

DATI STATISTICI SUI RECLAMI PER I PRODOTTI POSTALI – ANNO 2025

Nel 2025 i reclami ricevuti da Poste Italiane per i servizi postali (universali e non) sono stati in totale **247.574**¹. I reclami rimborsati e/o indennizzati sono stati **165.836**².

In particolare, i reclami relativi ai prodotti forniti nell'ambito del servizio postale universale nazionale sono stati complessivamente **71.863**, di cui **16.276** indennizzati.

Le istanze di Conciliazione ricevute nell'anno 2025 sono state **1.467 retail**, di cui **1085** conciliazioni per il servizio postale universale postale universale, e **3522 business**.

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 2025

Tipologia di prodotto	% sui reclami ricevuti
Posta Prioritaria/Ordinaria	0,26%
Posta Raccomandata	10,38%
Pacchi	75,59%
Posta Assicurata	0,36%
Atti Giudiziari	1,10%
Duplicato 23L	2,82%
Telegramma	0,09%
Altro	9,40%

Ed. Marzo 2026

1. Comprende anche segnalazioni relative a disservizi generici per servizio di recapito e comunque non attribuibili a uno specifico prodotto.

2. Comprende prudenzialmente tutti i casi in cui Poste ha riconosciuto un indennizzo ai sensi delle Carte dei servizi, anche in mancanza della formalizzazione di un reclamo attraverso gli specifici canali appositamente dedicati.