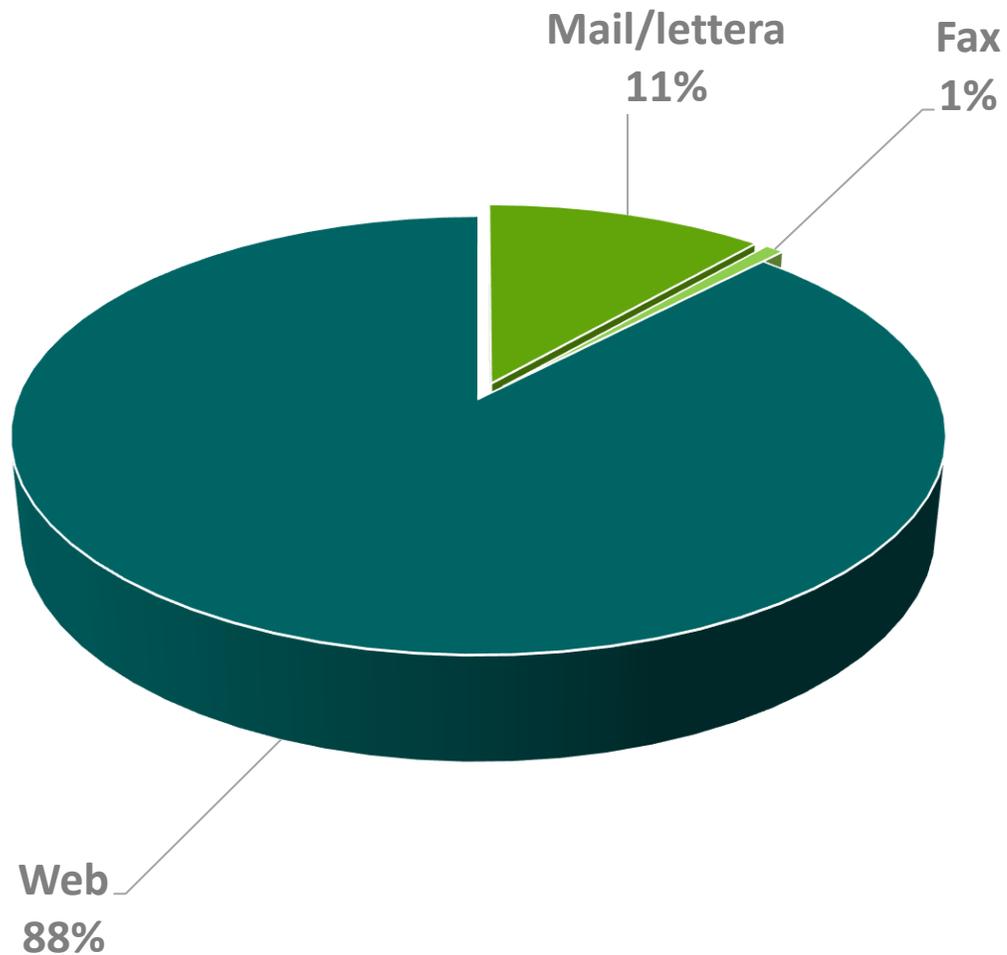
Modalità di Presentazione delle Domande 2023

