

Carta della Qualità

dei servizi postali



Efficienza, Trasparenza, Professionalità

Indice generale

1.0 - PRODOTTI POSTALI TRADIZIONALI OFFERTI AL PUBBLICO	4
1.1 - Elenco Prodotti Postali	4
1.2 - Tariffe (Recapito Diretto ¹ / Recapito Circuito ²)	4
2.0 - TEMPI DI CONSEGNA PREVISTI.....	5
2.1 - RECAPITO DIRETTO.....	5
2.2 - RECAPITO INDIRETTO	5
2.3 - Tempi di consegna	5
2.4 - Evidenza online Tempi di consegna	5
2.5 - Tempo di restituzione Avvisi di ricevimento	5
3.0 - MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO OFFERTO.....	6
4.0 - MODALITÀ DI CONSEGNA E SERVIZI A VALORE AGGIUNTO.....	6
4.1 - Raccomandata semplice e Raccomandata con avviso di ricevimento	6
4.2 - Corrispondenza prioritaria	6
4.3 - Servizi a valore aggiunto.....	6
4.4 - Criteri di ricerca informatizzati.....	7
4.5 - Fatturazione.....	7
5.0 - SISTEMI DI RECLAMO E PROCEDURE DI RIMBORSO	7
5.1 - Report e analisi	7
6.0 - RECLAMI	7
6.1 - Come e dove presentare il reclamo	8
6.2 - Tipologia Reclami	8
6.3 - Tempi di reclamo	8
7.0 - RIMBORSI	8
7.1 - Rimborso per gli invii raccomandate semplici o con A/R.....	8
7.2 - Rimborso per i pacchi fino a 20 Kg	9
7.3 - Modalità di rimborso.....	9

Carta di qualità dei servizi postali Art. 12.1 dec. Leg. 261/99.

Per tutti i servizi svolti, sono stabiliti tariffe e obiettivi relativi ai tempi di consegna. Vista l'automazione dei processi logorativi, il rispetto della puntualità del recapito è condizionato dalla corretta indicazione dell'indirizzo, in particolare del Codice di avviamento postale e la distinzione del DUG (Via, Piazza, Vico ecc... ecc...) ed il numero civico.

Non sarà trasportata corrispondenza riservata secondo le vigenti disposizioni normative; non sarà trasportato inoltre denaro in qualunque valuta, ed oggetti che comunque possano cagionare danno o costituire pericolo per le persone o per le cose e quelli la cui circolazione sia contraria alle leggi e all'ordine pubblico.

Si opererà nel rispetto delle modalità, delle limitazioni, delle condizioni e degli obblighi previsti di tutta la normativa vigente e s.m. nonché delle deliberazioni adottate dall'Autorità di regolamentazione per il settore postale.

Saranno osservate le disposizioni concernenti la tutela della riservatezza e della sicurezza della rete postale pubblica di cui all'art. 11 del Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 267.

1.0 - PRODOTTI POSTALI TRADIZIONALI OFFERTI AL PUBBLICO

1.1 - Elenco Prodotti Postali

Raccomandate semplici
 Raccomandate con avviso di ricevimento (A/R)
 Raccomandate urgenti
 Posta Semplice
 Pacchi/Plichi fino a 20 kg

1.2 - Tariffe (Recapito Diretto¹ / Recapito Circuito²)

Le tariffe praticate sono comprensive di Iva:

PRODOTTO	Range						
	0 - 20	21 - 50	51 - 100	101 - 250	251 - 350	351 - 1000	1001 - 2000
Raccomandata** semplice	3,60*	4,65*	4,95*	5,35*	6,00*	7,35*	9,85*
Raccomandata** con avviso di ricevimento	4,30*	5,35*	5,65*	6,05*	6,70*	8,05*	10,55*
Posta Semplice	0,70*	1,40*	1,50*	2,00*	2,20*	5,20*	8,00*

Pacchi/Plichi	Tariffa fissa 25 Euro (fino a 20 kg)
---------------	--------------------------------------

* prezzi soggetti a variazioni anche in diminuzione in base ai volumi.

