

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

PRODOTTI POSTALI RETAIL

RELAZIONE DATI 2018

CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

ANALISI PRELIMINARE

Dal 2002, anno di avvio della procedura, al 31 dicembre 2018, sono pervenute 15266 domande di Conciliazione relative ai prodotti postali, di cui 1074 nell'anno in esame, dato sovrapponibile a quello del 2017 (1072).

Le domande discusse sono 795, con una lieve diminuzione (5% circa) rispetto al medesimo dato del 2017, evidenziando un progressivo consolidamento del trend di domande di conciliazione risolte annualmente a fronte di una ormai diffusa conoscenza della procedura presso la clientela.

Relativamente all'esito della discussione, su 795 domande, nell'89% dei casi è stato raggiunto un accordo fra le parti; solo l'11% si è risolto con una mancata conciliazione. Rispetto al 2017 (132) si è registrata una riduzione dei mancati accordi del 34% circa (88).

Il dato 2018 relativo alle domande in attesa (124) evidenzia rispetto al 2017 (214), una riduzione del 42%.

Il tempo medio di risoluzione delle pratiche è stato di 54 giorni.

A livello territoriale la Regione Lombardia (185) è la prima tra le 20 regioni italiane per il numero di conciliazioni trattate, a seguire Sicilia (85), Lazio (75), Emilia (59).

CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

ANALISI PRELIMINARE

L'andamento della discussione negli anni ha registrato un aumento rilevante tra il 2002/2005 e il 2005/2008, poi una flessione fino al 2012, per poi mantenersi negli anni seguenti abbastanza costante, fino al 2017, in cui si è registrato un aumento del 22% dei casi con 831 conciliazioni trattate e il 2018 con 795.

Il totale degli importi conciliati nel 2018 ammonta a 93.655,90 mila euro circa. Un aumento del 19% circa rispetto all'anno precedente (78.368,16). Complessivamente il 32% dei rimborsi hanno riguardato la fascia dai 0 - 30 euro (rimborso previsto dalla Carta della Qualità), il 25% quella 31 – 100, mentre i rimborsi superiori a 300 euro rimangono circoscritti ad una percentuale (11%) molto contenuta di casi, seppure in lieve aumento.

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 72% contro il 28%).

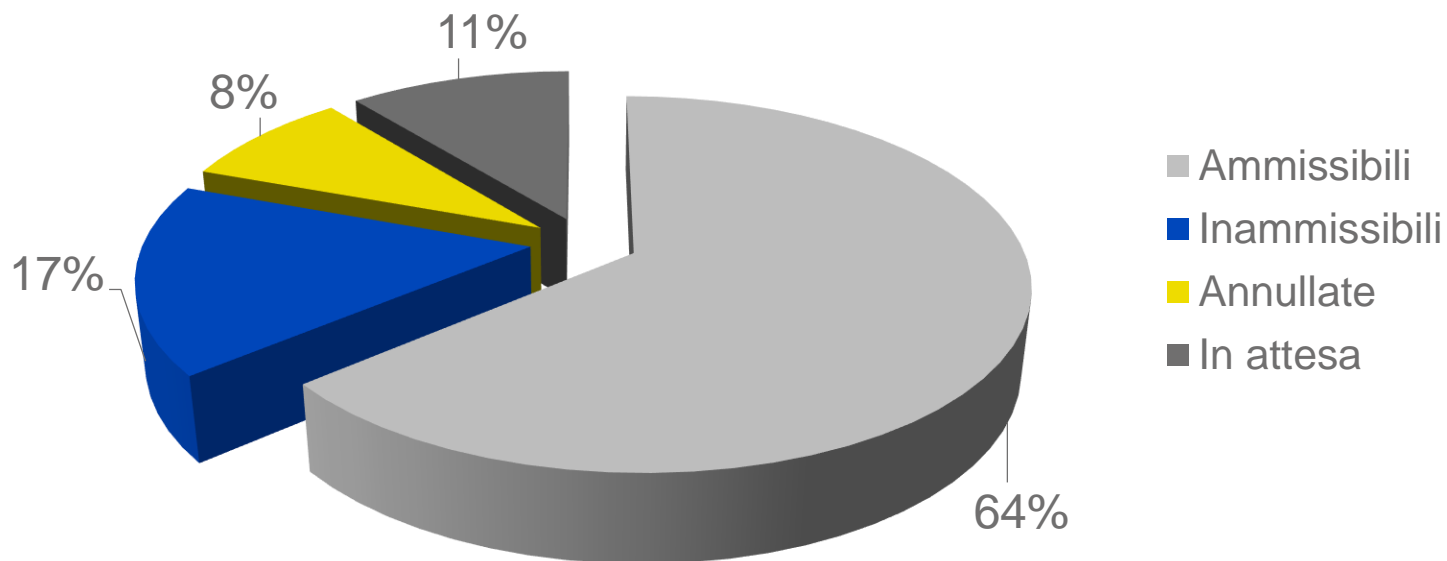
Infine, in merito al dato 2018 relativo alle Associazioni, Federconsumatori ha discusso più casi (153), seguita da Adiconsum (132), Altroconsumo (99), Lega Consumatori (91), Mdc (74) e Adoc (68).

CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

DOMANDE PERVENUTE

Nel corso del 2018, le nove Commissioni hanno ricevuto 1074 domande, dato sovrapponibile a quello dello scorso anno (1072 domande); nel corso del 2018 abbiamo ritenuto:

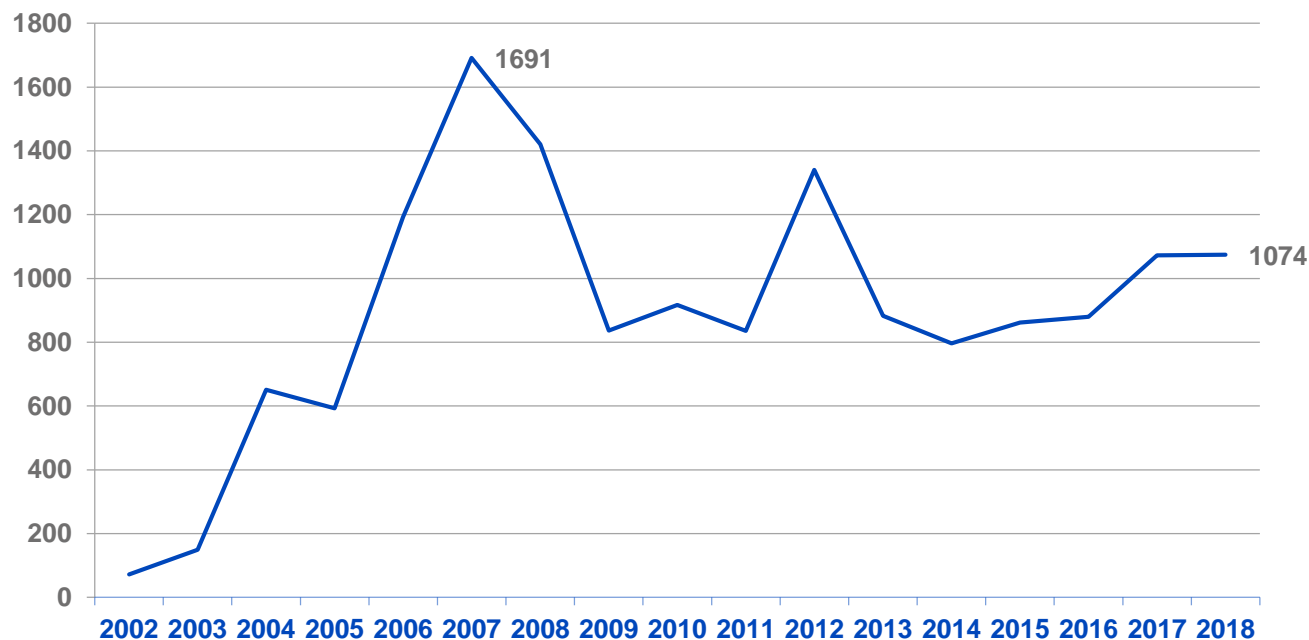
- Ammissibili – 687 domande
- Inammissibili – 178 domande
- Annullate – 92 domande
- In attesa – 117 domande



CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

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 2018 con 1074 casi.



CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

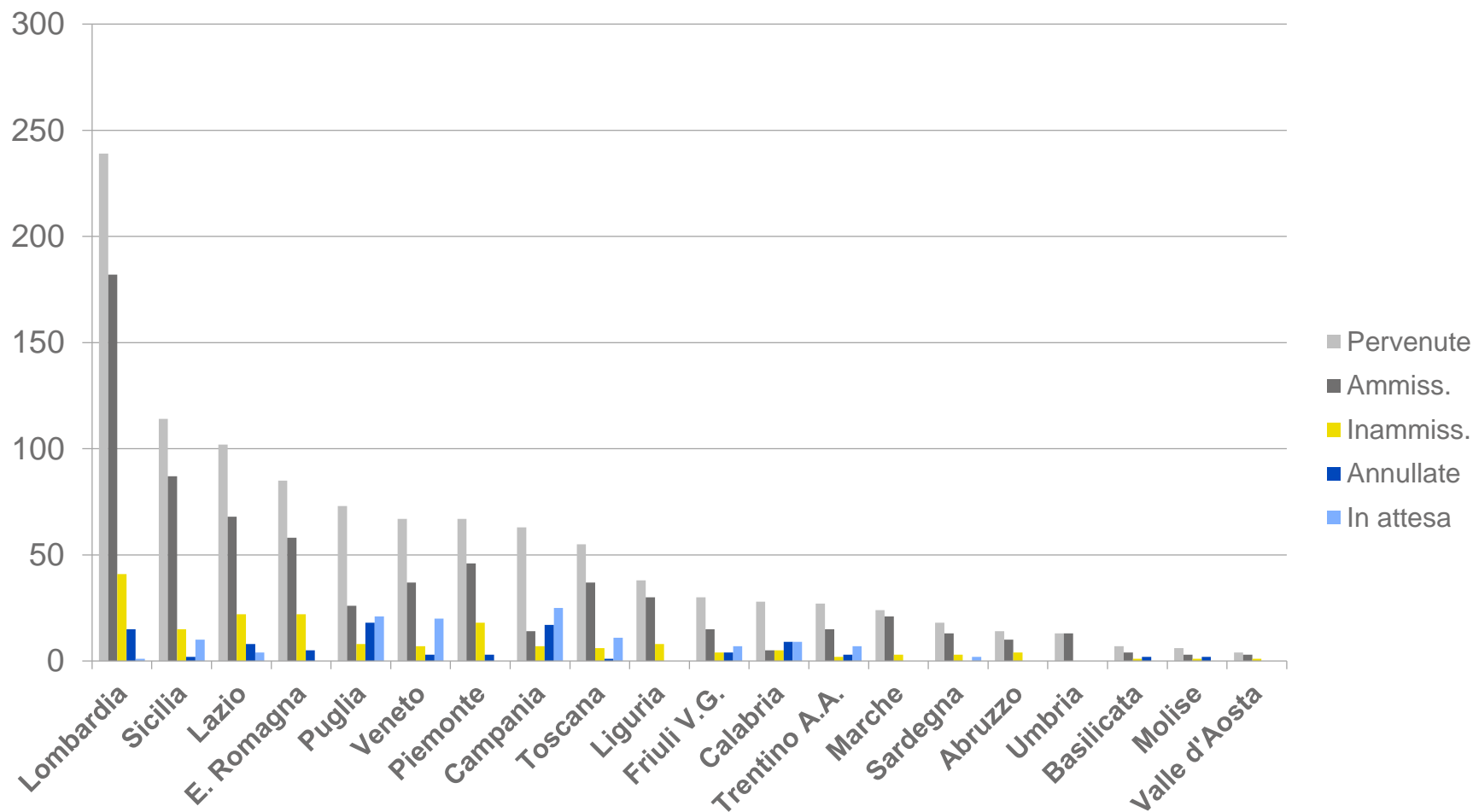
ANDAMENTO PERVENUTE PER REGIONE

La Lombardia è la regione che ha ricevuto più domande con la percentuale del 22% seguita dalla Sicilia (11%), il Lazio (9%) e l'Emilia Romagna (8%). Lo scorso anno sono state la Lombardia 25%, il Lazio 13%, seguita dalla Sicilia (8%) e dall'Emilia Romagna (7%).

Regione	Pervenute	Ammissibili	Inammissibili	Annulate	In attesa
Lombardia	239	182	41	15	1
Sicilia	114	87	15	2	10
Lazio	102	68	22	8	4
E. Romagna	85	58	22	5	0
Puglia	73	26	8	18	21
Veneto	67	37	7	3	20
Piemonte	67	46	18	3	0
Campania	63	14	7	17	25
Toscana	55	37	6	1	11
Liguria	38	30	8		0
Friuli V.G.	30	15	4	4	7
Calabria	28	5	5	9	9
Trentino A.A.	27	15	2	3	7
Marche	24	21	3		0
Sardegna	18	13	3		2
Abruzzo	14	10	4		0
Umbria	13	13			0
Basilicata	7	4	1	2	0
Molise	6	3	1	2	0
Valle d'Aosta	4	3	1		0
Totale	1074	687	178	92	117

CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

ANDAMENTO PERVENUTE PER REGIONE

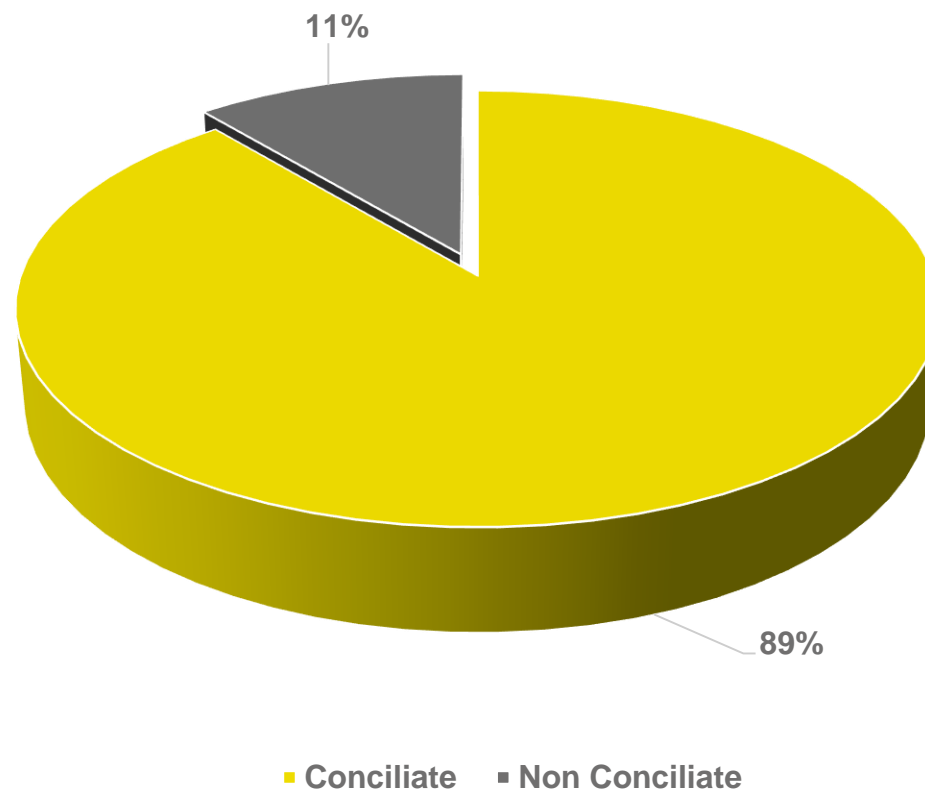


CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

ESITO DOMANDE

Delle 795 domande discusse l'89% ha avuto esito positivo, solo l'11% è stato risolto con mancato accordo.

