

DATI STATISTICI SUI RECLAMI PER I PRODOTTI POSTALI – ANNO 2014

Nel 2014 i reclami ricevuti da Poste Italiane per i servizi postali sono stati **227.673**, di cui **211.649** reclami trattati (**16.024** sono risultati irricevibili). I reclami rimborsati e/o indennizzati sono stati **57.489**.

In particolare, i reclami relativi ai prodotti forniti nell'ambito del servizio postale universale nazionale sono stati complessivamente **85.230**, di cui **6.617** reclami rimborsati e/o indennizzati.

Le procedure di Conciliazione discusse nell'anno 2014 sono state in totale **603**, di cui **208** 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 2014	
<i>Tipologia di prodotto</i>	<i>% sui reclami trattati</i>
Posta Prioritaria	1,1%
Posta Raccomandata	16,2%
Pacco*	46,7%
Posta Assicurata	0,5%
Atti Giudiziari	9,7%
Telegramma	0,8%
Altro	25,0%

* include i pacchi espressi e il pacco ordinario