

**Denominazione impresa: CITYPOSTE SRL**

**2016**

<b>(1)</b> <b>PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI</b>	<b>A) presentazione reclamo</b>	1) da parte di utente	<b>21</b>
		2) da parte di altro operatore	<b>0</b>
		3) Altro	<b>0</b>
	<b>B) modalità di presentazione</b>	1) telefono	<b>0</b>
		2) fax	<b>0</b>
		3) e-mail	<b>15</b>
		4) form on line sito web	<b>0</b>
		5) ufficio operatore postale	<b>0</b>
		6) corrispondenza	<b>6</b>
		7) social network	<b>0</b>
<b>C) modalità di gestione</b>	1) centralizzata	<b>Via Pascoli snc, Zona Art.le Ripoli, 64023 Mosciano</b>	
	2) decentrata		
<b>(2)</b> <b>TRATTAZIONE</b>	<b>A) reclami ricevuti</b>		<b>21</b>
	1) di cui irricevibili		<b>0</b>
	1a) motivazioni	1)	<b>0</b>
		2)	<b>0</b>
		3)	<b>0</b>
		4)	<b>0</b>
		5)	<b>0</b>
	2) di cui senza seguito / esito		<b>0</b>
	<b>B) reclami trattati</b>		<b>21</b>
	1) di cui per mancato rispetto delle norme di qualità del servizio		<b>0</b>
2) di cui per smarrimento e/o furto e/o danneggiamento		<b>0</b>	

	<b>C) reclami indennizzati</b>		<b>17</b>	
	1) di cui rimborso spese postali		0	
	2) di cui compensazione spese danni e/o valore		17	
<b>(3)</b> CLIENTE/UTENTE	<b>A) reclamante</b>	1) persona fisica	<b>19</b>	
		2) persona giuridica	<b>2</b>	
	<b>B) luogo di presentazione del reclamo</b>	3) Regione	Abruzzo	
			Basilicata	
			Calabria	<b>4</b>
			Campania	<b>8</b>
			Emilia-Romagna	<b>1</b>
			Friuli Venezia Giulia	
			Lazio	<b>3</b>
			Liguria	
			Lombardia	
			Marche	
			Molise	
			Piemonte	
			Puglia	<b>3</b>
			Sardegna	
			Sicilia	<b>2</b>
			Toscana	
			Trentino Alto Adige	
			Umbria	
Valle D'Aosta				
Veneto				
N/D*				
4) Provincia (specificare)	1)	<b>Napoli</b>		
	2)	<b>Reggio Calabria</b>		
	3)	<b>Bari</b>		

			4)	Roma
			5)	Palermo
<b>(4)</b> DISSERVIZIO POSTALE	<b>A) AREA</b> del servizio postale	1) Servizio riservato		0
		2) Servizio universale		21
		3) Servizio altro		0
	<b>B) CATEGORIA</b> dell'invio postale	1) Invii di corrispondenza		21
		2) Pacchi		0
		3) Libri, cataloghi, quotidiani, periodici e similari		0
		4) Altro		0
	<b>C) TIPO</b> dell'invio postale	1) Posta ordinaria / prioritaria	non a firma	1
		2) Posta massiva	non a firma	20
		3) Invii raccomandati	a firma	0
		4) Invii assicurati	a firma	0
		4) Altro		0
	<b>D) FASE</b> della lavorazione	1) Raccolta / spedizione		
		2) Smistamento / trasporto		
		3) Distribuzione / consegna / recapito		
		4) Giacenza (e/o ritiro) invii inesitati		
	<b>D) servizio accessorio</b>	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
<b>E) estensione geografica</b>	1) Nazionale		21	
	2) Intra-comunitaria			

	<b>geografica</b>	3) Extra-comunitaria / internazionale	0
<b>(5)</b> <b>DISSERVIZIO</b> <b>CORRELATO</b>	<b>operatore postale</b> <i>(personale, uffici e/o sito web)</i>	1) Comportamento addetti/personale	21
		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
<b>(6)</b> <b>CONCILIAZIONE</b>	<b>A) Istanze di conciliazione</b>	A1) Istanze ricevute	0
		A2) Istanze inammissibili / improcedibili	0
	<b>B) Conciliazioni concluse con esito</b>	<i>B1) Esiti positivi per accordo prima dello svolgimento della</i>	0
		<i>B2) Esiti positivi per accordo in sede di conciliazione</i>	0
	<b>C) Conciliazioni con Esito negativo [<math>\Sigma</math> C1) + C2)]</b>	<i>C1) Esiti negativi per mancata comparizione dell'utente</i>	0
		<i>C2) Esito negativo per mancato accordo</i>	0