Domande	numero
Conciliate	707
Non Conciliate	88
Totale	795

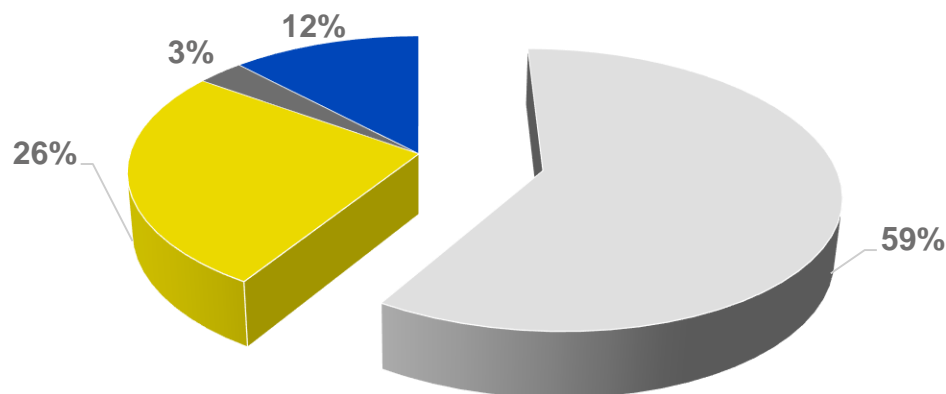
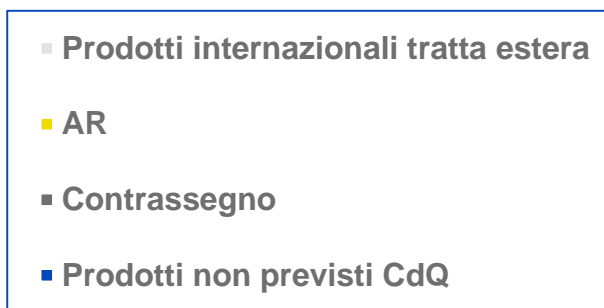


CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

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 le domande per 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 cui solitamente i clienti rinunciano a proseguire in Conciliazione.

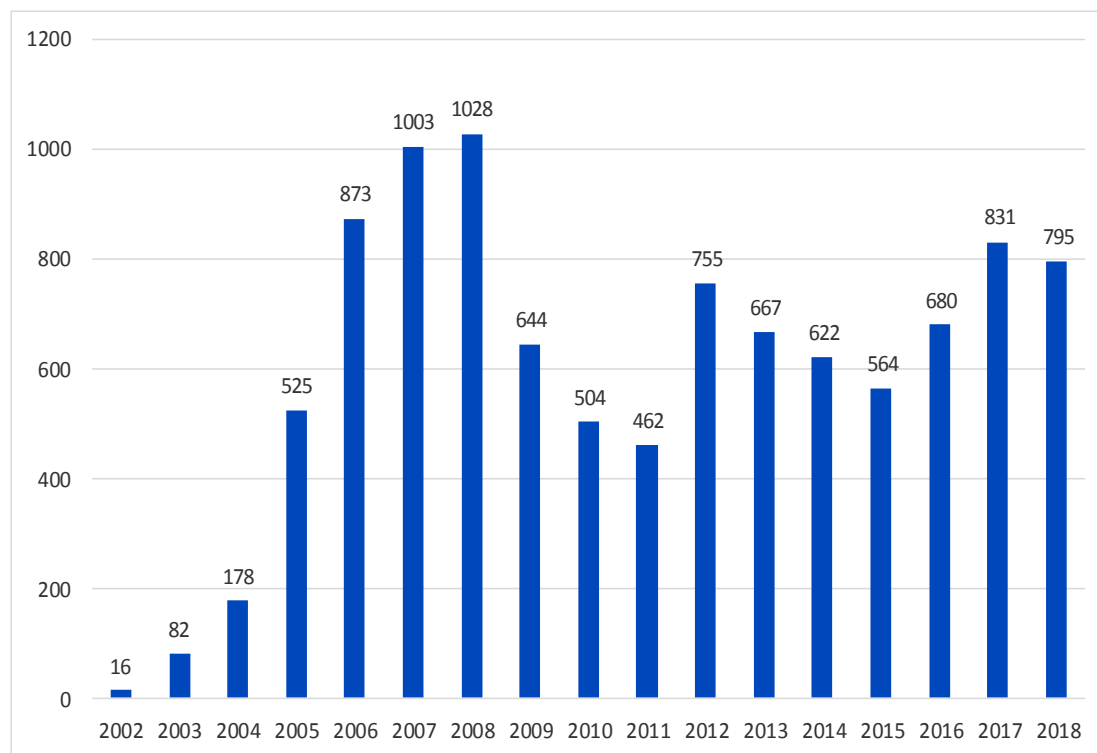
Nel 2018 sono state ritenute annullate n. 92 domande. I disservizi sono stati relativi al ritardo oppure alla mancata consegna della corrispondenza.

CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

ANDAMENTO DOMANDE DISCUSSE

In base all'andamento dei casi discussi nel 2018 si registra una lieve diminuzione, sono stati 795 a fronte degli 831 dell'anno precedente, circa il 5% in meno.

