

2015

(1) PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI	A) presentazione reclamo	1) da parte di utente	10
		2) da parte di altro operatore	0
		3) Altro	0
	B) modalità di presentazione	1) telefono	0
		2) fax	2
		3) e-mail	5
		4) form on line sito web	0
		5) ufficio operatore postale	0
		6) corrispondenza	3
		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		10
	1) di cui irricevibili		0
	1a) motivazioni	1)	
		2)	
		3)	
		4)	
		5)	
	2) di cui senza seguito / esito		2
	B) reclami trattati		8
	1) di cui per mancato rispetto delle norme di qualità del servizio		5
2) di cui per smarrimento e/o furto e/o danneggiamento		3	
C) reclami indennizzati		8	
1) di cui rimborso spese postali		2	
2) di cui compensazione spese danni e/o valore		6	

(3) CLIENTE/UTENTE	A) reclamante	1) persona fisica	8	
		2) persona giuridica	2	
	B) luogo di presentazione del reclamo	3) Regione	Abruzzo	
			Basilicata	
			Calabria	2
			Campania	6
			Emilia-Romagna	
			Friuli Venezia Giulia	
			Lazio	1
			Liguria	
			Lombardia	1
			Marche	
			Molise	
			Piemonte	
			Puglia	
			Sardegna	
			Sicilia	
			Toscana	
			Trentino Alto Adige	
		Umbria		
Valle D'Aosta				
Veneto				
	N/D*			
4) Provincia (specificare)	1)	NAPOLI		
	2)	REGGIO CALABRIA		
	3)	ROMA		
	4)	MILANO		
	5)			

A) AREA del servizio postale	1) Servizio riservato	
	2) Servizio universale	10
	3) Servizio altro	
B) CATEGORIA	1) Invii di corrispondenza	10
	2) Pacchi	

(4) DISSERVIZIO POSTALE	dell'invio postale		3) Libri, cataloghi, quotidiani, periodici e similari		
			4) Altro		
	C) TIPO dell'invio postale	1) Posta ordinaria / prioritaria	non a firma		2
		2) Posta massiva	non a firma		
		3) Invii raccomandati	a firma		8
		4) Invii assicurati	a firma		
		4) Altro			
	D) FASE della lavorazione	1) Raccolta / spedizione			1
		2) Smistamento / trasporto			2
		3) Distribuzione / consegna / recapito			5
		4) Giacenza (e/o ritiro) invii inesitati			2
	D) servizio accessorio	1) C.A.N. - C.A.D.			0
		2) A/R			0
		3) altro (specificare)	1)		
		4) altro (specificare)	2)		
5) altro (specificare)		3)			
6) altro (specificare)		4)			
7) altro (specificare)		5)			
E) estensione geografica	1) Nazionale			10	
	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			10
		2) Tempi di attesa			0
		3) Sistema informatico			0
		4) Modulistica: mancanza / carenza			0
		5) Affrancatura: mancanza / carenza			0
		6) Altro:			
		7) Altro:			
		8) Altro:			

(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) Esiti positivi per accordo prima dello svolgimento della riunione conciliazione			0
		B2) Esiti positivi per accordo in sede di conciliazione			0
	C) Conciliazioni con Esito negativo [Σ C1) + C2)]	C1) Esiti negativi per mancata comparizione dell'utente			0
		C2) Esito negativo per mancato accordo			0