

DATI STATISTICI SUI RECLAMI PER I PRODOTTI POSTALI – ANNO 2013

Nel 2013 i reclami ricevuti da Poste Italiane per i servizi postali sono stati **212.013**, di cui **202.012** reclami trattati (**10.001** sono risultati irricevibili). I reclami rimborsati e/o indennizzati sono stati **81.041**.

In particolare, i reclami relativi ai prodotti forniti nell'ambito del servizio postale universale nazionale sono stati complessivamente **55.025**, di cui **6.355** reclami rimborsati e/o indennizzati.

Le procedure di Conciliazione discusse nell'anno 2013 sono state in totale **663**, di cui **112** per il servizio universale.

I principali motivi di reclamo sono stati i seguenti:

- ritardo nel recapito
- mancato recapito
- mancato recapito avviso di ricevimento
- danneggiamento o manomissione
- mancato/errato rimborso contrassegno

Per quanto riguarda le modalità di gestione dei reclami, i tempi medi di risposta al cliente sono al di sotto della soglia di 45 giorni solari prevista della Delibera AGCOM 184/13/CONS.

% RECLAMI ANNO 2013	
<i>Tipologia di prodotto</i>	<i>% sui reclami trattati</i>
Posta Prioritaria	0,7%
Posta Raccomandata	12,2%
Pacco*	61,4%
Posta Assicurata	0,4%
Atti Giudiziari	5,5%
Telegramma	1,0%
Altro	18,8%

* include i pacchi espressi e il pacco ordinario