

# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

# PRODOTTI POSTALI RETAIL

---

RELAZIONE DATI 2022

# CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2022

## ANALISI PRELIMINARE

Dal 2002, anno di avvio della procedura, al 31 dicembre 2022, sono pervenute 19.671 domande di Conciliazione relative ai prodotti postali.

L'andamento delle domande pervenute negli anni ha registrato un aumento interessante tra il 2006 e il 2008, in seguito nel 2012. Nell'anno in esame sono state presentate 1.040 domande, il numero rimane considerevole, superiore alla media storica, ma in sensibile decremento (- 31%) rispetto all'anno precedente.

In base alla provenienza delle domande presso le 9 Segreterie delle Commissioni Territoriali il 56% è stato assegnato con il criterio turnario, mentre il 44% ha riguardato quelle in cui i clienti hanno scelto una delle Associazioni dei consumatori aderenti all'accordo.

Le domande discusse nel corso del 2022 sono state n. 893, anche qui con un decremento (-33%) rispetto allo scorso anno. Dopo la crescita esponenziale registrata nel 2021 (+69%) era preventivabile un assestamento delle richieste che in ogni caso non fa tornare indietro i dati rispetto agli anni precedenti. In base all'esito della discussione, nell' 87% dei casi è stato raggiunto un accordo fra le parti; solo il 13% si è risolto con una mancata conciliazione.

Il dato 2022 relativo alle domande in attesa (248) evidenzia rispetto al 2021 (276), una lieve diminuzione del (-10%). Il tempo medio di risoluzione delle pratiche è stato di gg 90. A livello territoriale la Regione Lombardia (222) è la prima tra le 20 regioni italiane per il numero di conciliazioni discusse, a seguire Lazio (127), Toscana (92) e Piemonte (79).

Il totale degli importi conciliati nel 2022 ammonta a 92 mila euro circa.

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 64% contro il 36%). Lo scorso anno la catalogazione era stata sostanziale per i prodotti dei pacchi con l'84% contro il 16% dei prodotti di corrispondenza.

Nel 2022 il prodotto più richiesto è stato il Postedelivery (466) seguito dalla raccomandata con (201) e postaprioritaria (127).

L'associazione che nel 2022 ha discusso più casi è stata Altroconsumo (154) seguita da Federconsumatori (153), Adiconsum (90), Codacons (79).

### Ricorsi AGCOM

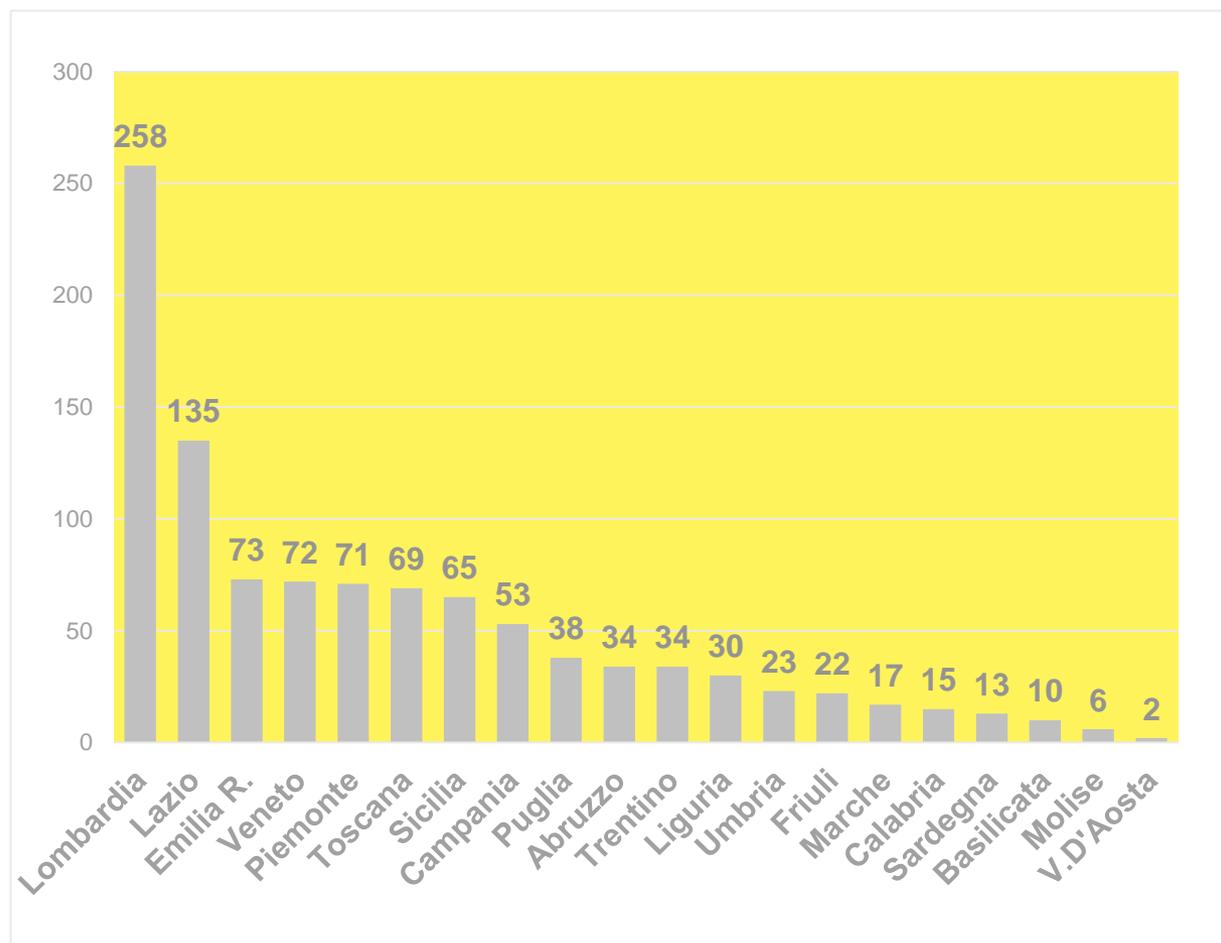
Come previsto da Regolamento nei casi di mancato accordo il consumatore ha 90 gg per presentare ricorso ad Agcom, nel 2022 ne abbiamo ricevuti 24 di cui 21 chiusi ne rimanevano in attesa solo 7 in quanto l'Autorità al 31/12/2022 non si era ancora espressa.

# CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2022

## DOMANDE PERVENUTE

Nel corso del 2022 le nove Commissioni hanno ricevuto 1.040. La regione che ha ricevuto più domande è stata la Lombardia con il 25% seguita dal Lazio 13% Emilia Romagna e Veneto 7%.