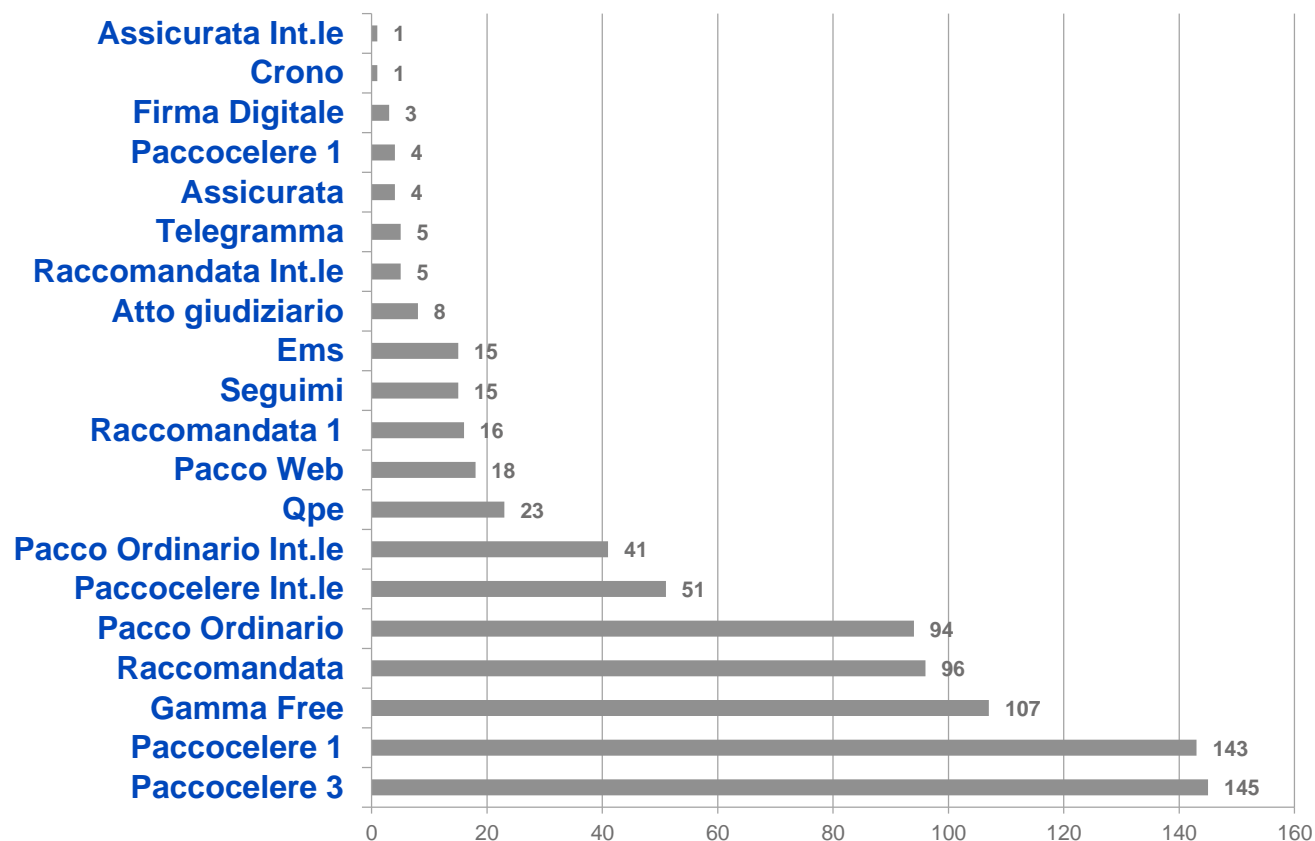
Anno di discussione	Numero
2002	16
2003	82
2004	178
2005	525
2006	873
2007	1003
2008	1028
2009	644
2010	504
2011	462
2012	755
2013	667
2014	622
2015	564
2016	680
2017	831
2018	795
Totale	10229



CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

DOMANDE DISCUSSE PER PRODOTTO

I prodotti più discussi in conciliazione sono stati il Paccocelere 3 e il Paccocelere 1 (18%) , seguiti dal Gamma Free (13%) dalla Raccomandata (12%), Pacco Ordinario (12%) e Paccocelere Int.le (6%).

