

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

PRODOTTI POSTALI RETAIL

RELAZIONE DATI 2019

CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2019

ANALISI PRELIMINARE

Dal 2002, anno di avvio della procedura, al 31 dicembre 2019, sono pervenute circa 16146 domande di Conciliazione relative ai prodotti postali. Nell'anno in esame sono state presentate 880 domande, sebbene il numero rimanga considerevole, si registra una diminuzione nei confronti del 2018 del (-18%.)

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 siamo andati di nuovo in flessione con il numero di 880 domande.

In base alla provenienza delle domande presso le 9 Segreterie delle Commissioni Territoriali il 60% è stato assegnato con il criterio turnario, mentre il 40% ha riguardato quelle in cui i clienti hanno scelto una delle Associazioni dei consumatori aderenti all'accordo.

Le domande discusse sono state n. 666 , anch'esse con una lieve diminuzione del (-17%circa) rispetto al medesimo dato del 2018. Al calo ha contribuito un miglioramento nella fase reclamo dei prodotti postali Retail che sono quelli oggetto di questa procedura.

In base all'esito della discussione, nell' 86% dei casi è stato raggiunto un accordo fra le parti; solo il 14 % si è risolto con una mancata conciliazione, rispetto al 2018 abbiamo avuto un aumento dei mancati accordi del circa 5%

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 666 domande, di cui il 63% è stato assegnato con il criterio turnario e il 37% proveniente dalle Associazioni dei consumatori.

Il dato 2019 relativo alle domande in attesa (185) evidenzia rispetto al 2018 (124), un aumento del 49%. spiegato dal fatto che le 9 Commissioni Territoriali hanno ricevuto il numero più alto delle domande nei mesi di novembre e dicembre, generando di conseguenza una percentuale più alta nei confronti dello scorso anno delle domande in attesa.

Il tempo medio di risoluzione delle pratiche è stato di gg 93 giorni con un incremento sul tempo medio di circa il (+74%).

A livello territoriale la Regione Lombardia (163) è la prima tra le 20 regioni italiane per il numero di conciliazioni discusse, a seguire Sicilia (70), Lazio (52), Toscana (48).

Il totale degli importi conciliati nel 2019 ammonta a 68425,92 mila euro circa. Una diminuzione del (-27% circa) rispetto all'anno precedente (95460,40).

Escludendo il numero dei mancati accordi (96), il 76% ha riguardato importi fino a € 300, solo il 9% ha riguardato importi di 500 e 600 euro.

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 72% contro il 28%). Il prodotto più richiesto è stato il Paccordinaio (n.93) casi seguito dal Paccocelere 1 (n. 90) e la raccomandata con (n.84).

L'associazione che nel 2019 ha discusso più casi è stata la Federconsumatori (109) seguita da Altroconsumo (84), Adiconsum (57) e Adoc (50).

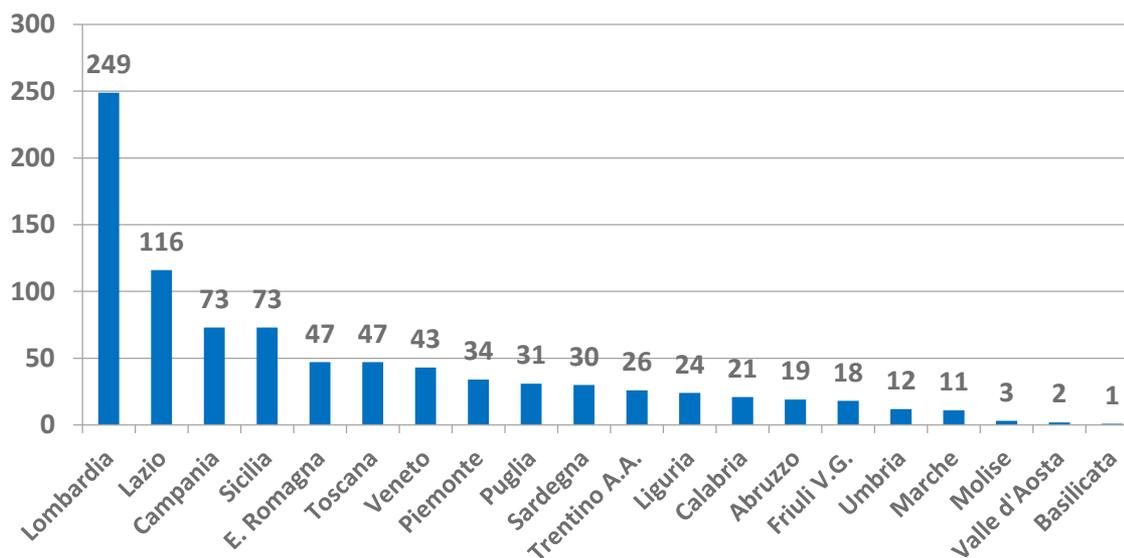
Infine come previsto da Regolamento nei casi di mancato accordo il consumatore ha 90 gg per presentare ricorso ad Agcom, nel 2019 dei 96 casi di mancato accordo solo 17 hanno registrato un ricorso all'Agcom con il circa 18%.

CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2019

DOMANDE PERVENUTE

Nel corso del 2019, le nove Commissioni hanno ricevuto 880 .La regione che ha ricevuto più domande è stata la Lombardia con il 28% seguita dal Lazio 13% Campania e Sicilia con l'8%.

