

**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**<sup>1</sup>. I reclami rimborsati e/o indennizzati sono stati **142.412**<sup>2</sup>.

In particolare, i reclami relativi ai prodotti forniti nell'ambito del servizio postale universale nazionale sono stati complessivamente **82.345**, 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.

<b>% RECLAMI ANNO 2022</b>	
<b><i>Tipologia di prodotto</i></b>	<b><i>% sui reclami ricevuti</i></b>
<b>Posta Prioritaria/Ordinaria</b>	<b>1,40%</b>
<b>Posta Raccomandata</b>	<b>19,85%</b>
<b>Pacchi</b>	<b>46,45%</b>
<b>Posta Assicurata</b>	<b>0,50%</b>
<b>Atti Giudiziari</b>	<b>1,60%</b>
<b>Duplicato 23L</b>	<b>1,65%</b>
<b>Telegramma</b>	<b>0,15%</b>
<b>Altro</b>	<b>28,40%</b>

<sup>1</sup> Comprende anche segnalazioni relative a disservizi generici per servizio di recapito, e comunque non attribuibili a uno specifico prodotto

<sup>2</sup> Comprende anche i reclami ricevuti nell'anno 2021 e trattati nell'anno 2022.