Regione	N.
Lombardia	258
Lazio	135
Emilia R.	73
Veneto	72
Piemonte	71
Toscana	69
Sicilia	65
Campania	53
Puglia	38
Abruzzo	34
Trentino	34
Liguria	30
Umbria	23
Friuli	22
Marche	17
Calabria	15
Sardegna	13
Basilicata	10
Molise	6
V.D'Aosta	2
Totale	1040

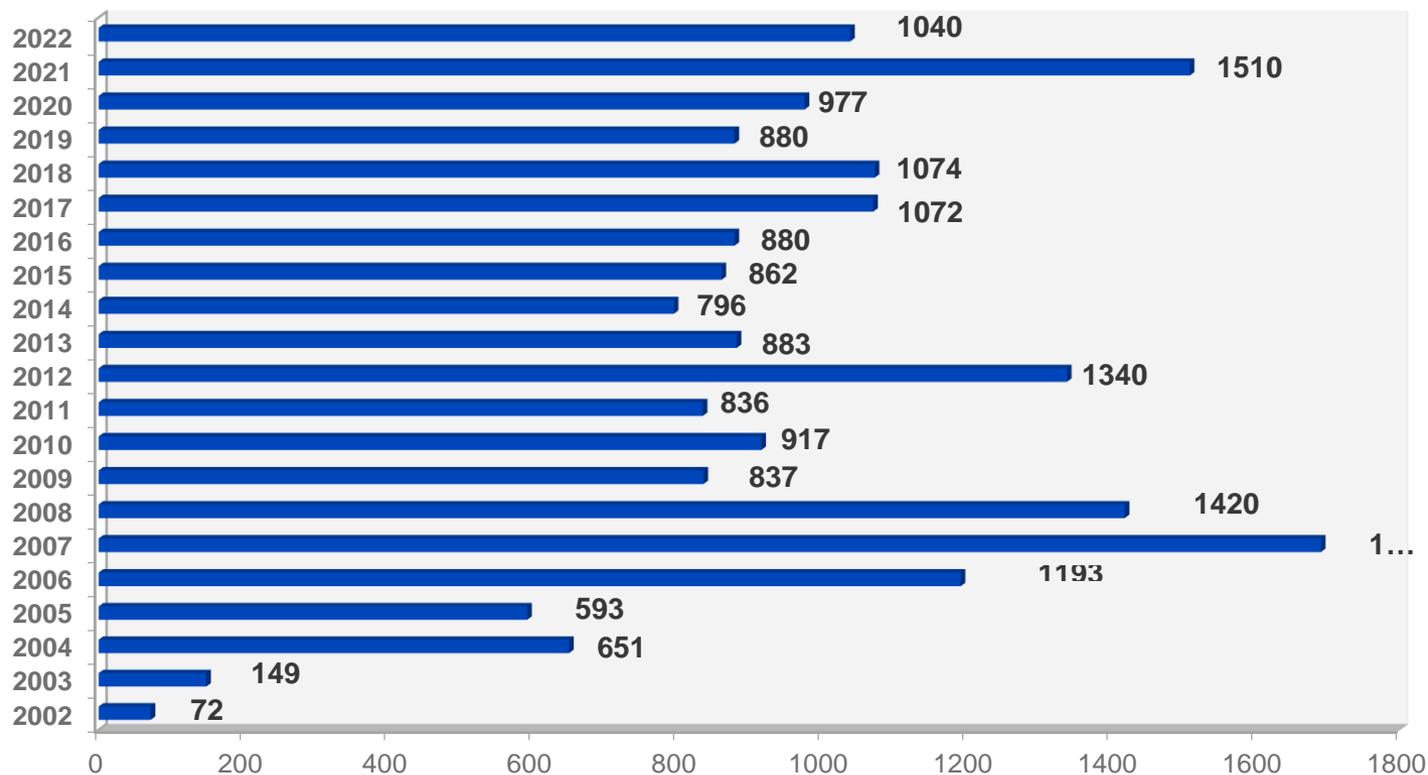


# CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2022

## ANDAMENTO DOMANDE PERVENUTE/PROCEDIBILITÀ

In base all'andamento delle pervenute nell'anno 2022 (1040) abbiamo registrato una flessione del (-31%), lo scorso anno erano state (1510).

### Andamento Pervenute



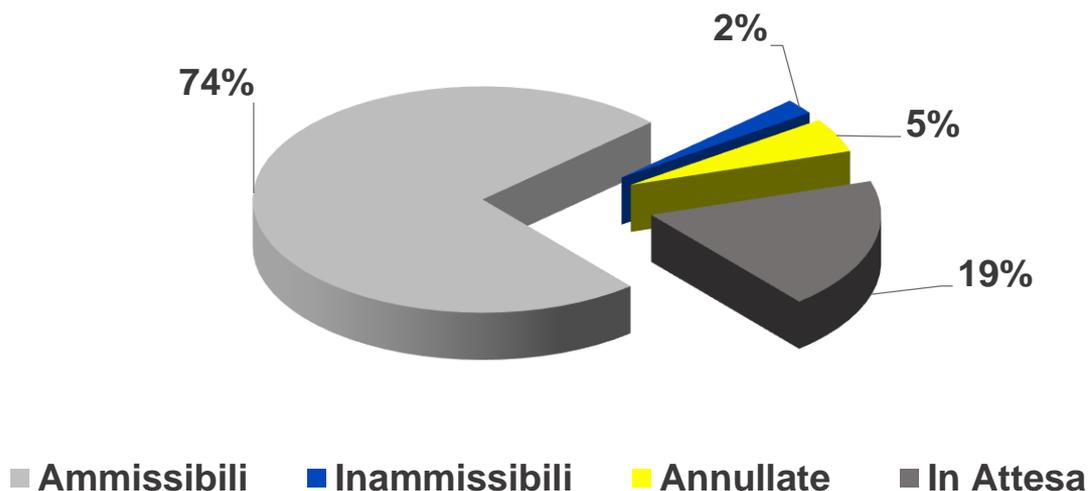
# CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2022

## PROCEDIBILITÀ DOMANDE

Nel 2022 valutando la procedibilità sono state esaminate 1.325 domande di cui 1.040 del 2022, 285 degli anni precedenti, (casi complessi che come previsto da regolamento hanno avuto un periodo più lungo nell'esame del caso).

Le 9 Commissioni Territoriali hanno ritenuto:

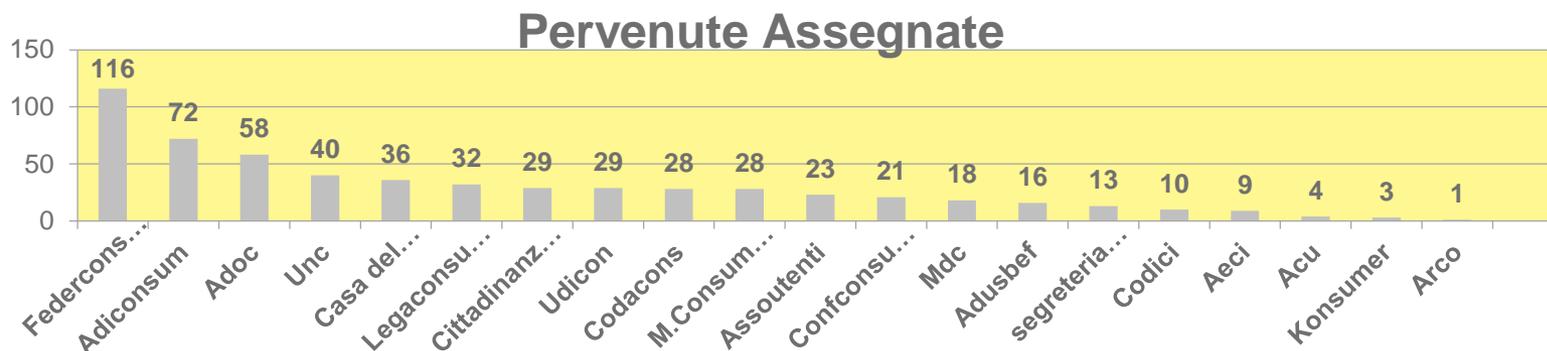
- Ammissibili 983 di cui 778 del 2022 e 205 anni precedenti
- Inammissibili 29 di cui 21 del 2022 e 8 degli anni precedenti
- Annullate 65 di cui 52 del 2022 e n. 13 degli anni precedenti
- In Attesa 248 di cui 189 del 2022 e 59 anni precedenti



