

REPORT PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL

Relazione Dati 2024

CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2024

ANALISI PRELIMINARE

Dal 2002, anno di avvio della procedura, al 31 dicembre 2024, sono pervenute 21.971 domande di conciliazione.

Le domande pervenute nel 2024 sono state 1126 evidenziando un decremento del 3,9% rispetto al 2023 (1172)

Delle 1126 domande pervenute, l'86% è stato valutato ammissibile alla procedura (972), il 2% improcedibile (22) mentre il 5% è stato annullato (58).

Restano in verifica 74 domande pari al 7%, si tratta di casi ancora in verifica presso il settore Gestione Reclami.

Sono state assegnate secondo un criterio turnario 803 domande, mentre per le altre 313 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2024

ANALISI PRELIMINARE

La Regione che ha presentato il maggior numero di domande è la Lombardia (300) seguita dal Lazio (162), dal Veneto (91) e dal Piemonte (77).

Le domande discusse nel 2024 sono state 959 (806 del 2024, 150 del 2023 e 3 del 2022).

Di queste l'87% (832) ha trovato un accordo fra le parti, mentre il 13% (127) si è concluso con un mancato accordo per mancanza di elementi idonei alla chiusura della conciliazione o perché i clienti non hanno accettato la proposta formulata dalla Commissione.

Il tempo medio di risoluzione delle controversie è stato di circa 57 giorni.

CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2024

ANALISI PRELIMINARE

Le Associazioni che hanno discusso il maggior numero di domande sono state Adiconsum (130) seguita da Altroconsumo (111) e Federconsumatori (94).

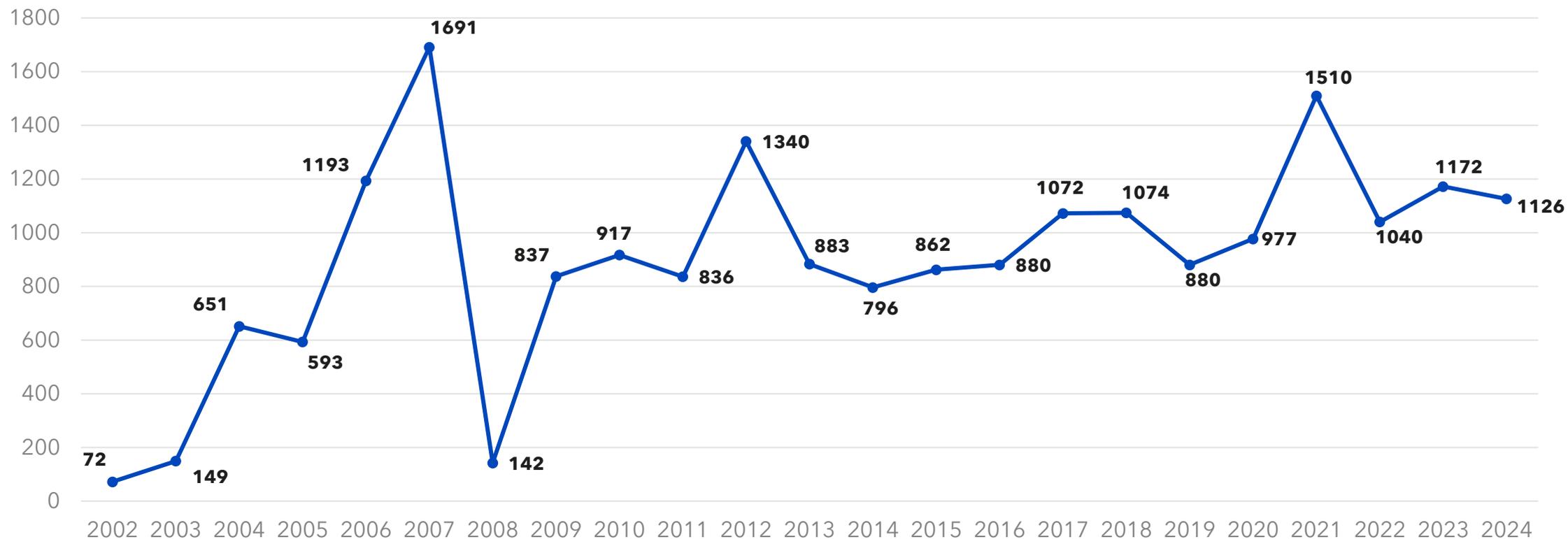
Delle 959 domande discusse il 73% ha riguardato il mondo pacchi con prevalenza del prodotto Poste Delivery, il rimanente 23% la corrispondenza con la Raccomandata.