IC



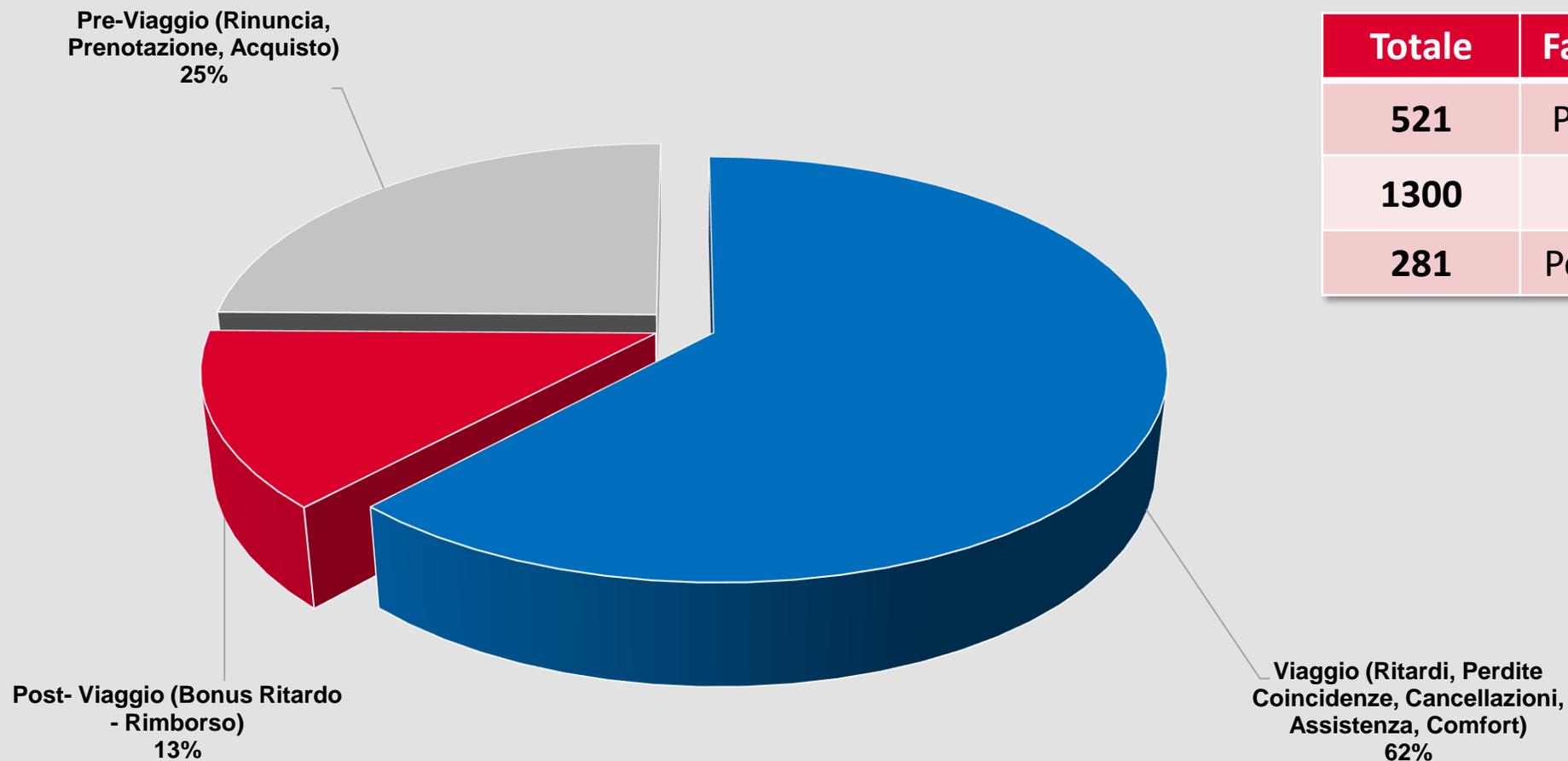
Modalità di presentazione domanda	Totale
Web	255
Mail/lettera	224
Fax	2

