

# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTALE

---

Riepilogo dati Anno 2017

# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTALE 2017

## ANALISI PRELIMINARE

Dal 2002, anno di avvio della procedura, al 31 dicembre 2017, sono pervenute 14192 domande di Conciliazione relative ai prodotti postali. Nel corso del 2017 sono state 1072, un aumento del 22% rispetto al 2016.

Riguardo alle domande discusse sono state 831, registrando un aumento del 22% Circa, rispetto al medesimo dato del 2016: si evince pertanto, un progressivo consolidamento del trend di domande di conciliazione risolte annualmente, a fronte di una ormai diffusa conoscenza della procedura presso la clientela.

Considerando l'esito della discussione, nell' 84% dei casi è stato raggiunto un accordo fra le parti. Delle 831 domande discusse, solo il 16 % (133) si è risolto con una mancata conciliazione. Rispetto allo scorso anno (82) vi è stato un aumento dei mancati accordi del 62%.

Il dato 2017 relativo alle domande in attesa di discussione evidenzia rispetto al 2016 (166) un aumento del 29%, infatti, il numero delle pratiche ancora da discutere sono 214.

A livello territoriale la Regione Lombardia (232) è la prima tra le 20 regioni italiane per il numero di conciliazioni trattate, a seguire Lazio (113), Sicilia (91), Campania (59).

# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTALE 2017

## ANALISI PRELIMINARE

L'andamento della discussione negli anni ha registrato un aumento interessante tra il 2002/2004, il 2004/2005 e il 2008/2009 per poi mantenersi negli anni seguenti abbastanza costante , fino al 2017 che ha registrato un aumento del 22 % dei casi, con 831 conciliazioni trattate.

Il totale degli importi conciliati nel 2016 ammonta a 78368,16 mila euro circa. Un lieve aumento del 3% rispetto allo scorso anno (76047,68) dovuto al lieve aumento dei casi discussi.

Complessivamente Il 30% dei rimborsi hanno riguardato la fascia dai 0 - 30 euro (rimborso previsto dalla carta dei Servizi), il 28 % quella dai 31 -100 , mentre i rimborsi superiori a 300 euro rimangono circoscritti ad una percentuale (8 %) molto contenuta di casi.

Per quanto riguarda la tipologia dei prodotti, tra le domande discusse sono prevalenti quelle relative ai prodotti dei pacchi rispetto a quelli di corrispondenza (la percentuale è circa il 73% contro il 27%).

Infine, in merito al dato relativo alle Associazioni, Federconsumatori è stata l'associazione che ha discusso più casi con (n. 107), seguita da Altroconsumo (102), mentre Adoc (n. 87), Adiconsum (84), Mdc (81).

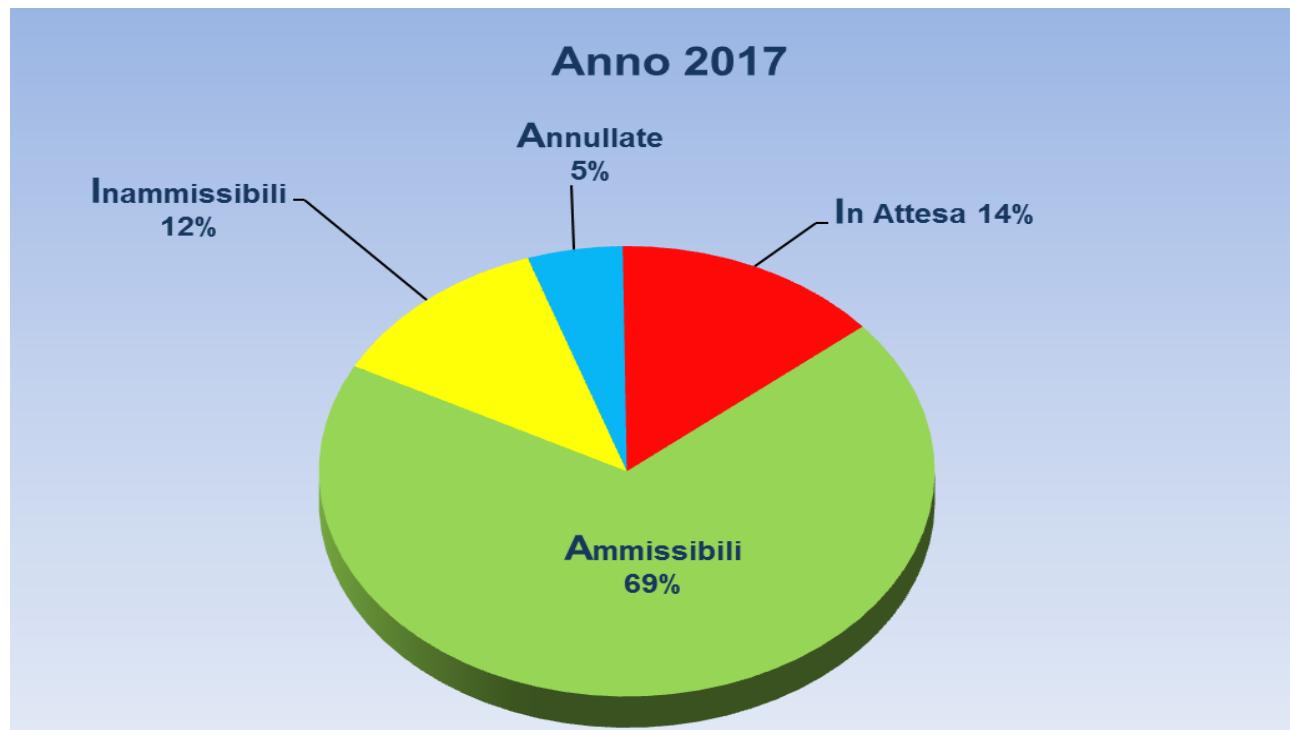
# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTALE 2017

## DOMANDE PERVENUTE

### Domande Pervenute

Nel corso del 2017, le nove Commissioni hanno ricevuto 1072 domande, registrando un aumento di circa il 21% rispetto al medesimo dato del 2016 (erano state 880 domande). Aggiungendo questo dato alle domande che restavano in attesa al 31/12/2016 nel corso del 2017 abbiamo ritenuto:

