

REPORT PROCEDURA DI CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL

Relazione Dati 2025

CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2025

ANALISI PRELIMINARE

Dal 2002, anno di avvio della procedura, al 31 dicembre 2025, sono pervenute 23.438 domande di conciliazione.

Le domande pervenute nel 2025 sono state 1467 evidenziando un aumento del 30% rispetto al 2024 (1126)

Delle 1467 domande pervenute, il 70% è stato valutato ammissibile alla procedura (1029), il 3% improcedibile (40) mentre il 7% è stato annullato (105) e restano in attesa 293 domande pari al 20%.

Delle 1467 domande pervenute, ne sono state assegnate secondo un criterio turnario 1044, per 415 l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore e 8 domande risultano non assegnate perché improcedibili.

CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2025

ANALISI PRELIMINARE

La Regione che ha presentato il maggior numero di domande è la Lombardia (399) seguita dal Lazio (150), dalla Sicilia (107) e dal Veneto (103).

Le domande discusse nel 2025 sono state 1267.

Di queste l'89% (1126) ha trovato un accordo fra le parti, mentre l'11% (141) si è concluso con un mancato accordo per mancanza di elementi idonei alla chiusura della conciliazione o perché i clienti non hanno accettato la proposta formulata dalla Commissione.

Il tempo medio di risoluzione delle controversie è stato di circa 72 giorni.

CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2025

ANALISI PRELIMINARE

Le Associazioni che hanno discusso il maggior numero di domande sono state Altroconsumo (157) seguita da Adiconsum (154), Federconsumatori (154) e Adoc (101).

Delle 1267 domande discusse il 73% ha riguardato il mondo pacchi con prevalenza del prodotto Poste Delivery, il rimanente 23% la corrispondenza con la Raccomandata.

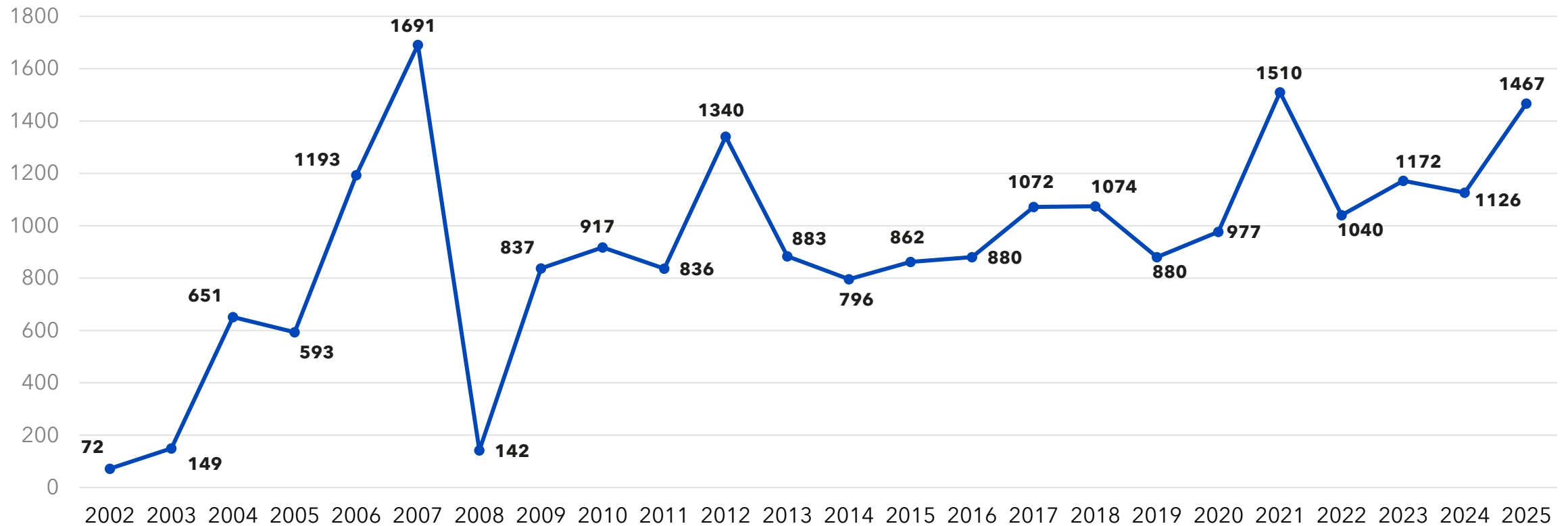
Con riferimento all'analisi della quantificazione economica degli importi riconosciuti, il rimborso complessivamente erogato per l'anno in esame ammonta a circa €127.000,00, a fronte di un importo complessivo richiesto dai clienti pari a circa €397.000,00. Per quanto riguarda gli importi oggetto di conciliazione, l'importo medio riconosciuto è stato pari a €112,00.

