

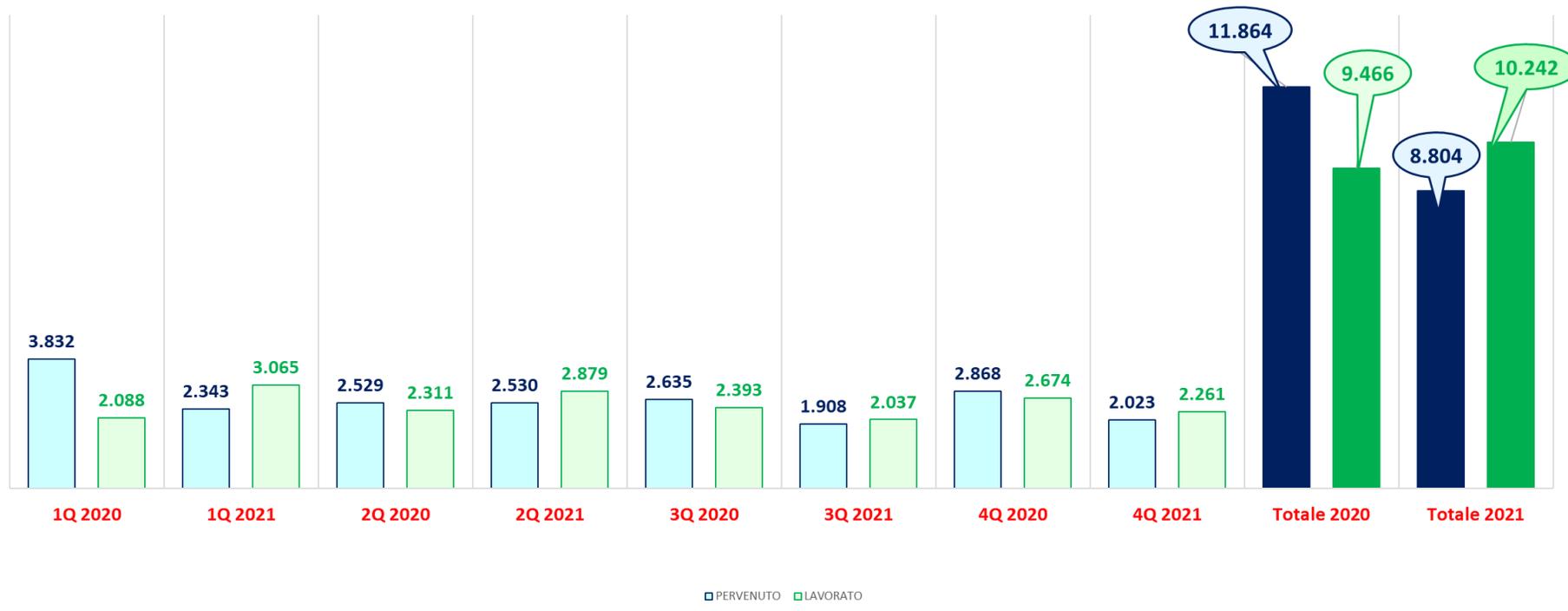
# Conciliazioni Paritetiche e Reclami Numeri a confronto



Dicembre 2021  
Autore: Patrizia Modesti

# Conciliazioni: confronto Pervenuto e Lavorato 2020 – 2021 per “Quarter”

Conciliazioni 2020 - 2021 CO e BU (Agg.to 31-12-2021)  
Le Conciliazioni Paritetiche vengono gestite da tutte le AACC del CNCU



- ❖ Il pervenuto Conciliazioni Paritetiche nel 2021 con 8.804 posizioni totali fa registrare un **-35%** rispetto al 2020 (-3.060 DdC)
- ❖ Data la flessione delle numeriche, nel 2021 si apprezza uno sforzo per recuperare il *backlog* e contrarre i tempi di gestione (+16% del lavorato rispetto al pervenuto)
- ❖ Stabile la percentuale di accordi raggiunti (anche nel 2021 si attesta ad un valore intorno al **97%**)

