



Conciliazioni - Attività

Anno 2021



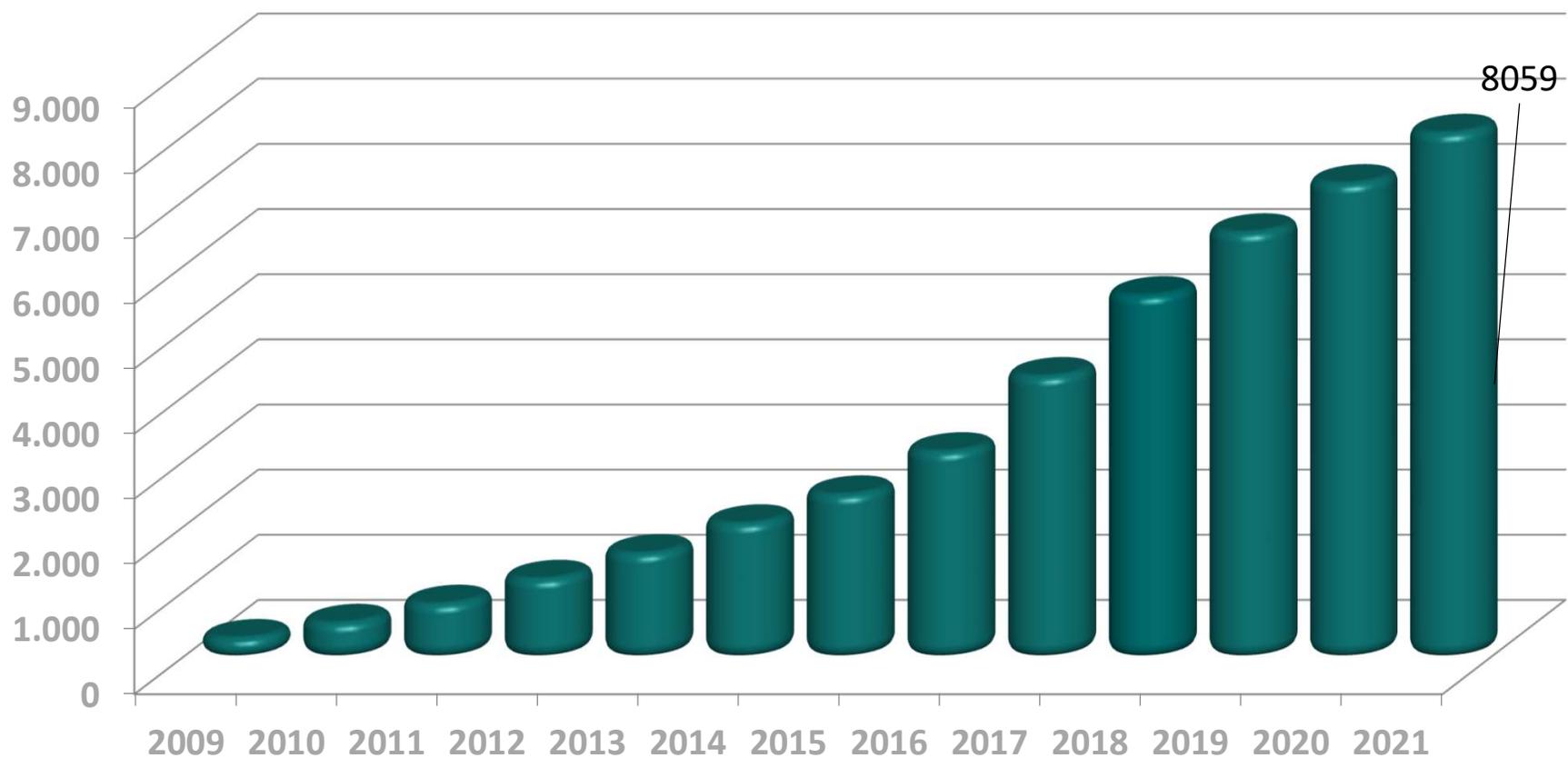
Le Associazioni dei Consumatori aderenti al Protocollo