Modalità di Presentazione delle Domande 2023 Regionale



Modalità di presentazione domanda	Totale
Web	340
Mail/lettera	44
Fax	3

Cause generatrici delle domande di conciliazione 2023 ADR Trenitalia – AACC

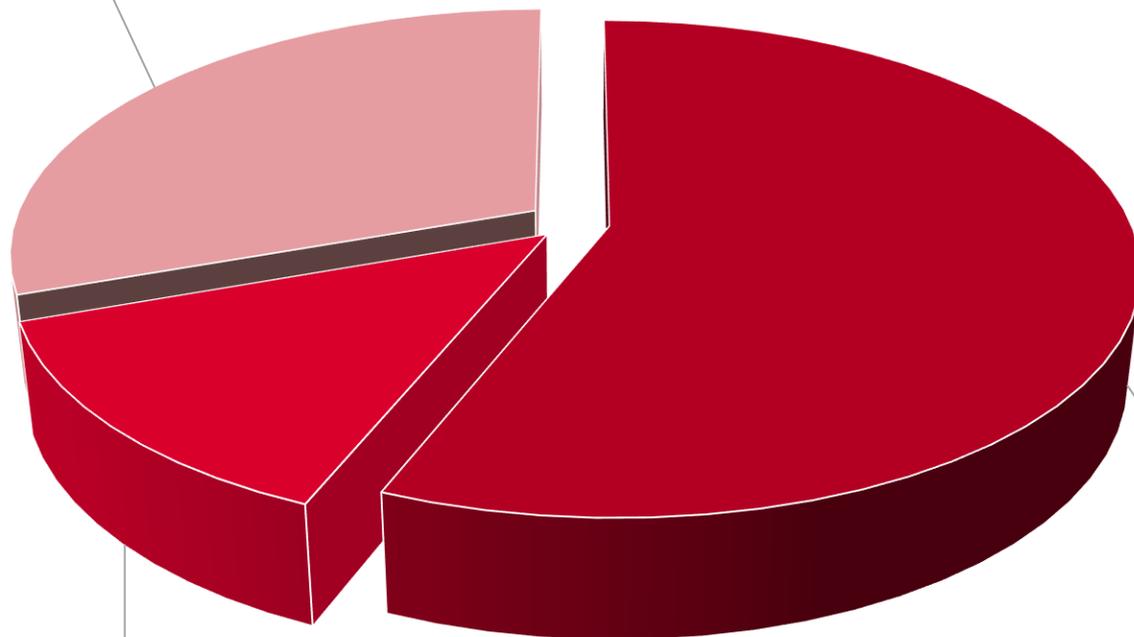


Totale	Fase Viaggio
521	Pre-Viaggio
1300	Viaggio
281	Post-Viaggio

Cause generatrici delle domande di conciliazione 2023

AV

Pre-Viaggio (Rinuncia,
Prenotazione, Acquisto)
31%



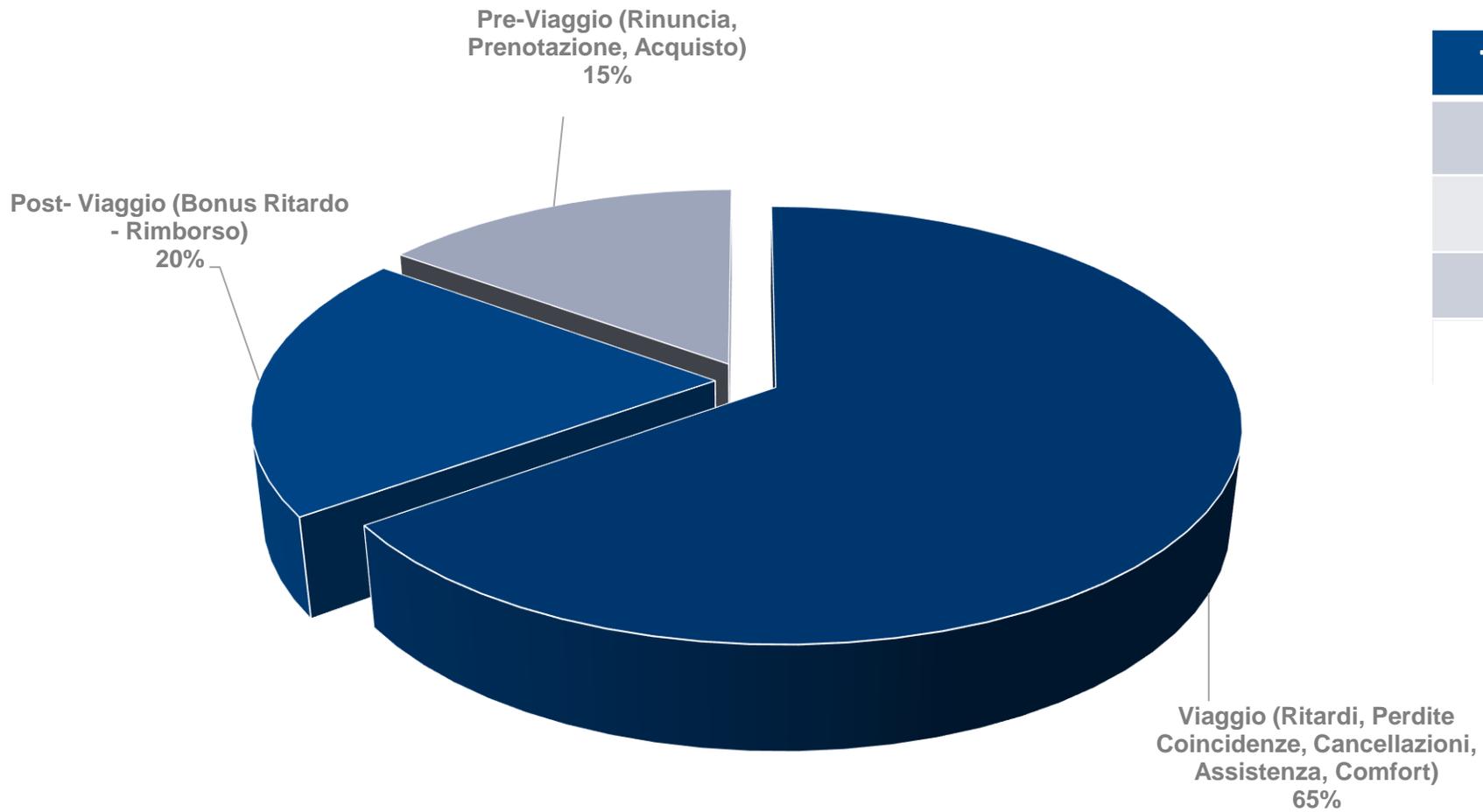
Post- Viaggio (Bonus
Ritardo - Rimborso)
13%