Infine, nel 2025 abbiamo ricevuto 17 ricorsi di cui 7 chiusi e 10 in attesa della determina da parte dell'Autorità.

CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2025

ANDAMENTO DOMANDE PERVENUTE

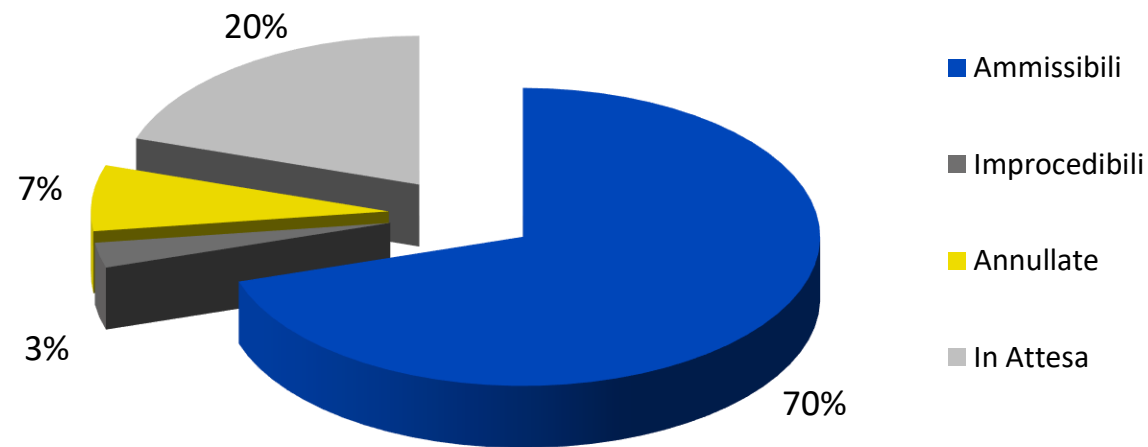
Le domande pervenute nel 2025 sono state 1467 evidenziando un aumento del 30% rispetto al 2024 (1126).



CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2025

VALUTAZIONE PROCEDIBILITA'

