

DATI STATISTICI SUI RECLAMI PER I PRODOTTI POSTALI – ANNO 2020

Nel 2020 i reclami ricevuti da Poste Italiane per i servizi postali (universali e non) sono stati in totale **193.117**. I reclami rimborsati e/o indennizzati sono stati **48.802**.

In particolare, i reclami relativi ai prodotti forniti nell'ambito del servizio postale universale nazionale sono stati complessivamente **64.387**, di cui **6.653** reclami indennizzati.

Le istanze di Conciliazione ricevute nell'anno 2020 sono state in totale **977**, di cui **375** conciliazioni per il servizio postale universale.

I principali motivi di reclamo sono stati i seguenti:

- Mancato recapito;
- Ritardo nella consegna;
- Mancato espletamento servizio;
- Danneggiamento e manomissione.

Per quanto riguarda le modalità di gestione dei reclami, i tempi medi di risposta al cliente sono ben al di sotto della soglia di 45 giorni solari prevista della Delibera AGCom n. 184/13/CONS.

% RECLAMI ANNO 2020	
<i>Tipologia di prodotto</i>	<i>% sui reclami ricevuti</i>
Posta Prioritaria/Ordinaria	2,88%
Posta Raccomandata	16,80%
Pacchi	63,99%
Posta Assicurata	0,64%
Atti Giudiziari	1,46%
Duplicato 23L	1,14%
Telegramma	0,28%
Altro¹	12,81%

¹ Comprende anche segnalazioni relative a disservizi di recapito, non attribuibili a uno specifico prodotto.