

**ANNO DI RIFERIMENTO: 2017**

<b>(1) PRESENTAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI</b>	<b>A) presentazione reclamo</b>	1) da parte di utente	-	
		2) da parte di altro operatore	-	
		3) Altro	389	
	<b>B) modalità di presentazione</b>	1) telefono	154	
		2) fax	2	
		3) e-mail	198	
		4) form on line sito web	28	
		5) ufficio operatore postale	-	
		6) corrispondenza	-	
		7) social network	7	
<b>C) modalità di gestione</b>	1) centralizzata	VIA PAGANELLO 27 30172 VENEZIA MESTRE / VIA MUTINELLI 9 30173 MESTRE VENEZIA		
	2) decentrata			
<b>(2) TRATTAZIONE</b>	<b>A) reclami ricevuti</b>		389	
	1) di cui irricevibili		-	
	1a) motivazioni	1)	-	
		2)	-	
		3)	-	
		4)	-	
		5)	-	
	2) di cui senza seguito / esito		-	
	<b>B) reclami trattati</b>		389	
	1) di cui per mancato rispetto delle norme di qualità del servizio		-	
	2) di cui per smarrimento e/o furto e/o danneggiamento		-	
<b>C) reclami indennizzati</b>		-		
1) di cui rimborso spese postali		-		
2) di cui compensazione spese danni e/o valore		-		
<b>(3) CLIENTE/UTENTE</b>	<b>A) reclamante</b>	1) persona fisica	176	
		2) persona giuridica	213	
	<b>B) luogo di presentazione del reclamo</b>	3) Regione	Abruzzo	-
			Basilicata	-
			Calabria	-
			Campania	-
			Emilia-Romagna	-
			Friuli Venezia Giulia	24
			Lazio	-
			Liguria	-
			Lombardia	16
			Marche	-
			Molise	-
			Piemonte	-
			Puglia	-
			Sardegna	-
			Sicilia	-
			Toscana	-
			Trentino Alto Adige	31
		Umbria	-	
		Valle D'Aosta	-	
Veneto	318			
N/D*				
4) Provincia (specificare)	1) VE	104		
	2) PD	110		
	3) VR	74		
	4) VI	30		
	5) BZ	19		
<b>(4) DISSERVIZIO POSTALE</b>	<b>A) AREA del servizio postale</b>	1) Servizio riservato	-	
		2) Servizio universale	52	
		3) Servizio altro	337	
	<b>B) CATEGORIA dell'invio postale</b>	1) Invii di corrispondenza	389	
		2) Pacchi	-	
		3) Libri, cataloghi, quotidiani, periodici e similari	-	
		4) Altro	-	
	<b>C) TIPO dell'invio postale</b>	1) Posta ordinaria / prioritaria	non a firma	-
		2) Posta massiva	non a firma	337
		3) Invii raccomandati	a firma	52
		4) Invii assicurati	a firma	-
		4) Altro		-
	<b>D) FASE della lavorazione</b>	1) Raccolta / spedizione	15	
		2) Smistamento / trasporto	86	
		3) Distribuzione / consegna / recapito	235	
4) Giacenza (e/o ritiro) invii inesitati		53		
1) C.A.N. - C.A.D.		-		
2) A/R	96			

	D) servizio accessorio	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		389
		2) Intra-comunitaria		-
		3) Extra-comunitaria / internazionale		-
(5) DISSERVIZIO CORRELATO	operatore postale (personale, uffici e/o sito web)	1) Comportamento addetti/personale		45
		2) Tempi di attesa		191
		3) Sistema informatico		153
		4) Modulistica: mancanza / carenza		-
		5) Affrancatura: mancanza / carenza		-
		6) Altro:		-
		7) Altro:		-
		8) Altro:		-
(6) CONCILIAZIONE	A) Istanze di conciliazione pervenute	A1) Istanze ricevute		389
		A2) Istanze inammissibili / improcedibili		-
	B) Conciliazioni concluse con esito positivo [ $\Sigma$ B1)+B2]]	B1) Esiti positivi per accordo prima dello svolgimento della riunione conciliazione		389
		B2) Esiti positivi per accordo in sede di conciliazione		-
	C) Conciliazioni con Esito negativo [ $\Sigma$ C1) + C2]]	C1) Esiti negativi per mancata comparizione dell'utente		-
		C2) Esito negativo per mancato accordo		-