Infine, con riferimento all'analisi della quantificazione economica degli importi riconosciuti, il rimborso per l'anno in esame è stato di oltre €98.000,00.

CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2024

ANDAMENTO DOMANDE PERVENUTE

Le domande pervenute nel 2024 sono state 1126 evidenziando un decremento del 3,9% rispetto al 2023 (1172).

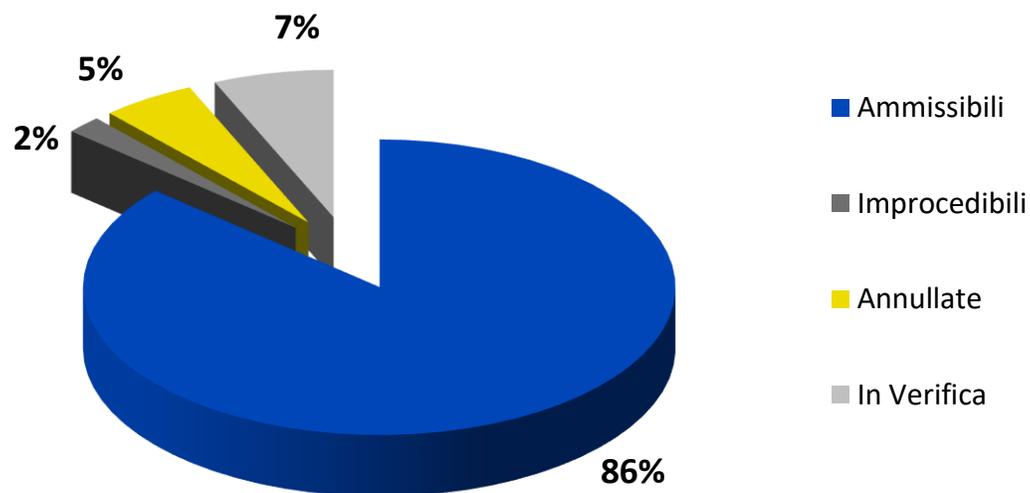


CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2024

VALUTAZIONE PROCEDIBILITA'

Delle 1126 domande pervenute, l'86% è stato valutato ammissibile alla procedura (972), il 2% improcedibile (22) mentre il 5% è stato annullato (58).

