Posteitaliane

DATI STATISTICI SUI RECLAMI PER I PRODOTTI POSTALI – ANNO 2022

Nel 2022 i reclami ricevuti da Poste Italiane per i servizi postali (universali e non) sono stati in totale **138.237**[1]. I reclami rimborsati e/o indennizzati sono stati **142.412**[2].

In particolare, i reclami relativi ai prodotti forniti nell'ambito del servizio postale universale nazionale sono stati complessivamente **87.466**[3], di cui **13.843** reclami indennizzati.

Le istanze di Conciliazione ricevute nell'anno 2022 sono state in totale **1.040,** di cui **594** 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 2022	
Tipologia di prodotto	***% sui reclami ricevuti***
Posta Prioritaria/Ordinaria	**1,40%**
Posta Raccomandata	**19,85%**
Pacchi	**46,45%**
Posta Assicurata	**0,50%**
Atti Giudiziari	**1,60%**
Duplicato 23L	**5,35%**
Telegramma	**0,15%**
Altro	**24,70%**

[1] Comprende anche segnalazioni relative a disservizi generici per servizio di recapito e comunque non attribuibili a uno specifico prodotto
[2] Comprende anche i reclami ricevuti nell'anno 2021 e trattati nell'anno 2022.
[3] Comprende le richieste di duplicato 23L pervenute per regolarizzazione/mancato/ritardato recapito indipendentemente dal canale utilizzato dall'utente.