** alternativamente "Affidata".

¹ - recapito effettuato sul proprio territorio gestito in modo diretto e affidato da contratto di affiliazione commerciale

² - recapito effettuato in compartecipazione col Network POSTAexpress

2.0 - TEMPI DI CONSEGNA PREVISTI

2.1 - RECAPITO DIRETTO:

(Agenzia su Territorio Agenzia - come assegnato da contratto di affiliazione commerciale)

Raccomandata Semplice:	Entro 3 giorni oltre quello della postalizzazione	86% dei casi
Raccomandata con A/R:	Entro 3 giorni oltre quello della postalizzazione	86% dei casi
Prioritaria:	Entro 4 giorni oltre quello della postalizzazione	80% dei casi
Pacchi/Plichi:	Entro 6 giorni oltre quello della postalizzazione	80% dei casi

2.2 - RECAPITO INDIRETTO

(Intervento di Agenzia Mittente - CRS - Agenzia Destinataria)

I giorni indicati sono da intendersi a ciclo chiuso dal momento in cui la corrispondenza parte dall'agenzia mittente passando attraverso il CRS ed al momento in cui viene consegnata dall'agenzia destinataria al destinatario:

Raccomandata Semplice:	Entro 6 giorni oltre quello della postalizzazione	nel 80% dei casi
Raccomandata con A/R:	Entro 6 giorni oltre quello della postalizzazione	nel 80% dei casi
Prioritaria:	Entro 8 giorni oltre quello della postalizzazione	nell'80% dei casi
Pacchi/Plichi:	Entro 10 giorni oltre quello della postalizzazione	nell'80% dei casi

Le corrispondenze non recapitabili direttamente saranno confezionate e retrocesse a Poste Italiane attraverso l'intervento del **CRS POSTAexpress** (Centro Raccolta e Smistamento) con le eccezioni e le modalità previste da manuale operativo e con addebito al cliente su fattura del solo costo d'invio e con esclusione dalla base imponibile come previsto dall'art. 15.3 del dpr. 633/72. Tutti i passaggi (in particolare la validazione del CRS) sono garantiti e resi **obbligatori** al fine di validare normativamente la corrispondenza così come approvato e predisposto anche da apposita certificazione di qualità dell'azienda.

2.3 - Tempi di consegna

Le raccomandate che devono essere inoltrate al CRS (sia a destinazione circuito che a destinazione Poste Italiane) saranno consegnate al vettore di collegamento entro e non oltre le 24 ore successive alla postalizzazione.

2.4 - Evidenza online Tempi di consegna

E' attivo apposito controllo "Velocità Media POSTAexpress" che aggiorna periodicamente (con cadenza *mensile*) la media a cui sta viaggiando la corrispondenza utilizzando il vettore POSTAexpress con l'indicazione della *miglior performance* raggiunta e i dati percentuali che sono evidenziati in apposita sezione sul sito generale www.postaexpress.it. (Servizio **esclusivo** POSTAexpress concesso ai propri affiliati commerciali in virtù di contratto di affiliazione regolarmente sottoscritto)

2.5 - Tempo di restituzione Avvisi di ricevimento

Per le raccomandate con A/R la restituzione dell'avviso di ricevimento seguirà le stesse tempistiche della prioritaria con aumento della percentuale all'80% e dovranno essere previste le adeguate tracciabilità online.

Tutte le agenzie hanno l'obbligo di custodire copia in archivio informatico, organizzato per date, di tutte le ricevute di ritorno.

Costo del duplicato della prova di consegna: Euro 1,80 + IVA con tempi di evasione giorni 3 per il cliente.

La prova di consegna consiste nell'invio, anche a mezzo e-mail, del duplicato della ricevuta di ritorno.

3.0 - MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO OFFERTO

Il cliente che desidera avvalersi del servizio offerto, dovrà redarre una distinta in doppia copia, con indicazione del numero delle corrispondenze conferite ed i dati dei destinatari.

Una delle distinte sarà controfirmate da un addetto e restituita immediatamente al mittente; nel caso di conferimento di corrispondenza raccomandate, queste dovranno essere premarchate con l'apposizione di un barcode identificativo, a lui fornito in precedenza. La postalizzazione avverrà con l'ausilio di tutte le strumentazioni interne necessarie compresi strumenti di misura regolarmente tarati.

