

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 **245.668**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 **117.547**³, di cui **44.006** 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	0,80%
Posta Raccomandata	11,15%
Pacchi	69,70%
Posta Assicurata	0,30%
Giudiziari	0,90%
Duplicato 23L	3,20%
Telegramma	0,10%
Altro	13,70%

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.