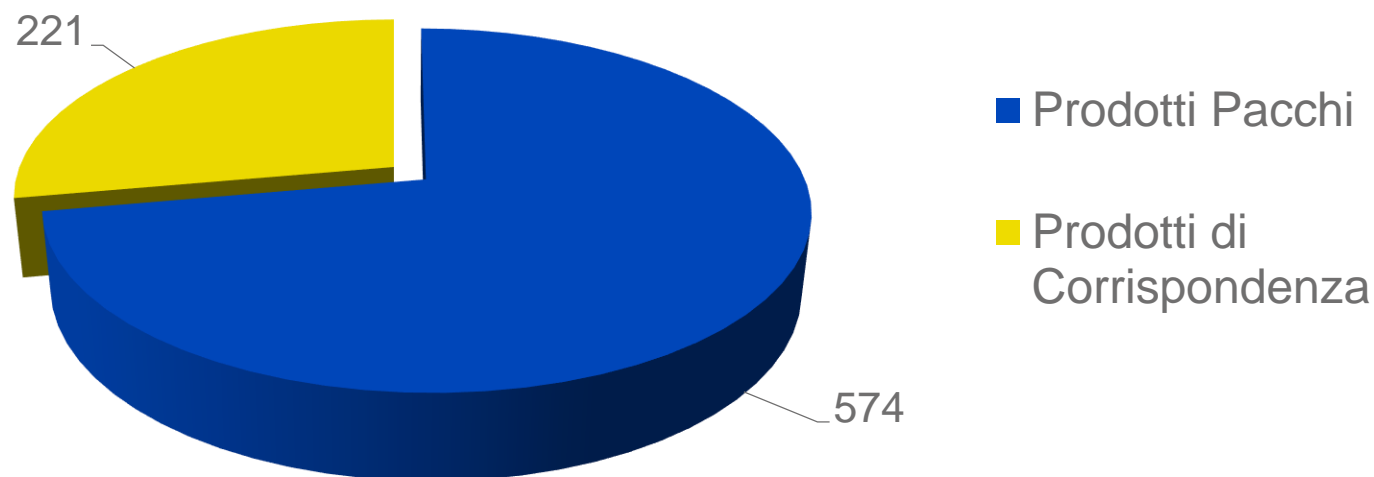


CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

DOMANDE DISCUSSE PER PRODOTTO

Dal confronto dei prodotti oggetto di discussione nel 2018, i pacchi hanno registrato nuovamente la percentuale più alta con il 72%, i prodotti di corrispondenza il 28%.

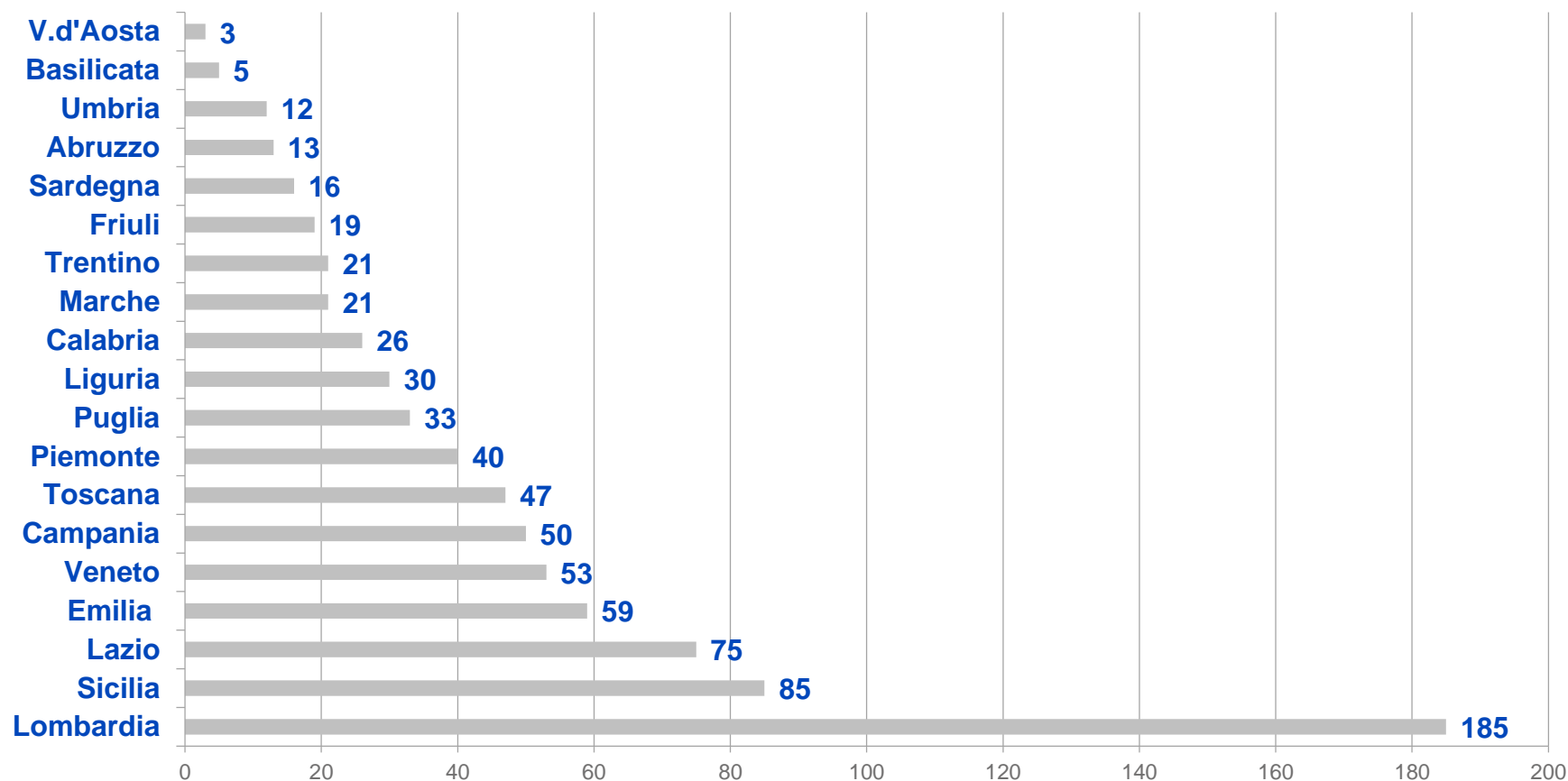
2018	N.	2017	N.	% di variazione 2017
Prodotti dei Pacchi	574	Prodotti dei Pacchi	604	- 5
Prodotti di Corrispondenza	221	Prodotti di Corrispondenza	227	- 3
	795		831	



CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

DISCUSSE 2018 SUDDIVISIONE REGIONALE

Relativamente alla rilevazione per regione delle domande discusse, anche per il 2018, il dato più rilevante si registra in Lombardia con il 23% di casi, seguita da Sicilia 11% e Lazio 9%. Nel 2017 il maggior numero di domande è stato discusso in Lombardia, Lazio e Sicilia.