La corrispondenza potrà, su richiesta del cliente, essere raccolta presso il suo domicilio con o senza addebito del servizio di pick-up.

4.0 - MODALITÀ DI CONSEGNA E SERVIZI A VALORE AGGIUNTO

4.1 - Raccomandata semplice e Raccomandata con avviso di ricevimento

Doppio tentativo di recapito in caso di assenza del destinatario, con immissione nella cassetta delle lettere del destinatario di debito avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, con indicazione dei dati della sede operativa dove è possibile ritirare la corrispondenza e con indicazione dell'orario d'ufficio e recapito telefonico.

In caso di indirizzo errato o destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto ecc. comunicazione **entro 3 giorni** al mittente con restituzione immediata della corrispondenza non recapitata.

Nel caso di mancato recapito, dopo il secondo tentativo, per assenza del destinatario, la corrispondenza sarà posta in giacenza e mantenuta per il tempo di 30 giorni, come previsto dal codice postale (legge 156/73 e successive modificazioni), scaduti i 30 giorni previsti, la corrispondenza, sarà restituita al mittente con apposito documento ed indicazione sulla busta del mancato reclamo da parte del destinatario.

Nel caso di recapito con successo al primo o secondo tentativo, la corrispondenza raccomandata semplice, verrà consegnata al destinatario previa sottoscrizione dell'apposito borderò; nel caso di raccomandata con avviso di ricevimento oltre al borderò, verrà sottoposta alla firma anche la cartolina di ritorno richiesta dal mittente.

La restituzione al mittente dell'avviso di ricevimento avverrà entro 3 giorni dal recapito.

4.2 - Corrispondenza prioritaria

Immissione diretta nella cassetta delle lettere del destinatario.

4.3 - Servizi a valore aggiunto

Tracciatura completa della corrispondenza raccomandata, con mantenimento in archivio dei dati di ogni singola raccomandata postalizzata per il mittente.

Emissione, per ogni singola postalizzazione effettuata per il mittente, di un foglio di lavoro a riepilogo con indicazione analitica delle corrispondenze raccomandate accettate, del peso, della tariffa applicata, indicazione del bar-code; indicazione analitica per i pacchi accettati, con indicazione del peso, della tariffa applicata, indicazione

del bar-code; indicazione numerica per le corrispondenze prioritarie, raggruppate per range di peso e per tariffa.

4.4 - Criteri di ricerca informatizzati

Ad esclusione della corrispondenza prioritaria, è possibile dare indicazioni al mittente, mediante generazione di uno storico, per singola raccomandata, utilizzando i seguenti criteri di ricerca:

1. destinatario
2. data di conferimento
3. foglio di lavoro
4. numero raccomandata
5. incaricato (portalettere)

e di fornire in base al foglio di lavoro i dati di recapito complessivo del lotto di spedizione.

4.5 - Fatturazione

La fatturazione del servizio reso sarà concordata con ogni singolo cliente.

5.0 - SISTEMI DI RECLAMO E PROCEDURE DI RIMBORSO

La gestione dei Reclami e le procedure di rimborso avvengono a livello centrale, presso l'ufficio competente Affari Legali e Contratti di Via Rosa Jemma, 2 c/o Centro Direzionale Pastena di Battipaglia, che gestisce le pratiche di reclamo e rimborso e riporta alla Direzione, con il rispetto di tempistiche celeri e la massima professionalità e disponibilità ad incontrare la soddisfazione del cliente che lamenti un disservizio.

La gestione centralizzata attraverso l'ufficio apposito, presenta il vantaggio che tutti i reclami vengono gestiti in modo completo, e consente un monitoraggio generale di alti livelli e dimostrata rapidità delle tempistiche.

La procedura prevede:

- Modulo di Reclamo (Allegato a pg.10);
- Istruzioni semplici;
- Archiviazione di tutti i passaggi;
- Revisione periodica.

5.1 - Report e analisi

Le informazioni relative ai reclami vengono restituite periodicamente alla direzione.

Il report:

- individua chiaramente il volume di reclami, suddivisi nelle varie tipologie;
- include raffronti con gli standard di servizio attesi e con i risultati raggiunti in periodi precedenti;
- comprende un'analisi qualitativa dei temi-chiave, per illustrare i dati quantitativi e illuminare le aree critiche;
- propone azioni per il miglioramento.

