

DATI STATISTICI SUI RECLAMI PER I PRODOTTI POSTALI – ANNO 2016

Nel 2016 i reclami ricevuti da Poste Italiane per i servizi postali sono stati **210.535**, di cui **201.418** reclami trattati (**9.117** sono risultati irricevibili). I reclami rimborsati e/o indennizzati sono stati **36.881**.

In particolare, i reclami relativi ai prodotti forniti nell'ambito del servizio postale universale nazionale sono stati complessivamente **72.624**, di cui **4.525** reclami rimborsati e/o indennizzati.

Le procedure di Conciliazione discusse nell'anno 2016 sono state in totale **678**, di cui **319** per il servizio universale.

I principali motivi di reclamo sono stati i seguenti:

- Mancato recapito
- Ritardo nel recapito
- Mancato/errato rimborso contrassegno
- Danneggiamento o manomissione

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 2016	
<i>Tipologia di prodotto</i>	<i>% sui reclami trattati</i>
Posta Prioritaria /Ordinaria	3,9%
Posta Raccomandata *	22,1%
Pacco**	40,1%
Posta Assicurata	0,5%
Atti Giudiziari	1,4%
Duplicato 23L	4,4%
Telegramma	0,7%
Altro	26,9%

*Include raccomandata 1

** include i pacchi espressi, il pacco ordinario, promopacco e amazon