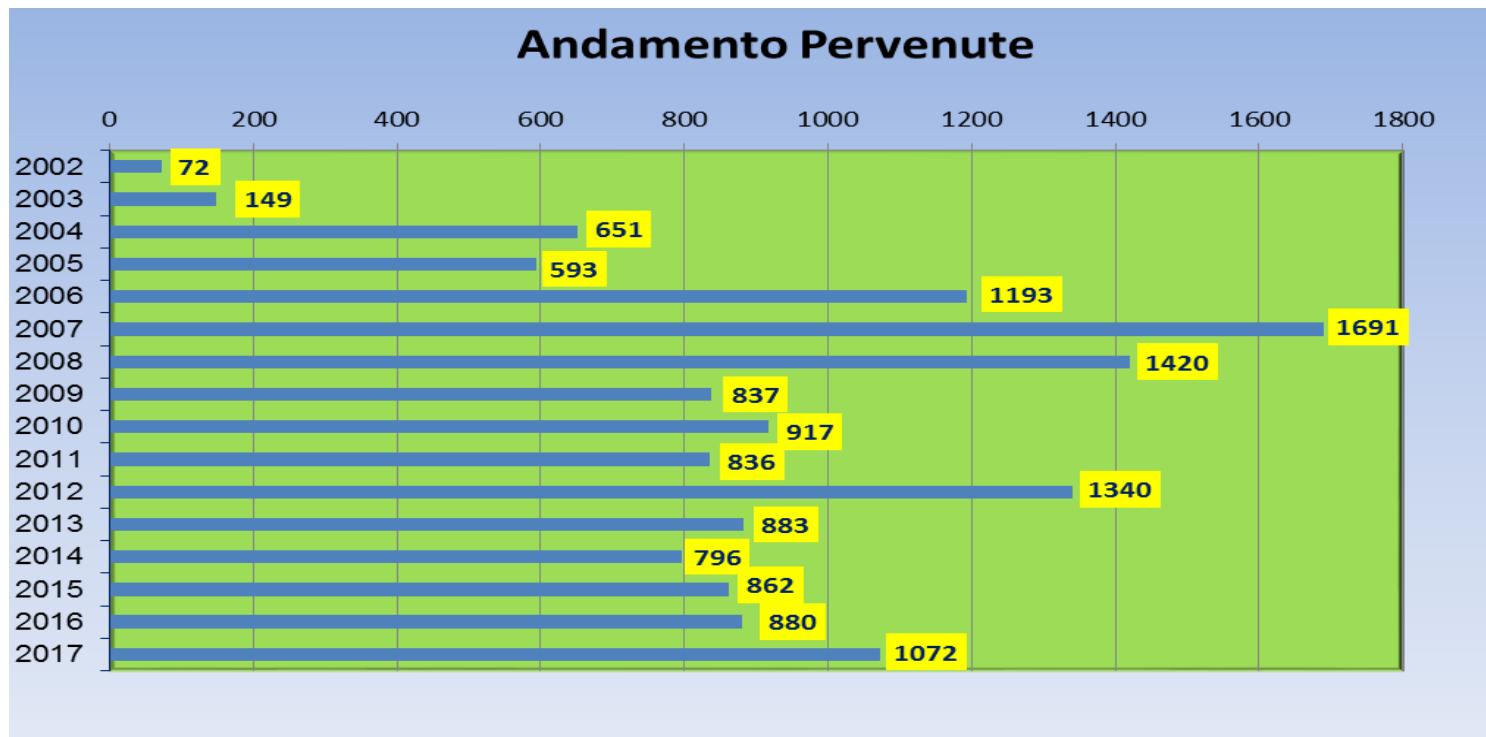
- Ammissibili – 1045 domande (+26% rispetto al 2016)
- Inammissibili – 183 domande (+ 33% rispetto al 2016)
- Annullate – 76 domande (- 21% rispetto al 2016)
- In attesa – 214 domande ( +28% rispetto al 2016)



# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTALE 2017

## ANDAMENTO PERVENUTE

In base all'andamento delle domande pervenute il dato più rilevante ha riguardato gli anni 2006/2007/2008, in seguito il 2012 per arrivare al 2017 con 1072 casi.

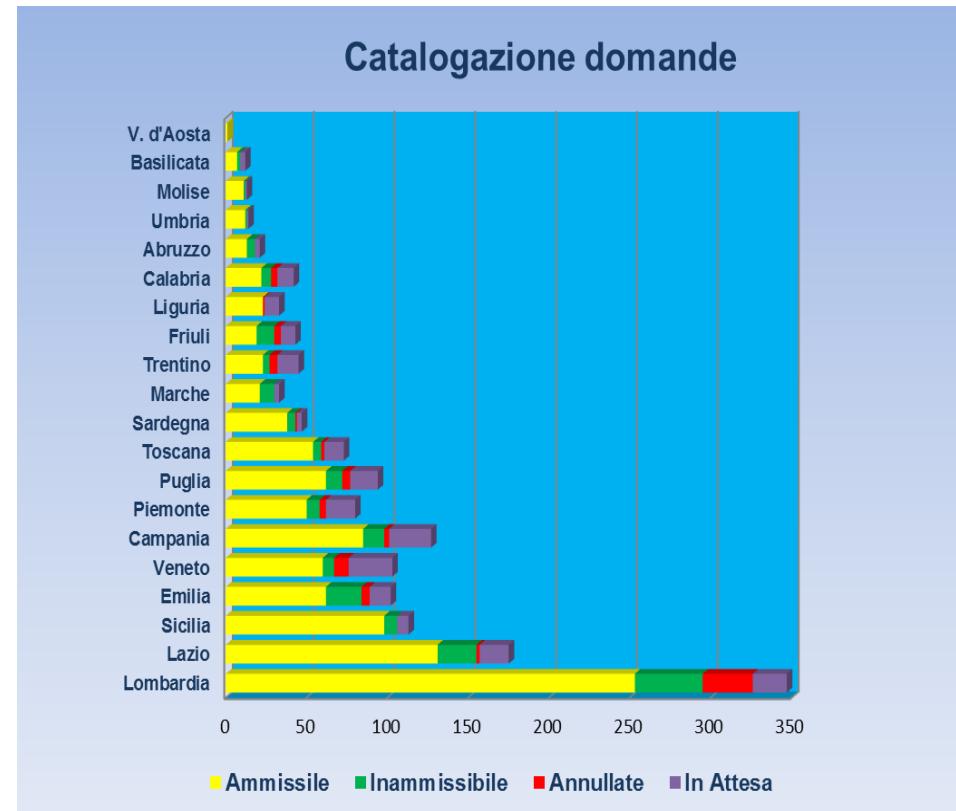


# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTALE 2017

## RIEPILOGO REGIONALE PERVENUTE

La Lombardia è la regione che ricevuto più domande con la percentuale del 25% seguita dal Lazio (13%) ,Sicilia(8%) , Emilia (7%). Lo scorso anno sono state la Lombardia 28%, Lazio 13% seguita dalla Campania e dalla Sicilia 8%.