Sedi Territoriali

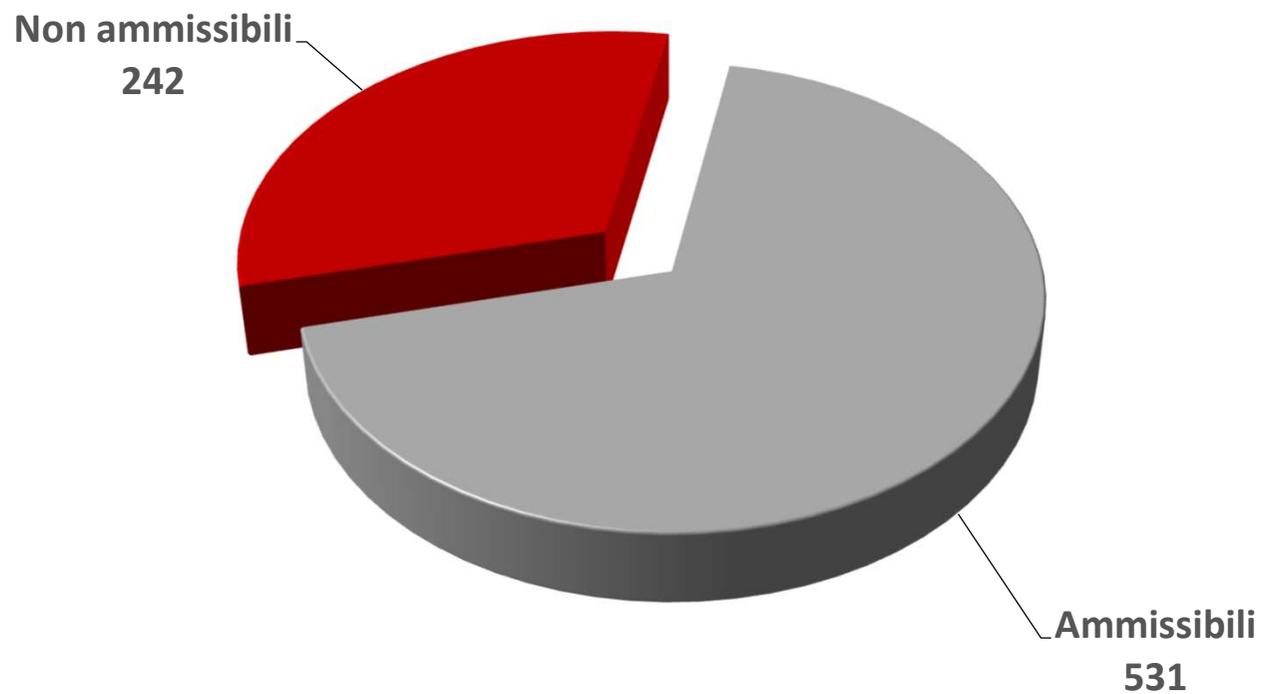


Domande di Conciliazione – *Dato aggregato 2009-2021*

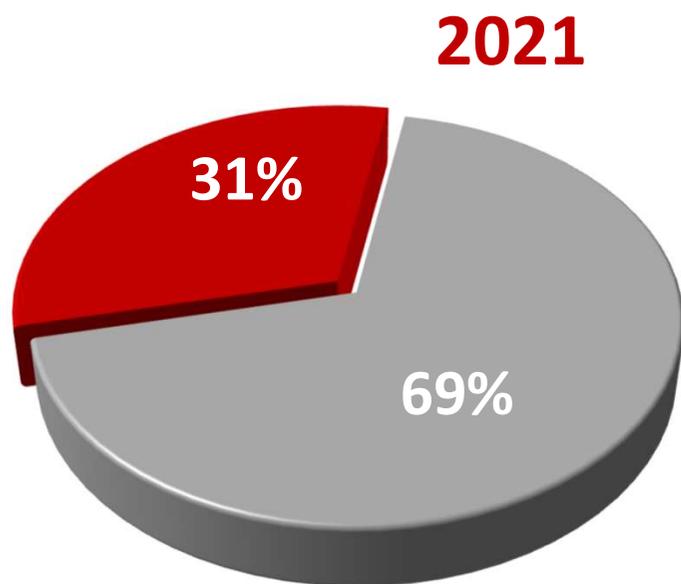


Domande di Conciliazione pervenute nel 2021

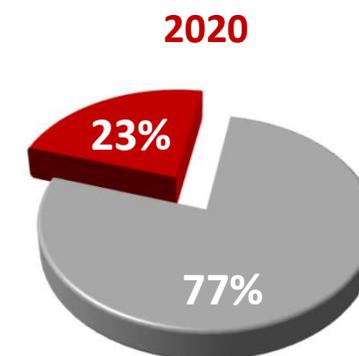
