

REPORT PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL

Relazione dati 2023

CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2023

ANALISI PRELIMINARE

Dal 2002, anno di avvio della procedura, al 31 dicembre 2022, sono pervenute circa 20845 domande di Conciliazione relative ai prodotti postali. Nell'anno in esame sono state presentate 1172 domande, il numero rimane considerevole, ma nei confronti del 2022 si registra un aumento del (+13%).

L'andamento delle domande pervenute negli anni ha registrato un aumento interessante tra il 2006, 2007 e 2008, in seguito nel 2012, nell'anno in esame come già evidenziato siamo andati in aumento (+13%) con il numero di 1172 domande.

In base alla provenienza delle domande presso le 9 Segreterie delle Commissioni Territoriali il 63% è stato assegnato con il criterio turnario, mentre il 37% ha riguardato quelle in cui i clienti hanno scelto una delle Associazioni dei consumatori aderenti all'accordo. Nei confronti dello scorso abbiamo avuto il (+12%) del criterio turnario nei confronti delle domande pervenute dalle Associazioni dei consumatori.

Le domande discusse sono state n 946 , con una diminuzione del (- 4%) circa, lo scorso anno vi era stato un decremento del (-33%). Si registra un assestamento delle richieste.

In base all'esito della discussione, nell' 85% dei casi è stato raggiunto un accordo fra le parti; solo il 15% si è risolto con una mancata conciliazione.

CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2023

ANALISI PRELIMINARE

L'andamento delle domande discusse come le pervenute negli anni hanno registrato un aumento interessante tra il 2006, 2007 e 2008, in seguito nel 2012 mentre nell'anno in esame siamo andati di nuovo in flessione con il numero di 946 domande, di cui il 62% è stato assegnato con il criterio turnario e il 38 % proveniente dalle Associazioni dei consumatori.

Il dato 2023 relativo alle domande in attesa (316) evidenzia rispetto al 2022 (248), un lieve aumento del (+27 %).

Il tempo medio di risoluzione delle pratiche è stato di gg 69 giorni, lo scorso anno era stato di gg 90. Un miglioramento nei termini di chiusura dei casi del (- 23%).

A livello territoriale la Regione Lombardia (288) è la prima tra le 20 regioni italiane per il numero di conciliazioni discusse, a seguire Lazio (164), Veneto (91) ed Emilia Romagna (90).

Il totale degli importi conciliati nel 2023 ammonta a € 99610,31 mila euro circa. Nonostante una flessione sul numero delle conciliate riguardo agli importi riconosciuti si registra un aumento del (+8 % circa) rispetto all'anno precedente (92193,85). Le richieste maggiori, hanno riguardato i primi due scaglioni con 530 conciliazioni su un importo massimo riconosciuto di 100 euro. Escludendo il numero dei mancati accordi (141), Le domande conciliate con esito positivo sono state 805 di queste l' 89% ha riguardato importi fino a € 300, solo l'11 % ha riguardato importi tra 300 e 600 euro.

CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2023

ANALISI PRELIMINARE

Per quanto riguarda la tipologia dei prodotti, tra le domande discusse sono prevalenti quelle riguardanti i prodotti dei pacchi rispetto a quelli di corrispondenza (la percentuale è circa il 75% contro il 25%). Nonostante la diminuzione delle domande discusse nel 2023 anche nel 2023 si conferma un aumento dei prodotti dei pacchi del (+17%).

Nel 2023 il prodotto più richiesto è stato il Poste Delivery (n.491) seguito dalla raccomandata con (n.136) e poste delivery internazionale (114).

L'associazione che nel 2023 ha discusso più casi è stata Altroconsumo (143) seguita da Federconsumatori (138), Adiconsum (113) , Adoc (73).

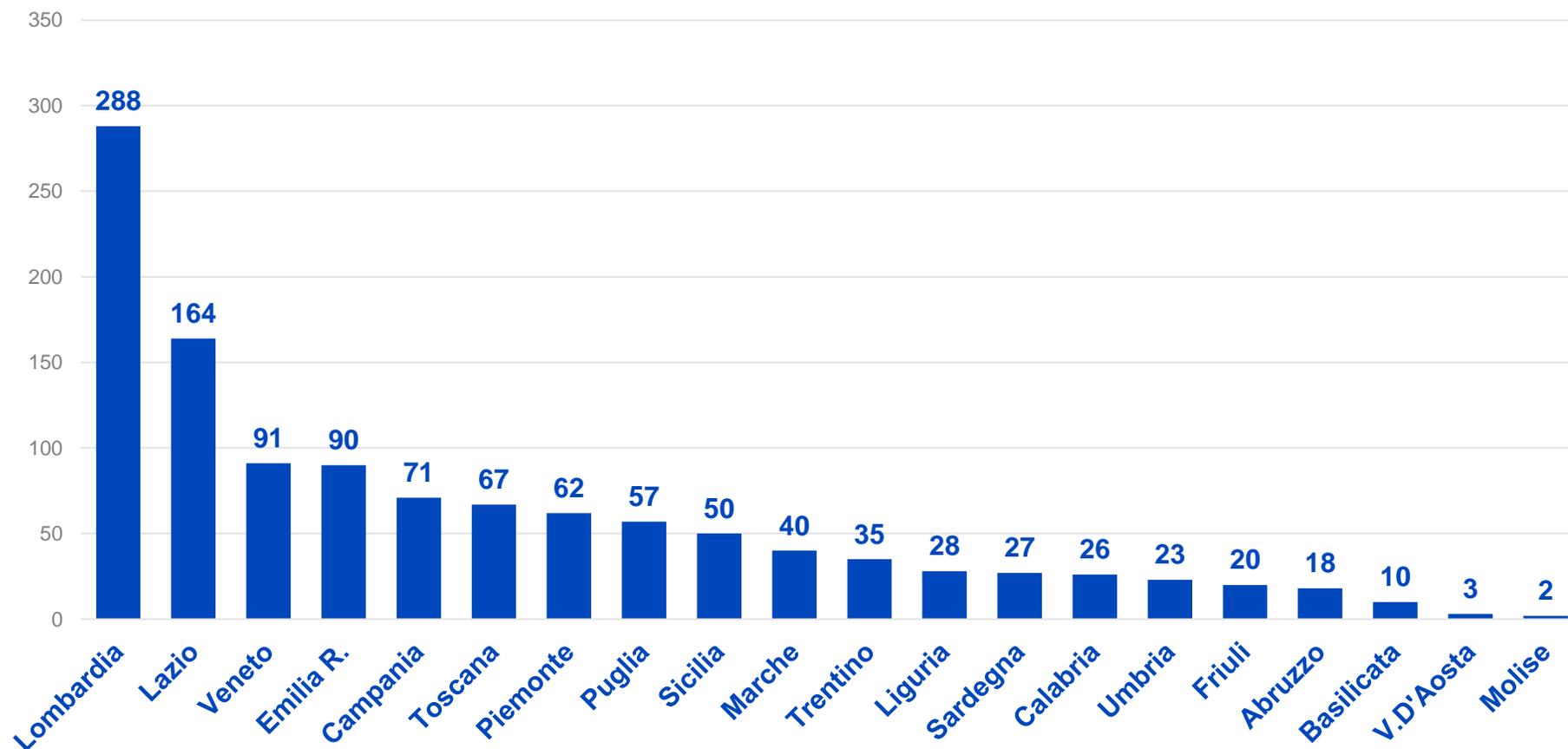
Ricorsi AGCOM - Come previsto da Regolamento nei casi di mancato accordo il consumatore ha 90 gg per presentare ricorso ad Agcom, nel 2023 ne abbiamo ricevuti 29 di cui 23 chiusi ne rimanevano in attesa solo 13 in quanto l'Autorità al 31/12/2022 non si era ancora espressa.

CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2023

DOMANDE PERVENUTE

Nel corso del 2023 le nove Commissioni hanno ricevuto 1172 . La regione che ha ricevuto più domande è stata la Lombardia con il 25% seguita dal Lazio 14% Veneto ed Emilia Romagna 8%.

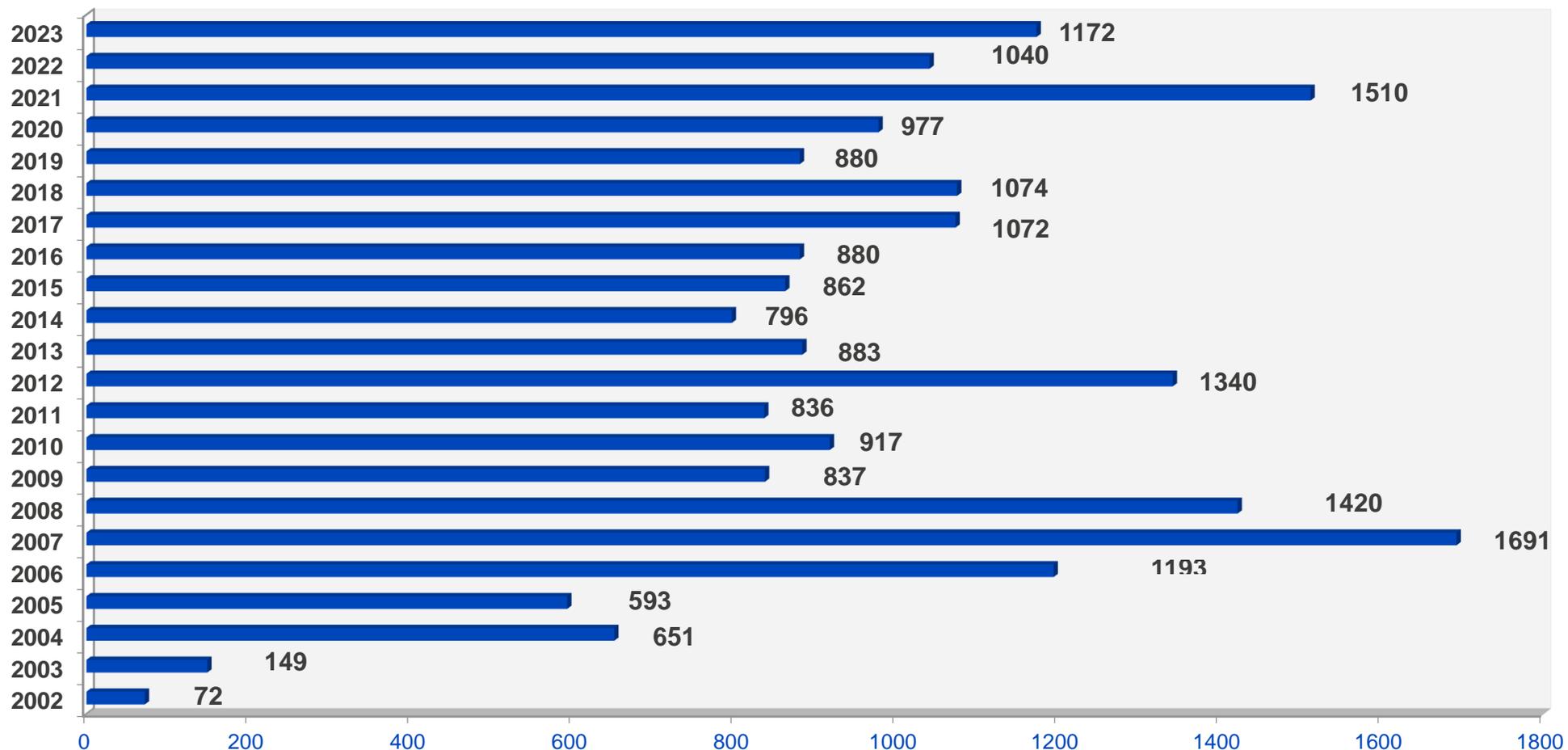
Pervenute 2023 N.	
Lombardia	288
Lazio	164
Veneto	91
Emilia R.	90
Campania	71
Toscana	67
Piemonte	62
Puglia	57
Sicilia	50
Marche	40
Trentino	35
Liguria	28
Sardegna	27
Calabria	26
Umbria	23
Friuli	20
Abruzzo	18
Basilicata	10
V.D'Aosta	3
Molise	2
Totale	1172



CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2023

Andamento Domande Pervenute/Procedibilità

In base all'andamento delle pervenute nell'anno 2023 (1172) abbiamo registrando una aumento del (+13%), lo scorso anno erano state (1040).