Regioni	Pervenute	Amm.I e	Inamm.I e	Annulate	In Attesa
Lombardia	265	253	42	31	21
Lazio	138	131	24	2	18
Sicilia	87	98	8		7
Emilia	78	62	22	5	13
Veneto	69	60	7	9	27
Campania	68	85	13	3	26
Piemonte	55	50	8	4	18
Puglia	52	62	10	5	17
Toscana	51	54	5	2	12
Sardegna	36	38	5	1	3
Marche	29	21	9		3
Trentino	27	23	4	5	13
Friuli	26	19	11	4	9
Liguria	23	23		1	9
Calabria	21	22	6	4	10
Abruzzo	18	13	5		3
Umbria	11	12	1		1
Molise	9	11	1		1
Basilicata	9	7	2		3
V. d'Aosta		1			
<b>Totale</b>	<b>1072</b>	<b>1045</b>	<b>183</b>	<b>76</b>	<b>214</b>



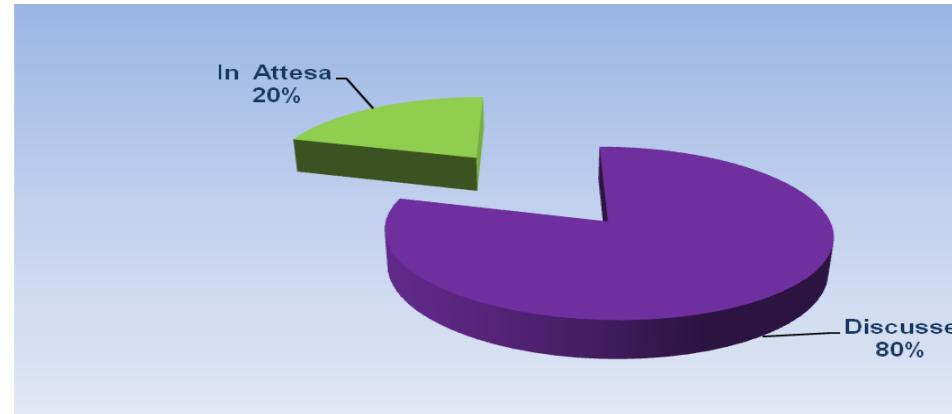
# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTALE 2017

## OGGETTO DOMANDE AMMISSIBILI

Delle 1045 domande ritenute ammissibili è stato discusso l'80% (831) delle domande, restando in attesa solo il 20% (214).

### Ammissibili 2017

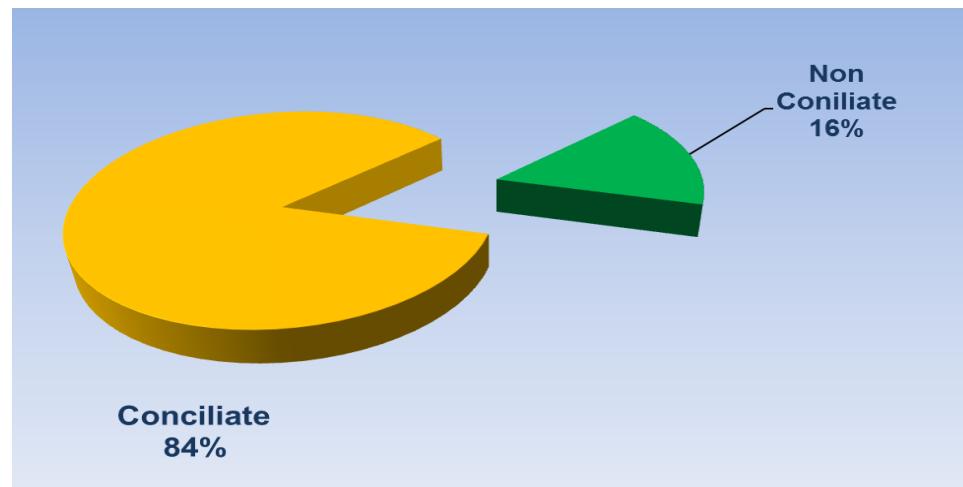
Domande	N.
Discusse	831
In Attesa	214
Totale	1045



### Discusse 2017

Delle 831 domande discusse l'84% ha avuto esito positivo, solo il 16% è stato risolto con mancato accordo.