Viaggio (Ritardi, Perdite
Coincidenze, Cancellazioni,
Assistenza, Comfort)
56%

Totale	Fase Viaggio
376	Pre-Viaggio
693	Viaggio
165	Post-Viaggio

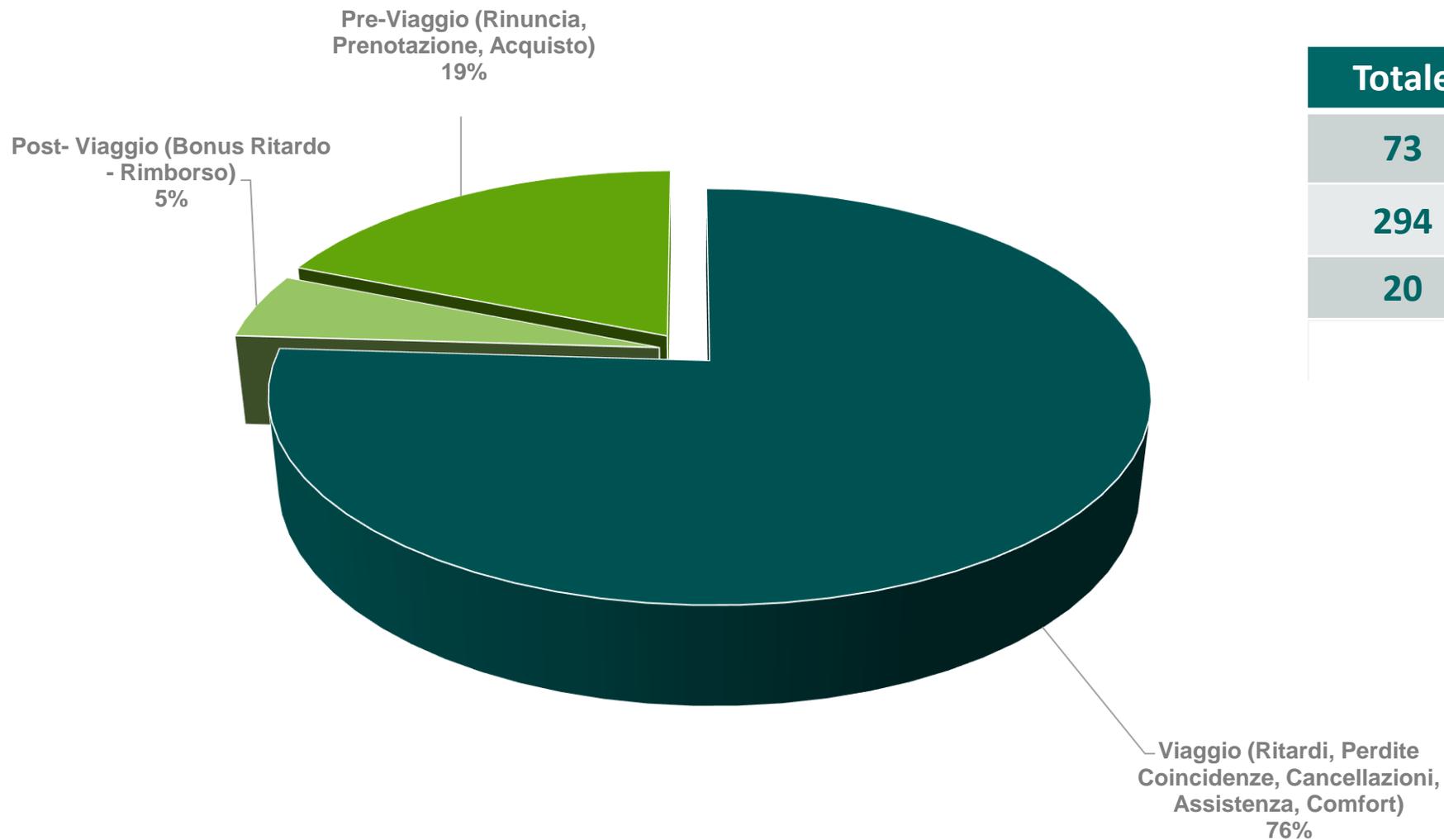
Cause generatrici delle domande di conciliazione 2023

