

Denominazione impresa: MAIL EXPRESS POSTE PRIVATE SRL

2016

(1) PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI	A) presentazione reclamo	1) da parte di utente	17
		2) da parte di altro operatore	0
		3) Altro	0
	B) modalità di presentazione	1) telefono	0
		2) fax	0
		3) e-mail	11
		4) form on line sito web	0
		5) ufficio operatore postale	0
		6) corrispondenza	6
		7) social network	0
C) modalità di gestione	1) centralizzata	Via Pascoli snc, Zona Art.le Ripoli, 64023 Mosciano	
	2) decentrata	/	
(2) TRATTAZIONE	A) reclami ricevuti		20
	1) di cui irricevibili		0
	1a) motivazioni	1)	
		2)	
		3)	
		4)	
		5)	
	2) di cui senza seguito / esito		0
	B) reclami trattati		20
	1) di cui per mancato rispetto delle norme di qualità del servizio		4
2) di cui per smarrimento e/o furto e/o danneggiamento		13	

	C) reclami indennizzati		17	
	1) di cui rimborso spese postali		0	
	2) di cui compensazione spese danni e/o valore		17	
(3) CLIENTE/UTENTE	A) reclamante	1) persona fisica		17
		2) persona giuridica		3
	B) luogo di presentazione del reclamo	3) Regione	Abruzzo	
			Basilicata	
			Calabria	5
			Campania	7
			Emilia-Romagna	
			Friuli Venezia Giulia	
			Lazio	2
			Liguria	
			Lombardia	4
			Marche	
			Molise	
			Piemonte	
			Puglia	2
			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)	Bari
(4) DISSERVIZIO POSTALE	A) AREA del servizio postale	1) Servizio riservato		
		2) Servizio universale		20
		3) Servizio altro		
	B) CATEGORIA dell'invio postale	1) Invii di corrispondenza		20
		2) Pacchi		
		3) Libri, cataloghi, quotidiani, periodici e similari		
		4) Altro		
	C) TIPO dell'invio postale	1) Posta ordinaria / prioritaria	non a firma	18
		2) Posta massiva	non a firma	2
		3) Invii raccomandati	a firma	
		4) Invii assicurati	a firma	
		4) Altro		
	D) FASE della lavorazione	1) Raccolta / spedizione		3
		2) Smistamento / trasporto		1
		3) Distribuzione / consegna / recapito		15
		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		20	
	2) Intra-comunitaria			

	geografica	3) Extra-comunitaria / internazionale	0
(5) DISSERVIZIO CORRELATO	operatore postale <i>(personale, uffici e/o sito web)</i>	1) Comportamento addetti/personale	20
		2) Tempi di attesa	
		3) Sistema informatico	
		4) Modulistica: mancanza / carenza	
		5) Affrancatura: mancanza / carenza	
		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	B1) <i>Esiti positivi per accordo prima dello svolgimento della</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