Domande	N.
Conciliate	698
Non Conciliate	133
Totale	831

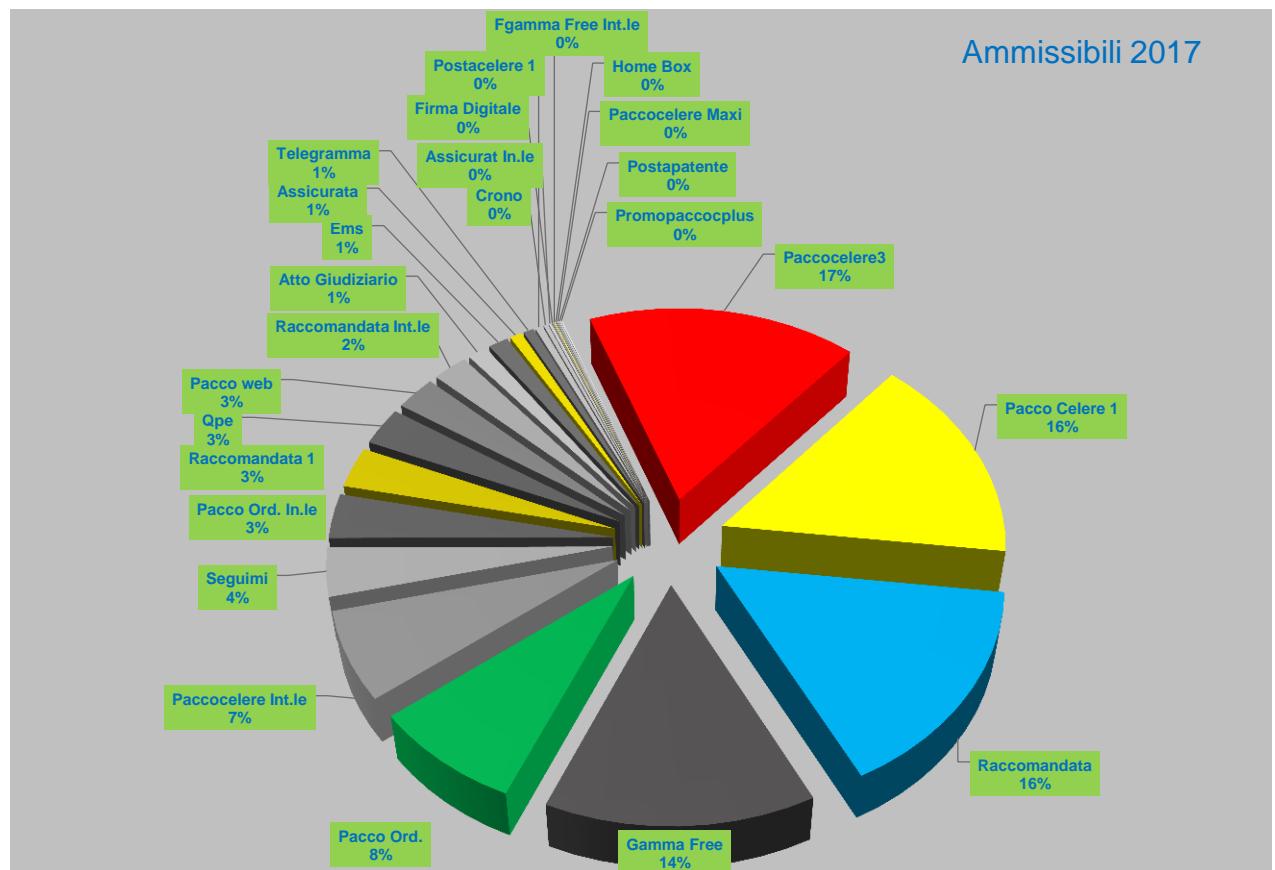


# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTALE 2017

## OGGETTO DOMANDE AMMISSIBILI

Sono rese Ammissibili le domande di conciliazione per spedizioni nazionali e internazionali relative ai Prodotti Postali indicati nelle Carte dei Servizi. Nei casi di invii diretti all'estero, la procedura potrà essere richiesta per fatti o eventi relativi alla sola tratta nazionale della spedizione. Nel 2017 il prodotto che ha avuto la percentuale più alta di ammissibilità è risultato il Paccocelere 3 (17%) seguito dal Paccocelere 1 e dalla Raccomandata (16%) e da GammaFree (14%).

Prodotti	N
Paccocelere3	176
Pacco Celere 1	163
Raccomandata	163
Gamma Free	147
Pacco Ord.	84
Paccocelere Int.le	70
Seguimi	38
Pacco Ord. In.le	35
Raccomandata 1	32
Qpe	30
Raccomandata	23
Int.le	
Pacco web	14
Atto Giudiziario	13
Ems	13
Pacco Web	13
Assicurata	8
Telegramma	7
Postacelere 1	5
Crono	3
Assicurat In.le	2
Firma Digitale	1
Gamma Free Int.le	1
Home Box	1
Paccocelere Maxi	1
Postapatente	1
Promopaccoplus	1
<b>Totale</b>	<b>1045</b>

