

(1) PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI	A) presentazione reclamo	1) da parte di utente	7
		2) da parte di altro operatore	0
		3) Altro	0
	B) modalità di presentazione	1) telefono	0
		2) fax	0
		3) e-mail	0
		4) form on line sito web	0
		5) ufficio operatore postale	7
		6) corrispondenza	0
		7) social network	0
C) modalità di gestione	1) centralizzata	Via Pascoli snc, Zona Art.le Ripoli, 64023, Mosciano Sant'Angelo (TE)	
	2) decentrata	/	

(2) TRATTAZIONE	A) reclami ricevuti		7
	1) di cui irricevibili		0
	1a) motivazioni	1)	0
		2)	0
		3)	0
		4)	0
		5)	0
	2) di cui senza seguito / esito		0
	B) reclami trattati		7
	1) di cui per mancato rispetto delle norme di qualità del servizio		5
	2) di cui per smarrimento e/o furto e/o danneggiamento		2
	C) reclami indennizzati		6
1) di cui rimborso spese postali		0	
2) di cui compensazione spese danni e/o valore		6	

(3) CLIENTE/UTENTE	A) reclamante	1) persona fisica	6	
		2) persona giuridica	1	
	B) luogo di presentazione del reclamo	3) Regione	Abruzzo	
			Basilicata	
			Calabria	
			Campania	4
			Emilia-Romagna	
			Friuli Venezia Giulia	
			Lazio	
			Liguria	
			Lombardia	1
			Marche	
			Molise	
			Piemonte	
			Puglia	1
			Sardegna	
			Sicilia	1
			Toscana	
			Trentino Alto Adige	
		Umbria		
Valle D'Aosta				
Veneto				
	N/D*			
	4) Provincia (specificare)	1) Napoli		
		2) Bari		
		3) Palermo		
		4) Milano		
		5)		

A) AREA del servizio postale	1) Servizio riservato	0
	2) Servizio universale	7
	3) Servizio altro	0
B) CATEGORIA dell'invio postale	1) Invii di corrispondenza	7
	2) Pacchi	0
	3) Libri, cataloghi, quotidiani, periodici e similari	0
	4) Altro	0

(4) DISSERVIZIO POSTALE	C) TIPO dell'invio postale	1) Posta ordinaria / prioritaria	non a firma	
		2) Posta massiva	non a firma	
		3) Invii raccomandati	a firma	
		4) Invii assicurati	a firma	
		4) Altro		
	D) FASE della lavorazione	1) Raccolta / spedizione		
		2) Smistamento / trasporto		1
		3) Distribuzione / consegna / recapito		5
		4) Giacenza (e/o ritiro) invii inesitati		1
	D) servizio accessorio	1) C.A.N. - C.A.D.		0
		2) A/R		0
		3) altro (specificare)	1)	0
		4) altro (specificare)	2)	0
		5) altro (specificare)	3)	0
		6) altro (specificare)	4)	0
		7) altro (specificare)	5)	0
	E) estensione geografica	1) Nazionale		7
		2) Intra-comunitaria		
		3) Extra-comunitaria / internazionale		0

(5) DISSERVIZIO CORRELATO	operatore postale <i>(personale, uffici e/o sito web)</i>	1) Comportamento addetti/personale		7
		2) Tempi di attesa		0
		3) Sistema informatico		0
		4) Modulistica: mancanza / carenza		0
		5) Affrancatura: mancanza / carenza		0
		6) Altro:		0
		7) Altro:		0
		8) Altro:		0

(6) CONCILIAZIONE	A) Istanze di conciliazione	A1) Istanze ricevute		0
		A2) Istanze inammissibili / improcedibili		0
	B) Conciliazioni concluse con esito positivo [Σ B1)+B2)]	B1) <i>Esiti positivi per accordo prima dello svolgimento della riunione conciliazione</i>		0
		B2) <i>Esiti positivi per accordo in sede di conciliazione</i>		0
	C) Conciliazioni con Esito negativo [Σ C1) + C2)]	C1) <i>Esiti negativi per mancata comparizione dell'utente</i>		0
		C2) <i>Esito negativo per mancato accordo</i>		0