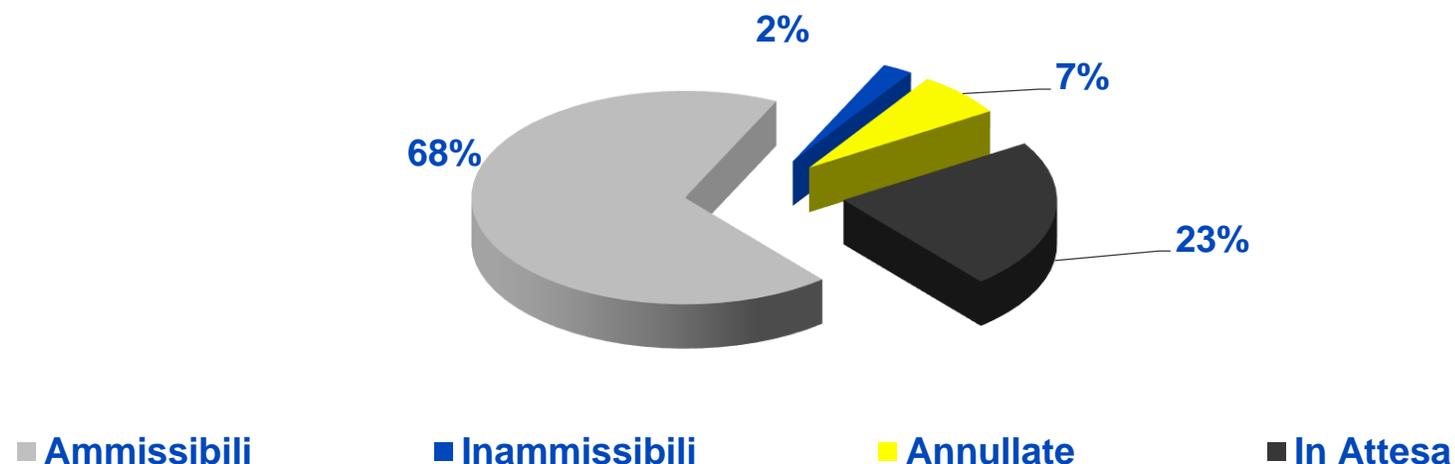
CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2023

Procedibilità Domande

Nel 2023 valutando la procedibilità sono state esaminate il numero di domande di cui n. 1172 del 2023 e il n. 216 degli anni precedenti, (casi complessi che come previsto da regolamento hanno avuto un periodo più lungo nell'esamine del caso).

Le 9 Commissioni Territoriali hanno ritenuto:

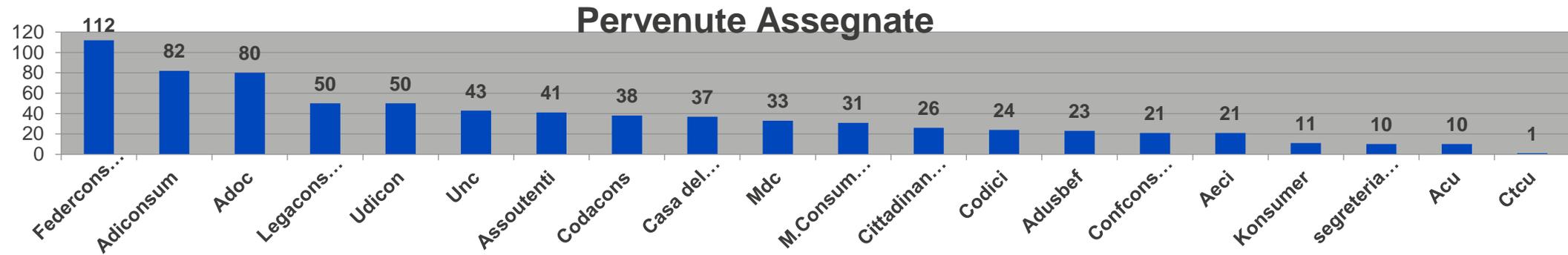
Ammissibili	n. 946 di cui n. 133 degli anni precedenti
Inammissibili	n. 32 di cui n. 1 degli anni precedenti
Annullate	n. 94 di cui n. 32 degli anni precedenti
In Attesa	n. 316 di cui n. 50 degli anni precedenti



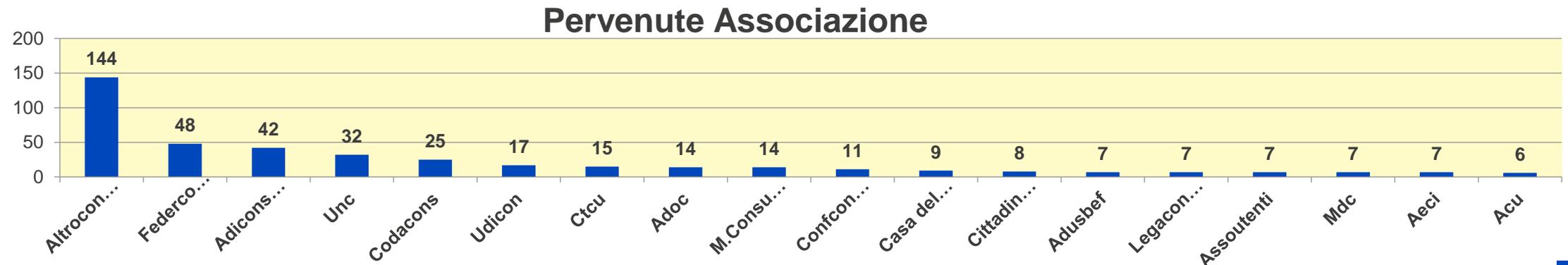
CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2023

Domande pervenute assegnate/Associazione

Le domande assegnate con il criterio turnario sono state il 63% con il numero di n. 744, Federconsumatori l'associazione con la percentuale più alta con il 15%, seguita da Adiconsum e Adoc 11% , Legaconsumatori 7%.



Le domande pervenute dalle Associazioni sono state il 37% con il numero di 428 domande, Altroconsumo l'associazione che ne ha presentate di più con la percentuale del 34% seguita da Federconsumatori con il 11 % Adiconsum 10% e Unc 7%.



CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2023

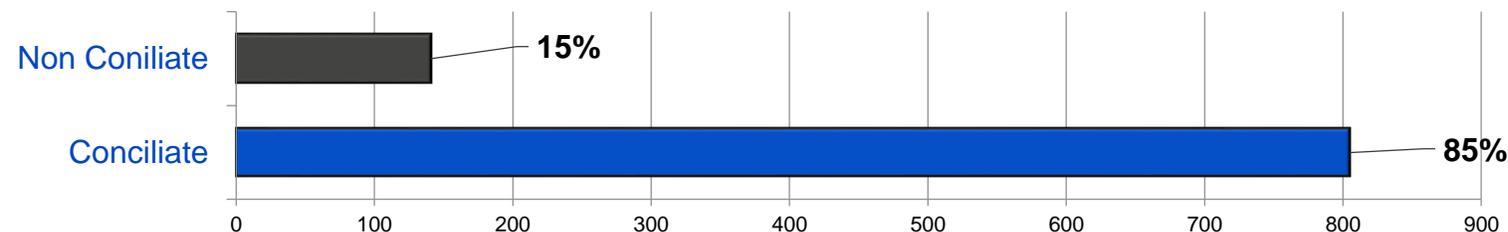
DOMANDE DISCUSSE

Delle 946 domande discusse l' 85% sono state conciliate solo il 15 % hanno avuto una mancata conciliazione.

