

DATI STATISTICI SUI RECLAMI PER I PRODOTTI POSTALI – ANNO 2017

Nel 2017 i reclami ricevuti da Poste Italiane per i servizi postali (universali e non universali) sono stati in totale **222.156**.

I reclami rimborsati e/o indennizzati sono stati **43.349**.

In particolare, i reclami relativi ai prodotti forniti nell'ambito del servizio postale universale nazionale sono stati complessivamente **76.293**, di cui **5.441** reclami rimborsati e/o indennizzati.

Le procedure di Conciliazione discusse nell'anno 2017 sono state in totale **831**, di cui **280** per il servizio postale universale.

I principali motivi di reclamo sono stati i seguenti:

- Mancato recapito;
- Ritardo nel recapito;
- Servizio di recapito;
- Mancato espletamento del servizio

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 2017	
<i>Tipologia di prodotto</i>	<i>% sui reclami ricevuti</i>
Posta Prioritaria /Ordinaria	3,1%
Posta Raccomandata	19,7%
Pacchi	55,2%
Posta Assicurata	0,6%
Atti Giudiziari	1,6%
Duplicato 23L	3,8%
Telegramma	0,6%
Altro	15,4%