

Spett.le  
AGCOM  
Via Isonzo 21/B  
00198 Roma (RM)  
c.a. dott. Sergio Del Grosso

Roma, 21 Marzo 2018  
Prot. n. 053/18  
PEC [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

**OGGETTO: Comunicazione Reclami Gestiti nel 2017**

----

Con la presente Vi comunichiamo che nell'anno 2017 Postel ha gestito 69 reclami inviati dai Clienti aventi come causale ritardi di produzione (52%) e qualità prodotto (48%).

Dall'analisi tecnica effettuata sui reclami ricevuti è stato accertato che 52 erano di responsabilità Postel mentre nei rimanenti 17 casi il problema risiedeva nei flussi inviati dai clienti.

Ad ogni Cliente è stata inviata formale lettera di risposta entro lo SLA previsto e a 33 Clienti è stata riconosciuta una penale economica così come previsto dai contratti vigenti tra le parti.

Un Cliente ha contestato le risposte ricevute inviando richiesta di Conciliazione a cui non è stato dato seguito di attivazione in quanto i fatti oggetto di doglianza non sono imputabili a Postel né afferiscono a servizi da essa resi.

Cordiali saluti

**Postel S.p.A.**  
Supporto Clienti e Qualità

Matteo Mellone  