Nei confronti del 2022 abbiamo avuto un decremento del (-56 %) dei casi discussi.

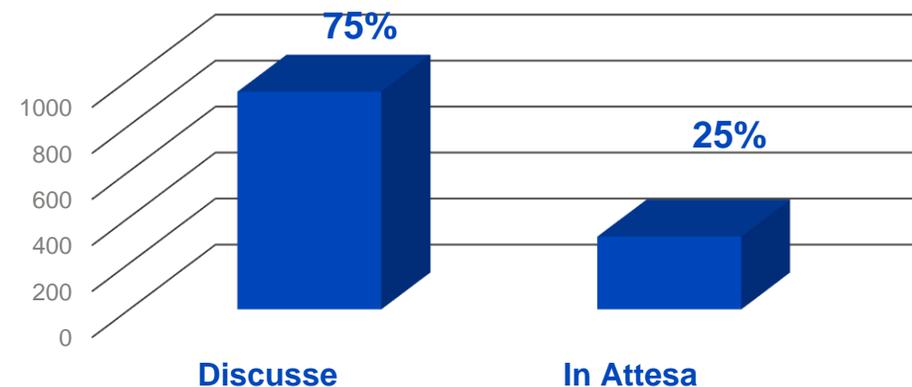
Il tempo medio della discussione dei casi ha registrato un miglioramento nei termini di chiusura con 69gg contro gli 90 gg dello scorso anno.

CONCILIATE	805
NON CONCILIATE	141
TOTALE	946



Domande In Attesa di discussione sono state 316 , 10 punti percentuale in piu nei confronti dello scorso anno erano state 248.

DOMANDE	N.
DISCUSSE	946
IN ATTESA	316



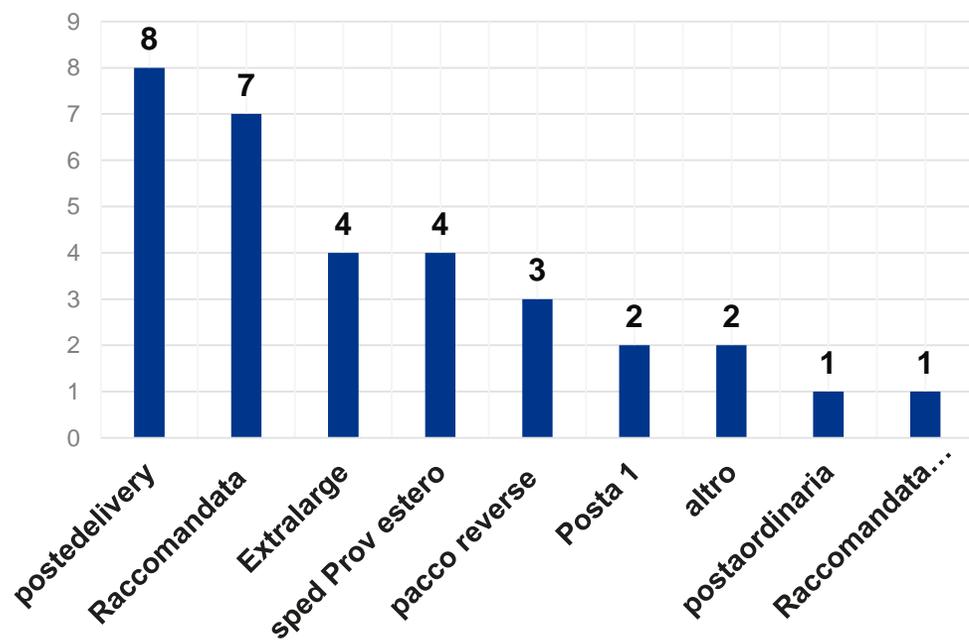
CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTAI RETAIL 2023

DOMANDE IMPROCEDIBILI

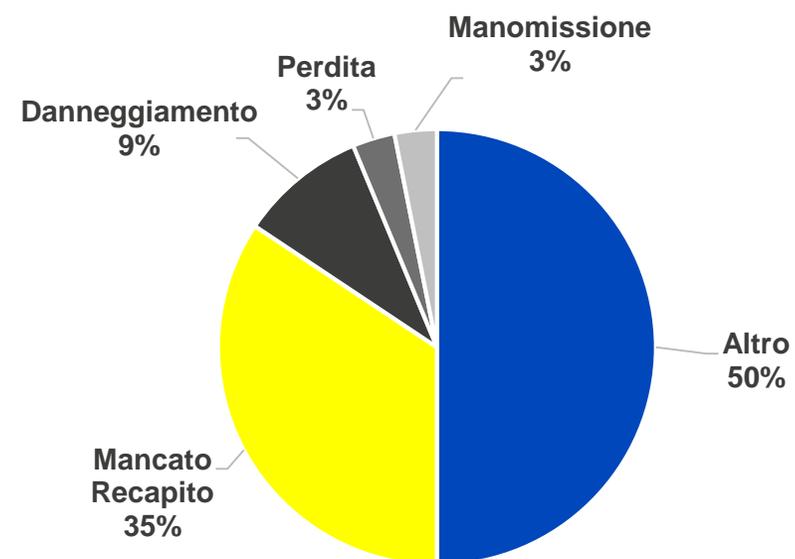
Le domande ritenute improcedibili sono state il 2% con il numero di 32 domande.

La percentuale più alta sulle domande ritenute improcedibili ha riguardato il postedelivery con il 25% e la raccomandata con il 22% seguito da extralarge e spedizioni provenienti dall'Estero con il 1%.

Riguardo alle motivazioni del disservizio il 56% ha riguardato altro mentre i 28% il mancato recapito.