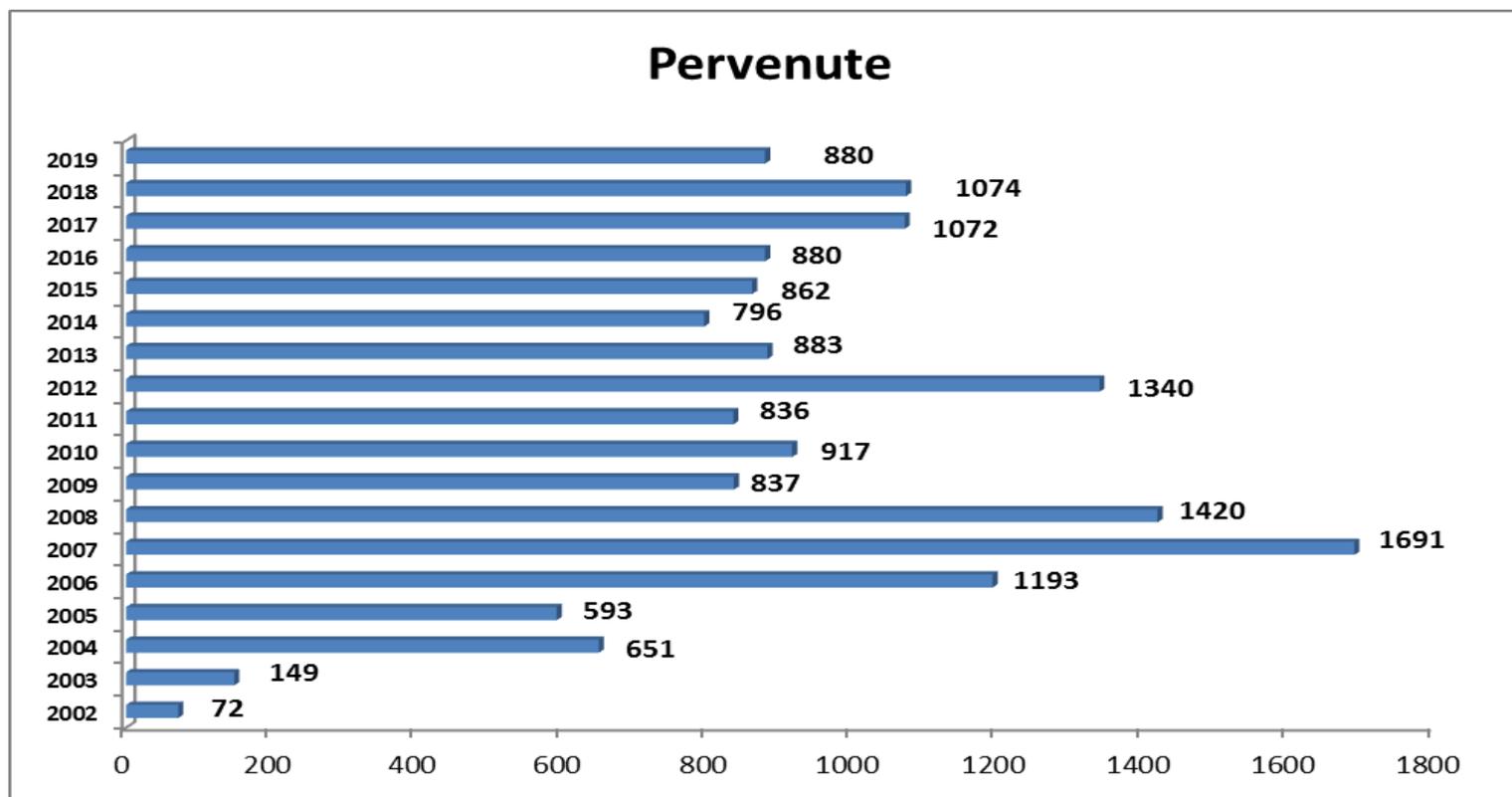
Regione	N.
Lombardia	249
Lazio	116
Campania	73
Sicilia	73
E. Romagna	47
Toscana	47
Veneto	43
Piemonte	34
Puglia	31
Sardegna	30
Trentino A.A.	26
Liguria	24
Calabria	21
Abruzzo	19
Friuli V.G.	18
Umbria	12
Marche	11
Molise	3
Valle d'Aosta	2
Basilicata	1
Totale	880



CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2019

ANDAMENTO DOMANDE PERVENUTE/PROCEDIBILITÀ

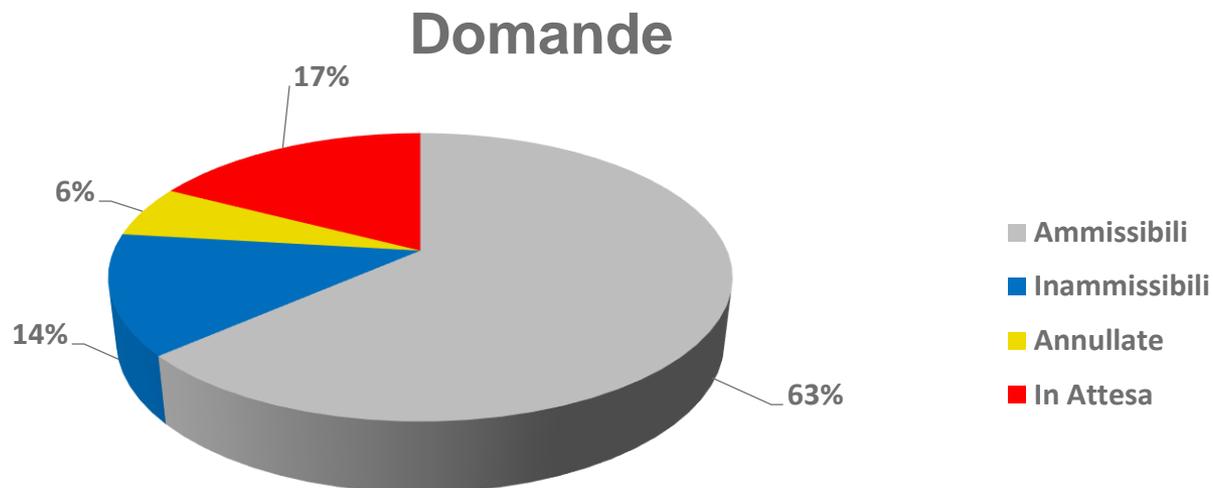
In base all'andamento delle pervenute nell'anno 2019 (880) abbiamo registrando una flessione (-18%), lo scorso anno erano state (1074).



CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

PROCEDIBILITÀ DOMANDE

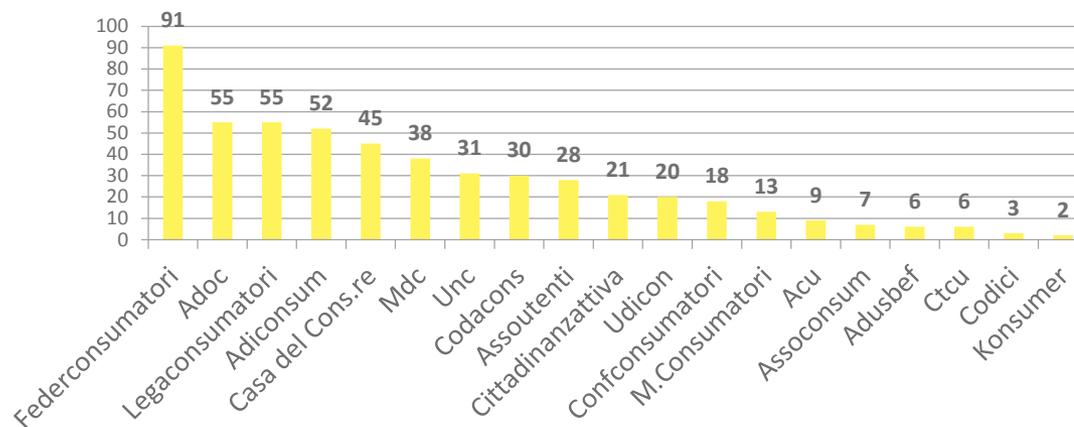
- Valutando la procedibilità delle domande prendendo a esame anche alcune che rimanevano in attesa dello scorso anno abbiamo ritenuto:
- Ammissibili – 679
- Inammissibili – 144
- Annullate – 62
- In Attesa - 185



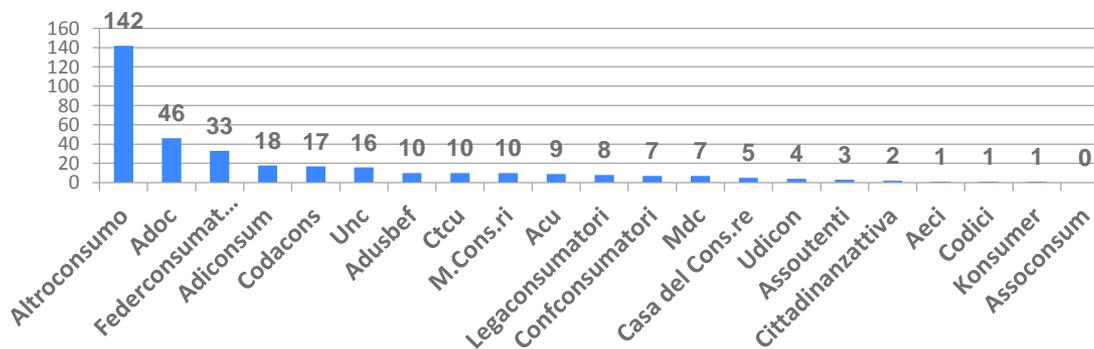
CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

DOMANDE PERVENUTE ASSEGNATE/ASSOCIAZIONE

Le domande assegnate con il criterio turnario sono state il 60% con il numero di n. 530. Federconsumatori l'associazione che ne avute assegnate di più con la percentuale del 17%, seguita da Adoc Legaconsumatori e Adiconsum con la percentuale del 10%.



Le domande pervenute dalle Associazioni sono state il 40% con il numero di 350. Altroconsumo l'associazione che ne ha presentate di più con la percentuale del 41% seguita da Adoc 13% Federconsumatori 9% e Adiconsum 5%.



CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI

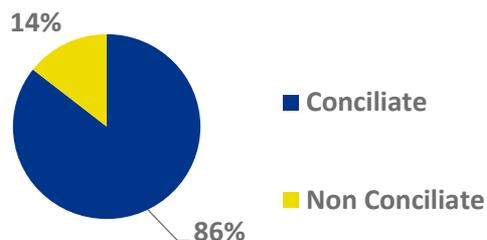
DOMANDE DISCUSSE

Delle 666 domande discusse l'86% conciliate e il 14% hanno avuto una mancata conciliazione.

Nei confronti del 2018 abbiamo avuto un aumento dei mancati accordi con il 5% in più.

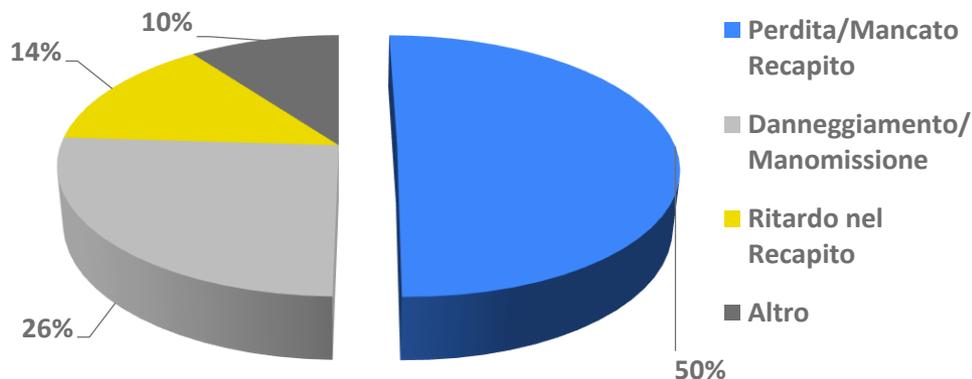
Il tempo medio della risoluzione delle discusse ha registrato un incremento del +74% con 93gg contro i 54gg dello scorso anno.

Discusse	N.
Conciliate	570
Non conciliate	96
Totale	666



In base al disservizio le percentuali più alte hanno riguardato la Perdita/Mancato Recapito con il 50%, mentre il 26% il Danneggiamento/Manomissione.

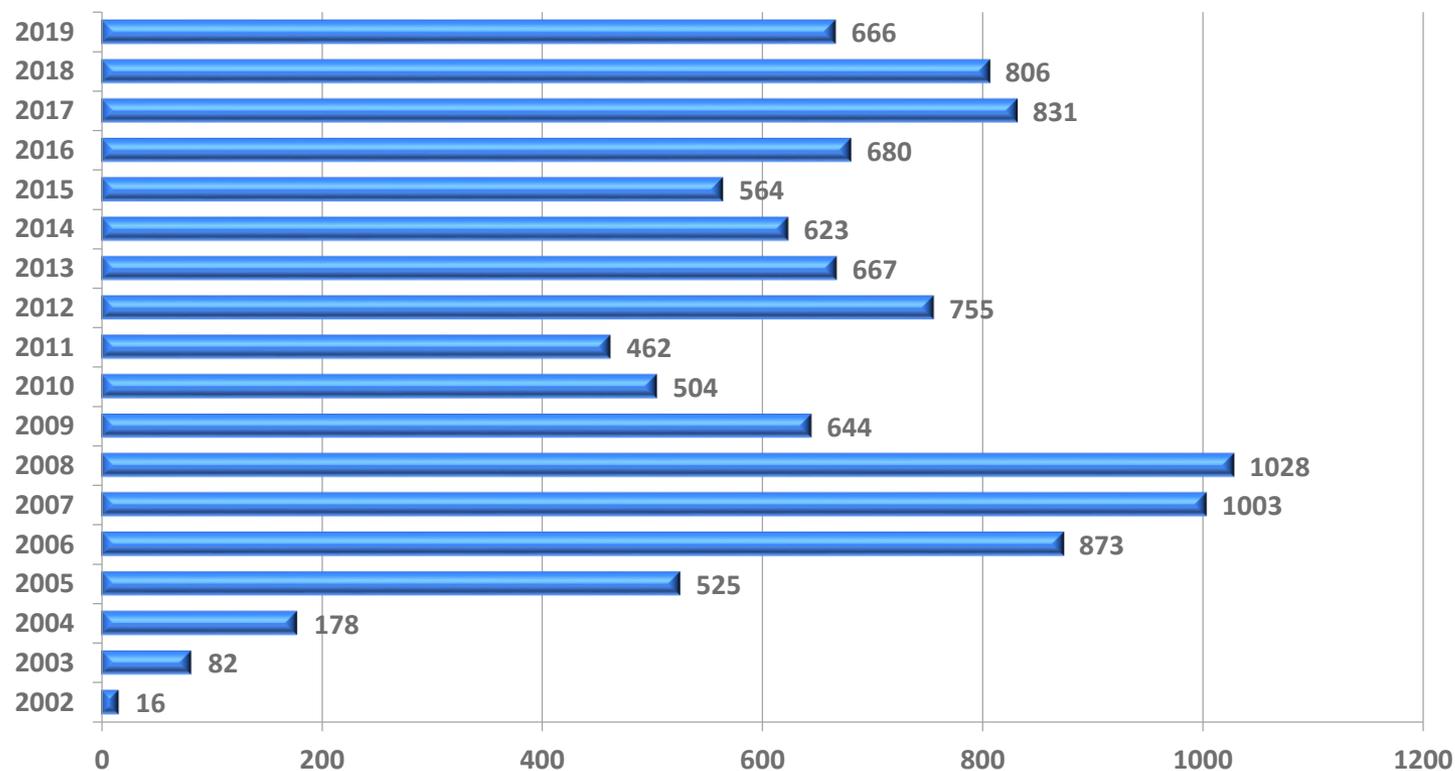
Disservizio	N
Perdita/Mancato Recapito	335
Danneggiamento /Manomissione	171
Ritardo nel Recapito	93
Altro	67
Totale	666



