

CARTA DELLA QUALITA'

dei servizi postali



- *Rapidità*
- *Professionalità*
- *Assistenza alla clientela*

SOMMARIO

1. <i>Obiettivi e politiche per la qualità dei servizi</i>	pag.3
2. <i>Servizi e prodotti offerti al pubblico</i>	pag.4
3. <i>Tariffe applicate</i>	pag.5
4. <i>Tempi di consegna</i>	pag.6
5. <i>Condizioni e modalità di accesso ai servizi</i>	pag.7
6. <i>Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto</i>	pag.7
7. <i>Modalità e termini di reclamo</i>	pag.8
8. <i>Rimborsi</i>	pag.9
9. <i>Conclusioni</i>	pag.9

1. Obiettivi e politiche per la qualità dei servizi.

Palermo Recapiti srls opera nel mercato postale privato italiano, come agenzia di recapito per conto terzi e fornisce alla propria clientela servizi di posta quali: raccolta di corrispondenza, affrancatura, postalizzazione, consegna per recapito, confezionamento, scambio di documenti, recapito raccomandate, recapito assicurate, invio pacchi postali, servizio di ritiro a domicilio della corrispondenza per le Aziende convenzionate. Offre inoltre una serie di servizi diversificati per tipologia, tali da soddisfare ogni esigenza legata alla gestione delle richieste ed il rispettivo soddisfacimento, proprie del mercato.

Al fine di garantire una gestione efficiente, Palermo Recapiti srls ha studiato e progettato un sistema di controllo per la qualità del servizio conforme con la normativa UNI EN ISO 9001:2000. Questo ha permesso di approntare una strategia operativa finalizzata al raggiungimento di una copertura capillare del mercato provinciale, garantendo una piena soddisfazione delle richieste della clientela, in termini di rapidità del servizio, efficienza ed assistenza che si riassumono in un unico termine: QUALITA'.

Tutto ciò potrà essere garantito e mantenuto soltanto attraverso il raggiungimento di obiettivi, che l'Organizzazione si impegna a perseguire e che sono:

1. *Professionalità e competenza del personale:* l'Azienda tutelerà i propri dipendenti garantendo una qualità del lavoro attraverso la costante crescita professionale degli stessi, a mezzo di formazione ed addestramento continuo, nonché garantendo loro un ambiente di lavoro sereno e consono alla tipologia delle mansioni da svolgere.
2. *Assistenza alla clientela:* l'Azienda, attraverso il monitoraggio continuo delle esigenze del mercato, il controllo del completo soddisfacimento di tutte le parti (mittente, destinatario, vettore) e l'assunzione delle proprie responsabilità per eventuali mancanze non imputabili al caso fortuito, garantirà alla propria clientela una piena soddisfazione anche in termini di rimborsi veloci e risoluzione efficace delle problematiche.
3. *Costante e continuo miglioramento:* l'Azienda porrà in essere ogni iniziativa che permetterà un miglioramento continuo del servizio offerto ed un continuo adeguamento alle richieste di economicità del mercato.
4. *Rispetto delle normative vigenti:* l'Azienda opererà nel rispetto delle modalità, delle limitazioni, delle condizioni e degli obblighi previsti dalla normativa vigente ed in particolare, dall'art. 3 del Decreto Ministeriale 4 febbraio 2003 n. 73, come modificato dall'art. 2 del Decreto Ministeriale 15 febbraio 2006 n. 129 nonché delle deliberazioni adottate dall'Autorità di regolamentazione per il settore postale. Saranno rispettate 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. 261.