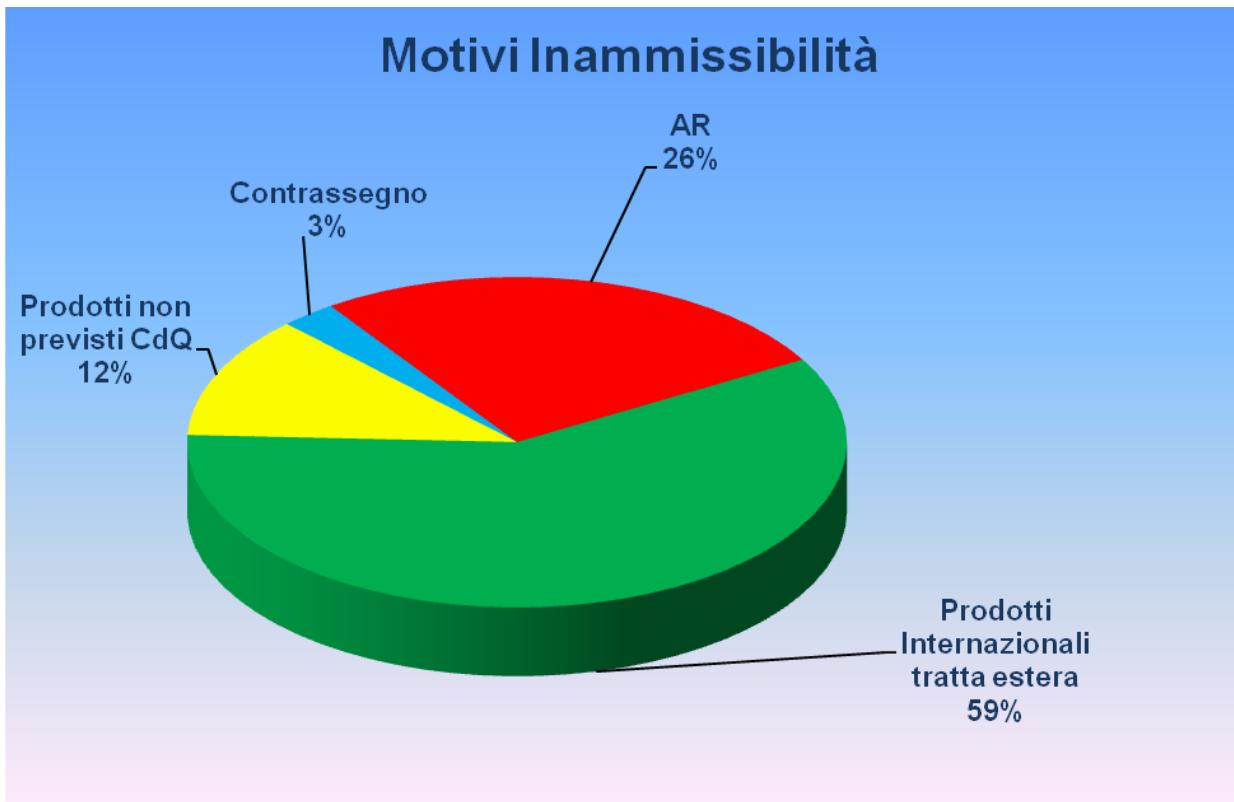


# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTALE 2017

## OGGETTO DOMANDE INAMMISSIBILI/ANNULLATE

### Domande Inammissibili

Sono rese Inammissibili tutte quelle domande inerenti a prodotti non previsti dalla carta della qualità; servizi accessori (Ar e contrassegno); prodotti Internazionali in cui il disservizio si è verificato nella tratta estera.



### Domande Annullate

Sono considerate annullate i casi in cui il consumatore presenta la domanda di conciliazione per mancata risposta al reclamo e in genere viene corrisposto il rimborso previsto dalla Carta dei Servizi, per tali motivi mediamente questi casi vengono annullati in quanto i clienti rinunciano a proseguire in Conciliazione.

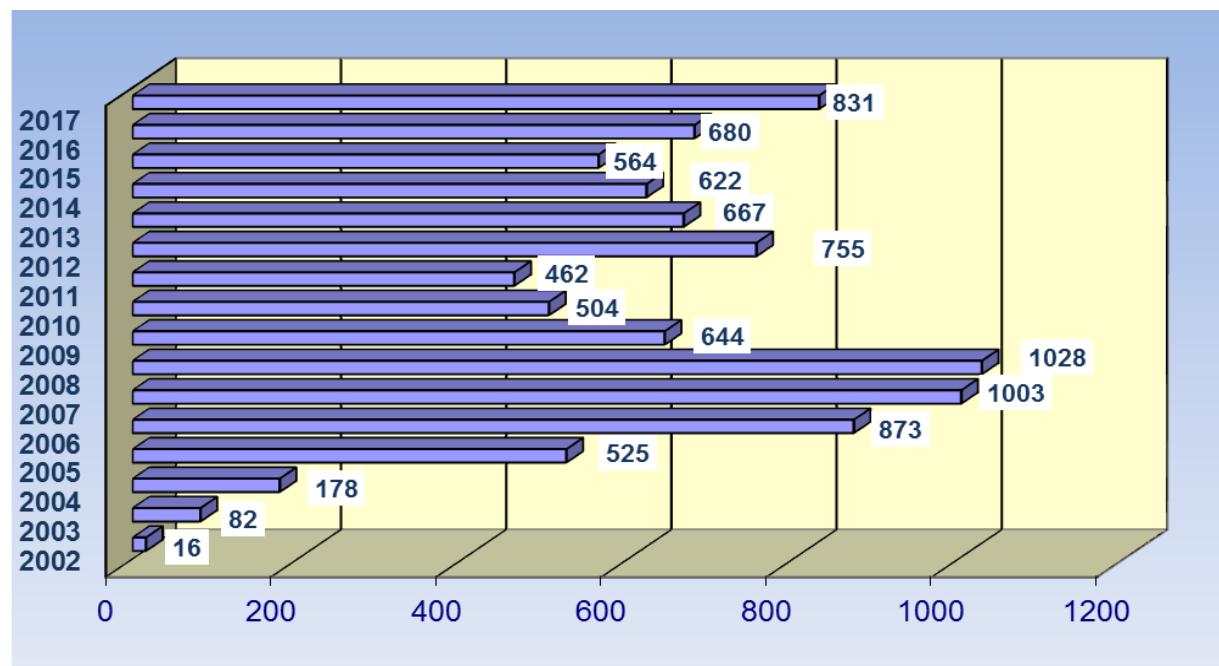
Nel 2017 sono state ritenute annullate n. 76 domande. I disservizi sono stati relativi al ritardo oppure alla mancata consegna della corrispondenza.

# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTALE 2017

## ANDAMENTO DOMANDE DISCUSSE

In base all'andamento dei casi discussi quest'anno si registra un lieve aumento, sono stati 831 a fronte dei 680 dello scorso anno, un aumento di circa il 22% .

Anno di discussione	Numero
2002	16
2003	82
2004	178
2005	525
2006	873
2007	1003
2008	1028
2009	644
2010	504
2011	462
2012	755
2013	667
2014	622
2015	564
2016	680
2017	831
<b>Totale</b>	<b>9432</b>