CONCILIAZIONE PRODOTTI RETAIL

ANDAMENTO DOMANDE DISCUSSE

In base all'andamento dei casi discussi nel 2019 si registra una lieve diminuzione, sono stati 666 a fronte degli 806 dello scorso anno, circa il -21 % rispetto allo scorso anno.



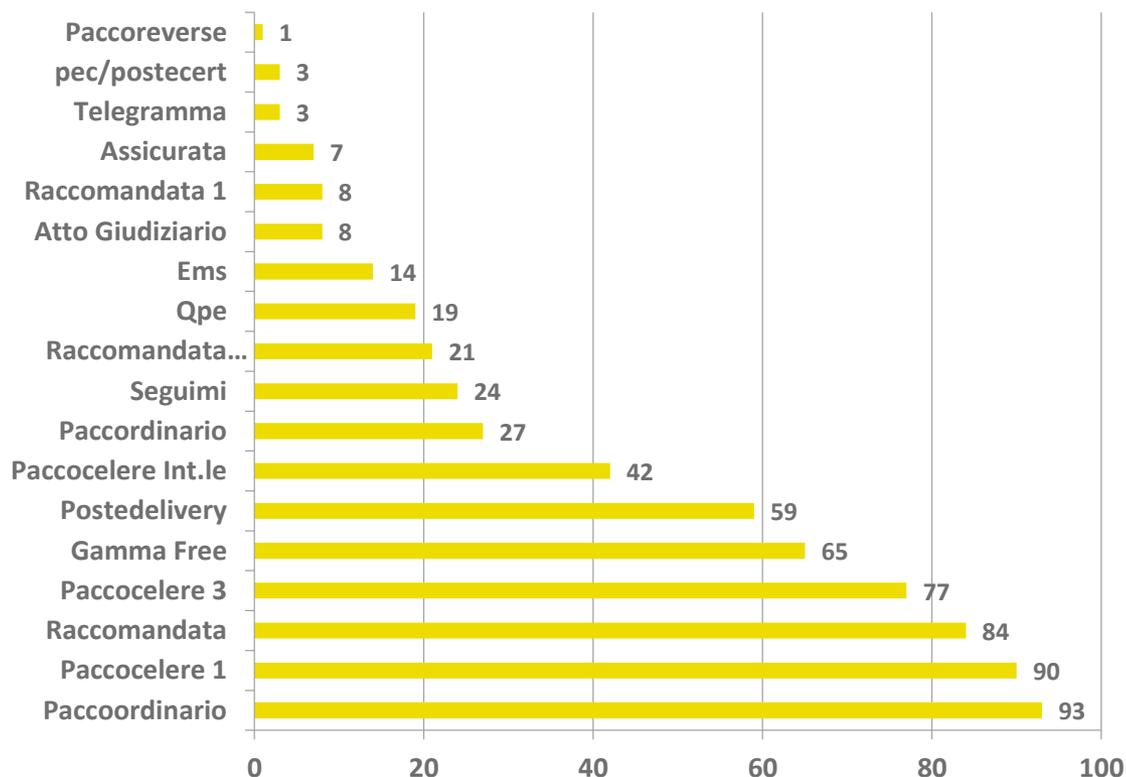
CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

TIPOLOGIA PRODOTTI

I prodotti più discussi in conciliazione sono stati, il Paccordinaio e Paccocelere 1 con la percentuale del 14% seguiti dalla Raccomandata con il 13% e il Paccocelere 3 con il 12%.

Nei confronti dello scorso anno il Paccocelere 3 ha avuto una flessione del - 46%, il Paccocelere 1 del - 37% e la raccomandata -12%.

Prodotti	N
Pacco ordinario	93
Pacco celere 1	90
raccomandata	84
Paccocelere 3	77
Gamma Free	65
poste delivery	59
Paccocelere internazionale	42
Pacco ordinario Internazionale	27
seguimi	24
poste delivery internazionale	21
raccomandata internazionale	21
Qpe	19
Ems	14
Atto giudiziario	8
Raccomandata 1	8
Assicurata	7
telegramma	3
pec/postecert	3
Pacco reverse	1
Totale	666



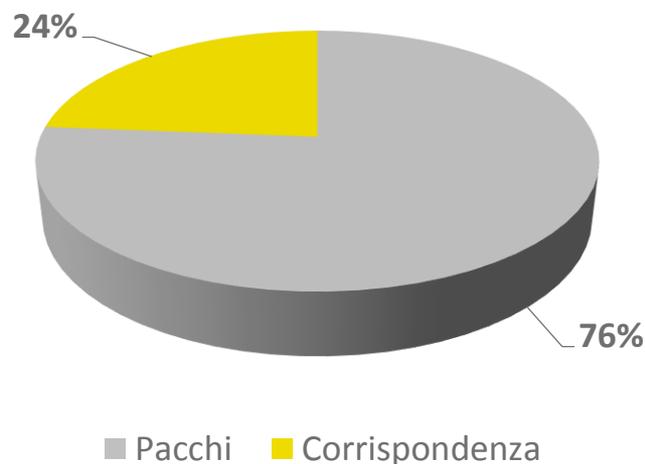
CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI

CONFRONTO TIPOLOGIA PRODOTTI

Rispetto alla tipologia di prodotti oggetto di discussione nel 2019 i pacchi hanno registrato la percentuale più alta con il 76%, i prodotti di corrispondenza il 24%.

