

## DATI STATISTICI SUI RECLAMI RELATIVI AI PRODOTTI POSTALI – ANNO 2024

Nel 2024 i reclami ricevuti da **Fulmine Group S.p.A.** per i servizi postali forniti sono stati complessivamente **n. 7.412** di cui **n. 85** rimborsati e/o indennizzati.

Nell'anno 2024 non sono pervenute istanze di conciliazione.

1

In particolare, i principali motivi di reclamo sono stati i seguenti.

- Mancato recapito
- Ritardo nel recapito
- Errato recapito
- Smarrimento
- Danneggiamento e manomissione

Reclami Anno 2024		
Tipologia di prodotto	Numero Reclami	% sul totale reclami
SDOC	2969	40,05%
Raccomandata Plus	309	4,17%
Notifica atti giudiziari a mezzo messo notificatore	0	0,00%
Notifica contravvenzioni a mezzo messo notificatore	0	0,00%
Comunicazione di avvenuto deposito - messo (CAD)	13	0,18%
Comunicazione di avvenuta notifica - messo (CAN)	0	0,00%
Pacchi	4121	55,60%
<b>Reclami totali</b>	<b>7412</b>	<b>100,00%</b>

Le modalità di gestione dei reclami e i relativi tempi di risposta all'utente sono al di sotto della soglia dei 45 giorni solari previsti da AGCOM nella Delibera n. 184/13/CONS