

DATI STATISTICI SUI RECLAMI PER I PRODOTTI POSTALI – ANNO 2019

Nel 2019 i reclami ricevuti da Poste Italiane per i servizi postali (universali e non universali) sono stati in totale **214.050**¹.

I reclami rimborsati e/o indennizzati sono stati **43.547**².

In particolare, i reclami relativi ai prodotti forniti nell'ambito del servizio postale universale nazionale sono stati complessivamente **80.857**³, di cui **8.689** reclami indennizzati.

Le istanze di Conciliazione ricevute nell'anno 2019 sono state in totale **880**, di cui **156** conciliazioni per il servizio postale universale.

I principali motivi di reclamo sono stati i seguenti:

- Mancato recapito;
- Ritardo nella consegna;
- Servizio di recapito;
- Danneggiamento e 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 n. 184/13/CONS.

% RECLAMI ANNO 2019	
<i>Tipologia di prodotto</i>	<i>% sui reclami ricevuti</i>
Posta Prioritaria / Ordinaria	3,16%
Posta Raccomandata	15,66%
Pacchi	41,96%
Posta Assicurata	0,49%
Atti Giudiziari	1,6%
Duplicato 23L	1,71%
Telegramma	0,5%
Prodotti ex SDA	6,74%
Altro	28,18%

¹ Di cui 14.428 sono relativi a prodotti ex SDA acquisiti a seguito dell'operazione societaria di novembre 2019.

² Tra questi 3.793 sono riferiti a prodotti ex SDA.

³ Dato che comprende anche 6.076 reclami che si riferiscono al prodotto "Pacco celere 3" (dismesso dal 10 marzo 2019).