Nei confronti del 2018 la flessione si è registrata soprattutto sui prodotti dei pacchi con il -64%, mentre i prodotti di corrispondenza un incremento del 3%.

2019	N.	2018	N.
Prodotti dei Pacchi	508	Prodotti dei Pacchi	653
Prodotti di Corrispondenza	158	Prodotti di Corrispondenza	153
totale	666	totale	806

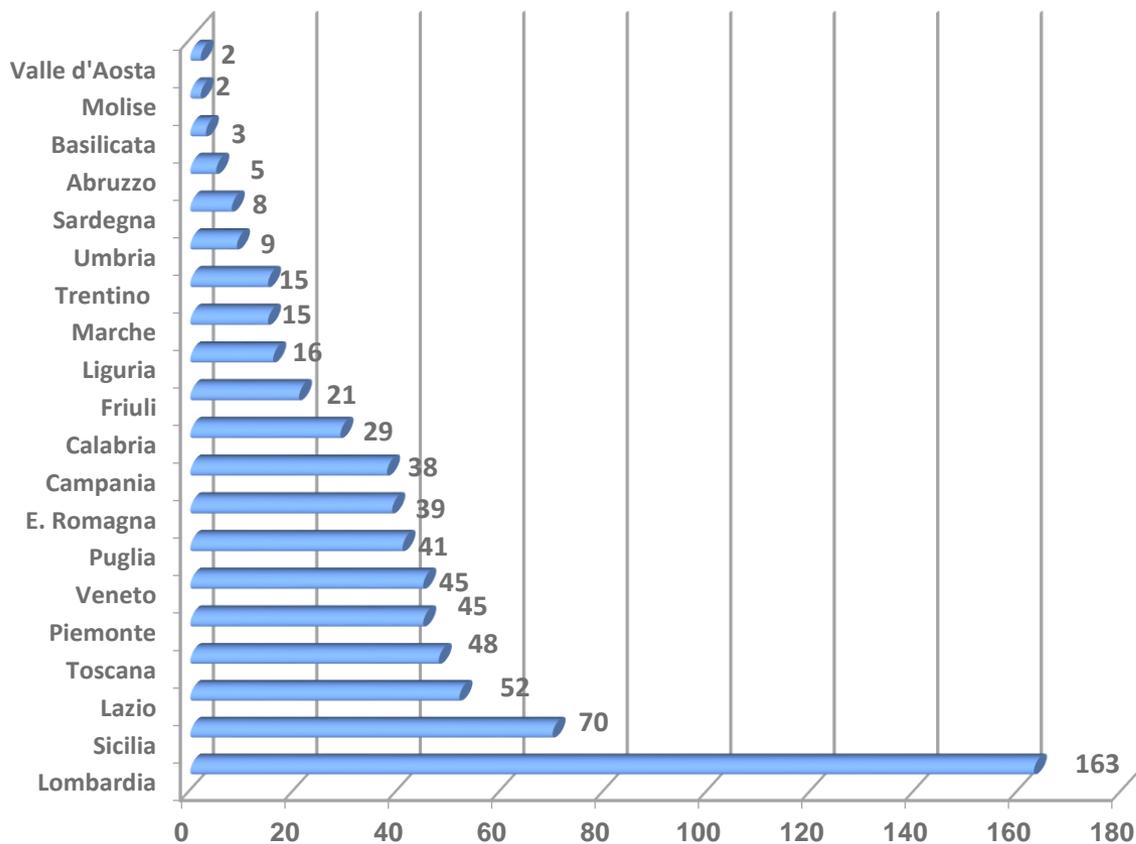


CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI

SUDDIVISIONE REGIONALE DISCUSSE

In base alla provenienza per regione delle domande discussione, anche per il 2019 la regione Lombardia registra il dato più interessante con il 24 % dei casi, seguita da Sicilia 11% e Lazio 8% e Toscana 7%. Nei confronti del 2018 la Lombardia ha subito una flessione del - 11%, La Sicilia -17%e il Lazio -30% .