6.0 - RECLAMI

Il mittente, e solo il mittente, che ritiene aver subito un disservizio per ritardo ha facoltà di proporre reclamo.

6.1 - Come e dove presentare il reclamo

- Compilando l'apposito modulo di reclamo da consegnare presso ogni Ufficio POSTAexpress.
- Inviando l'apposito modulo di reclamo a POSTAexpress - Via Rosa Jemma, 2 c/o Centro Direzionale Pastena - 84091 Battipaglia (SA) all'Att.ne Ufficio Legale e Contratti;
- Inviando una e-mail a reclami@postaexpress.it, oppure compilando e inviando on line il modulo di reclamo accessibile dal sito www.postaexpress.it.

Alla lettera di reclamo dovrà essere allegata la ricevuta di spedizione o del relativo foglio di lavoro. La lettera di reclamo potrà riferirsi solo ad un singolo invio o servizio.

Nella lettera dovranno essere indicati:

1. dati del mittente
2. il tipo di servizio
3. l'eventuale bar code identificativo del prodotto
4. la tariffa corrisposta
5. il motivo del reclamo
6. la data di presentazione
7. un recapito telefonico, fax od informatico
8. l'accettazione al trattamento dei propri dati
9. le modalità di accredito dell'eventuale rimborso.

L'azienda darà comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 40 giorni dalla data di ricezione.

Nel caso di non accettazione del reclamo, la risposta scritta sarà corredata delle motivazioni del rifiuto.

6.2 - Tipologia Reclami

- Ritardo nel recapito
- Mancato recapito
- Danneggiamento o manomissione

Attenzione: si considera ritardo anche il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 48 ore dai tempi previsti sia della corrispondenza raccomandata che prioritaria.

6.3 - Tempi di reclamo

Per iscritto dal cliente dal 15° giorno lavorativo successivo e non oltre 50 giorni dalla data di postalizzazione.

7.0 - RIMBORSI

In conformità con la legislazione nazionale vigente, rimborsi ed indennizzi sono previsti per i soli invii a firma, sottoposti a tracciatura e registrazione.

L'assenza del rimborso nel caso di invii non tracciati è giustificata in base a criteri di ragionevolezza. L'eventualità del rimborso è collegata a quei prodotti di cui sia possibile determinare in modo certo i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna.

POSTAexpress si impegna, comunque, in via generale, al rispetto degli obiettivi di qualità definiti.

Pertanto per invii prioritarie non è previsto alcun rimborso.

7.1 - Rimborso per gli invii raccomandate semplici o con A/R

- ⇒ Ritardo nel recapito eccedente il 15° giorno e fino al 40° giorno lavorativo successivo alla data di postalizzazione = il costo sostenuto per la spedizione;
- ⇒ Ritardo nel recapito eccedente il 40° giorno lavorativo successivo alla data di postalizzazione, mancato

recapito o danneggiamento totale = **28,00 euro**

7.2 - Rimborso per i pacchi fino a 20 Kg

- ⇒ Ritardo nel recapito eccedente il 15° giorno lavorativo successivo alla data di postalizzazione = il costo sostenuto per la spedizione;
- ⇒ Ritardo nel recapito eccedente il 40° giorno lavorativo successivo alla data di postalizzazione, mancato recapito o danneggiamento totale = **35,00 euro**

7.3 - Modalità di rimborso

- si può scegliere il rimborso attraverso Assegno o Bonifico su C/C Bancario o Postale;
- L'assegno sarà emesso entro 60 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo;
- Per i rimborsi di importo superiore a 52,80 euro POSTAexpress si riserva di scegliere la modalità di rimborso più opportuna per il buon fine dell'operazione;
- POSTAexpress è liberata da ogni responsabilità per ritardo, mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento totale o parziale, manomissione delle spedizioni con contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al mittente (ivi compresi natura o vizi della spedizione e/o dell'imballaggio) o per cause di forza maggiore;

POSTAexpress non assume in nessun caso la responsabilità per danni indiretti (mancato guadagno, perdita di utili, di clientela, di immagine, ecc.) derivanti da ritardato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, manomissione o danneggiamento della spedizione.