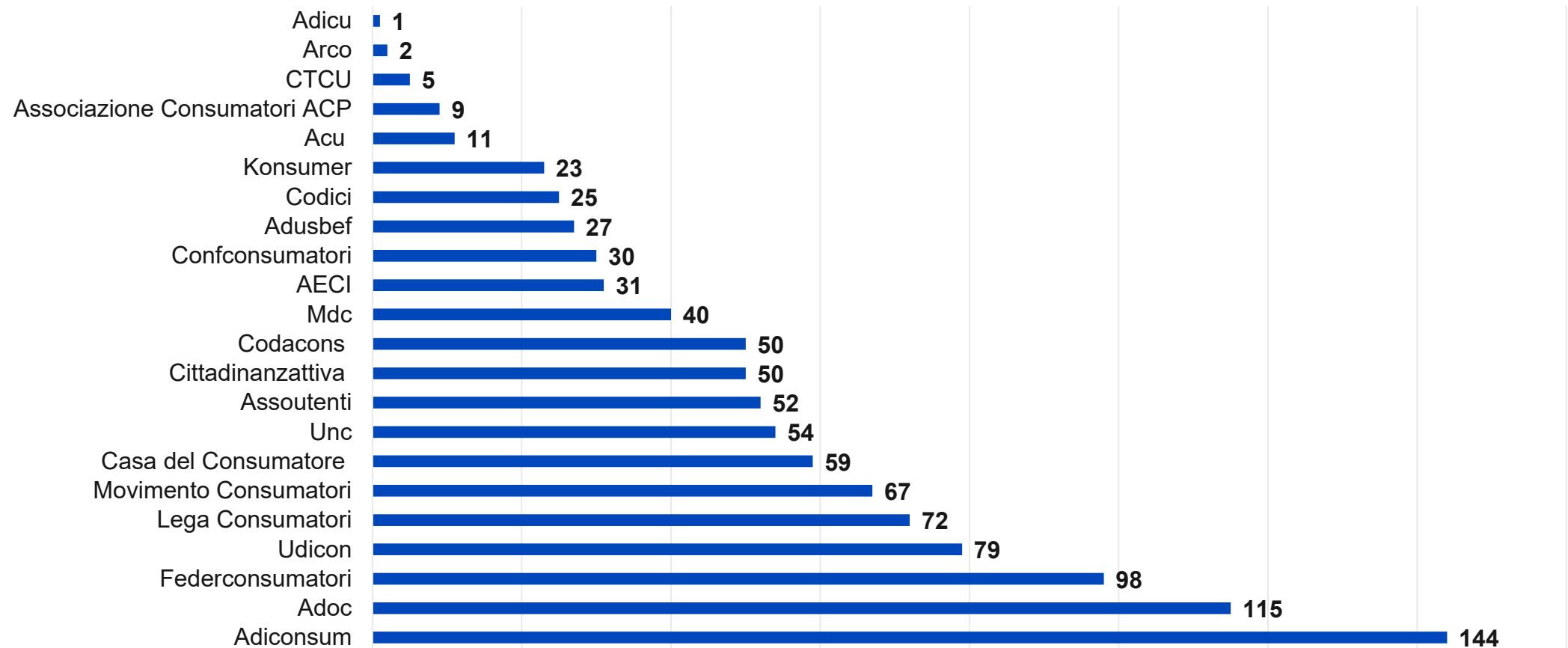
Delle 1467 domande pervenute, il 70% è stato valutato ammissibile alla procedura (1029), il 3% improcedibile (40) mentre il 7% è stato annullato (105) e restano in attesa 293 domande pari al 20%.



CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2025

DOMANDE PERVENUTE ASSEGNATE

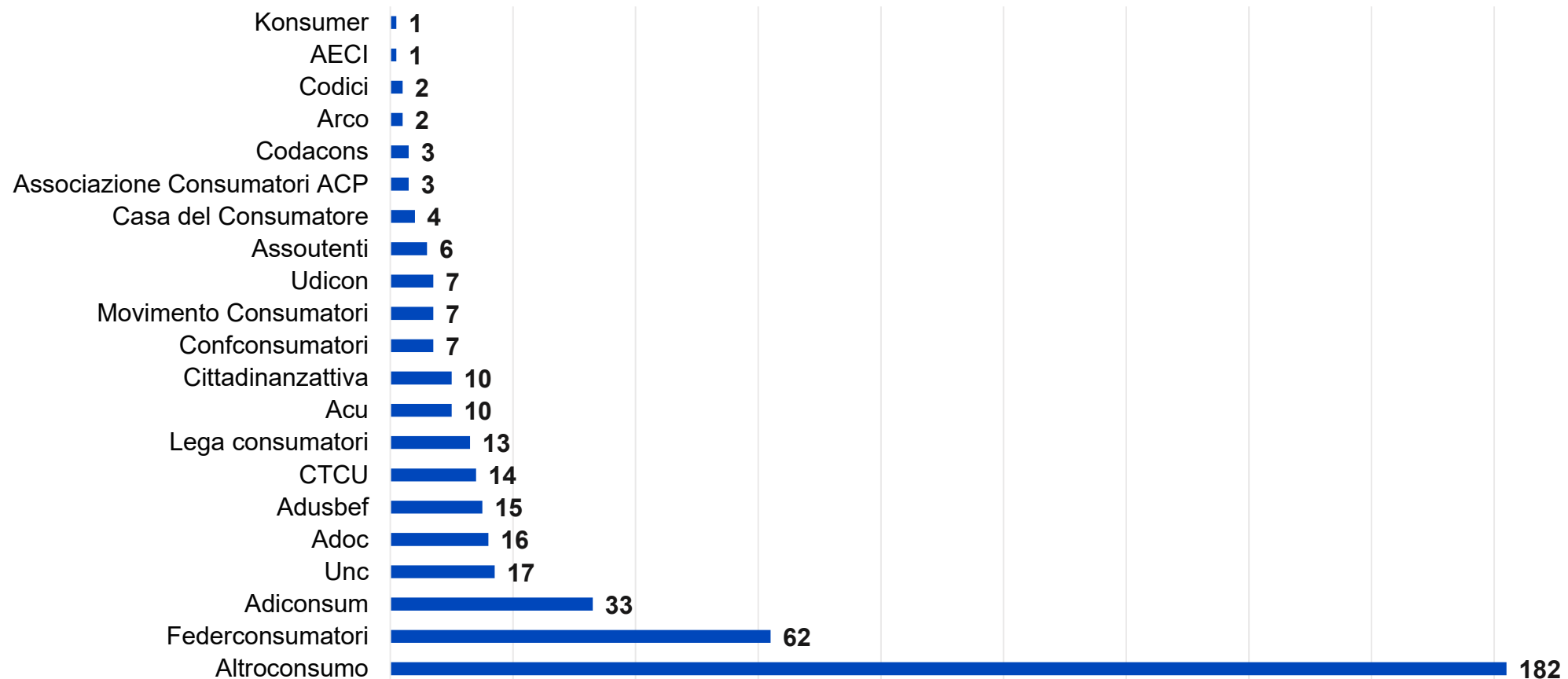
Sono state assegnate secondo un criterio turnario 1044 domande.



CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2025

DOMANDE PERVENUTE DA ASSOCIAZIONE

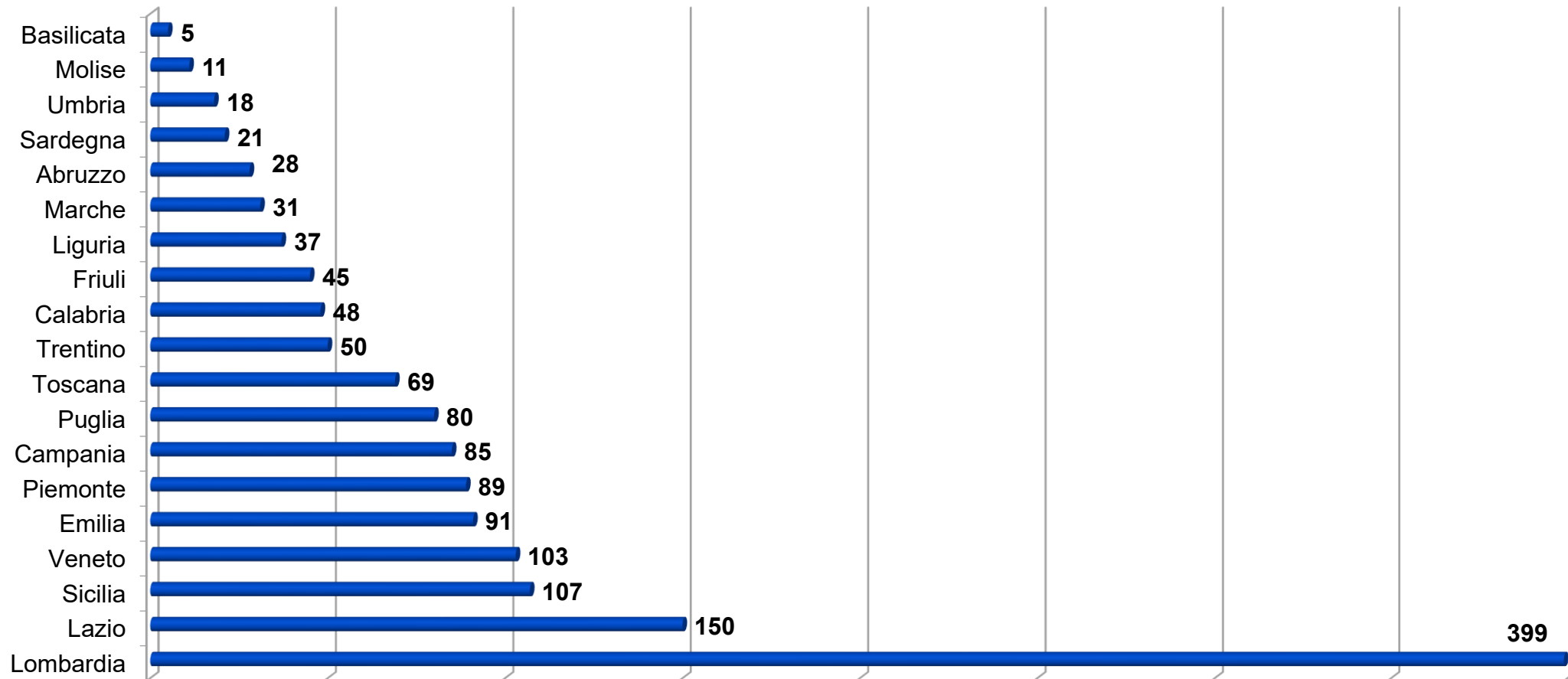
Per 415 domande l'Associazione è stata indicata direttamente dal consumatore.



CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2025

DOMANDE SUDDIVISE PER REGIONE

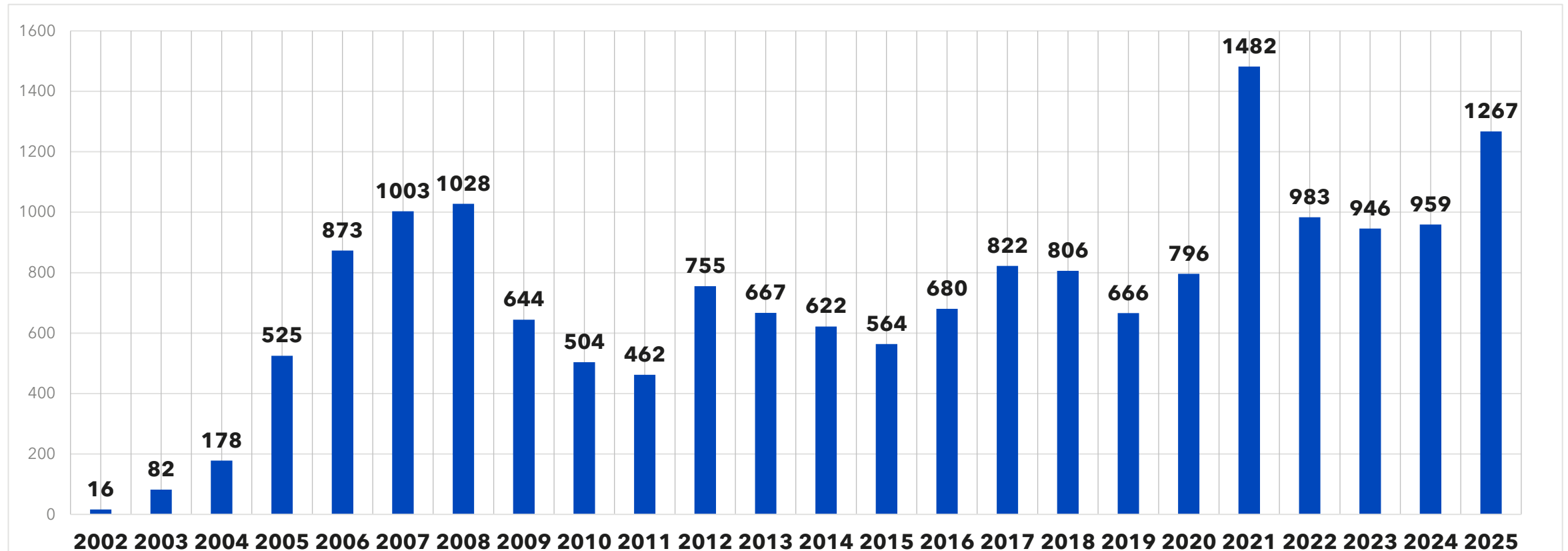
La Regione che ha presentato il maggior numero di domande è la Lombardia (399) seguita dal Lazio (150), dalla Sicilia (107) e dal Veneto (103).



CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2025

ANDAMENTO DOMANDE DISCUSSE

Le domande discusse nel 2025 sono state 1267 rispetto alle 959 del 2024



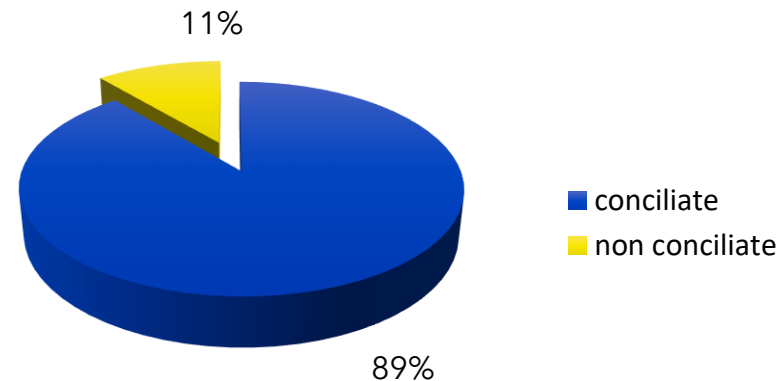
CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2025

DOMANDE DISCUSSE

Dall'inizio della procedura sono state discusse 17.314 domande.

Le domande discusse nel 2025 sono state 1267.

Di queste l'89% (1126) ha trovato un accordo fra le parti, mentre l'11% (141) si è concluso con un mancato accordo per mancanza di elementi idonei alla chiusura della conciliazione o perché i clienti non hanno accettato la proposta formulata dalla Commissione.

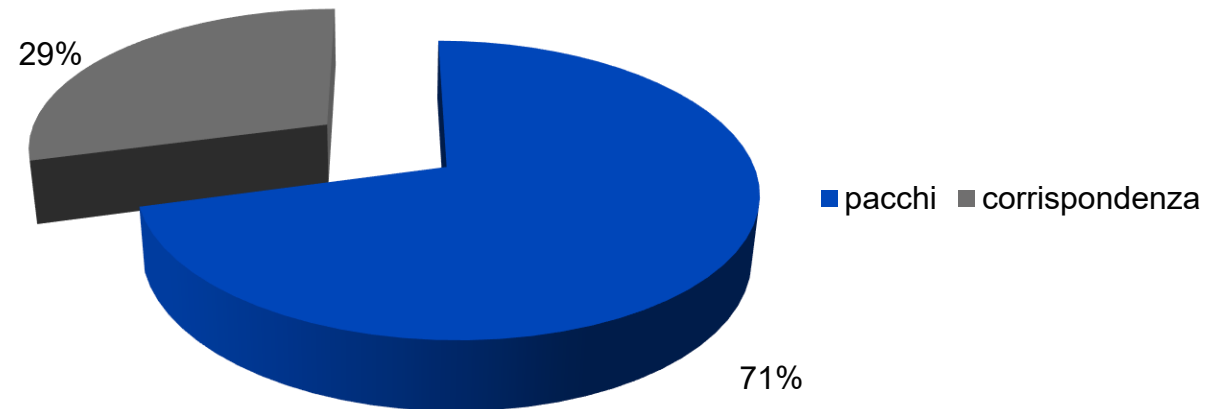


Il tempo medio di risoluzione delle controversie è stato di circa 72 giorni.

CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2025

PRODOTTI

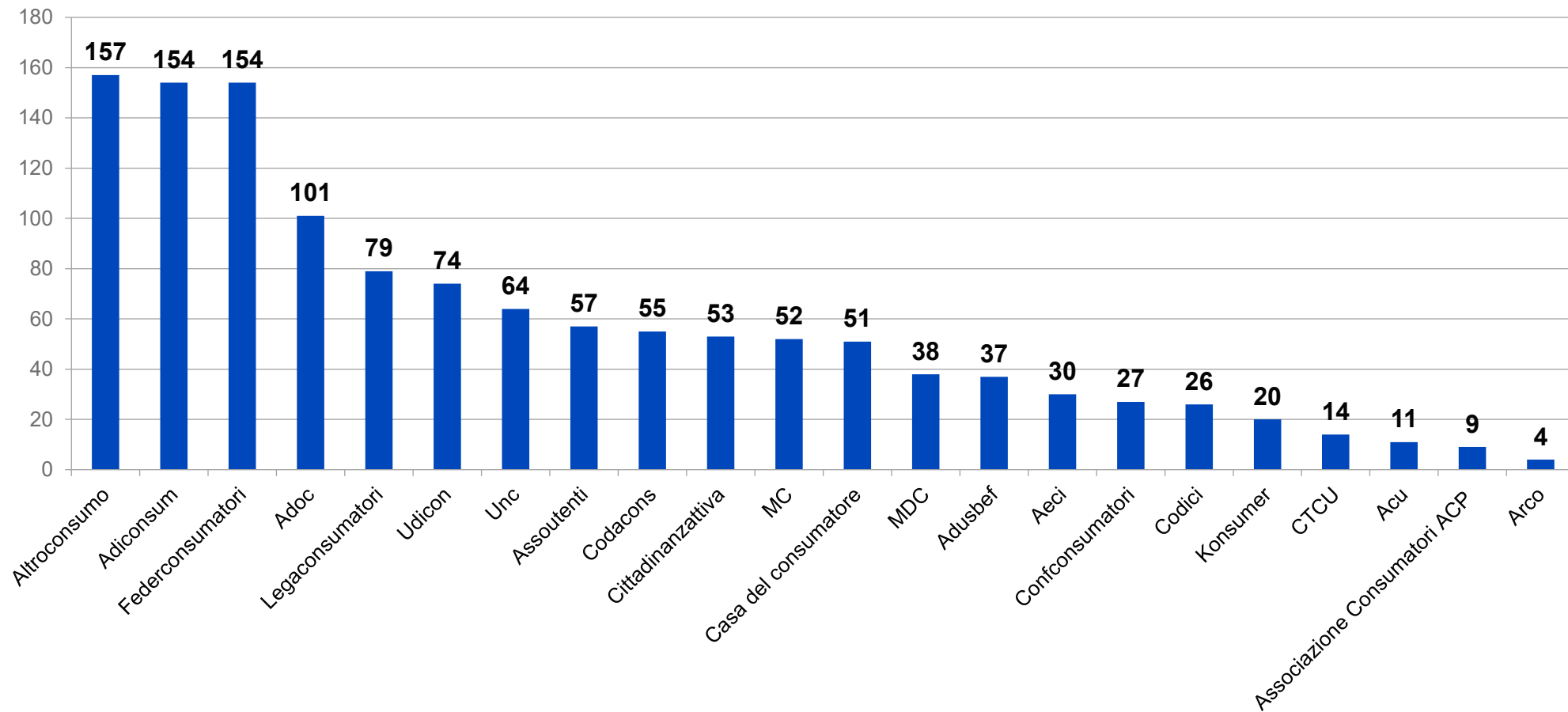
Delle 1267 domande discusse il 73% ha riguardato il mondo pacchi con prevalenza del prodotto Poste Delivery, il rimanente 29% la corrispondenza con la Raccomandata.



CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2025

DOMANDE DISCUSSE PER ASSOCIAZIONI

Le Associazioni che hanno discusso il maggior numero di domande sono state Altroconsumo (157) seguita da Adiconsum (154), Federconsumatori (154) e Adoc (101).

