

## DATI STATISTICI SUI RECLAMI PER I PRODOTTI POSTALI – ANNO 2017

Nel 2017 i reclami ricevuti da Fulmine Group S.r.l per i servizi postali forniti sono stati complessivamente n. **5.673**, di cui n. **36** rimborsati e/o indennizzati.

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

- Mancato recapito
- Ritardo nel recapito
- Errato recapito
- Servizio di recapito

% Reclami anno 2017	
Tipologia di prodotto	% sui reclami ricevuti
SDOC	98,5 %
Raccomandata Plus	1,5 %

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 dalla Delibera AGCOM n. 184/13/CONS