



Nel 2023 i reclami ricevuti da D.A.C. srl per i servizi postali (universali e non) sono stati in totale 15 . I reclami rimborsati e/o indennizzati sono stati 5.

In particolare, i reclami relativi ai prodotti forniti nell'ambito del servizio postale universale nazionale sono stati complessivamente 1, di cui 1 reclami indennizzati.

Le istanze di Conciliazione ricevute nell'anno 2023 sono state in totale 0, di cui 0 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 Prodotto	% su reclami ricevuti
Posta Ordinaria	65%
Pacchi	30%
Altro	5%