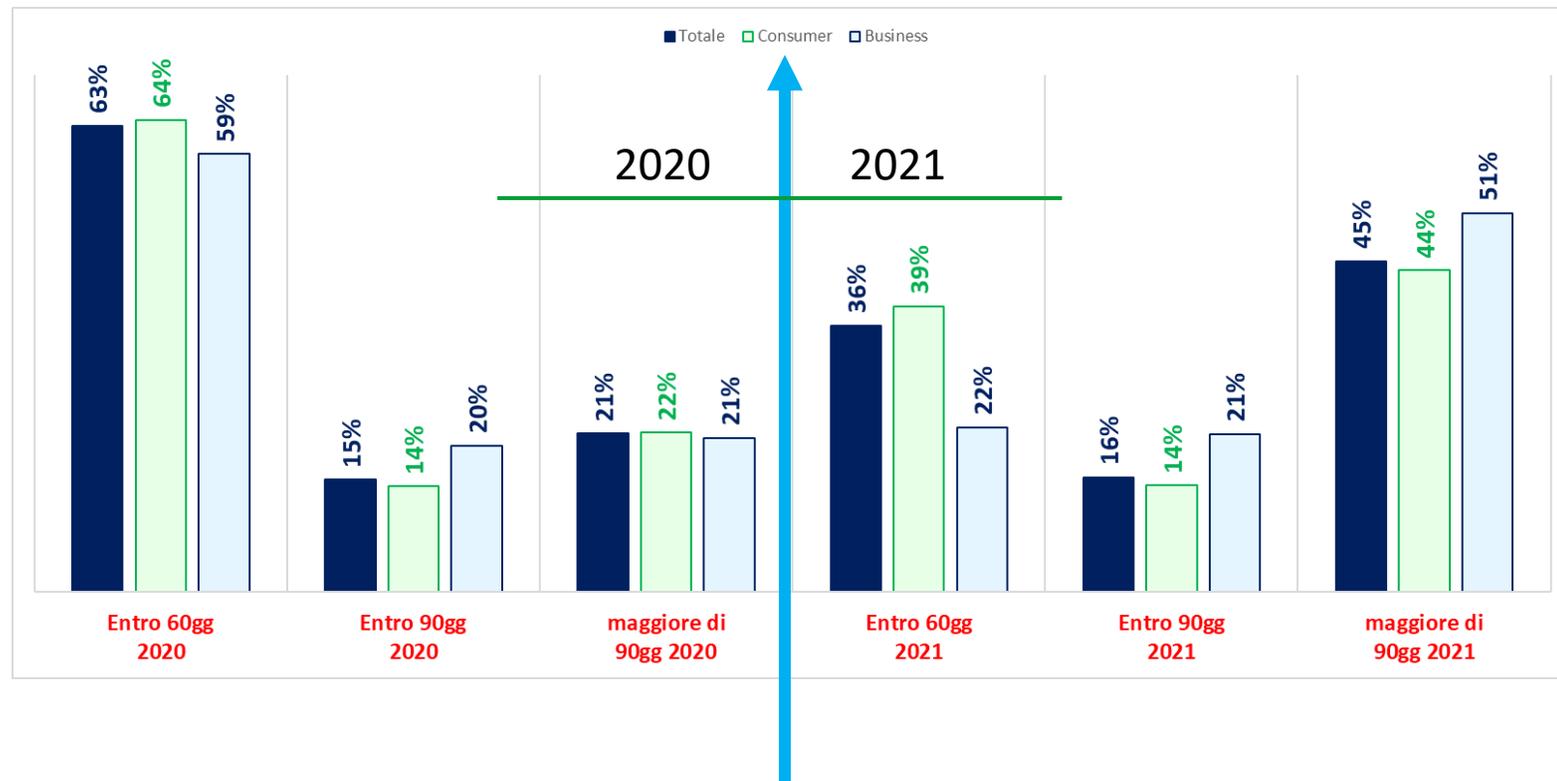
PERVENUTO CONCILIAZIONI - Totale CO + BU al NETTO degli stati "ANNULLATA"; "IMPROCEDIBILE" e "INAMMISSIBILE"

LAVORATO CONCILIAZIONI - Totale CO + BU al NETTO degli stati "ANNULLATA"; "IMPROCEDIBILE"; "INAMMISSIBILE" e comprese le posizioni IN LAVORAZIONE al 31/12/2021

Fonte Dati sistemi di monitoring - Aggiornamento dati al 31/12/2021

# Conciliazioni: Distribuzione Consumer/Business e Tempo Medio di Evasione (TME)

- ❖ Sostanzialmente simile nel confronto degli anni la distribuzione CO/BU (dato del 2021 85% CO e 15% BU; nel 2020 84% CO e 16% BU)
- ❖ In aumento il TME di alcune posizioni legate sia alla complessità degli argomenti trattati che alla gestione delle relative lavorazioni; spesso gli approfondimenti necessari richiedono dei tempi lunghi (il fenomeno si acuisce maggiormente per le Business)

