

Denominazione impresa:	
Sede Legale	Referente aziendale
Indirizzo: Via Lima n. 28 scala A	Nome: Bachisio Ledda
Comune: Roma	Mail: direzione@mailexpress.it
Provincia: RM	Tel. Fisso: 0859040350
CAP: 00198	Tel. Mobile:

		2018	ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE (compilare solo i campi in arancione)	
(1) PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI	A) presentazione reclamo	1) da parte di utente	31	indicare il numero dei reclami presentati da utenti
		2) da parte di altro operatore	0	indicare il numero dei reclami presentati da altro operatore
		3) Altro	0	specificare
	B) modalità di presentazione	1) telefono	0	indicare il numero dei reclami pervenuti con questa modalità
		2) fax	21	indicare il numero dei reclami pervenuti con questa modalità
		3) e-mail	10	indicare il numero dei reclami pervenuti con questa modalità
		4) form on line sito web	0	indicare il numero dei reclami pervenuti con questa modalità
		5) ufficio operatore postale	0	indicare il numero dei reclami pervenuti con questa modalità
		6) corrispondenza	0	indicare il numero dei reclami pervenuti con questa modalità
		7) social network		indicare il numero dei reclami pervenuti con questa modalità
C) modalità di gestione	1) centralizzata	Via Pascoli snc, Zona Art.le Ripoli, 64023 Mosciano Sant'Angelo (TE)	indicare l'indirizzo completo della sede presso la quale è centralizzata la gestione	
	2) decentrata	/	indicare il "livello territoriale" del decentramento: multiregionale, regionale, multiprovinciale, provinciale, comunale, etc.	
(2) TRATTAZIONE	A) reclami ricevuti		9	Somma dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame
	1) di cui irricevibili		0	enucleare dal numero complessivo il numero dei reclami ritenuti irricevibili (ad esempio, quelli sprovvisti di firma in calce, etc.)
	1a) motivazioni	1)	0	indicare le prime cinque province in ordine decrescente per numero di reclami classificati come irricevibili
		2)	0	
		3)	0	
		4)	0	
		5)	0	
	2) di cui senza seguito / esito		0	enucleare dal numero complessivo il numero dei reclami ai quali non è stato dato seguito o tuttora privi di esito (ad esempio, quelli recanti erronee indicazioni, etc.)
	B) reclami trattati		31	Somma dei reclami trattati nel corso dell'anno solare in esame
	1) di cui per mancato rispetto delle norme di qualità del servizio		29	indicare il numero complessivo dei reclami per mancato rispetto delle norme di qualità del servizio trattati nel corso dell'anno solare in esame
2) di cui per smarrimento e/o furto e/o danneggiamento		2	indicare il numero complessivo dei reclami per smarrimento e/o furto e/o danneggiamento trattati nel corso dell'anno solare in esame	
C) reclami indennizzati		30	Somma dei reclami trattati e conclusi con esito positivo per il cliente nel corso dell'anno solare in esame	
1) di cui rimborso spese postali		18	indicare il numero complessivo dei reclami trattati e conclusi con esito positivo per il cliente nel corso dell'anno solare in esame per disservizio avente come conseguenza il ritardato recapito al destinatario per i quali si sia provveduto al rimborso delle spese postali al cliente	

	2) di cui compensazione spese danni e/o valore		12	indicare il numero complessivo dei reclami trattati e conclusi con esito positivo per il cliente nel corso dell'anno solare in esame per disservizio avente come conseguenza il mancato recapito al destinatario per i quali si sia provveduto alla compensazione delle spese sostenute, dei danni correlati al disservizio e/o al valore dell'invio al cliente		
(3) CLIENTE/UTENTE	A) reclamante	1) persona fisica		19	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame presentati da persone fisiche.	
		2) persona giuridica		11	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame presentati da persone giuridiche di natura privatistica	
	B) luogo di presentazione del reclamo	3) Regione	Abruzzo			indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame presentati da persone giuridiche di natura pubblicistica
			Basilicata			
			Calabria		1	
			Campania		26	
			Emilia-Romagna			
			Friuli Venezia Giulia			
			Lazio			
			Liguria			
			Lombardia			
			Marche			
			Molise			
			Piemonte			
			Puglia		1	
			Sardegna			
			Sicilia		2	
Toscana		1				
Trentino Alto Adige						
Umbria						
Valle D'Aosta						
Veneto						
N/D*				indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti in ogni regione nel corso dell'anno solare in esame		
4) Provincia (specificare)	1)		Napoli			
	2)		Catania			
	3)		Bari			
	4)		Reggio Calabria			
	5)		Pisa			
				indicare i reclami con dati anagrafici incompleti, pervenuti a mezzo e-mail e privi di indirizzo postale, etc.		
				indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame, elencando le prime cinque province in ordine decrescente per numero di reclami		
A) AREA del servizio postale	1) Servizio riservato			0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi rientranti nell'ambito del servizio riservato (ad esempio: notificazione atti giudiziari e violazioni CdS). [cfr. d.lgs. 22/07/1999, n. 261 e s.m.i., art 4, comma 1]	
	2) Servizio universale			31	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi rientranti nell'ambito del servizio universale (ad esempio: corrispondenza raccomandata). [cfr. d.lgs. 22/07/1999, n. 261 e s.m.i., art 3, comma 2]	