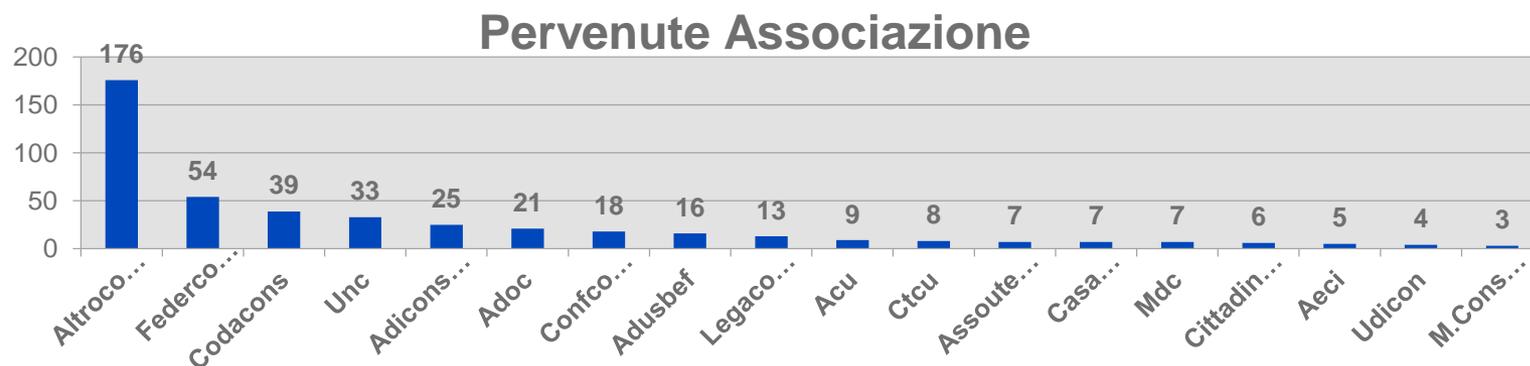
# CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2022

## DOMANDE PERVENUTE ASSEGNATE/ASSOCIAZIONE

Le domande assegnate con il criterio turnario sono state il 57% (586), Federconsumatori l'Associazione con la percentuale più alta con il 20%, seguita da Adiconsum 12%, Adoc 10% e Unc 7%.



Le domande pervenute dalle Associazioni sono state il 43% (4549). Altroconsumo l'Associazione che ne ha presentate di più con la percentuale del 39% seguita da Federconsumatori con il 12%, Codacons 9% e Unc 7%.



# CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI 2022

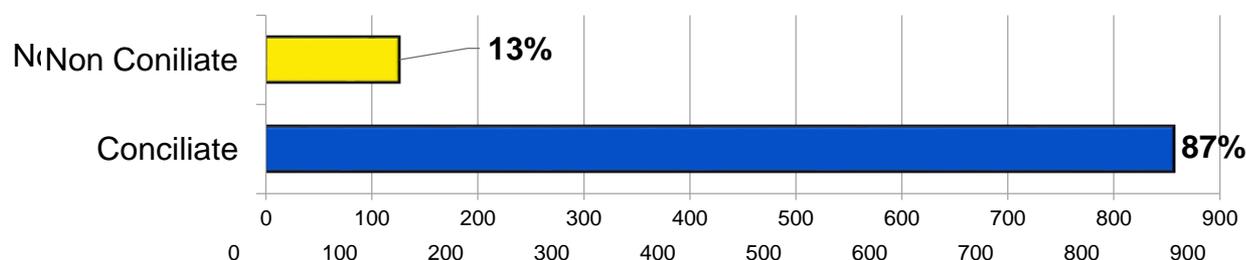
## DOMANDE DISCUSSE

Delle 983 domande discusse l'87% sono state conciliate solo il 13% hanno avuto una mancata conciliazione.

Nei confronti del 2021 abbiamo avuto un decremento (- 33%) dei casi discussi.

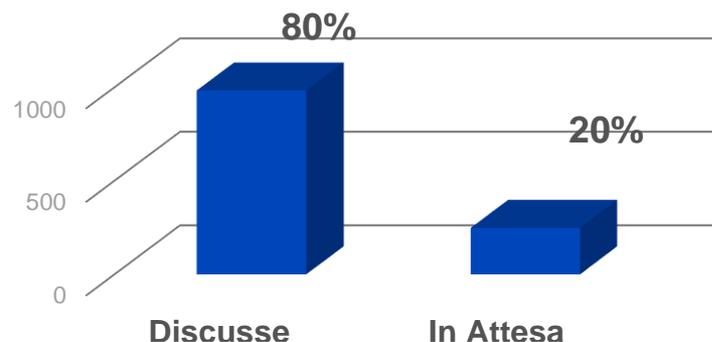
Il tempo medio della discussione dei casi ha registrato un aumento nei termini di chiusura con 90gg contro gli 85 gg dello scorso anno.

<b>Conciliate</b>	<b>857</b>
<b>Non conciliate</b>	<b>126</b>
<b>Totale</b>	<b>983</b>



Domande In Attesa di discussione sono state 248 , 10 punti percentuale in meno nei confronti dello scorso anno erano state 276

Domande	N
<b>Discusse</b>	<b>983</b>
<b>In Attesa</b>	<b>248</b>



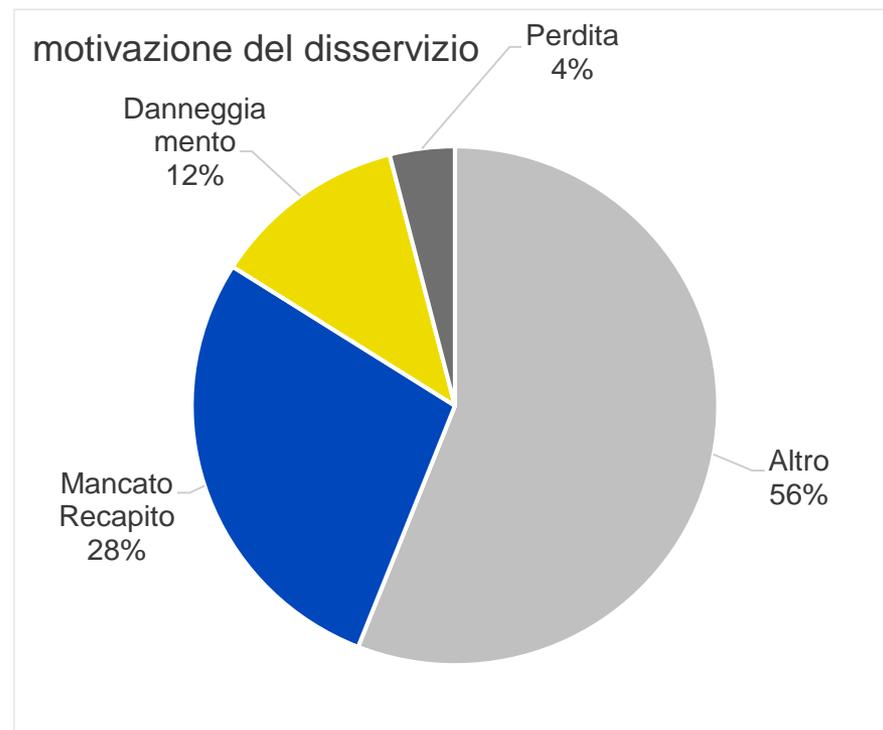
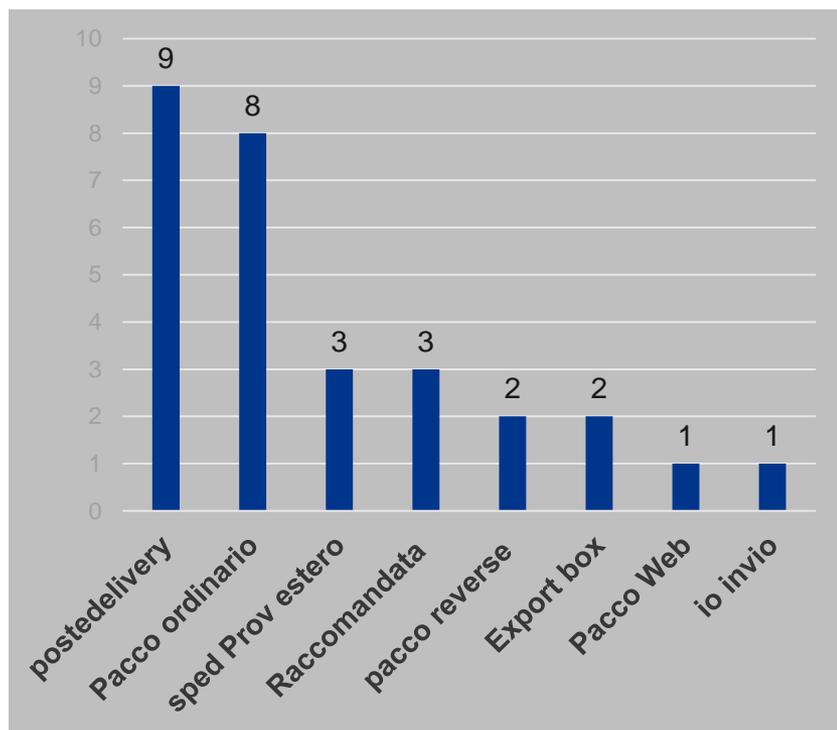
# CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI 2022

