

DATI STATISTICI SUI RECLAMI PER I PRODOTTI POSTALI – ANNO 2023

Nel 2023 i reclami ricevuti da **GAN EXPRESS S.r.l** per i servizi postali forniti sono stati complessivamente **n.312**, di cui n. **0** rimborsati e/o indennizzati.

Nell'anno 2023 non sono pervenute istanze di conciliazione.

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

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

| Reclami Anno 2023 | | |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| Tipologia di prodotto | Numero Reclami | % sul totale reclami |
| SDOC | 220 | 70,51% |
| Raccomandata Plus | 2 | 0,64% |
| Pacchi | 90 | 28,85% |
| Reclami totali | 312 | 100,00% |

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.