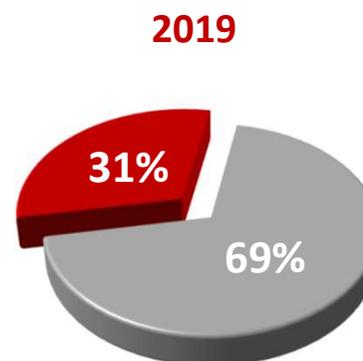
773



Domande di Conciliazione Pervenute nel 2021

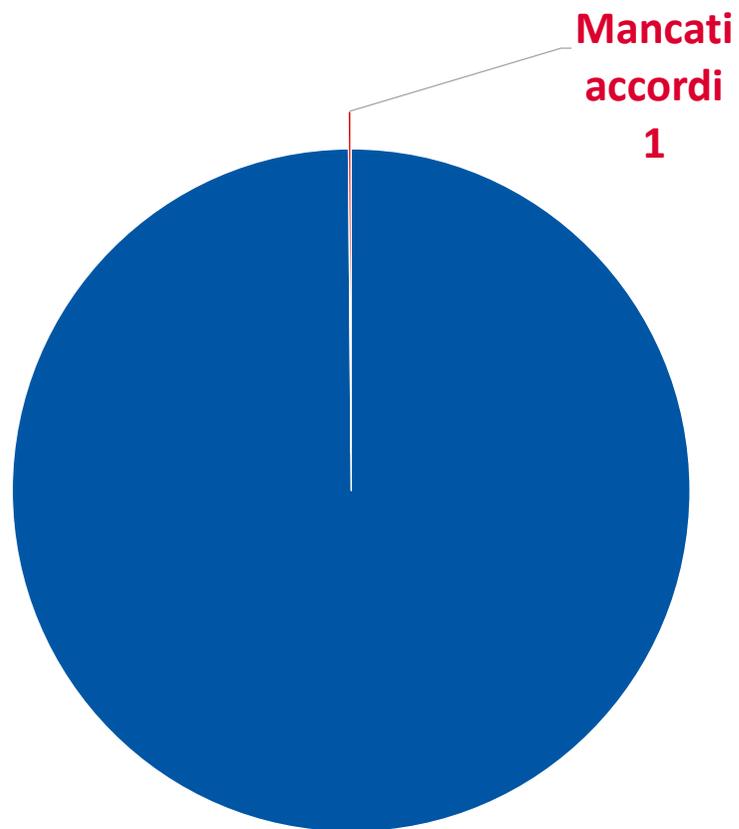


Dati al 31-12	2019	2020	2021	2021 vs 2019	2021 vs 2020
Ammissibili	502	583	531	+29	-52
Non ammissibili	222	171	242	+20	+71