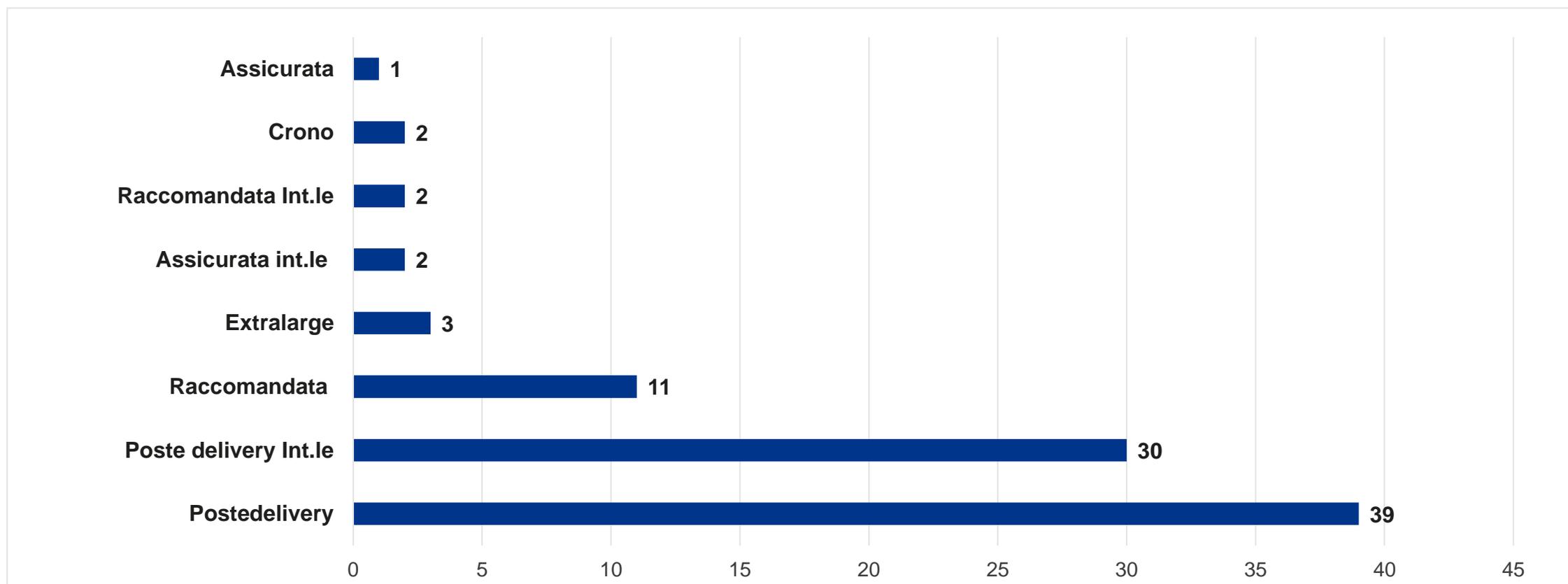
motivazione del disservizio



CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2023

DOMANDE ANNULLATE

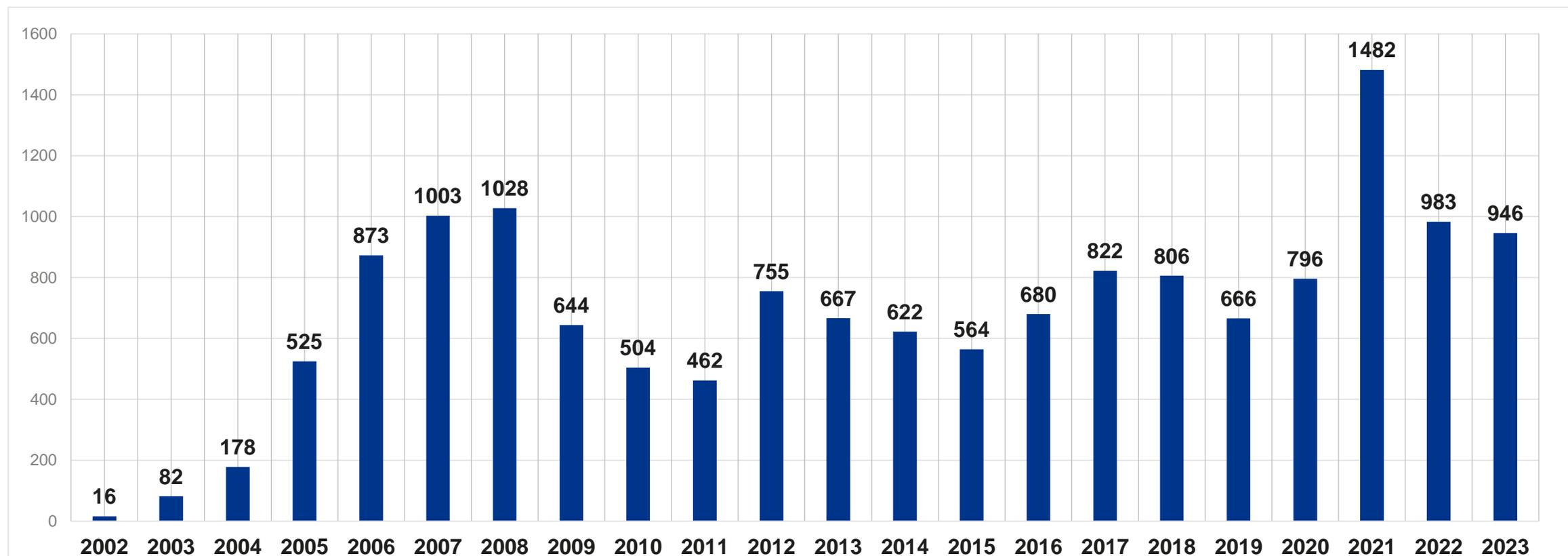
Le domande ritenute annullate sono state il 7% con 94 domande, ritenute tali in quanto i clienti con il riesame del reclamo hanno ricevuto quanto richiesto, soddisfatti, rinunciano a proseguire la controversia. La percentuale più alta delle domande annullate ha riguardato il prodotto Postedelivery con il 41% seguito dal Postedelivery Internazionale 32% e la Raccomandata con il 12%



CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2023

ANDAMENTO DOMANDE DISCUSSE

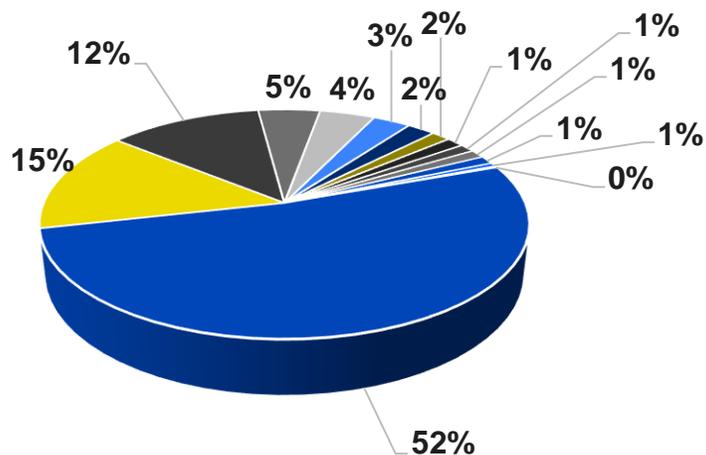
In base all'andamento dei casi discussi nel 2023 si registra una lieve flessione delle domande discusse, sono stati 946 a fronte degli 983 dello scorso anno, circa il (- 4%) .



CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2023

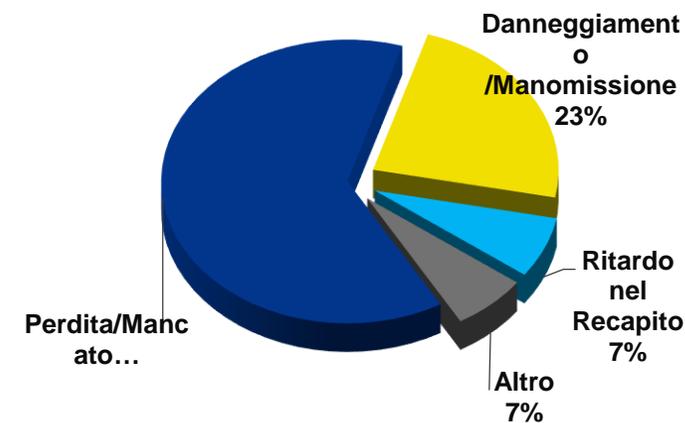
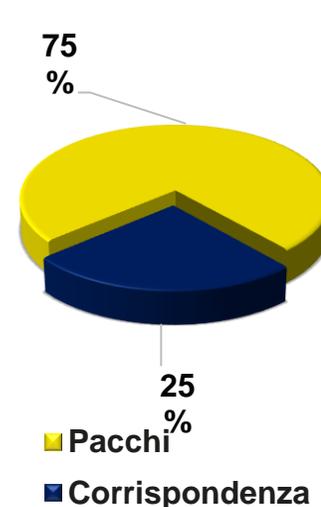
TIPOLOGIA PRODOTTI

I prodotti più discussi in conciliazione sono stati, il Poste Delivery (52%) e Raccomandata (15%) seguiti da Postedelivery Int.le con il 12%. Nei confronti dello scorso anno abbiamo avuto un aumento dei prodotti dei pacchi con il (+12%) e un decremento dei prodotti di corrispondenza con il (-32%). In base al disservizio il 63% ha riguardato la perdita e il mancato recapito, il 23% il danneggiamento/Manomissione il 7% il ritardo nel recapito e il 7% altri disservizi.



Prodotti	N.
Postedelivery	491
Raccomandata	136
postedelivery int.le	114
Extralarge	46
Raccomandat Int.le	41
Crono	28
AG	21
sped prov estero	14
posta 1	13
Assicurata	11
posta priority Int.le	11
Seguimi	11
Telegramma	5
Assicurata Int.le	2
Firma digitale	1
posta reverse	1
Totale	946

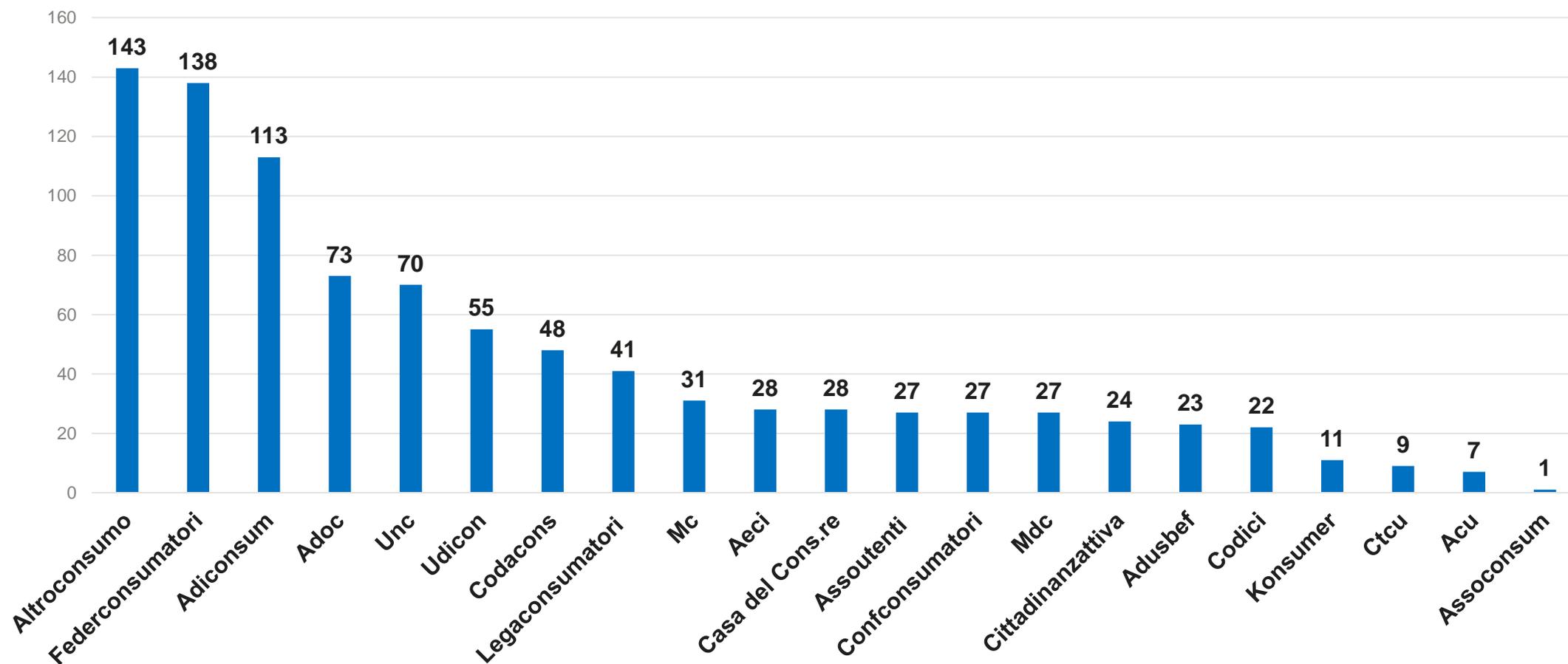
2022	N	2023	N
PACCHI	629	PACCHI	705
CORR.ZA	354	CORR.ZA	241
TOTALE	983	TOTALE	946



CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2023

DISCUSSE ASSOCIAZIONE

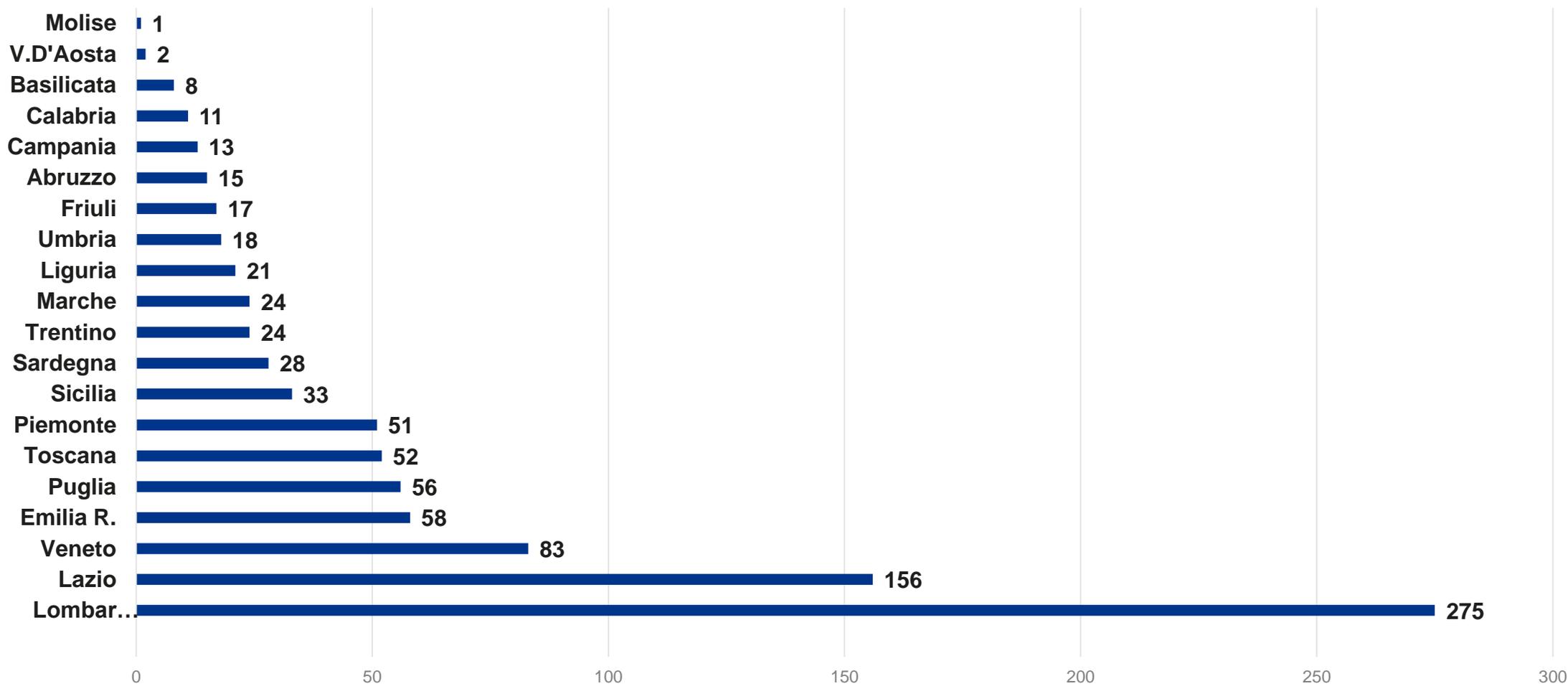
Altroconsumo e federconsumatori le associazioni che hanno discusso piu casi con la percentuale del 15% seguite da Adiconsum 12% e Adoc 8%.



CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2023

DISCUSSE REGIONI

La regione Lombardia quella che ha discusso più casi con il 29% seguita dal Lazio 16% Veneto 9% e Emilia Romagna 6%.