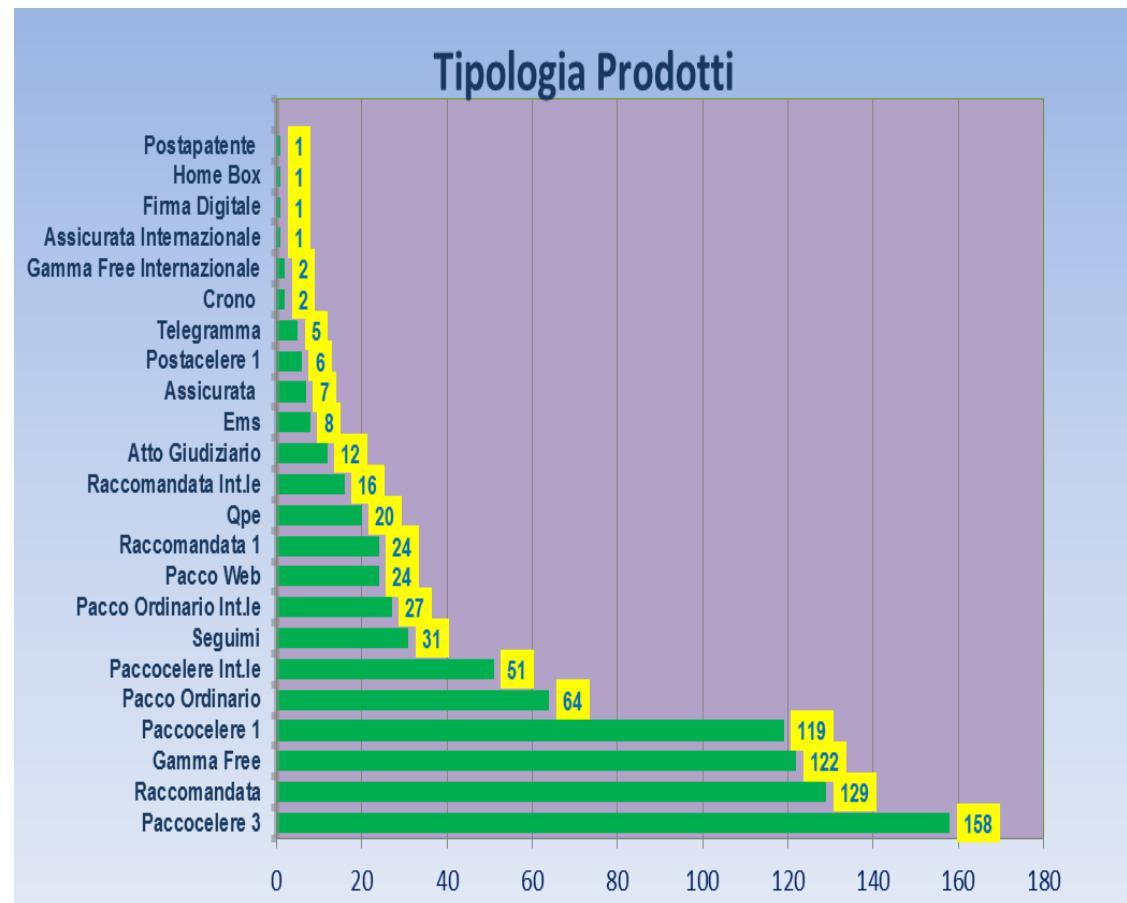


# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTALE 2017

## TIPOLOGIA DOMANDE DISCUSSE

Il prodotto più discusso in conciliazione è stato, il Paccocelere 3 (19%) , seguito dalla Raccomandata (16%), Gamma Free (15%) e Paccocelere 1 (14%).

Prodotto	N	% di variazione
Paccocelere 3	158	102
Raccomandata	129	-43
Gamma Free	122	58
Paccocelere 1	119	45
Pacco Ordinario	64	94
Paccocelere Int.le	51	112
Seguimi	31	15
Pacco Ordinario Int.le	27	93
Raccomandata 1	24	-14
Pacco Web	24	200
Qpe	20	11
Raccomandata Int.le	16	0
Atto Giudiziario	12	-43
Ems	8	14
Assicurata	7	0
Postacelere 1	6	20
Telegramma	5	67
Crono	2	0
Gamma Free Internazionale	2	0
Postapatente	1	-50
Assicurata Internazionale	1	0
Firma Digitale	1	0
Home Box	1	0
<b>Totale</b>	<b>831</b>	



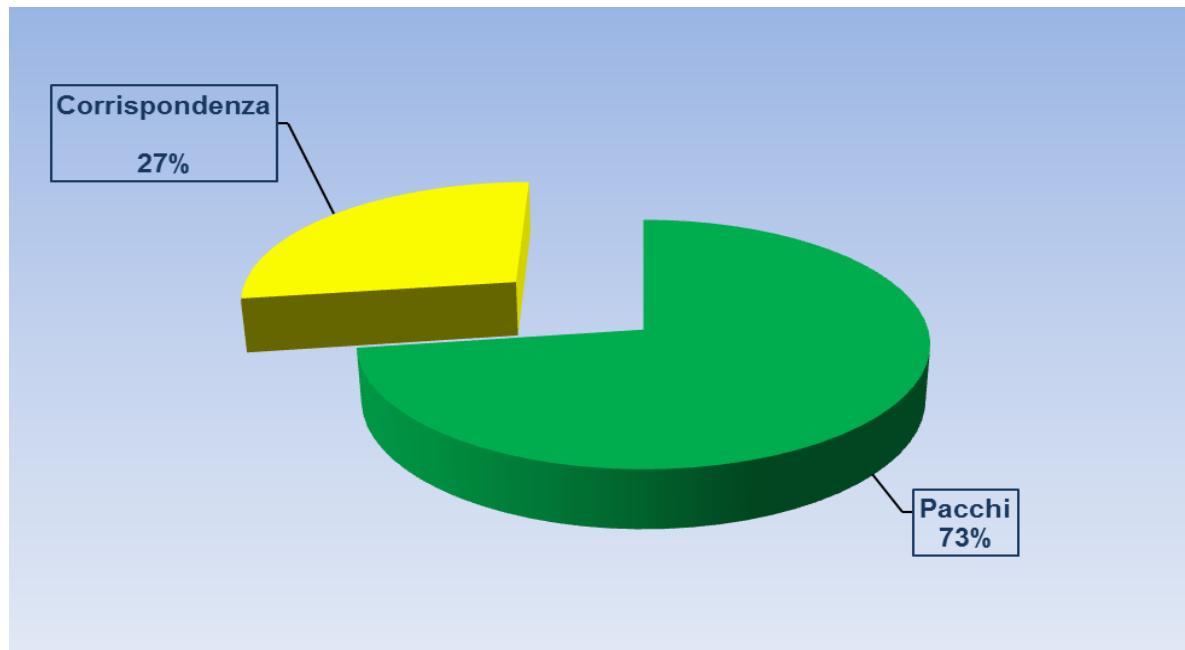
# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTALE 2017

## CONFRONTO PRODOTTI

Dal confronto dei prodotti nel 2017 i prodotti dei pacchi hanno di nuovo registrato la percentuale più alta con il 73% mentre i prodotti di corrispondenza il 27%.

In controtendenza rispetto allo scorso anno.