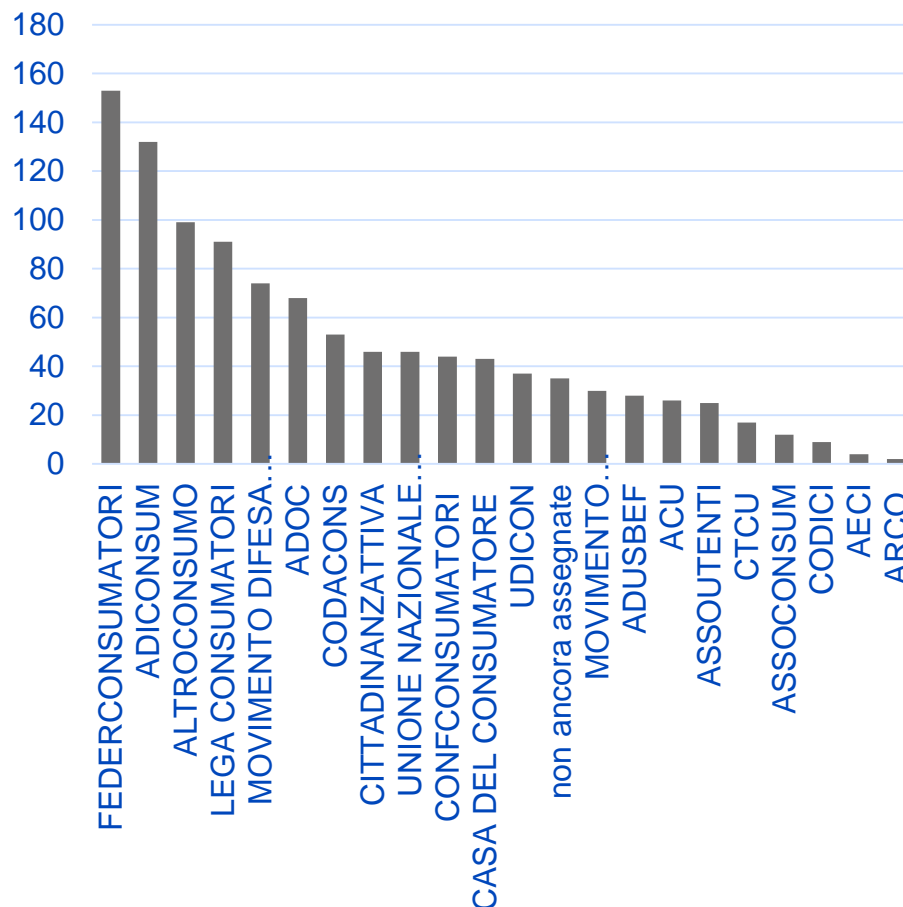


CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

PERVENUTE 2018 PER ASSOCIAZIONI

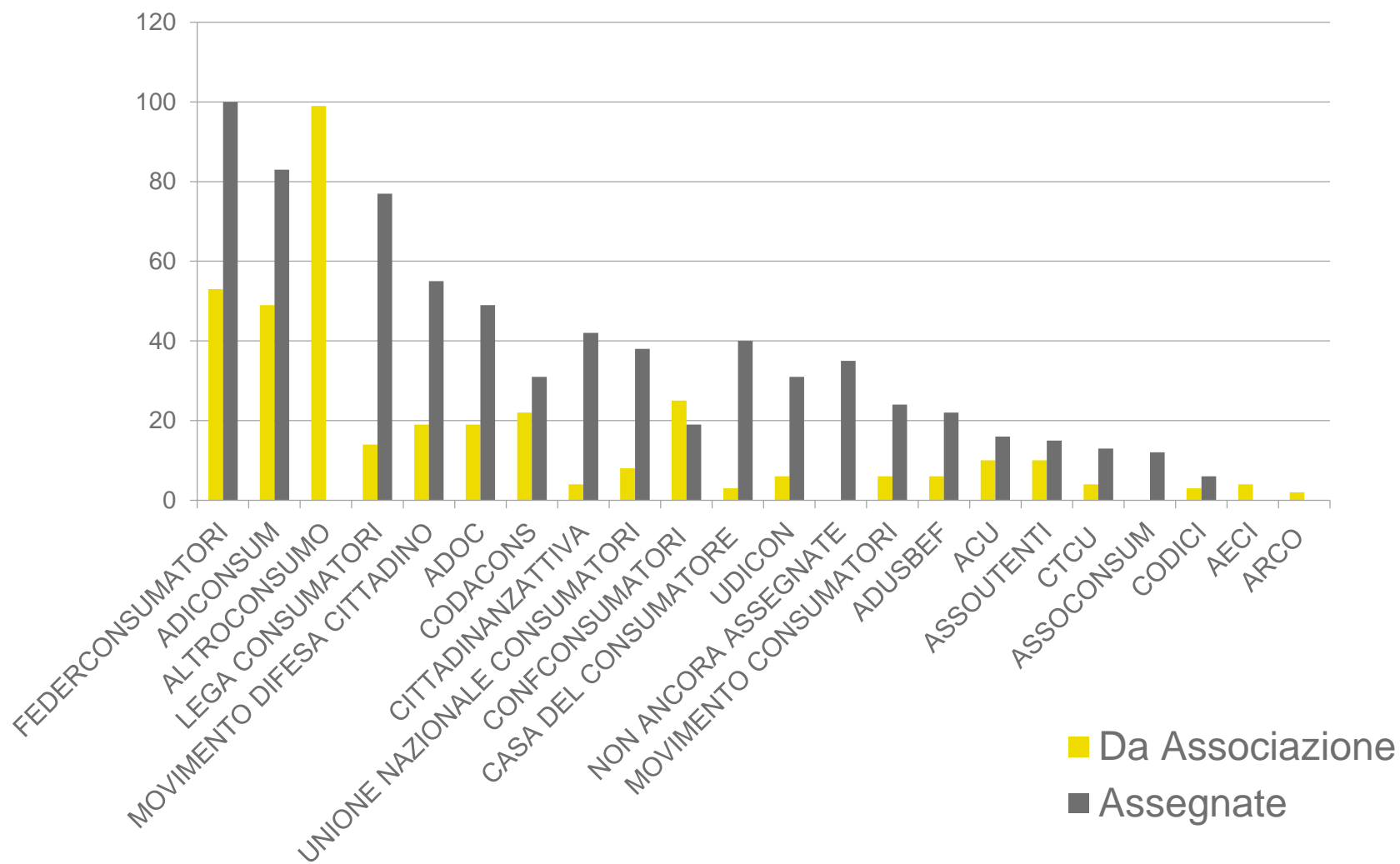
Analizzando il dato delle conciliazioni pervenute nel 2018 per associazione, quella con il numero più alto dei casi è risultata Federconsumatori con 153 (14%), seguita da Adiconsum 132 (12%) e Altroconsumo 99 (9%).

