

Denominazione impresa: Cityposte srl

2017

(1) PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI	A) presentazione reclamo	1) da parte di utente	9
		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	0
		6) corrispondenza	9
		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		9
	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		9
	1) di cui per mancato rispetto delle norme di qualità del servizio		6
2) di cui per smarrimento e/o furto e/o danneggiamento		2	

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

			4)	Milano
			5)	
(4) DISSERVIZIO POSTALE	A) AREA del servizio postale	1) Servizio riservato		0
		2) Servizio universale		9
		3) Servizio altro		0
	B) CATEGORIA dell'invio postale	1) Invii di corrispondenza		9
		2) Pacchi		0
		3) Libri, cataloghi, quotidiani, periodici e similari		0
		4) Altro		0
	C) TIPO dell'invio postale	1) Posta ordinaria / prioritaria	non a firma	0
		2) Posta massiva	non a firma	0
		3) Invii raccomandati	a firma	9
		4) Invii assicurati	a firma	0
		4) Altro		0
	D) FASE della lavorazione	1) Raccolta / spedizione		0
		2) Smistamento / trasporto		0
		3) Distribuzione / consegna / recapito		9
		4) Giacenza (e/o ritiro) invii inesitati		0
	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		9	
	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	9
		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	<i>B1) Esiti positivi per accordo prima dello svolgimento della</i>	0
		<i>B2) Esiti positivi per accordo in sede di conciliazione</i>	0
	C) Conciliazioni con Esito negativo [Σ C1) + C2)]	<i>C1) Esiti negativi per mancata comparizione dell'utente</i>	0
		<i>C2) Esito negativo per mancato accordo</i>	0