2017	N.	2016	N.	% di variazione 2016
<b>Prodotti dei Pacchi</b>	<b>604</b>	<b>Prodotti dei Pacchi</b>	<b>269</b>	<b>124</b>
<b>Prodotti di Corrispondenza</b>	<b>227</b>	<b>Prodotti di Corrispondenza</b>	<b>409</b>	<b>-45</b>

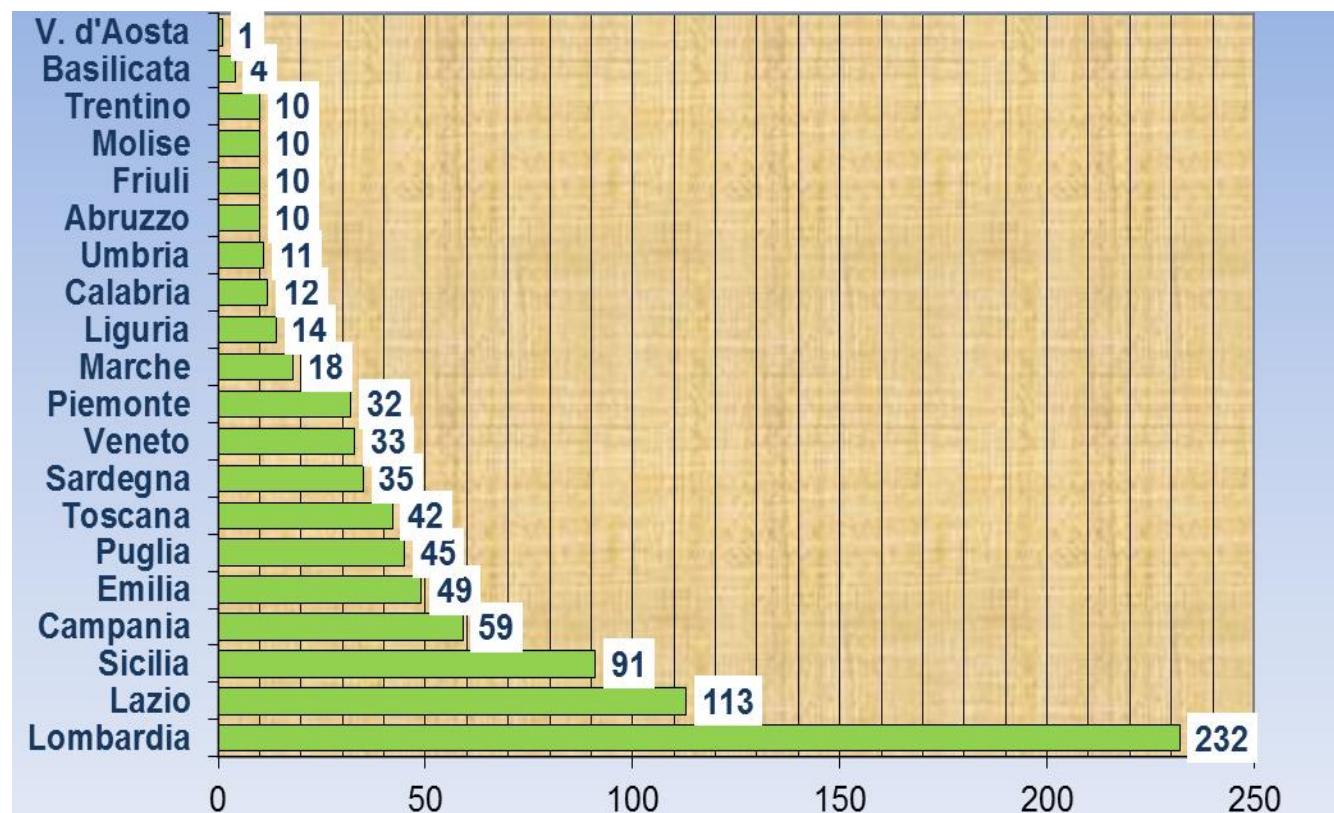


# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTALE 2017

## SUDDIVISIONE REGIONALE DOMANDE DISCUSSE

Relativamente alla discussione regionale dei casi, quest'anno la regione Lombardia registra il dato più interessante con la percentuale del 28 % seguita da Lazio 14 % e Sicilia 11%. Nei confronti dello scorso anno avevamo avuto Lazio, Lombardia e Sicilia.

Regioni	Domande
Lombardia	232
Lazio	113
Sicilia	91
Campania	59
Emilia	49
Puglia	45
Toscana	42
Sardegna	35
Veneto	33
Piemonte	32
Marche	18
Liguria	14
Calabria	12
Umbria	11
Abruzzo	10
Friuli	10
Molise	10
Trentino	10
Basilicata	4
V. d'Aosta	1
<b>Totale</b>	<b>831</b>

