

DATI STATISTICI SUI RECLAMI PER I PRODOTTI POSTALI – ANNO 2021

Nel 2021 i reclami ricevuti da Poste Italiane per i servizi postali (universali e non) sono stati in totale **159.903**¹. I reclami rimborsati e/o indennizzati sono stati **100.074**.

In particolare, i reclami relativi ai prodotti forniti nell'ambito del servizio postale universale nazionale sono stati complessivamente **66.972**, di cui **8.813** reclami indennizzati.

Le istanze di Conciliazione ricevute nell'anno 2021 sono state in totale **1.510**, di cui **664** 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 al di sotto della soglia di 45 giorni solari prevista della Delibera AGCom n. 184/13/CONS.

% RECLAMI ANNO 2021	
<i>Tipologia di prodotto</i>	<i>% sui reclami ricevuti</i>
Posta Prioritaria/Ordinaria	2,26%
Posta Raccomandata	18,90%
Pacchi	57,05%
Posta Assicurata	0,82%
Atti Giudiziari	1,42%
Duplicato 23L	1,33%
Telegramma	0,21%
Altro²	18,01%

¹ Comprende anche i reclami per prodotti a marchio Nexive a partire dal 1° ottobre 2021.

² Comprende anche segnalazioni relative a generici disservizi nel recapito, non attribuibili a uno specifico prodotto.