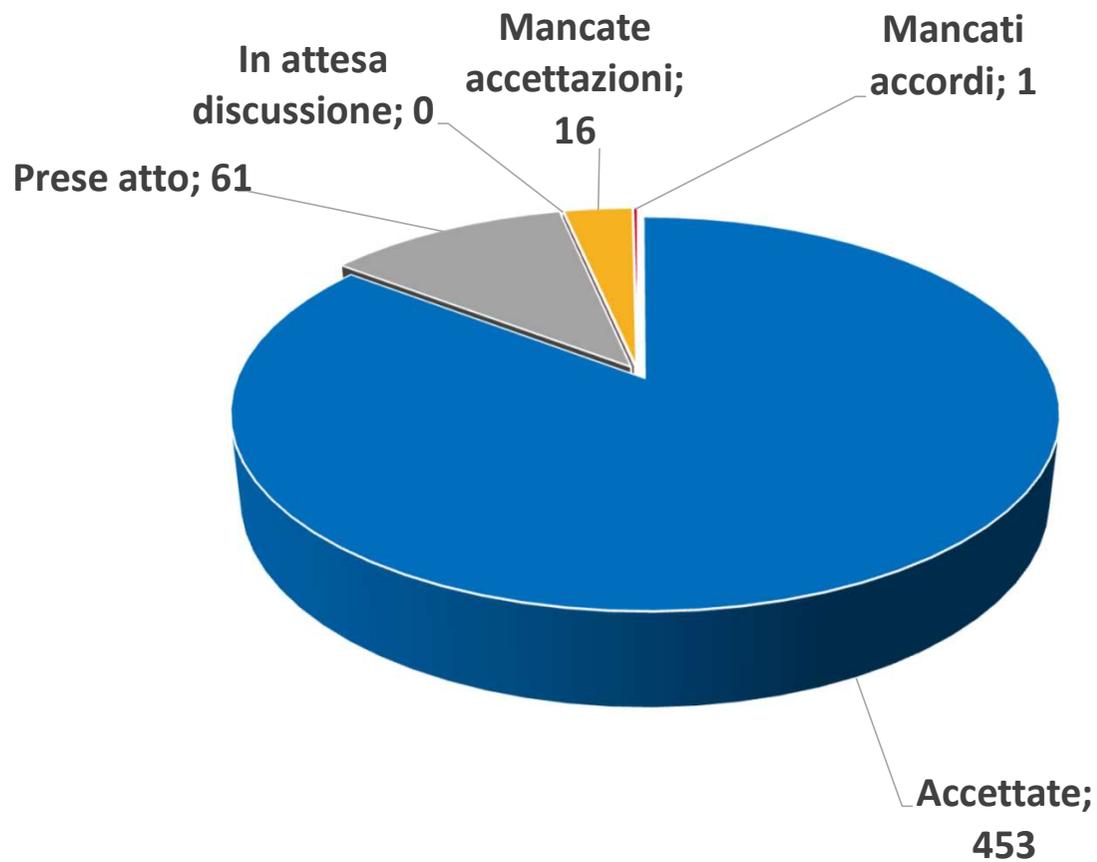
Conciliazioni convocate nel 2021

531



Conciliazioni convocate nel 2021

531



Gradimento del Cliente al 2021

Conciliazioni discusse e concluse con proposte al cliente



Domande non discusse per inammissibilità

* % riferita al totale delle 773 domande pervenute nel 2021

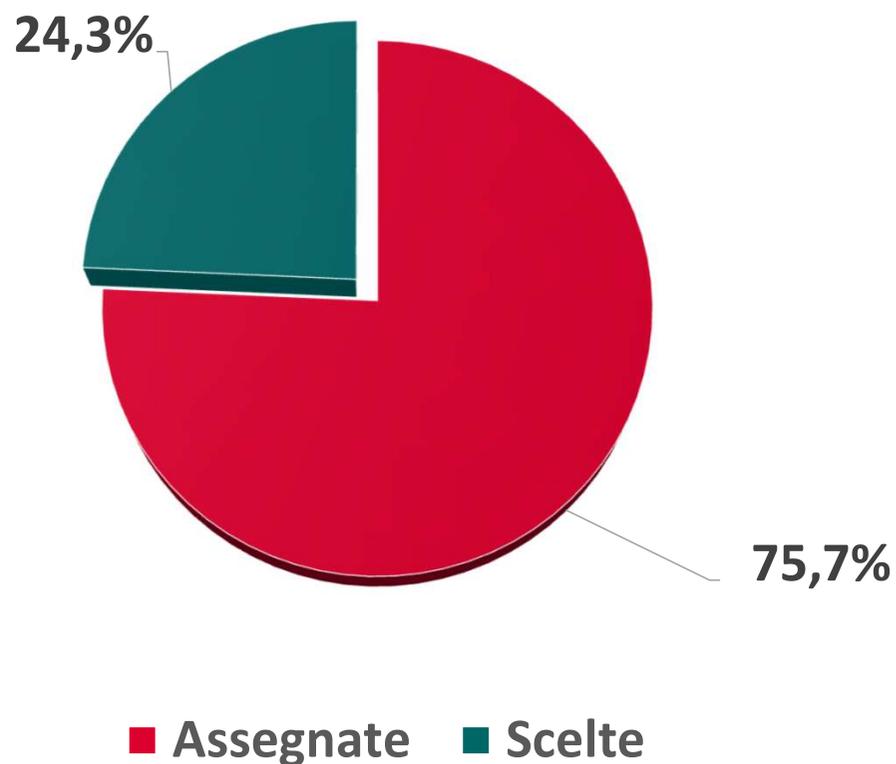
CAUSA	TOTALE	%	Normativa
Treni Regionali	75	9,7%	Mancanza requisiti All. A/1 Protocollo Intesa
Reclamo Aperto o Mancante	40	5,2%	Mancanza requisiti All. A/1 Protocollo Intesa