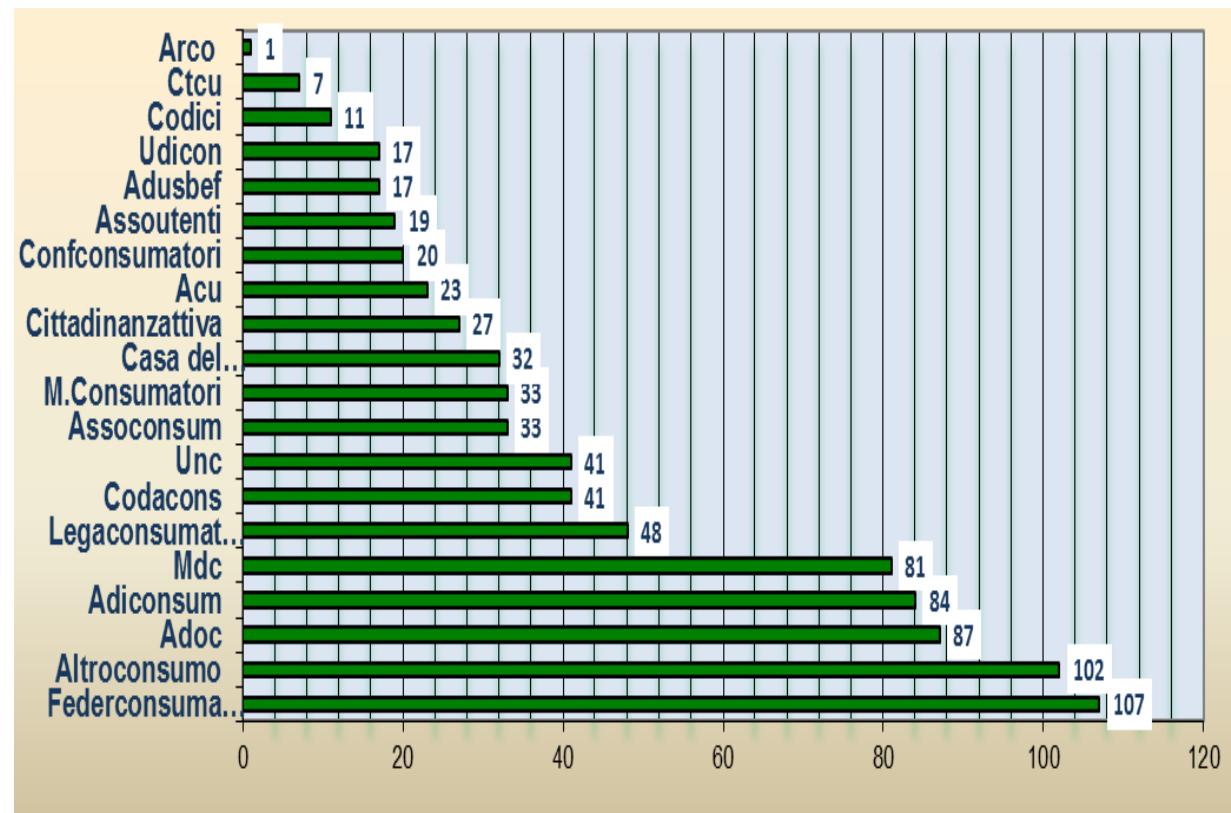


# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTALE 2017

## DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONE

Analizzando il dato delle conciliazioni discusse per associazione quella con il numero più alto dei casi è risultata Federconsumatori con 107 ( 13%) seguita da Altroconsumo 102 (12%) Adoc con 87(10%) e Adiconsum 84 (10%) . Lo scorso anno avevamo avuto Assoconsum con 90 casi (13%) seguita da Federconsumatori n.78 (12%)e Adiconsum n 76 (11 %).

Associazioni	Conciliazioni
Federconsumatori	107
Altroconsumo	102
Adoc	87
Adiconsum	84
Mdc	81
Legaconsumatori	48
Codacons	41
Unc	41
Assoconsum	33
M.Consumatori	33
Casa del Consumatore	32
Cittadinanzattiva	27
Acu	23
Confconsumatori	20
Assoutenti	19
Adusbef	17
Udicon	17
Codici	11
Ctcu	7
Arco 1	1
<b>Totale</b>	<b>831</b>

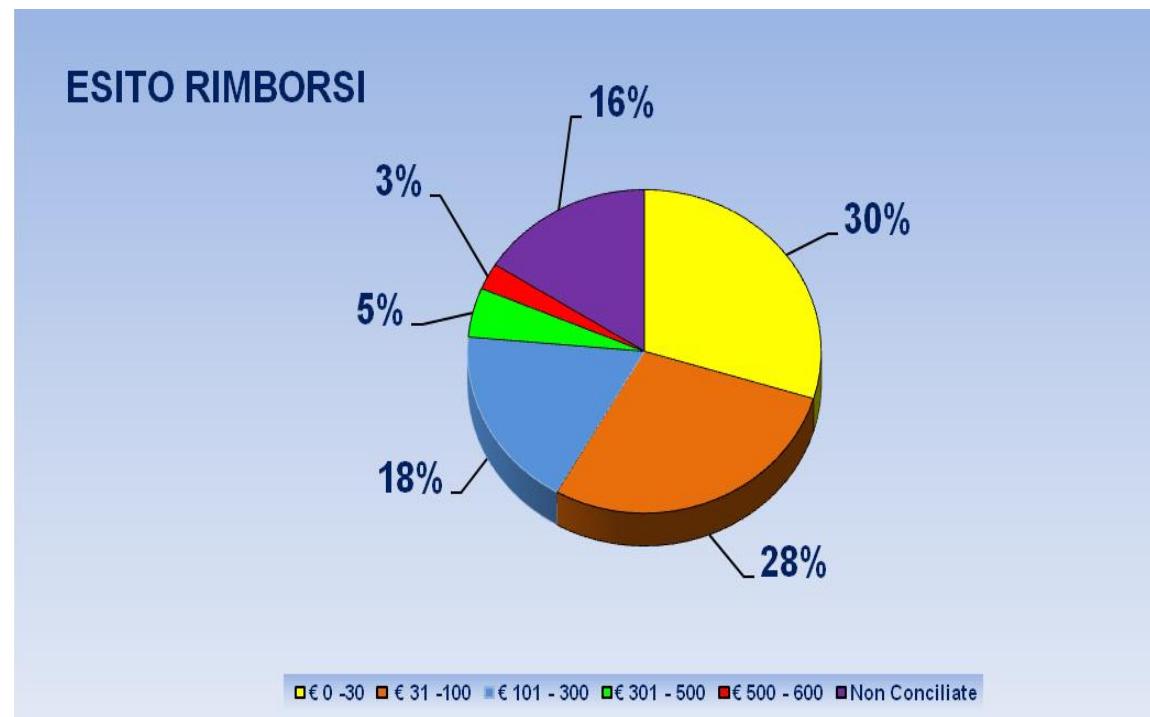


# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTALE 2017

## DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONE

Riguardo agli importi riconosciuti, il primo scaglione (0 – 30) è il dato più interessante con 247 casi ( 30 %) seguito dal secondo scaglione (31- 100) con 237 casi ( 28 %). Ricordiamo che il tetto massimo di competenza è di 600 euro, pertanto, dall'analisi di questi dati emerge che escludendo i casi mancati accordi ( 16%), il' 76 % dei casi discussi con un numero di 635 conciliazioni hanno trovato una soddisfazione entro i primi tre scaglioni con l'importo massimo riconosciuto dei 300 euro, mentre negli altri due scaglioni abbiamo rispettivamente il 5 % entro i 500 euro e il 3% entro i 600 euro.

Importi Conciliati	Numero domande
€ 0 -30	247
€ 31 -100	237
€ 101 - 300	151
€ 301 - 500	41
€ 500 - 600	22
Non Conciliate	133
<b>Totale Importi</b>	<b>831</b>



# Posteitaliane