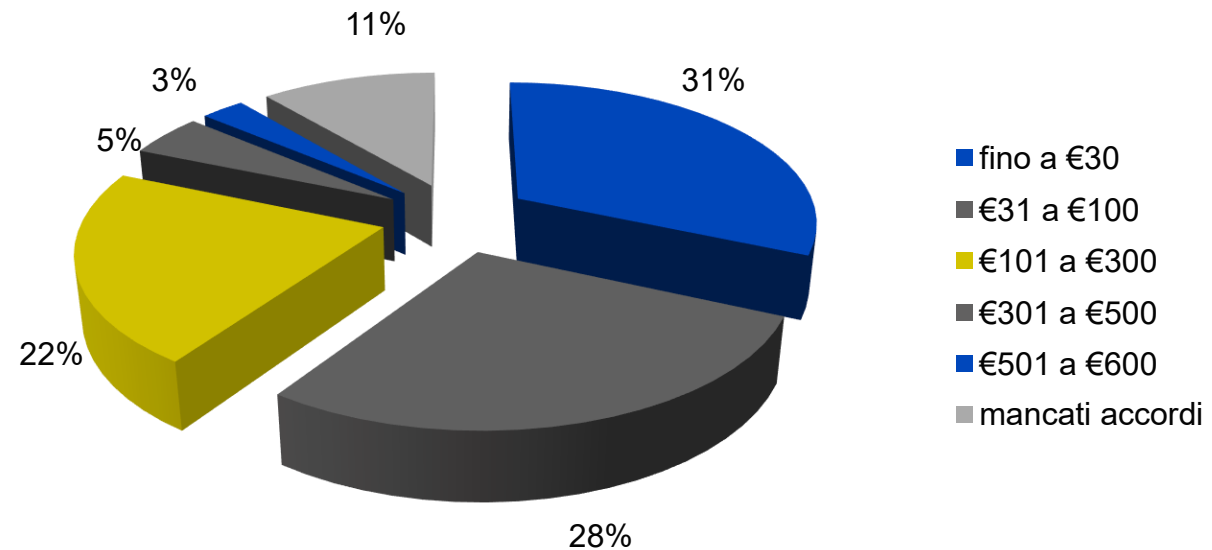


CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2025

ESITO RIMBORSI

Infine, con riferimento all'analisi della quantificazione economica degli importi riconosciuti, il rimborso complessivamente erogato per l'anno in esame ammonta a circa €127.000,00, a fronte di un importo complessivo richiesto dai clienti pari a circa €397.000,00. Per quanto riguarda gli importi oggetto di conciliazione, l'importo medio riconosciuto è stato pari a €112,00.

- fino a €30 400 domande
- da €31 a €100 355 domande
- da €101 a €300 275 domande
- da €301 a €500 61 domande
- da €501 a €600 35 domande
- mancati accordi 141 domande



CONCILIAZIONE POSTALE RETAIL 2025

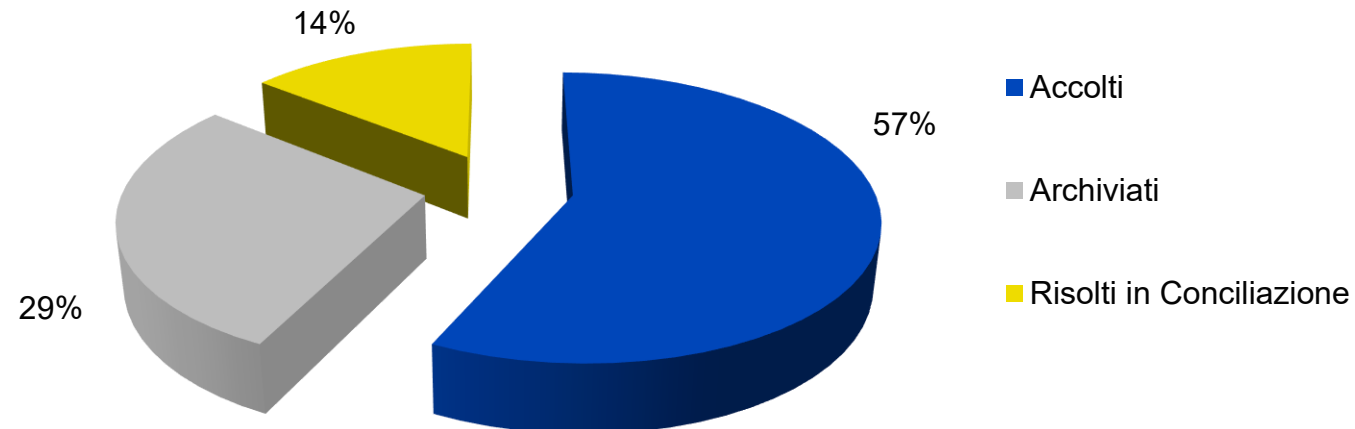
RICORSI AGCOM

Il Regolamento di Conciliazione, nei casi di mancato accordo, prevede che il consumatore possa presentare ricorso ad Agcom entro 90 giorni.

Nel 2025 abbiamo ricevuto 17 ricorsi di cui 7 chiusi e 10 in attesa della determina da parte dell'Autorità.

I casi risolti sono così suddivisi:

- 4 Accolti
- 2 Archiviati
- 1 risolto in Conciliazione



Posteitaliane