

DATI STATISTICI SUI RECLAMI PER I PRODOTTI POSTALI – ANNO 2012

Nel 2012 i reclami ricevuti da Poste Italiane per i servizi postali sono stati **197.234***, di cui **185.180*** reclami trattati (**12.054** sono risultati irricevibili). I reclami rimborsati e/o indennizzati sono stati **85.493***. In particolare, i reclami relativi ai prodotti forniti nell'ambito del servizio postale universale nazionale sono stati complessivamente **44.202**, di cui **7.865** reclami rimborsati e/o indennizzati.

I principali motivi di disservizio per i prodotti universali sono stati i seguenti:

- ritardo nel recapito
- mancato recapito
- danneggiamento o manomissione

Per quanto riguarda le modalità di gestione dei reclami per i prodotti del servizio universale, i tempi medi di risposta al cliente sono stati inferiori allo standard di 40 giorni lavorativi previsto dalla Carta della Qualità per l'anno 2012.

% RECLAMI ANNO 2012	
<i>Tipologia di prodotto</i>	<i>% sui reclami trattati</i>
Posta Prioritaria	0,8%
Posta Raccomandata**	12,7%
Pacco***	60,4%
Posta Assicurata	0,5%
Atti Giudiziari	3,6%
Telegramma	1,5%
Altro	20,5%

* include il recapito dei telegrammi

** al netto degli atti giudiziari

*** include i pacchi espressi e il pacco ordinario