2. Servizi e prodotti offerti al pubblico

Le categorie di servizi che si offrono alla clientela sono specificate nelle seguenti definizioni:

- Invio di corrispondenza: comunicazione in forma scritta, che ha per supporto materiale di qualunque natura, che sarà trasportato e consegnato all'indirizzo indicato dal mittente sull'oggetto stesso o sul suo involucro. Non appartengono a questa categoria : libri, cataloghi, giornali, periodici e pacchi postali;
- Invio postale: l'invio, nella sua forma definitiva assunta nel momento in cui viene preso in consegna dal fornitore del servizio universale. Si tratta in questo caso, di invii di corrispondenza, libri, cataloghi, giornali, periodici e pacchi postali;
- Invio raccomandato: è una particolare forma di invio che offre una garanzia forfetaria contro i possibili rischi da smarrimento, furto o danneggiamento e che in taluni casi (invio con avviso di ricevimento) fornisce al mittente una prova dell'avvenuto deposito e/o della sua consegna al destinatario;
- Servizi: servizi speciali e/o innovativi, distinti dal servizio universale, poiché caratterizzati da elementi non ricompresi nel servizio postale tradizionale. Tra questi annoveriamo il servizio di pick-up per le imprese, che consiste nella presa degli invii su chiamata o meglio ancora il servizio di posta certificata che ha i seguenti requisiti peculiari:
 - consegna su tempistica concordata ad hoc;
 - certificazione a mezzo informatico dei tempi di recapito;
 - riconoscimento di indennizzo al mittente per invii recapitati fuori dal tempo concordato;
 - tracciabilità di ogni singola spedizione;
 - possibilità di variare il destinatario o di effettuare un secondo tentativo di recapito ad un nuovo indirizzo se quest'ultimo risulta sconosciuto;
 - resoconto dettagliato per ciascun invio della data e dell'ora della consegna;
- Invio senza destinatario: recapito di materiale pubblicitario o di marketing senza indirizzo, indicizzato per target e su base di distribuzione territoriale per macroaree socio economiche ben definite.

3. Tariffe applicate

Per le categorie di prodotti sopra elencate riportiamo una tabella delle tariffe applicate alla clientela con importi comprensivi di iva.

RACCOMANDATE:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 4,51 + iva 22% = € 5,50
- Da 21 a 50 gr. di peso € 5,66 + iva 22% = € 6,90
- Da 51 a 100 gr. di peso € 6,15 + iva 22% = € 7,50
- Da 101 a 250gr. di peso € 6,56 + iva 22% = € 8,00
- Da 251 a 350 gr. di peso € 7,38 + iva 22% = € 9,00
- Da 251 a 1000 gr. di peso € 9,02 + iva 22% = € 11,00
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 11,89 + iva 22% = € 14,50

RACCOMANDATE A/R:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 5,33 + iva 22% = € 6,50
- Da 21 a 50 gr. di peso € 6,15 + iva 22% = € 7,50
- Da 51 a 100 gr. di peso € 6,56 + iva 22% = € 8,00
- Da 101 a 250gr. di peso € 7,38 + iva 22% = € 9,00
- Da 251 a 350 gr. di peso € 8,20 + iva 22% = € 10,00
- Da 251 a 1000 gr. di peso € 10,66 + iva 22% = € 13,00
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 13,110 + iva 22% = € 16,00

POSTA SEMPLICE:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 0,90 + iva 22% = € 1,10
- Da 21 a 50 gr. di peso € 2,13 + iva 22% = € 2,60
- Da 51 a 100 gr. di peso € 2,87 + iva 22% = € 3,50
- Da 101 a 250gr. di peso € 3,77 + iva 22% = € 4,60
- Da 251 a 350 gr. di peso € 4,92 + iva 22% = € 6,00
- Da 251 a 1000 gr. di peso € 6,15 + iva 22% = € 7,50
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 7,79 + iva 22% = € 9,50

RACCOMANDATA 24h:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 6,56 + iva 22% = € 8,00
- Da 21 a 50 gr. di peso € 6,56 + iva 22% = € 8,00
- Da 51 a 100 gr. di peso € 6,56 + iva 22% = € 8,00
- Da 101 a 250gr. di peso € 9,84 + iva 22% = € 12,00
- Da 251 a 350 gr. di peso € 9,84 + iva 22% = € 12,00
- Da 251 a 1000 gr. di peso € 12,30 + iva 22% = € 15,00
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 12,30 + iva 22% = € 15,00

PACCHI: Tariffa variabile per pacchi fino a 10 Kg € da 15,00 a 27,00 € iva Inclusa

- Pacchi oltre i 10 Kg:
 - Da 10 a 30 Kg 30€ Iva Inclusa

In base ad accordi individuali, opportunamente presi con i Clienti, sono previste variazioni di prezzo in aumento o in diminuzione in base alla destinazione degli oggetti, al loro peso ed alla quantità degli invii effettuati.