## DOMANDE IMPROCEDIBILI

Le domande ritenute improcedibili sono state il 2% (29).

La percentuale più alta sulle domande ritenute improcedibili ha riguardato il postedelivery con il 31% e il paccordinario con il 28% seguito da spedizioni provenienti dall'Estero e dalla raccomandata con il 10 %.

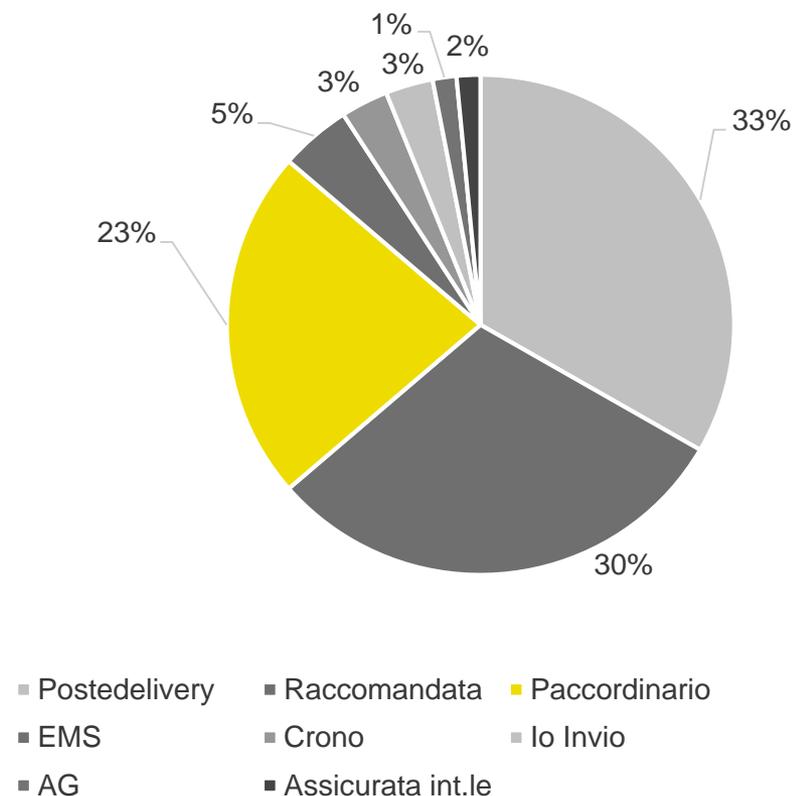
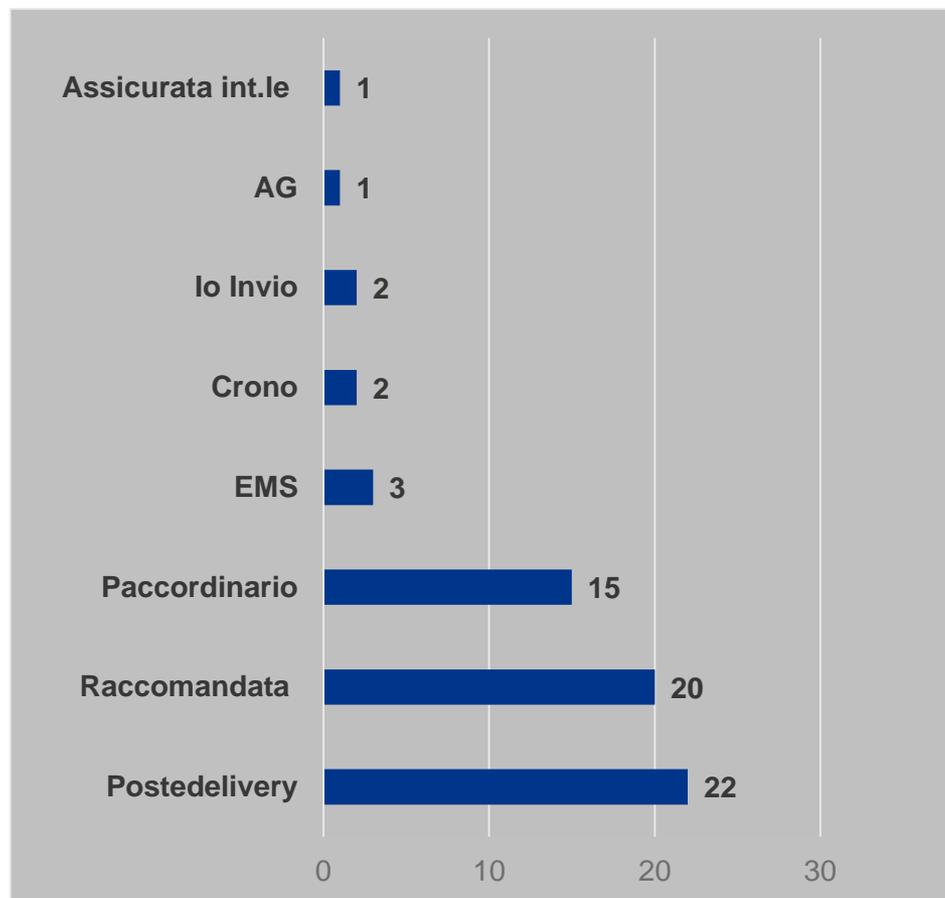
Riguardo alle motivazioni del disservizio il 56% ha riguardato altro mentre i 28% il mancato recapito.



# CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI 2022

## DOMANDE ANNULLATE

Le domande ritenute annullate sono state il 5% (66), ritenute tali in quanto i clienti con il riesame del reclamo hanno ricevuto quanto richiesto, soddisfatti, rinunciano a proseguire la controversia.