IC



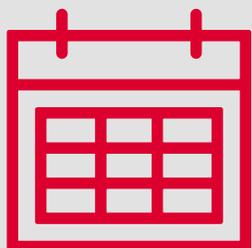
Totale	Fase Viaggio
72	Pre-Viaggio
313	Viaggio
96	Post-Viaggio

Cause generatrici delle domande di conciliazione 2023 Regionale



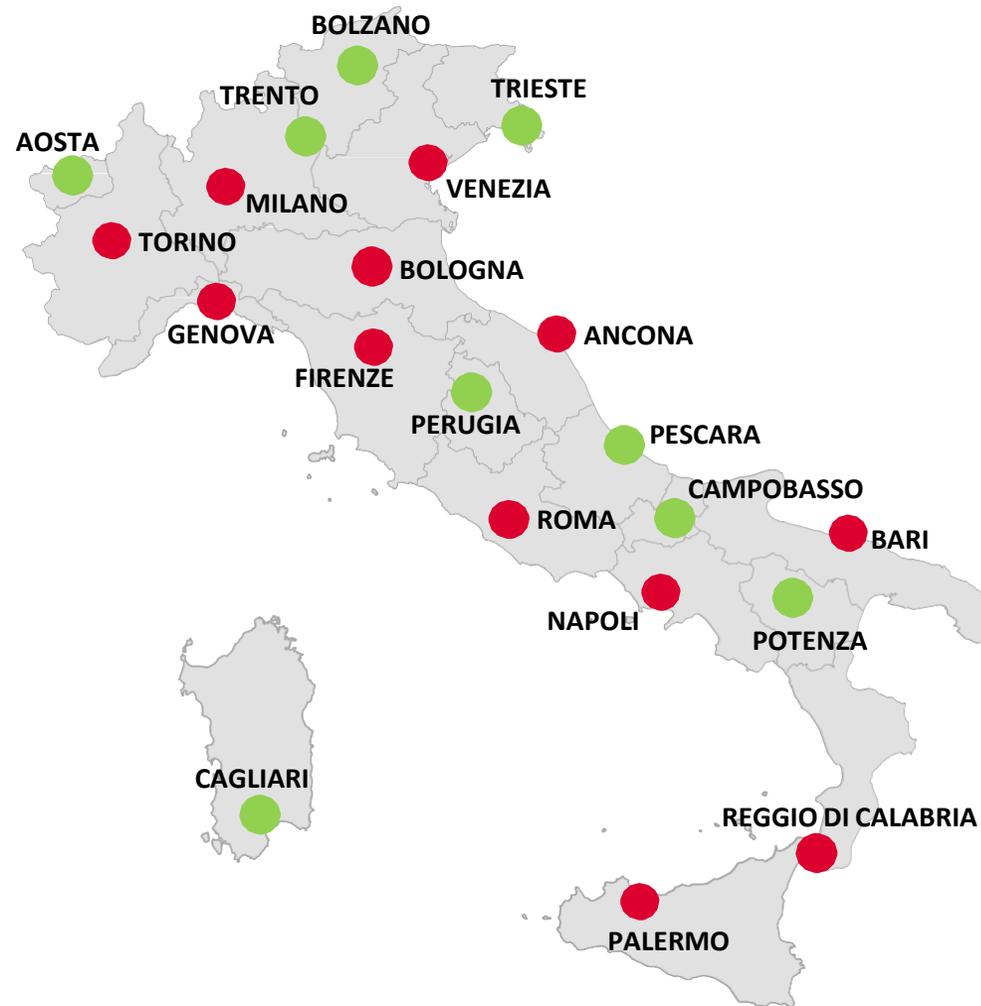
Totale	Fase Viaggio
73	Pre-Viaggio
294	Viaggio
20	Post-Viaggio

Tempo Medio di Risoluzione 2023 ADR Trenitalia – AACC



Giorni	Tempi medi comunicazione esito della conciliazione al cliente
46	AV
45	IC
44	Regionale
45	ADR Trenitalia – AACC

Sedi Territoriali



- SEDI ATTIVE
- NUOVE SEDI

I Conciliatori dell'ADR Trenitalia – AACC



89

Conciliatori operativi nel 2020



152

Conciliatori operativi nel 2021



135

Conciliatori operativi nel 2022



128

Conciliatori operativi nel 2023



Piano attività ADR Trenitalia – AACC 2024

- **Corso di formazione per Conciliatori di Trenitalia e delle Associazioni dei Consumatori**

- **Incontri in presenza**

A seguito del corso di formazione, si propongono tre incontri di approfondimento per i Conciliatori dell'ADR-Trenitalia AACC su argomenti da stabilire in accordo con le AACC

- **Nuove Sedi**

Attivazione di nuove sedi territoriali