	Associazione	Assegnate	Totale
FEDERCONSUMATORI	53	100	153
ADICONSUM	49	83	132
ALTROCONSUMO	99		99
LEGA CONSUMATORI	14	77	91
MOVIMENTO DIFESA CITTADINO	19	55	74
ADOC	19	49	68
CODACONS	22	31	53
CITTADINANZATTIVA	4	42	46
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	8	38	46
CONFCONSUMATORI	25	19	44
CASA DEL CONSUMATORE	3	40	43
UDICON	6	31	37
non ancora assegnate		35	35
MOVIMENTO CONSUMATORI	6	24	30
ADUSBEF	6	22	28
ACU	10	16	26
ASSOUTENTI	10	15	25
CTCU	4	13	17
ASSOCONSUM		12	12
CODICI	3	6	9
AECI	4		4
ARCO	2		2
totale	366	708	1074



CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

DISCUSSE 2018 - DA ASSOCIAZIONI E ASSEGNATE

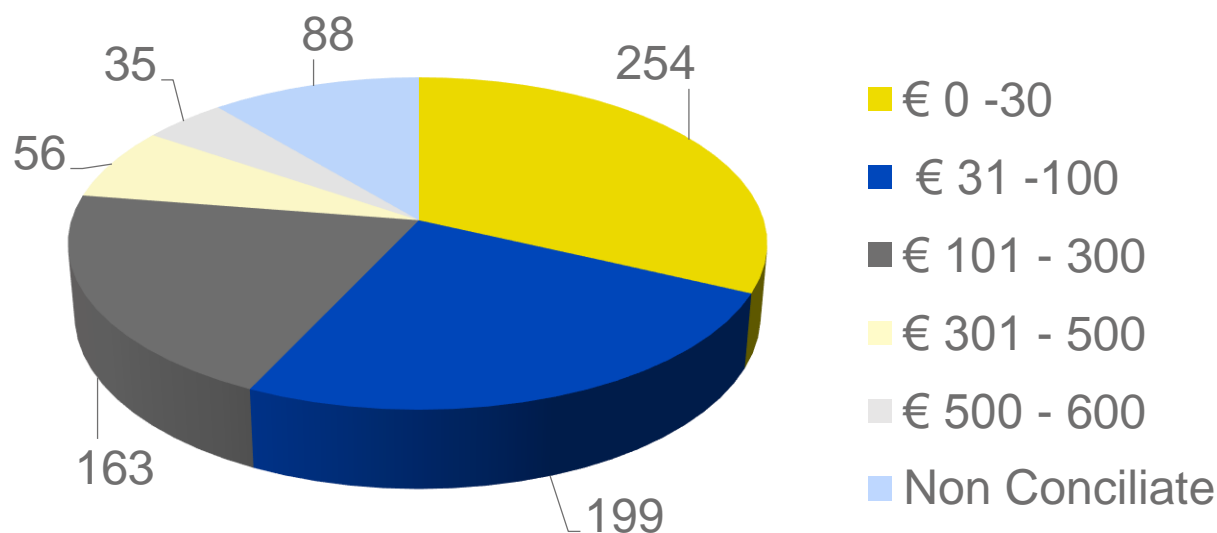


CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

DISCUSSE 2018 PER IMPORTI RICONOSCIUTI

Relativamente agli importi riconosciuti, per il primo scaglione (0-30) risulta il dato più rilevante con 254 casi (32%), seguito dal secondo scaglione (31-100) con 199 (25%).

Considerando che il tetto massimo di competenza è di 600 euro, dall'analisi di questi dati emerge che, escludendo i casi di mancati accordi (11%), l'87% dei casi discussi con un numero di 616 conciliazioni, hanno trovato una soddisfazione entro i primi tre scaglioni con l'importo massimo riconosciuto di 300 euro; negli altri due scaglioni abbiamo rispettivamente l'8% entro i 500 euro e il 5% entro i 600 euro.



Posteitaliane