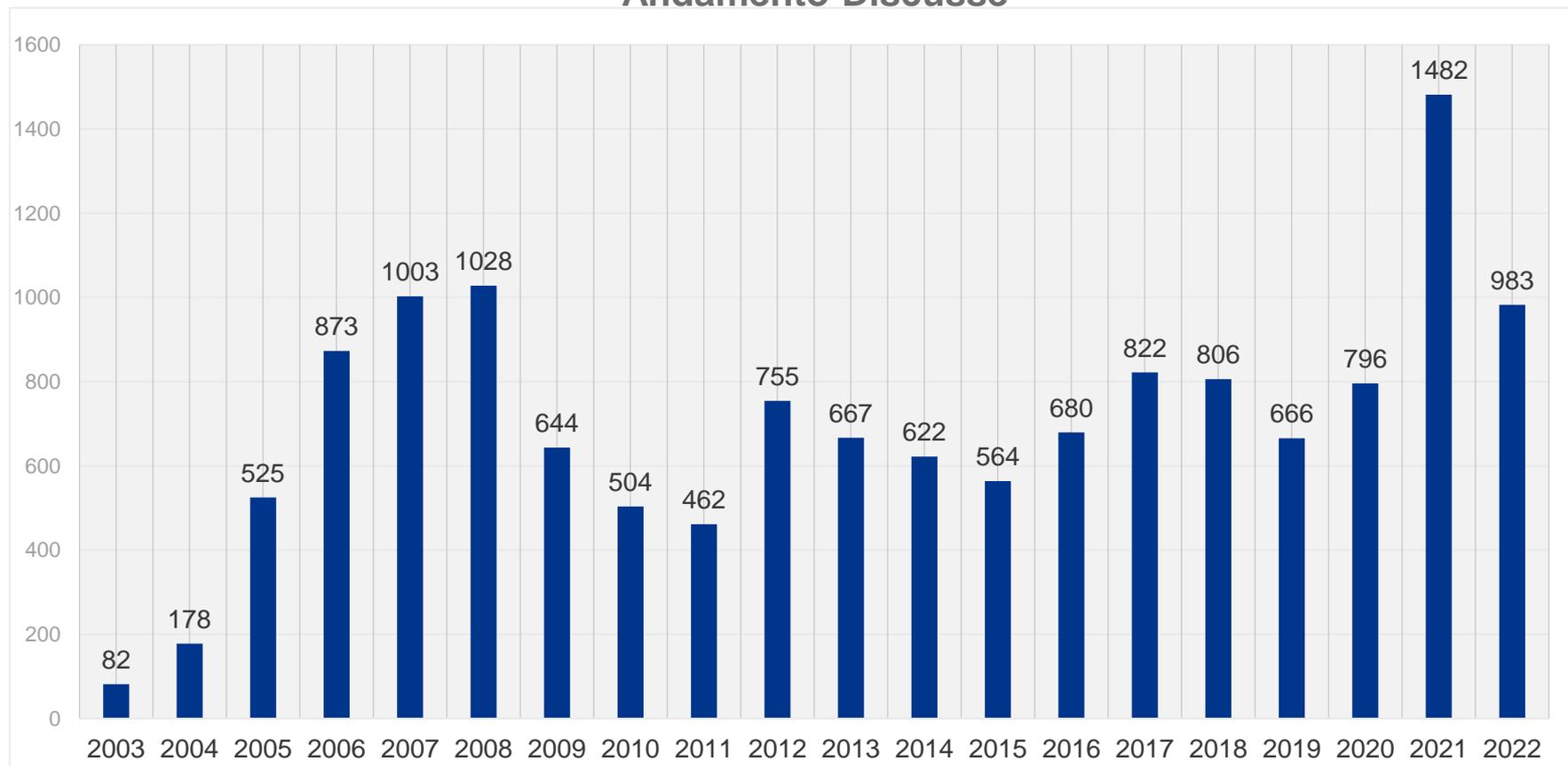


# CONCILIAZIONE PRODOTTI RETAIL 2022

## ANDAMENTO DOMANDE DISCUSSE

In base all'andamento dei casi discussi nel 2022 si registra una lieve flessione delle domande discusse, sono stati 983 a fronte degli 1.476 dello scorso anno, circa il -33% rispetto allo scorso anno.

### Andamento Discusse

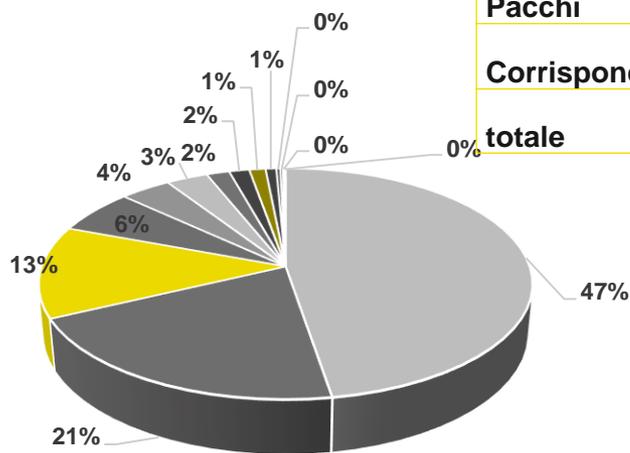


# CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2022

## TIPOLOGIA PRODOTTI

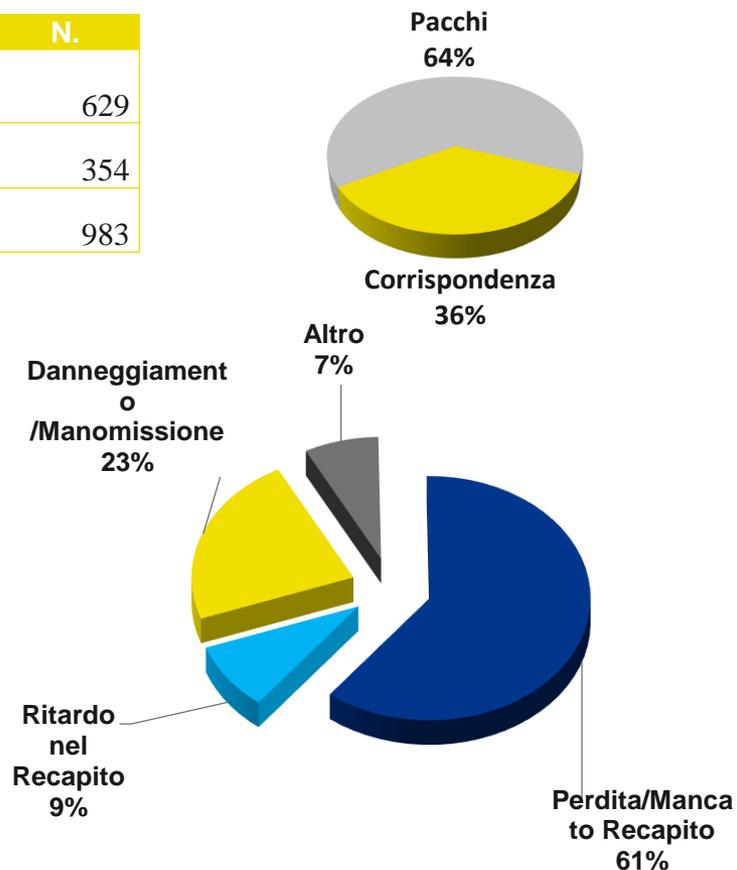
I prodotti più discussi in conciliazione sono stati, il Poste Delivery (47%) e la Raccomandata (21%) seguiti da Paccordinario con il 13%. Nei confronti dello scorso anno abbiamo avuto un decremento dei prodotti dei pacchi con il (-49%) e un aumento dei prodotti di corrispondenza con il (+53%). In base al disservizio il 61% ha riguardato la perdita e il mancato recapito, il 23% il danneggiamento/Manomissione il 9% il ritardo nel recapito e il 7% altri disservizi.