Regioni	Domande
Lombardia	163
Sicilia	70
Lazio	52
Toscana	48
Piemonte	45
Veneto	45
Puglia	41
Emilia	39
Campania	38
Calabria	29
Friuli	21
Liguria	16
Marche	15
Trentino	15
Umbria	9
Sardegna	8
Abruzzo	5
Basilicata	3
Molise	2
V. d'Aosta	2
Totale	666

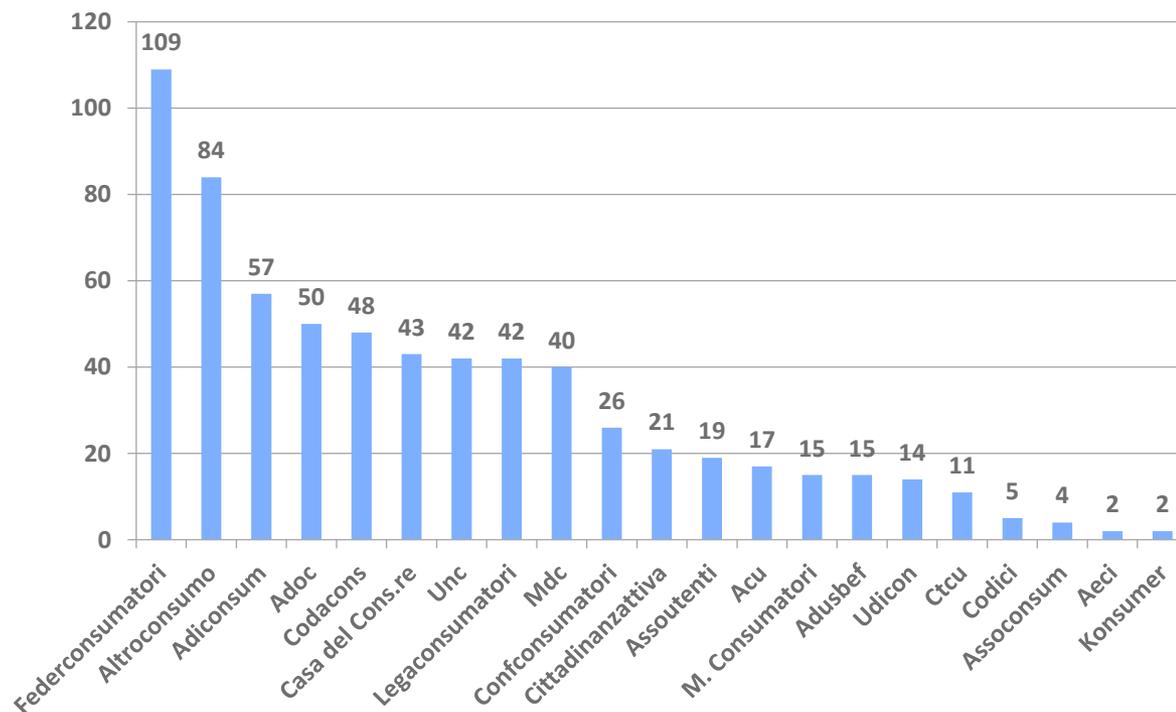


CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

DISCUSSE ASSOCIAZIONE

Federconsumatori l'associazione che ha discusso più casi con la percentuale del 16% seguita da Altroconsumo 13% Adiconsum 9% ed Adoc 8%. Lo scorso anno erano state Federconsumatori, Adiconsum, Altroconsumo, Legaconsumatori.

Associazioni	Conciliazioni
Federconsumatori	109
Altroconsumo	84
Adiconsum	57
Adoc	50
Codacons	48
Casa del Cons.re	43
Unc	42
Legaconsumatori	42
Mdc	40
Confconsumatori	26
Cittadinanzattiva	21
Assoutenti	19
Acu	17
M. Consumatori	15
Adusbef	15
Udicon	14
Ctcu	11
Codici	5
Assoconsum	4
Aeci	2
Konsumer	2
Totale	666