L'ufficio reclami curerà anche l'interfaccia dei rimborsi dei clienti per quanto concerne Poste Italiane, tuttavia precisiamo che per le modalità di reclami e rimborsi di tutta la corrispondenza rimessa al vettore tradizionale seguirà le procedure e le modalità prescritte dalla Carta Qualità di Poste Italiane.

Si precisa, inoltre, che ogni Agenzia POSTAexpress si assume la piena responsabilità legale e penale per l'operato svolto, come da contratto di affiliazione commerciale ai sensi dell'art. 3 comma c.

Le sanzioni e le ammende a carico delle agenzie restano individuabili nel manuale operativo fermo restando che la P.S.T. Consulting, licenziataria esclusiva del marchio POSTAexpress e casa madre si riserva di tutelare in ogni sede i suoi interessi per ogni infrazione commessa.

Si precisa che Parte integrante del presente documento è la presentazione della politica aziendale della P.S.T. Consulting s.a.s. Prot. Numero 48/02/05/11 con valenza anche retroattiva e depositata in Ministero dello Sviluppo Economico Revisionata periodicamente e con allegata copia del contratto di Affiliazione Commerciale POSTAexpress al fine di rendere noto con carattere di ufficialità il rapporto in essere con POSTAexpress di ciascun affiliato (alternativamente Agenzia e/o Punto).

LETTERA DI RECLAMO

(compilare solo in stampatello)

Parte I - Dati del Reclamante

Nome e cognome / Denominazione Sociale	Indirizzo/sede legale
Rappresentante legale	Città
Provincia	Telefono
Fax	e-mail

Parte II – Dati Operazione

Servizio/prodotto	Data lavorazione
Numero identificativo servizio/prodotto	Agenzia POSTAexpress di (luogo di presentazione del reclamo):
Destinatario: (nominativo ed indirizzo)	
Costo della spedizione/servizio	Note: _____ _____
€ : _____	

Motivo del reclamo (È possibile selezionare più di una voce)

☐ Zona non servita dal portaflettere	☐ Mancato recapito	☐ Danneggiamento totale/parziale	☐ Comportamento non corretto portaflettere	☐ Ritardata consegna	☐ Manomissione
☐ Recapito discontinuo	☐ Mancato espletamento del servizio	☐ Mancata/irregolare compilazione avviso di giacenza	☐ Mancata/irregolare restituzione avviso di ricevimento (AR)	☐ Altro Specificare _____	

Parte III – Mandato e trattamento dei dati

MANDATO. Ai sensi dell'art. 1723, secondo comma, c.c. si conferisce sin d'ora mandato alla P.S.T. Consulting s.a.s., ad esigere ed incassare il credito che dovesse pervenire a titolo di rimborso e/o indennizzo dall'Agenzia Destinataria o dall'Agenzia Mittente. In relazione al credito da riscuotere, si dichiara di avere sin d'ora per rato e valido l'operato della Casa Madre. Il presente mandato si intende regolato dalle seguenti condizioni: Art. 1 Riscossione delle somme Le somme da incassare in dipendenza del mandato sono riscosse dalla P.S.T. Consulting s.a.s. in nome e per conto del reclamante Art. 2 Destinazione delle somme incassate Le somme incassate dalla Casa Madre verranno corrisposte al reclamante e solo ad esso entro 15 gg dalla definizione del reclamo mediante le modalità proposte dalla Casa Madre al reclamante. Si dichiara di avere ricevuto le informazioni di cui all'art. 13 del D.lgs. 196/2003 in particolare riguardo ai diritti riconosciuti dalla (legge ex art. 7 D.lgs. 196/2003), nonché di avere avuto conoscenza che i dati conferiti hanno natura di dati sensibili e pertanto si acconsente al trattamento dei dati con le modalità e per le finalità indicate nella informativa stessa, comunque strettamente connesse e strumentali alla gestione del presente reclamo. Per richieste di informazioni o di esito, l'Agenzia dovrà contattare il Call Center di POSTAexpress al numero telefonico 0828 307121 ovvero inviare una e-mail a: affari.legali@postaexpress.it.	
Luogo e data _____	Firma leggibile _____

Spazio riservato all'Agenzia POSTAexpress:

Operatore che accetta il reclamo

Timbro Agenzia