2021	N.	2022	N.
<b>Pacchi</b>	1246	<b>Pacchi</b>	629
<b>Corrispondenza</b>	230	<b>Corrispondenza</b>	354
<b>totale</b>	1476	<b>totale</b>	983



- Postedelivery
- Pacco Ordinario
- Postapriority
- Seguimi
- sped prov estero
- Telegramma
- Altro
- Raccomandata
- Extralarge
- Crono
- AG
- Assicurata
- Speed
- Postacert

Prodotti	N.
Postedelivery	466
Raccomandata	201
Pacco Ordinario	127
Extralarge	61
Postapriority	38
Crono	31
Seguimi	17
AG	15
sped prov estero	12
Assicurata	8
Telegramma	3
Speed	2
Altro	1
Postacert	1
<b>Totale</b>	<b>983</b>

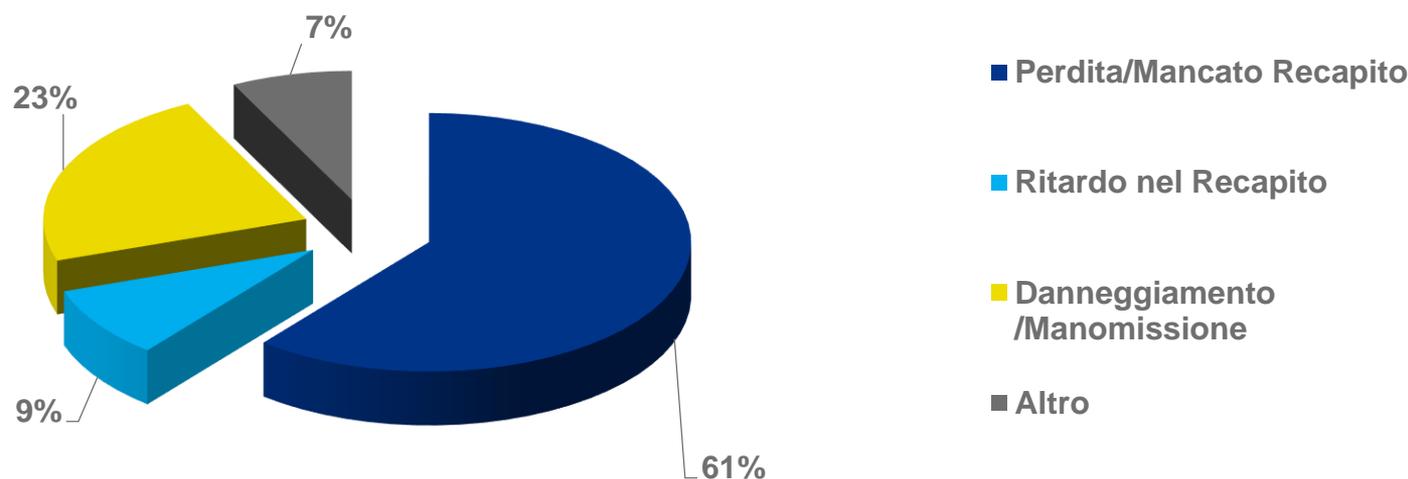


# CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI 2022

## DISSERVIZIO- DISCUSSE

In base al disservizio le percentuali più alte hanno riguardato perdita e mancato recapito con il 61% seguito dal ritardo ne recapito con la percentuale del 23%.

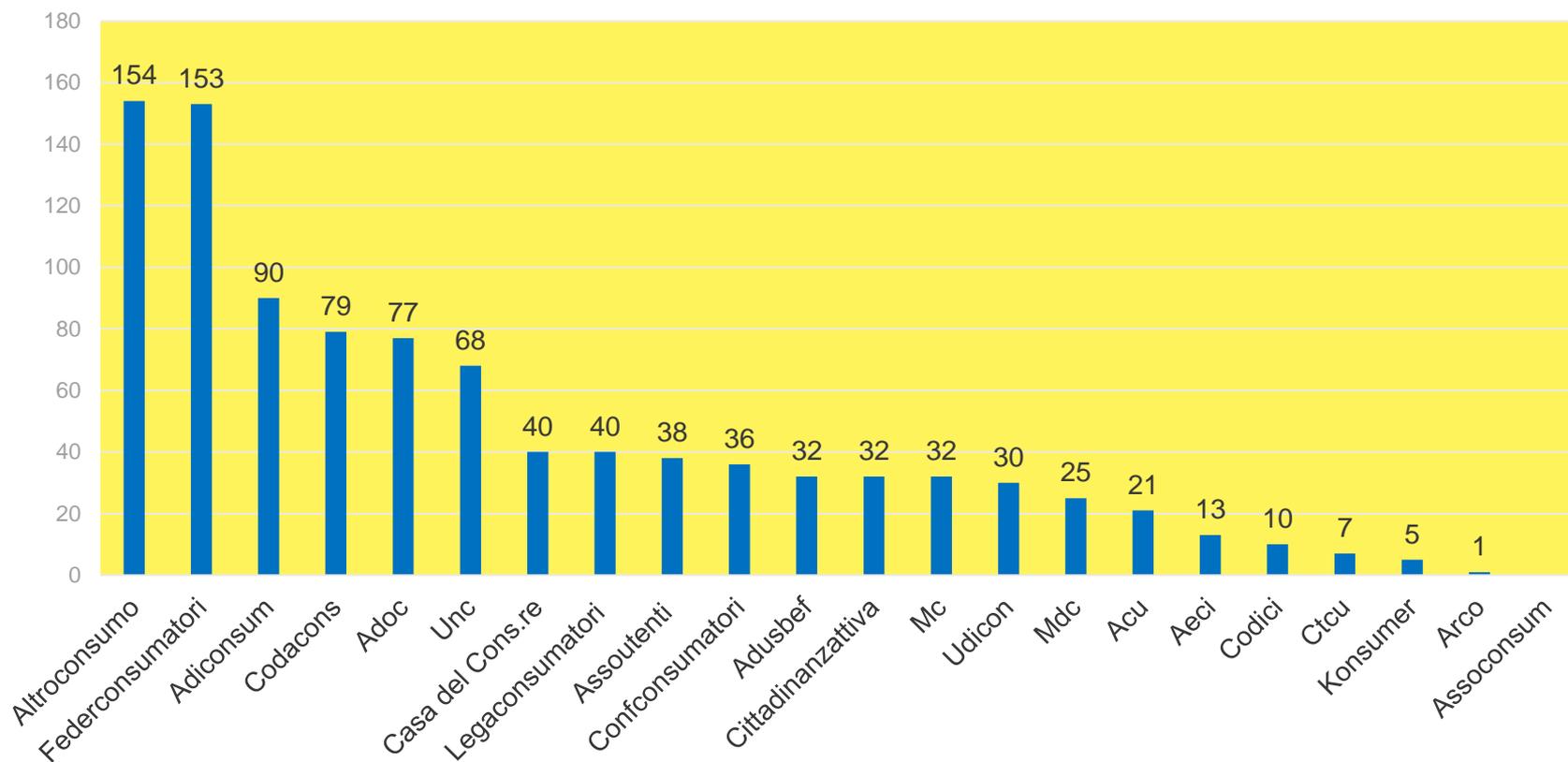
Disservizio	N
Perdita/Mancato Recapito	598
Danneggiamento/Manomissione	224
Ritardo nel Recapito	88
Altro	73
Totale	983



# CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2022

## DISCUSSE ASSOCIAZIONE

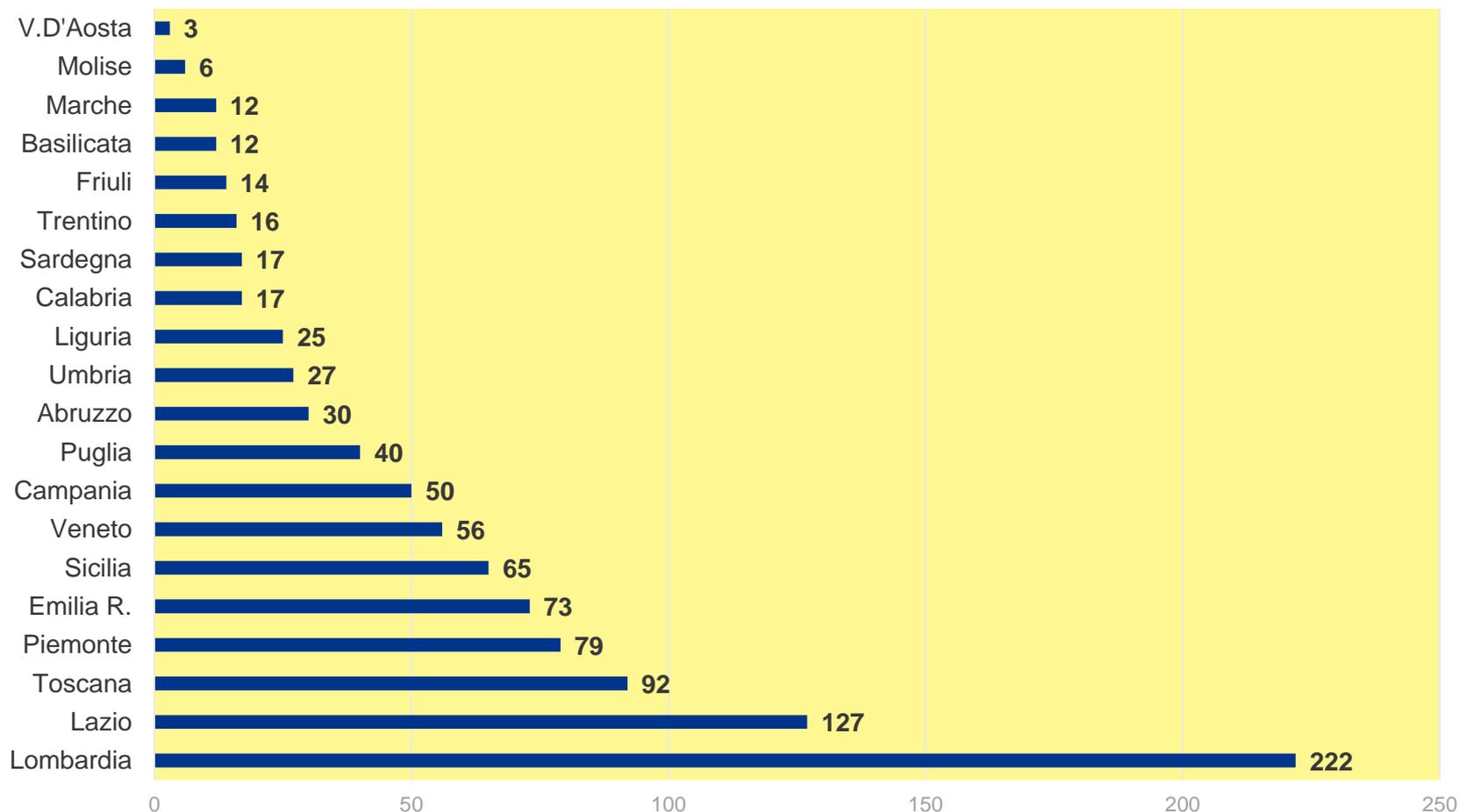
Altroconsumo e Federconsumatori le Associazioni che hanno discusso più casi con la percentuale del 16% seguite da Adiconsum 9% e Codacons 8%.



# CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2022

## DISCUSSE REGIONE

La regione Lombardia quella che ha discusso più casi con il 23% seguita dal Lazio 13% Toscana 9% e Piemonte 8%.