Richieste di Informazioni o Segnalazioni	7	0,91%	Richieste generiche di assistenza
Sanzioni	8	1,04%	Tutela giudiziale
Treni altre Imprese Ferroviarie	7	0,91%	Difetto di legittimazione Trenitalia
Infortuni/Furti	3	0,4%	Tutela assicurativa
Altro	102	13,2%	Mancanza requisiti All. A/1 Protocollo Intesa

Domande discusse e concluse con presa d'atto e non ammesse dalle commissioni

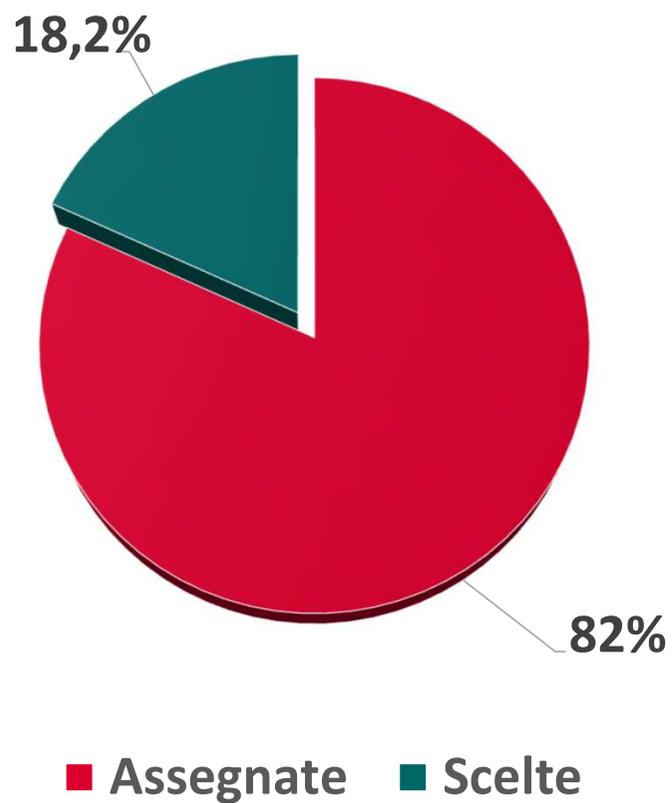
** % riferita al totale delle 773 domande pervenute nel 2021*