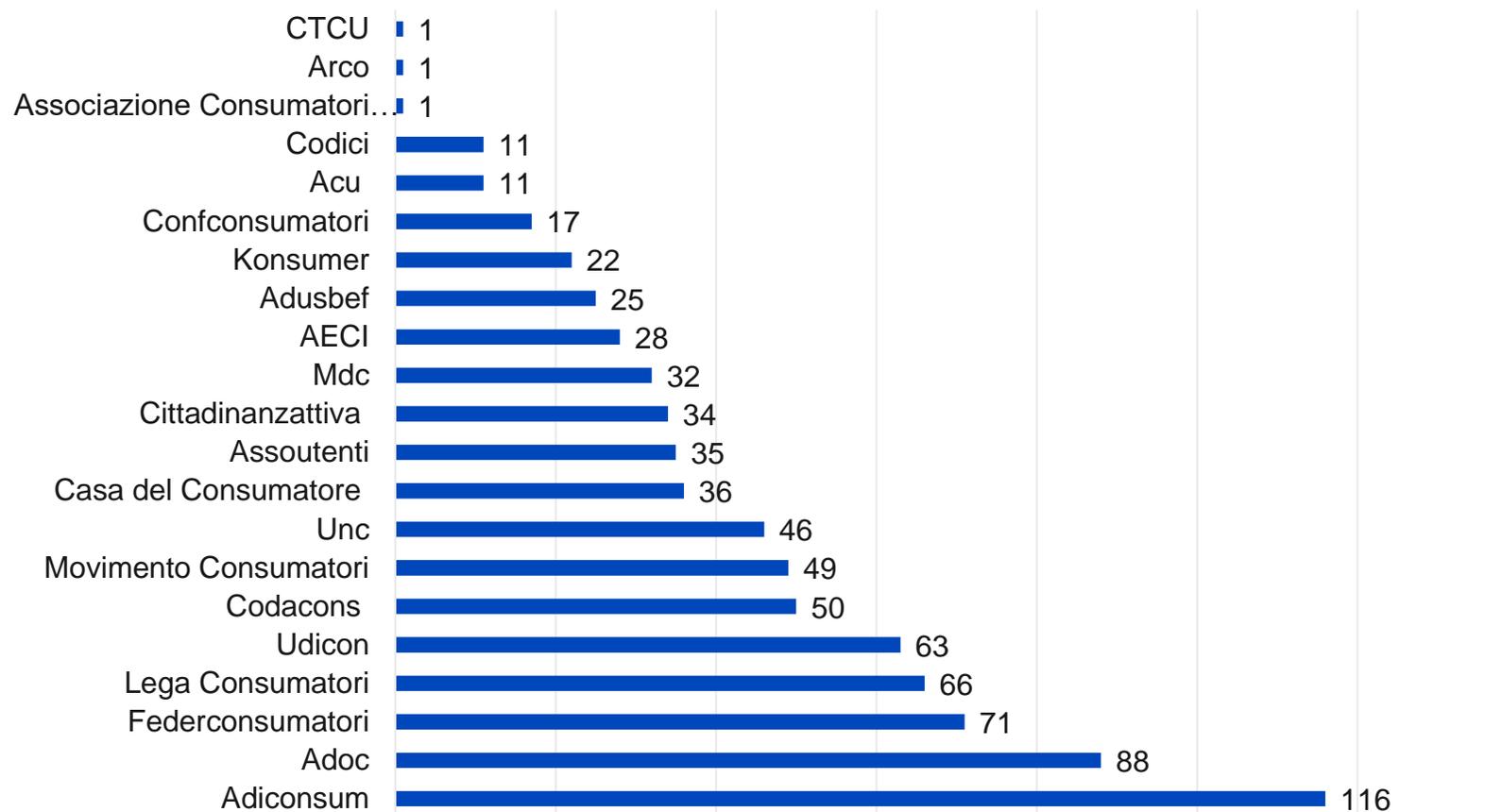
Restano in verifica 74 domande pari al 7%, si tratta di casi ancora in verifica presso il settore Gestione Reclami.



CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2024

DOMANDE PERVENUTE ASSEGNATE

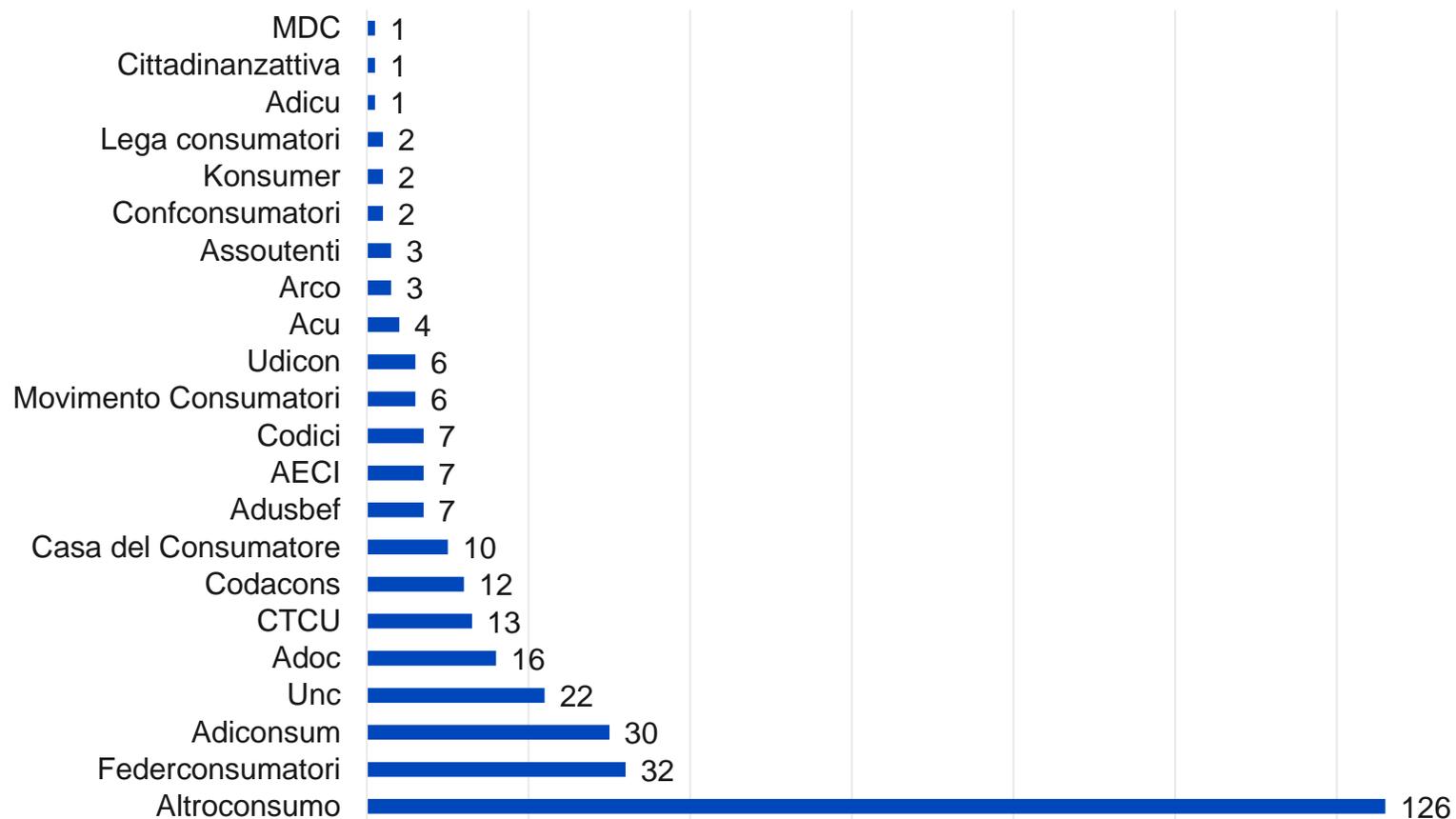
Sono state assegnate secondo un criterio turnario 803 domande.



CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2024

DOMANDE PERVENUTE DA ASSOCIAZIONE

Per 313 domande l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.

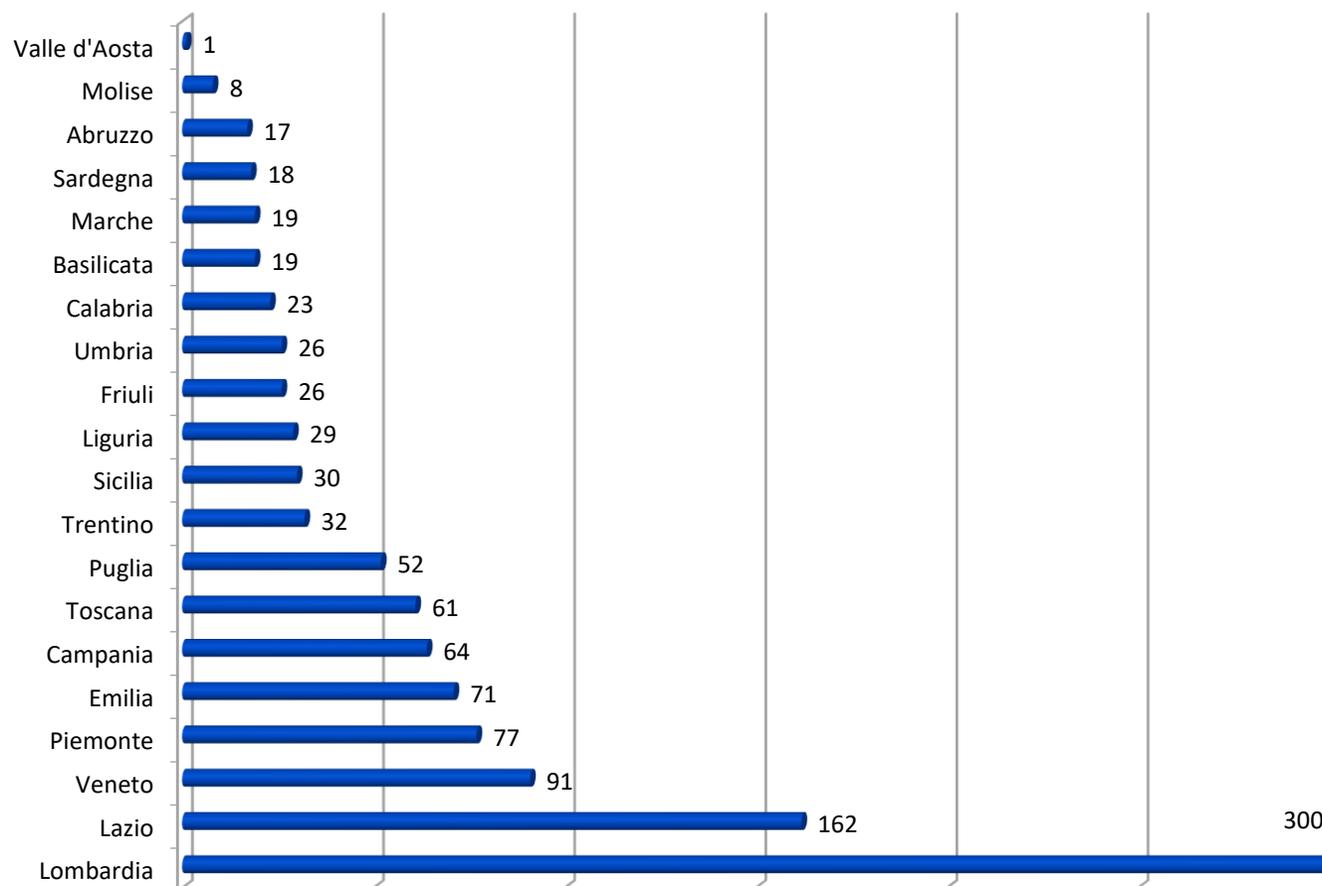


CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2024

DOMANDE SUDDIVISE PER REGIONE

La Regione che ha presentato il maggior numero di domande è la Lombardia (300) seguita dal Lazio (162), dal Veneto (91) e dal Piemonte (77).

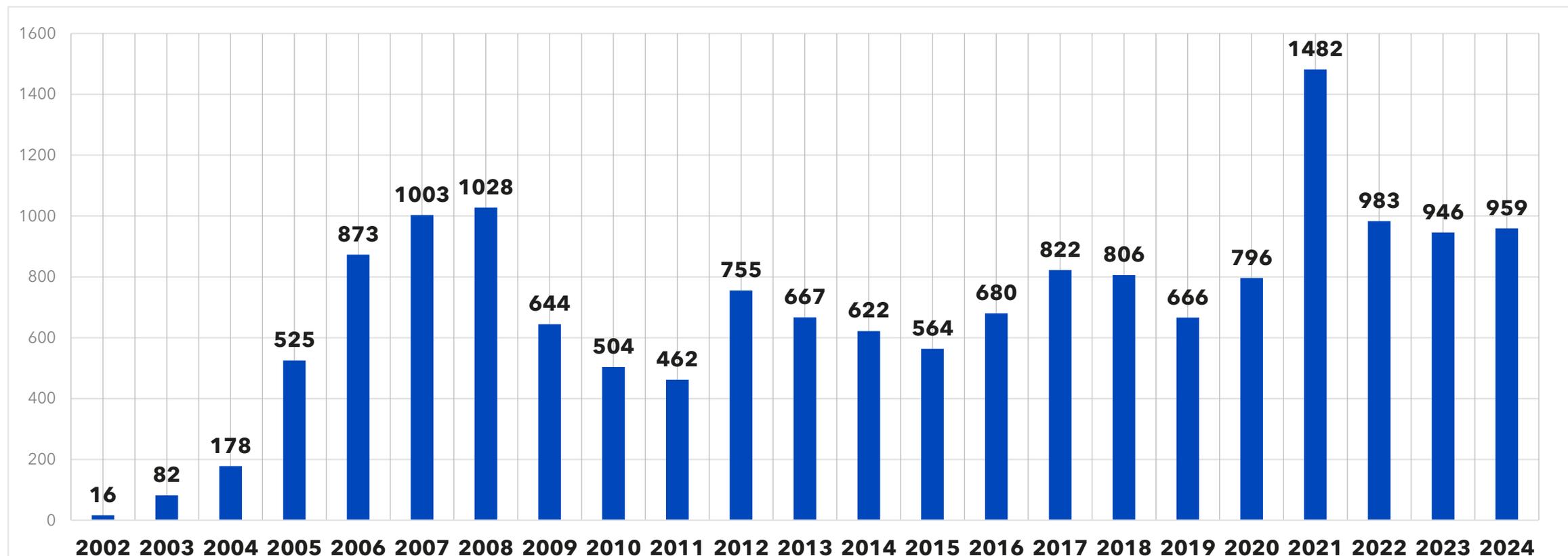
Regione	Domande
Lombardia	300
Lazio	162
Veneto	91
Piemonte	77
Emilia	71
Campania	64
Toscana	61
Puglia	52
Trentino	32
Sicilia	30
Liguria	29
Friuli	26
Umbria	26
Calabria	23
Basilicata	19
Marche	19
Sardegna	18
Abruzzo	17
Molise	8
Valle d'Aosta	1
Totale	1126



CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL 2024

ANDAMENTO DOMANDE DISCUSSE

Le domande discusse nel 2024 sono state 959 rispetto alle 946 dell'anno 2023.



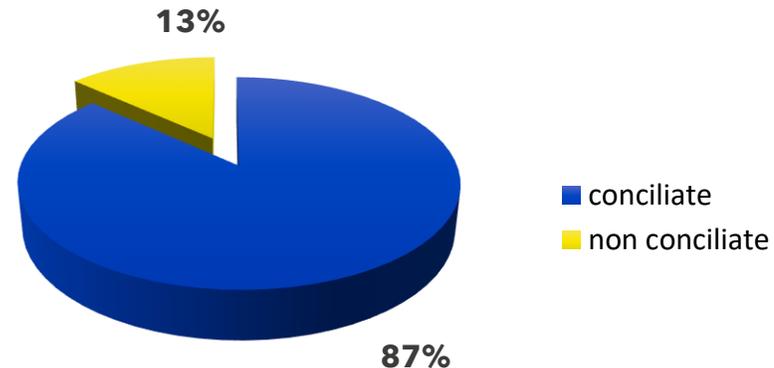
CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2024

DOMANDE DISCUSSE

Dall'inizio della procedura sono state discusse 16.047 domande.

Le domande discusse nel 2024 sono state 959 (806 del 2024, 150 del 2023 e 3 del 2022).

Di queste l'87% (832) ha trovato un accordo fra le parti, mentre il 13% (127) si è concluso con un mancato accordo per mancanza di elementi idonei alla chiusura della conciliazione o perché i clienti non hanno accettato la proposta formulata dalla Commissione.