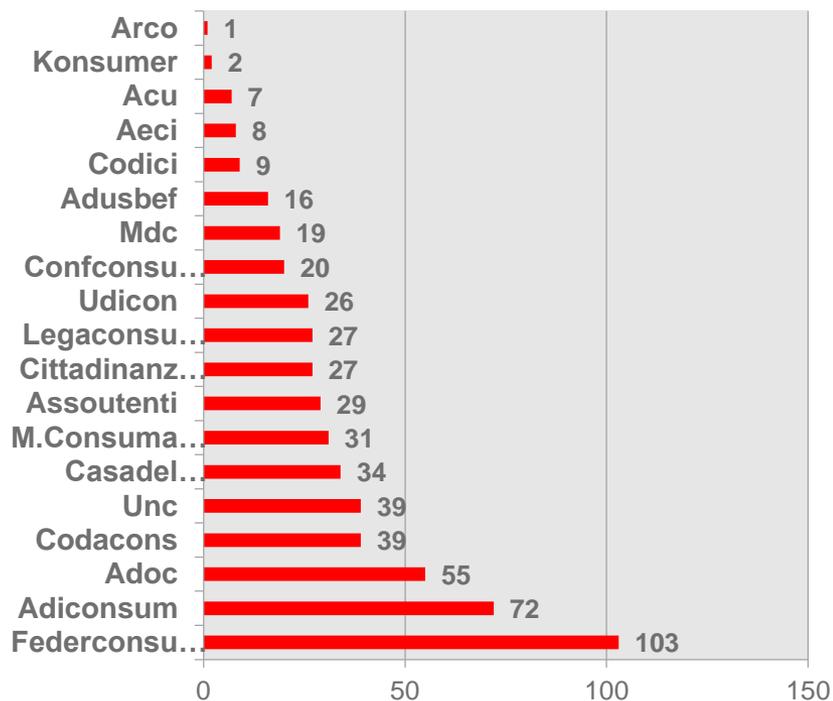


# CONCILIAZIONE PRODOTTI RETAIL 2022

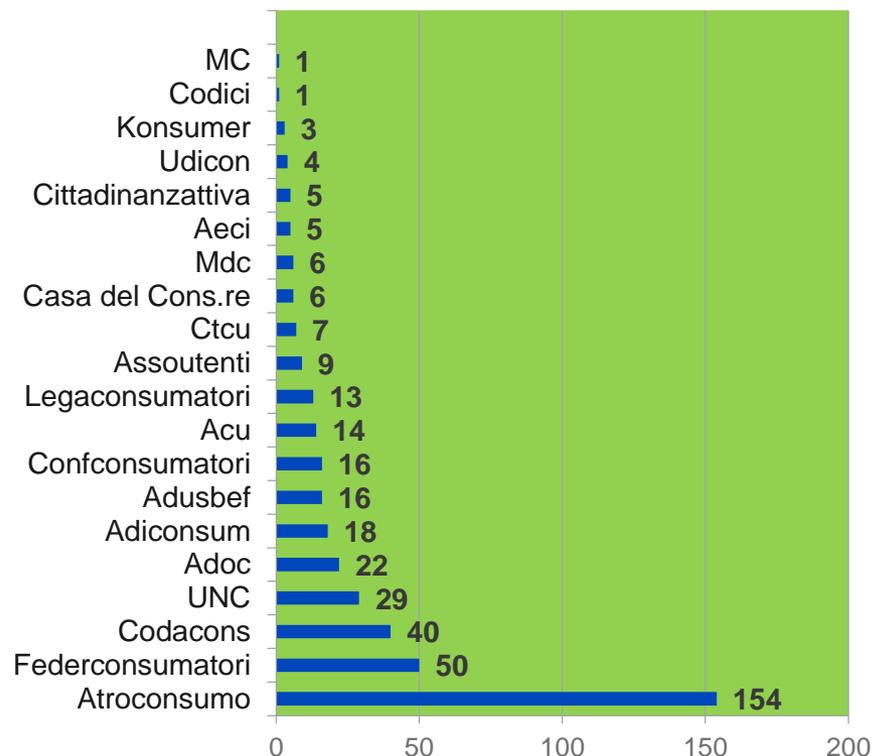
## DISCUSSE ASSEGNATE/ASSOCIAZIONE

Dei 983 casi discussi il 57% ha riguardato casi assegnati con il criterio turnario, mentre il 43% risulta proveniente direttamente dalle Associazioni dei consumatori. Nel criterio turnario l'Associazione che ha visto l'assegnazione maggiore è stata Federconsumatori (16%) seguita da Adiconsum (11%) e Adoc (9%). Nelle domande provenienti da Associazione è risultata Altroconsumo con il 36% seguita da Federconsumatori 10%, Codacons 9% e Unc 8%.

### Discusse Assegnate



### Discusse Provenienza Associazione

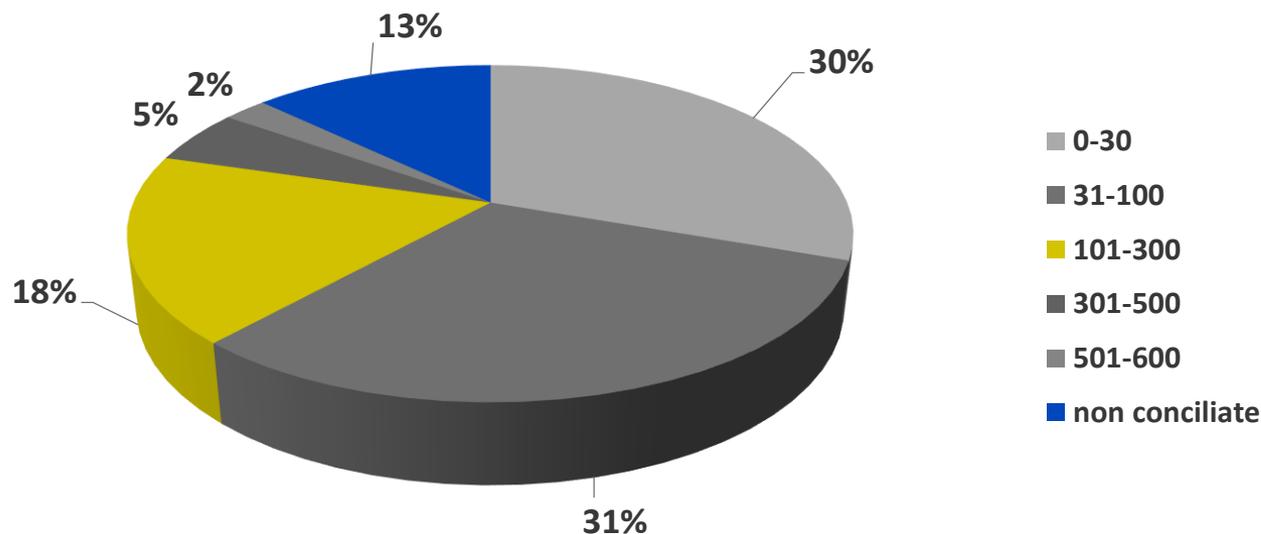


# CONCILIAZIONE PRODOTTI RETAIL 2022

## ESITO RIMBORSI

Riguardo agli importi riconosciuti, la percentuale più interessante ha riguardato il secondo scaglione con il 31%, seguito dal primo scaglione con la percentuale del 30%. Escludendo i casi di mancato accordo solo il 2% ha riguardato gli importi più alti (€500-€600).

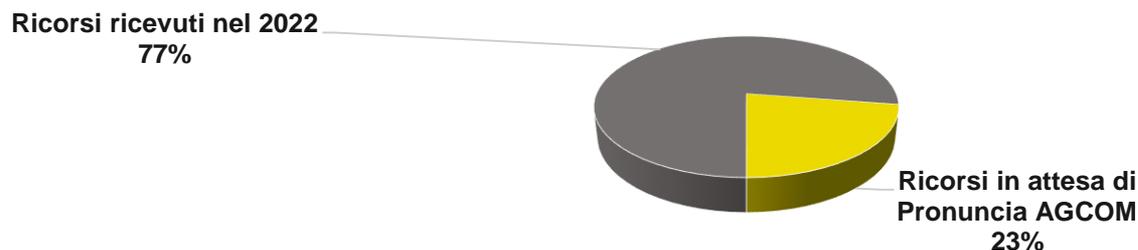
Importi Conciliati	Numero domande
€ 0 -30	299
€ 31 -100	307
€ 101 - 300	177
€ 301 - 500	51
€ 500 - 600	23
Non Conciliate	126
Totale	893



# CONCILIAZIONE PRODOTTI RETAIL 2022

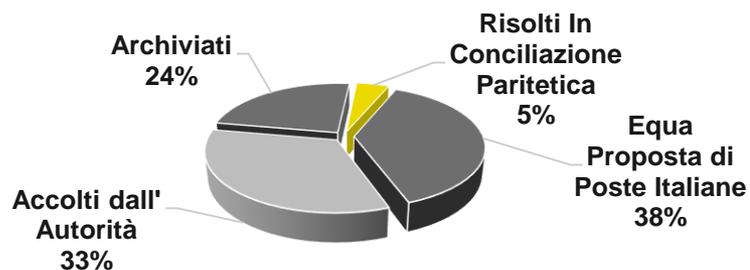
## RICORSI AGCOM

Come previsto dal Regolamento di Conciliazione il consumatore ha 90 giorni di tempo per presentare ricorso Agcom. Nel 2022 abbiamo ricevuto 24 ricorsi. Al 31/12/2022 ne rimanevano (7) in attesa di pronunce da parte dell'Autorità. Nel corso del 2022 l'Autorità si è pronunciata su 21 ricorsi di cui 4 inerenti al 2021 e 17 inerenti al 2022.



Dei 21 casi risolti :

- 7 Accolti 1 pienamente accolto e 6 parzialmente accolti
- 5 Archiviati ,
- 1 risolti in conciliazione,
- 8 con equa proposta di Poste riconosciuto quanto proposto in fase conciliazione paritetica.



Esito analisi Ricorsi Agcom	2021	2022
Archiviati	3	5
risolti in conciliazione	12	1
Condannata Poste Italiane al risarcimento	6	7
equa proposta di Poste	1	8
	22	21

# Posteitaliane