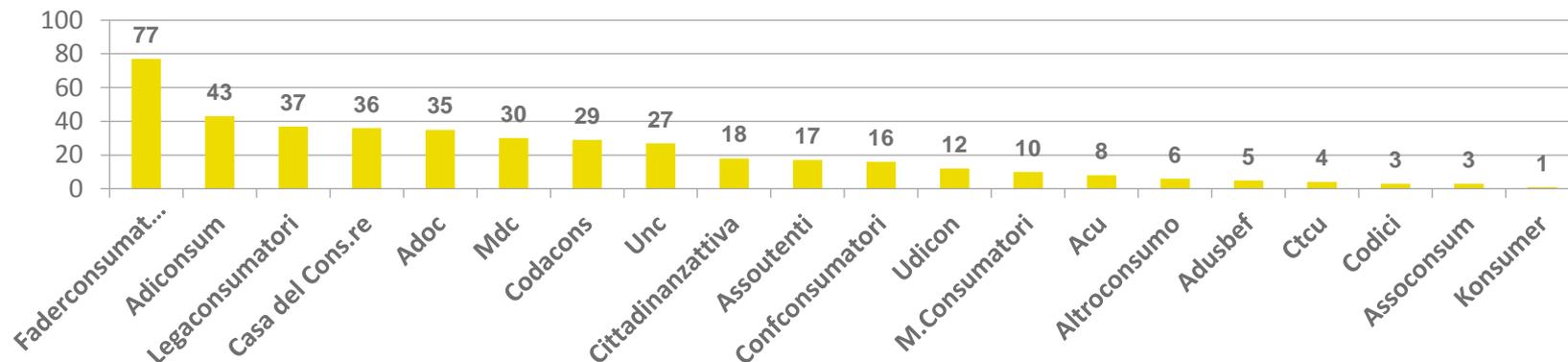


CONCILIAZIONE PRODOTTI RETAIL

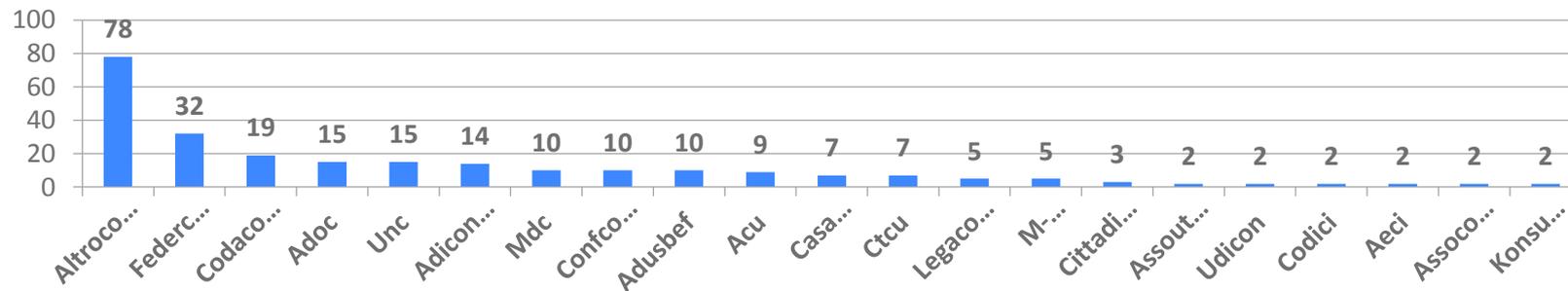
DISCUSSE ASSEGNATE/ASSOCIAZIONE

Dei 666 casi discussi il 63% ha rigaudardato i casi assegnato con il criterio turnario, mentre il 37% proveniente direttamente dalle Associazioni dei consumatori.

Del 63% delle Discusse/Assegnate l'associaizione che ha avuto la percentuale più alta è stata Federconsumatori 18%, seguita da Adiconsum 10% , Legaconsumatori 9% e Casa del Consumatore 9%.



Come per le pervenute anche per le discusse Altroconsumo è stata l'associazione che i consumatori hanno prescelto con la percentuale più alta 31% seguita da Federconsumatori 13% Codacons 8% e Adoc 6%.

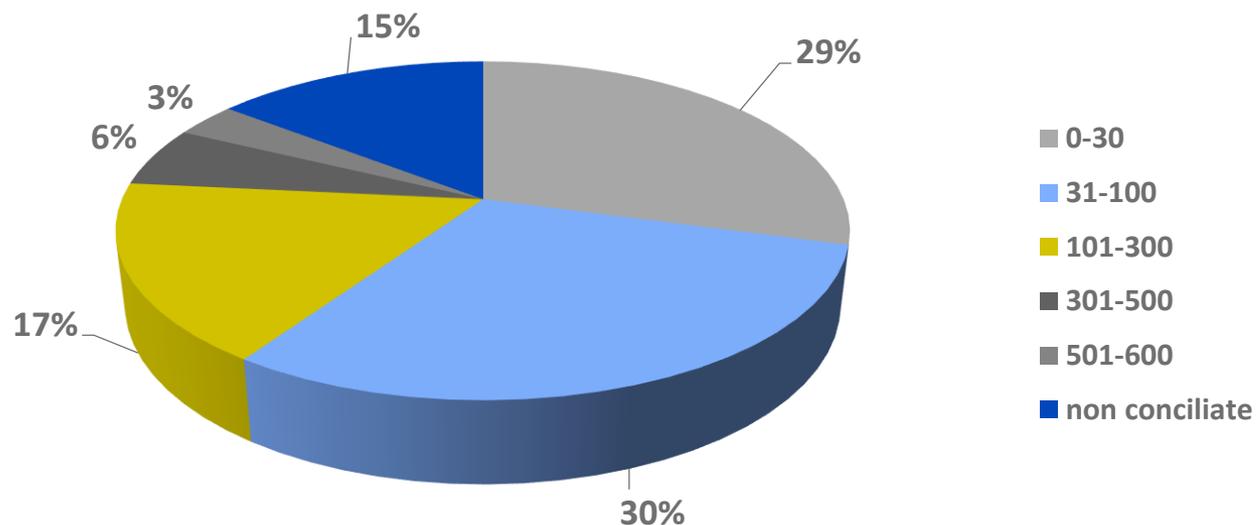


CONCILIAZIONE PRODOTTI RETAIL

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 29% e il terzo con la percentuale del 17%. Escludendo i casi di mancato accordo solo il 9% ha riguardato gli importi fino più alti (€500-€600).

Importi Conciliati	Numero domande
€ 0 -30	195
€ 31 -100	201
€ 101 - 300	114
€ 301 - 500	38
€ 500 - 600	22
Non Conciliate	96
Totale Importi	666



Come previsto dal Regolamento di Conciliazione il consumatore ha 90 giorni di tempo per presentare ricorso Agcom.

Nel 2019 dei 96 casi di mancato accordo solo 17 hanno registrato un ricorso all'Agcom con il circa 18%.



Di questi 17 Ricorsi Agcom ne sono stati risolti 9, di cui 8 sono ancora in attesa di determina da parte di Agcom.

Dei 9 casi risolti:

- 4 archiviati
- 1 -Agcom si è pronunciata facendo riprendere in esame precedente proposta di Poste Italiane
- 4 pienamente accolti



Posteitaliane