CAUSA	TOTALE	%	Normativa
Presa d'atto	47	6,1%	<i>Controversia risolta</i>
Non Ammesse dalle Commissioni	14	1,82%	<i>Considerate inammissibili ai sensi del protocollo</i>

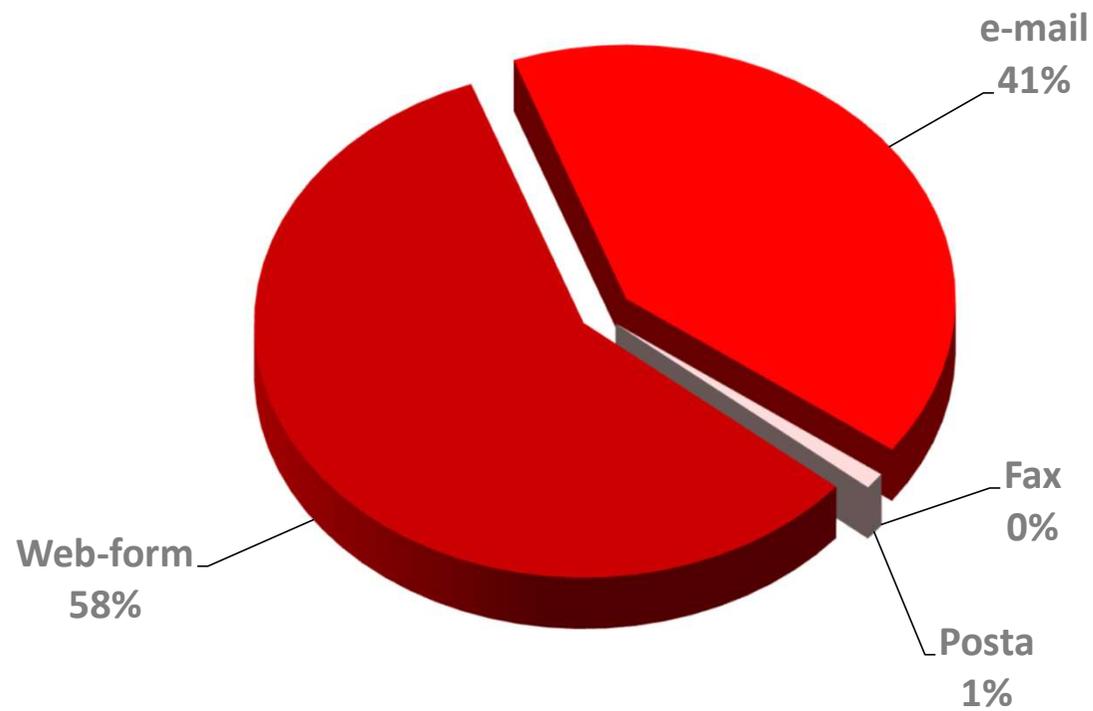
Domande 2021 ammissibili con scelta dell'Associazione dei Consumatori