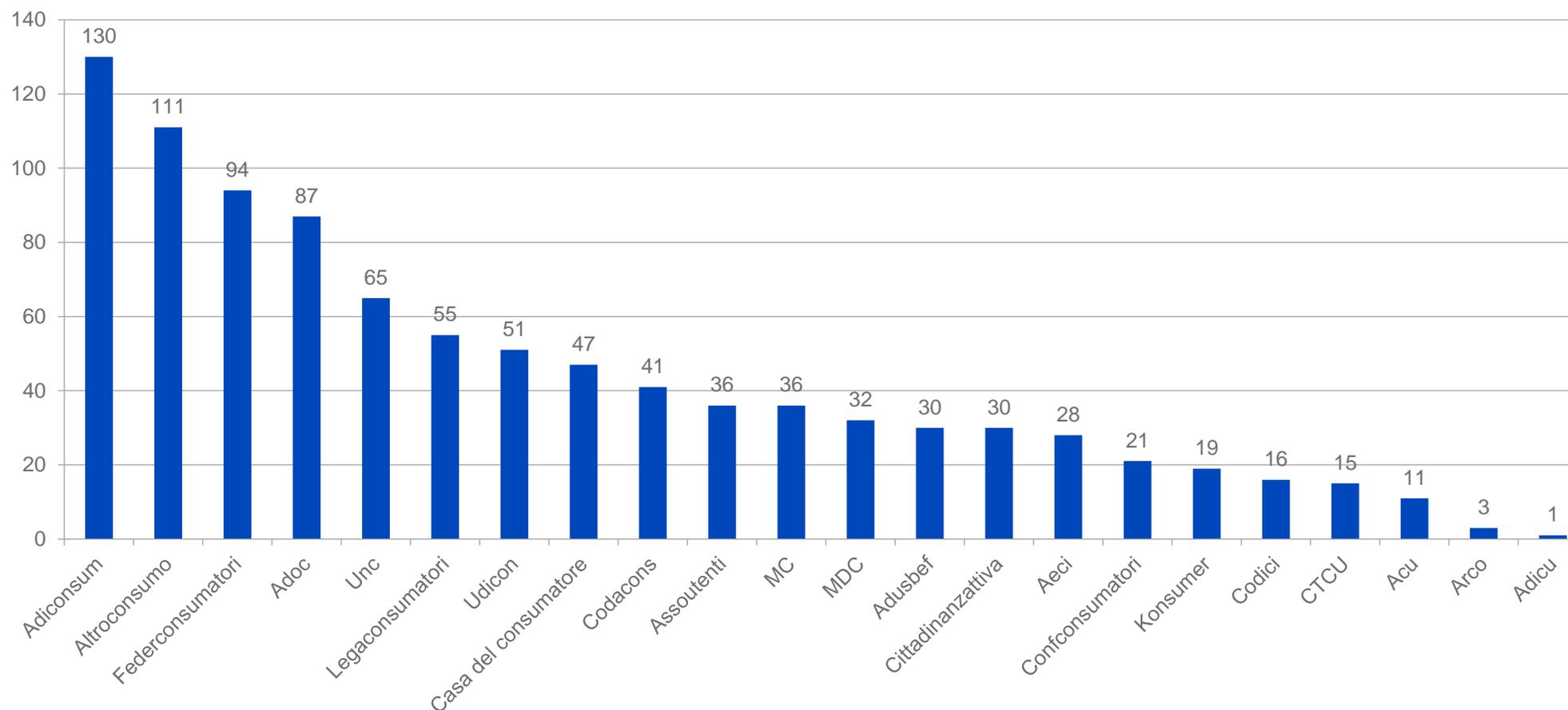


Il tempo medio di risoluzione delle controversie è stato di circa 57 giorni.

CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2024

DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONI

Le Associazioni che hanno discusso il maggior numero di domande sono state Adiconsum (130) seguita da Altroconsumo (111) e Federconsumatori (94).

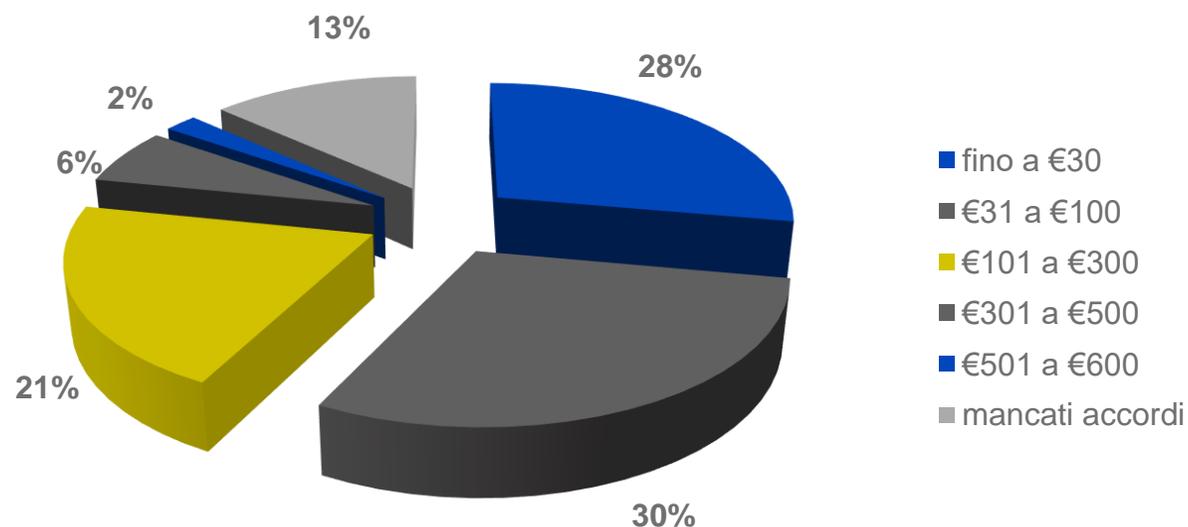


CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2024

ESITO RIMBORSI

Analizzando gli importi riconosciuti il rimborso per l'anno in esame è stato di oltre €98.000,00 così suddiviso:

➤ fino a €30	267 domande
➤ da €31 a €100	284 domande
➤ da €101 a €300	199 domande
➤ da €301 a €500	62 domande
➤ da €501 a €600	20 domande
➤ mancati accordi	127 domande



Posteitaliane