

DATI STATISTICI SUI RECLAMI PER I PRODOTTI POSTALI – ANNO 2023

Nel 2023 i reclami ricevuti da Poste Italiane per i servizi postali (universali e non) sono stati in totale **252.506**¹. I reclami rimborsati e/o indennizzati sono stati **167.250**².

In particolare, i reclami relativi ai prodotti forniti nell'ambito del servizio postale universale nazionale sono stati complessivamente **113.732**, di cui **45.268** indennizzati.

Le istanze di Conciliazione ricevute nell'anno 2023 sono state in totale **1.172**, di cui **330** 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 2023

Tipologia di prodotto	% sui reclami ricevuti
Posta Prioritaria/Ordinaria	0,75%
Posta Raccomandata	9,05%
Pacchi	76,05%
Posta Assicurata	0,25%
Atti Giudiziari	0,80%
Duplicato 23L	2,50%
Telegramma	0,10%
Altro	10,50%

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.