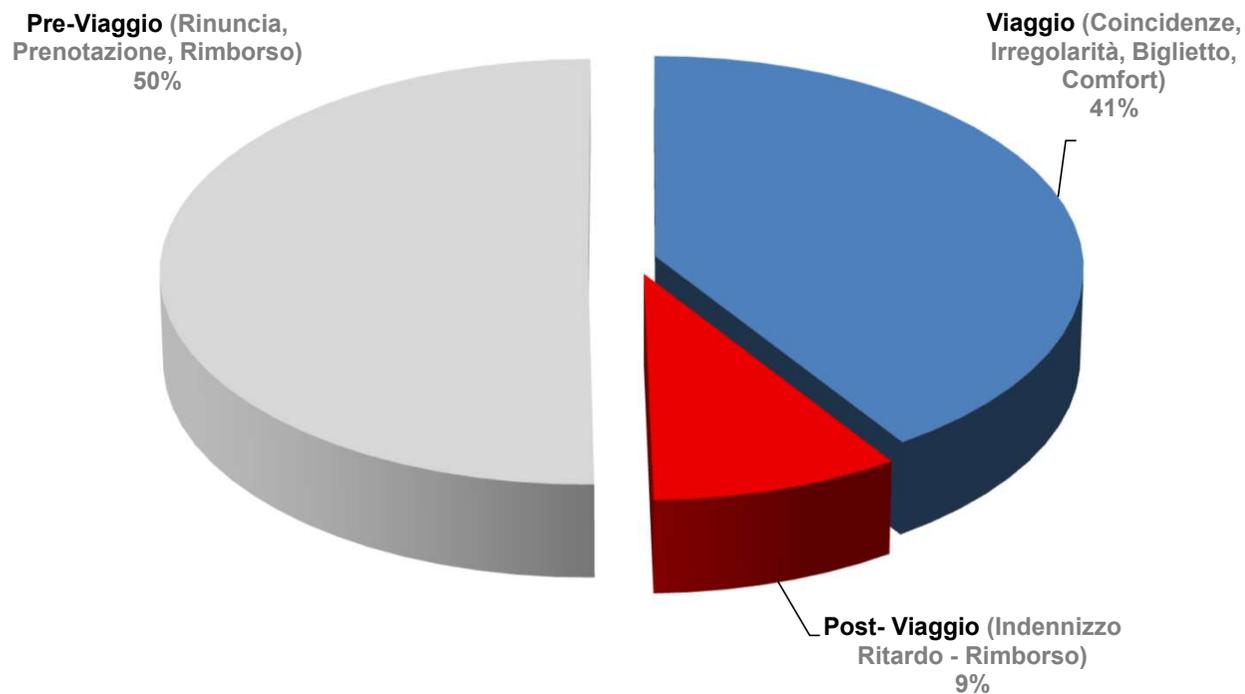
Domande 2021 non ammissibili con scelta dell'Associazione dei Consumatori



Modalità di Presentazione delle Domande 2021

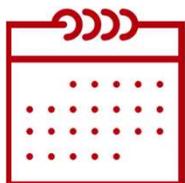


Cause generatrici al 2021



Totale	Fase Viaggio
69	Post-Viaggio
315	Viaggio
388	Pre-Viaggio

Tempo Medio di Risoluzione



Giorni	Attività
36	comunicazione esito

I Conciliatori



Conciliatori formati nel 2009



Conciliatori operativi nel 2019



Conciliatori operativi nel 2020



Conciliatori operativi nel 2021



Attività 2021

Apertura nuove sedi

Per garantire la capillare presenza territoriale della Conciliazione di Trenitalia, sono state aperte quattro nuove sedi di conciliazione nelle città di **Genova, Firenze, Palermo e Torino** che hanno implementato le precedenti sedi di Roma, Napoli, Reggio Calabria, Bari, Ancona, Bologna, Venezia e Milano.

Corso di formazione per conciliatori di Trenitalia e delle Associazioni

Si è svolto un corso di formazione/aggiornamento per i nuovi conciliatori e per i conciliatori già in attività

Piano attività 2022

Nuovo corso di formazione per conciliatori di Trenitalia e delle Associazioni

Organizzazione di un corso di formazione dedicato ai Conciliatori di Trenitalia S.p.A. e delle Associazioni dei Consumatori