

DATI STATISTICI SUI RECLAMI PER I PRODOTTI POSTALI – ANNO 2018

Nel 2018 i reclami ricevuti da Poste Italiane per i servizi postali (universali e non universali) sono stati in totale **208.290**.

I reclami rimborsati e/o indennizzati sono stati **45.657**.

In particolare, i reclami relativi ai prodotti forniti nell'ambito del servizio postale universale nazionale sono stati complessivamente **79.324**, di cui **5.044** reclami indennizzati.

Le istanze di Conciliazione ricevute nell'anno 2018 sono state in totale **1.072**, di cui **265** conciliazioni per il servizio postale universale.

I principali motivi di reclamo sono stati i seguenti:

- Mancato recapito;
- Ritardo nella consegna;
- 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 2018	
<i>Tipologia di prodotto</i>	<i>% sui reclami ricevuti</i>
Posta Prioritaria /Ordinaria	3,2%
Posta Raccomandata	16,6%
Pacchi	52,0%
Posta Assicurata	0,5%
Atti Giudiziari	1,6%
Duplicato 23L	3,9%
Telegramma	0,7%
Altro	21,5%