(4)
DISSERVIZIO
POSTALE

	3) Servizio altro		0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi NON rientranti né nell'ambito del servizio riservato né nell'ambito del servizio universale (ad esempio: servizi di consegna personalizzata)
B) CATEGORIA dell'invio postale	1) Invii di corrispondenza		30	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi relativi a invii di corrispondenza [d.lgs. 22/07/1999, n. 261 e s.m.i., art 1, comma 2, lett. g)]
	2) Pacchi		1	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi relativi a pacchi
	3) Libri, cataloghi, quotidiani, periodici e similari		0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi relativi a invii concernenti libri, cataloghi, quotidiani, periodici e similari
	4) Altro		0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi relativi a invii non ricompresi nelle categorie precedenti
C) TIPO dell'invio postale	1) Posta ordinaria / prioritaria	non a firma	0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi relativi a posta ordinaria e posta prioritaria [cfr. decreto Ministero Comunicazioni 12/05/2006]
	2) Posta massiva	non a firma	0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi relativi a posta massiva [cfr. d.lgs. 22/07/1999, n. 261 e s.m.i., art 1, comma 2, lett. u-ter)]
	3) Invii raccomandati	a firma	31	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi relativi a posta raccomandata [cfr. d.lgs. 22/07/1999, n. 261 e s.m.i., art 1, comma 2, lett. i)]
	4) Invii assicurati	a firma	0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi relativi a posta assicurata [cfr. d.lgs. 22/07/1999, n. 261 e s.m.i., art 1, comma 2, lett. l)]
	4) Altro		0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi relativi a _____ (specificare)
D) FASE della lavorazione	1) Raccolta / spedizione		2	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi relativi alla fase di lavorazione iniziale della raccolta o della spedizione
	2) Smistamento / trasporto		16	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi relativi alla fase di lavorazione intermedia dello smistamento o del trasporto
	3) Distribuzione / consegna / recapito		12	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi relativi alla fase di lavorazione finale della distribuzione (o consegna o recapito)
	4) Giacenza (e/o ritiro) invii inesitati		0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi relativi alla fase di lavorazione supplementare della giacenza e/o del ritiro di invii inesitati
D) servizio accessorio	1) C.A.N. - C.A.D.		0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi relativi a Comunicazioni di Avvenuta Notifica e/o di Comunicazioni di Avvenuta Deposito concernenti Atti Giudiziari
	2) A/R		0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi relativi ad Avvisi di Ricevimento

	3) altro (specificare)	1)	0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi relativi a servizi accessori offerti dall'Operatore Postale, elencando i primi cinque servizi accessori in ordine decrescente per numero di reclami
	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		31	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi relativi a invii di posta da e per il territorio nazionale
	2) Intra-comunitaria			indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi relativi a invii di posta da e per l'estero (intracomunitario)
	3) Extra-comunitaria / internazionale		0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi relativi a invii di posta da e per l'estero (extracomunitario)

(5) DISSERVIZIO CORRELATO	operatore postale (personale, uffici e/o sito web)	1) Comportamento addetti/personale		31	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi attribuibili, secondo il cliente/utente, al comportamento degli addetti e/o del personale dell'Operatore Postale in qualunque fase della lavorazione dell'invio (dall'accettazione al recapito)
		2) Tempi di attesa		0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi attribuibili, secondo il cliente/utente, ai tempi di attesa presso gli uffici dell'Operatore postale, ovvero per contattare telefonicamente gli uffici dell'Operatore Postale
		3) Sistema informatico		0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi attribuibili, secondo il cliente/utente, al mancato/inefficiente funzionamento del sistema informatico dell'Operatore postale
		4) Modulistica: mancanza / carenza		0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi attribuibili, secondo il cliente/utente, alla mancanza o alla insufficienza della modulistica fornita dall'Operatore postale
		5) Affrancatura: mancanza / carenza		0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi attribuibili, secondo il cliente/utente, alla mancanza o alla insufficienza della affrancatura necessaria all'invio postale fornita dall'Operatore postale
		6) Altro:		0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi attribuibili, secondo il cliente/utente, a _____ (specificare)
		7) Altro:		0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi attribuibili, secondo il cliente/utente, a _____ (specificare)
		8) Altro:		0	indicare il numero complessivo dei reclami pervenuti nel corso dell'anno solare in esame per presunti disservizi attribuibili, secondo il cliente/utente, a _____ (specificare)

(6) CONCILIAZIONE	A) Istanze di conciliazione	A1) Istanze ricevute	0
		A2) Istanze inammissibili / improcedibili	0
	B) Conciliazioni concluse con esito	B1) Esiti positivi per accordo prima dello svolgimento della	0
		B2) Esiti positivi per accordo in sede di conciliazione	0
	C) Conciliazioni con	C1) Esiti negativi per mancata comparizione dell'utente	0

C) Confezioni con
Esito negativo [Σ C1) +
C2)]

C2) *Esito negativo per mancato accordo*

0