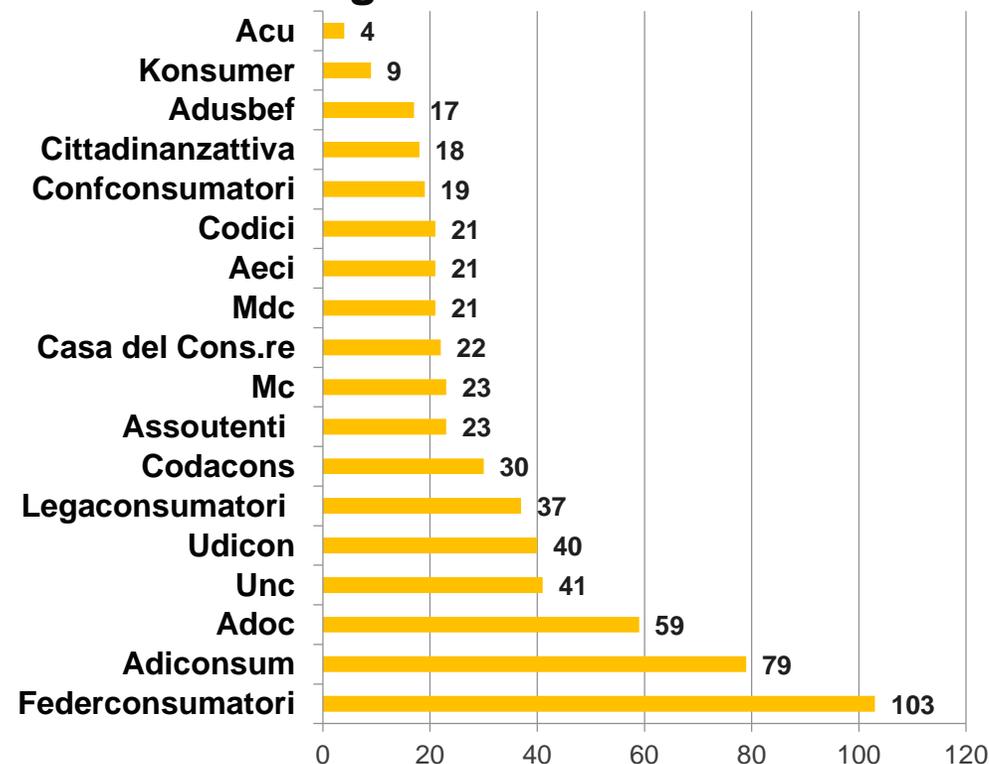


CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2023

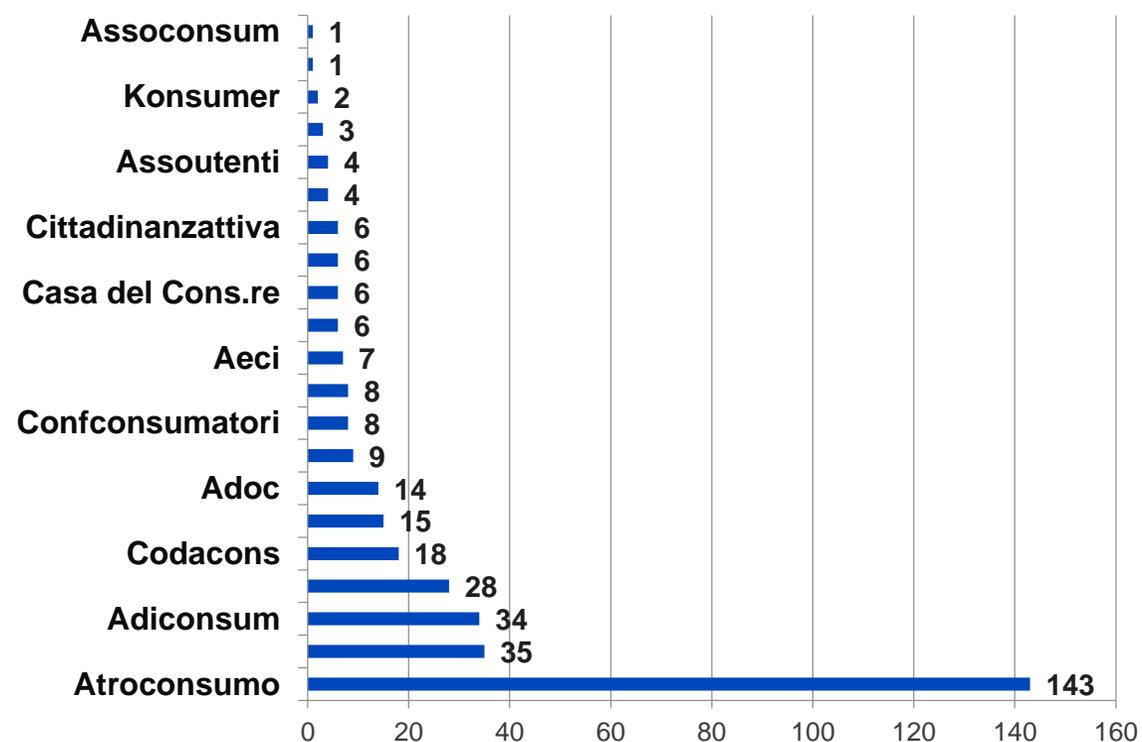
DISCUSSE ASSEGNATE/ASSOCIAZIONE

Dei 946 casi discussi il 62 % ha rigaudardato i casi assegnato con il criterio turnario, mentre il 38% proveniente direttamente dalle Associazioni dei consumatori. Nel criterio turnario l'associazione che ha visto l'assegnazione maggiore è stata Federconsumatori (18%) seguita da Adiconsum (13%), Adoc (10%) e Unc (7%). Nelle domande provenienti da Associazione è risultata Altroconsumo con il 40% seguita da Federconsumatori 10% , Adiconsum 9% e Unc 8%.

Discusse Assegnate



Discusse Provenienza Associazione

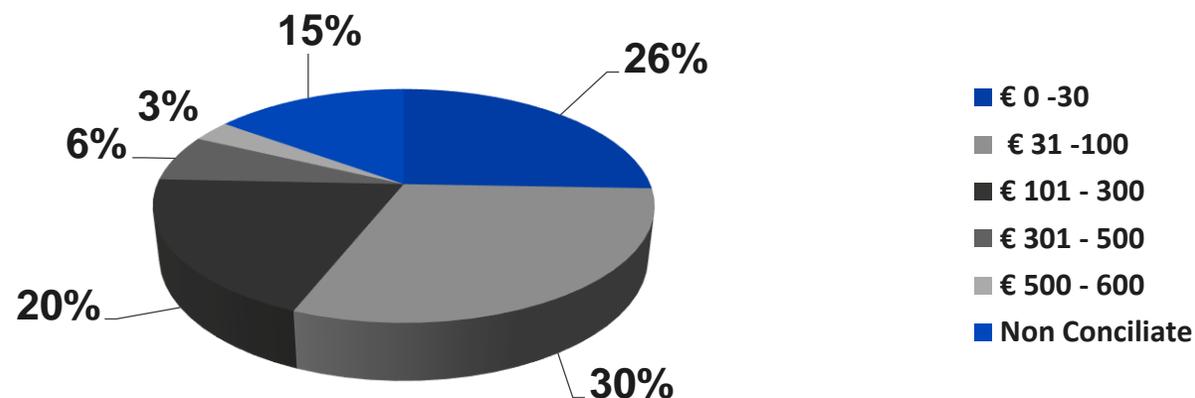


CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2023

ESITO RIMBORSI

Riguardo agli importi riconosciuti, la percentuale più interessante ha riguardato il secondo scaglione con il 30%, seguito dal primo scaglione con la percentuale del 26%. Escludendo i casi di mancato accordo solo il 2% ha riguardato gli importi fino più alti (€500-€600).

Importi Conciliati	Numero domande
€ 0 -30	242
€ 31 -100	288
€ 101 - 300	186
€ 301 - 500	61
€ 500 - 600	28
Non Conciliate	141
Totale	946

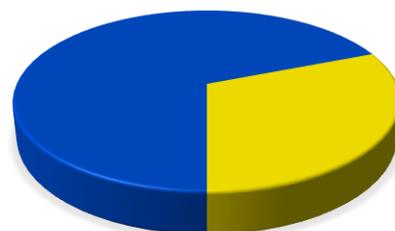


CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2023

RICORSI AGCOM

Come previsto dal Regolamento di Conciliazione il consumatore ha 90 giorni di tempo per presentare ricorso Agcom. Nel 2023 abbiamo ricevuto 29 Ricorsi. Al 31/12/2023 ne rimanevano (n.13) in attesa di pronunce da parte dell'Autorità. Nel corso del 2023 l'Autorità si è pronunciata su 23 ricorsi di cui 7 inerenti al 2022 e 16 inerenti al 2023.

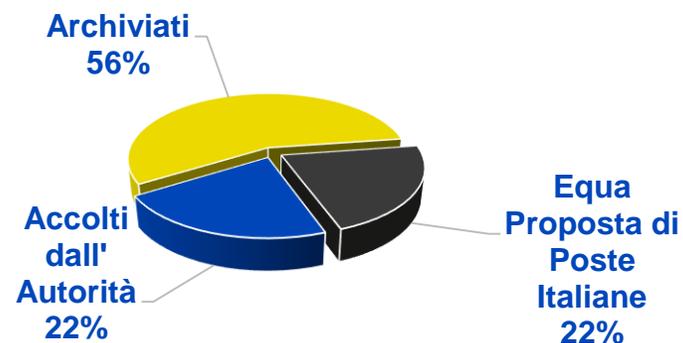
Ricorsi ricevuti nel
2023
69%



Ricorsi in attesa di
Pronuncia AGCOM
31%

Dei 23 risolti :

- 5 Accolti 3 pienamente accolto e 1 parzialmente accolti
- 13 Archiviati ,
- 5 con equa proposta di Poste riconosciuto quanto proposto in fase conciliazione paritetica



Esito analisi Ricorsi Agcom	2022	2023
Archiviati	5	13
risolti in conciliazione	1	
Condannata Poste Italiane al risarcimento	7	5
equa proposta di Poste	8	5
	22	23

Posteitaliane