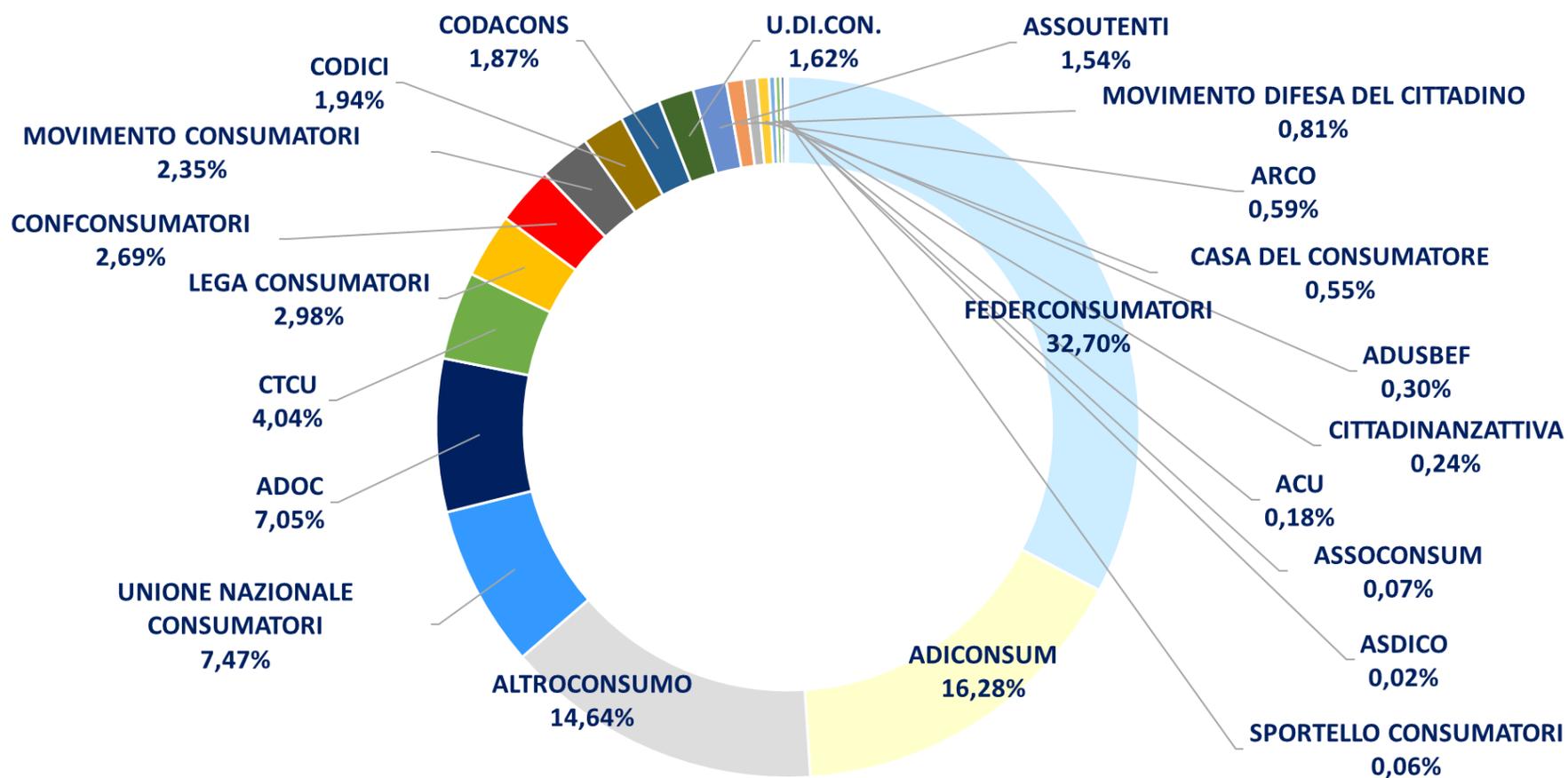


PERVENUTO CONCILIAZIONI - Totale CO + BU al NETTO degli stati "ANNULLATA"; "IMPROCEDIBILE" e "INAMMISSIBILE"

LAVORATO CONCILIAZIONI - Totale CO + BU al NETTO degli stati "ANNULLATA"; "IMPROCEDIBILE"; "INAMMISSIBILE" e comprese le posizioni IN LAVORAZIONE al 31/12/2021

Fonte Dati sistemi di monitoring - Aggiornamento dati al 31/12/2021

# Conciliazioni: DdC pervenute per Associazione



Associazioni	DdC
FEDERCONSUMATORI	2.879
ADICONSUM	1.433
ALTROCONSUMO	1.289
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	658
ADOC	621
CTCU	356
LEGA CONSUMATORI	262
CONFCONSUMATORI	237
MOVIMENTO CONSUMATORI	207
CODICI	171
CODACONS	165
U.DI.CON.	143
ASSOUTENTI	136
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	71
ARCO	52
CASA DEL CONSUMATORE	48
ADUSBEF	26
CITTADINANZATTIVA	21
ACU	16
ASSOCONSUM	6
SPORTELLO CONSUMATORI	5
ASDICO	2
<b>Totale</b>	<b>8.804</b>

La distribuzione dei numeri mette a fuoco una concentrazione delle lavorazioni su circa 5 Associazioni che insieme detengono più del 78% del totale delle lavorazioni

PERVENUTO CONCILIAZIONI - Totale CO + BU al NETTO degli stati "ANNULLATA"; "IMPROCEDIBILE" e "INAMMISSIBILE"  
Fonte Dati sistemi di monitoring - Aggiornamento dati al 31/12/2021

# I driver del nostro percorso





Grazie