I servizi vengono svolti prevalentemente sul territorio cittadino di PALERMO e, come anticipato, presso le sedi dei Clienti per l'adempimento di specifici accordi di collaborazione commerciale.

4. Tempi di consegna

Il tempo di consegna dei prodotti è sicuramente subordinato alla completezza ed alla esatta corrispondenza dell'indirizzo di spedizione.

I tempi comunque previsti e rispettabili nel 90% dei casi sono i seguenti:

- Raccomandata Semplice: Entro le 48 ore successive alla data di ricevimento e di postalizzazione;
- Raccomandata con Avviso di Ricevimento: Entro le 48 ore successive alla data di ricevimento e di postalizzazione;
- Raccomandata Urgente: Entro le 6 ore successive al ritiro, se avvenuto entro le ore 11.00, entro 30 ore successive al ritiro, se avvenuto entro le ore 15.00;
- Prioritaria: Entro le 48 ore successive alla data di ricevimento e di postalizzazione nell' 80% dei casi;
- Pacchi e plichi: Entro 4 giorni oltre quello di postalizzazione nell'80% dei casi.

Le corrispondenze non recapitabili direttamente, saranno confezionate e retrocesse a poste italiane, 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.

5. Condizioni e modalità di accesso ai servizi.

L'accettazione degli invii potrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- ✓ Attraverso consegna diretta, presso gli sportelli degli uffici di Palermo Recapiti srls
- ✓ Attraverso richiesta di ritiro presso gli Uffici del Cliente;

Il Cliente che desidera avvalersi del servizio offerto, dovrà redigere una distinta in doppia copia, con indicazione del numero delle corrispondenze conferite ed i dati dei destinatari. Una delle distinte sarà controfirmata da un addetto e restituita immediatamente al mittente; nel caso di conferimento di corrispondenza raccomandate, queste dovranno essere premarcate con l'apposizione di un barcode identificativo, a lui fornito in precedenza. La corrispondenza potrà, su richiesta del cliente, essere raccolta presso il suo domicilio con o senza addebito del servizio di pick-up.

6. Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto.

- ❖ 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 un avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, con indicazione dei dati della sede operativa dove è possibile ritirare la corrispondenza e con indicazione dell'orario di 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 di indicazione sulla busta del mancato reclamo da parte del destinatario.
- ❖ Corrispondenza prioritaria: immissione diretta nella casella delle lettere del destinatario.
- ❖ Servizi a valore aggiunto: Tracciatura 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 barcode; indicazione numerica per le corrispondenze prioritarie, raggruppate per range di peso e per tariffa.

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

- Destinatario
- Data di conferimento
- Foglio di lavoro
- Numero raccomandata

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

❖ Fatturazione: la fatturazione del servizio reso, sarà concordata con ogni singolo cliente, tuttavia non potrà mai eccedere il mese solare.

7. Modalità e termini di reclamo

Il mittente, e solo il mittente, che ritiene aver subito un disservizio per ritardo ha facoltà di proporre reclamo, sottoscrivendo apposita lettera in doppia copia originale, da consegnare direttamente presso la sede operativa dell'azienda entro 10 giorni dal manifestarsi dell'evento, indirizzandola a:

Palermo Recapiti srls
Via Nicolò Garzilli, 15/17
90141 PALERMO

Per ritardo si considera il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 48 ore dai tempi previsti della corrispondenza raccomandata.

La lettera di reclamo potrà essere riferita solo ad un singolo invio o servizio, dovrà essere inoltrata dal 15° giorno lavorativo successivo e non oltre 60 giorni dalla postalizzazione, ed in essa dovranno essere indicati:

1. Dati del mittente
2. Il tipo di servizio
3. L'eventuale codice identificativo del prodotto
4. La tariffa composta
5. Il motivo del reclamo
6. La data di presentazione
7. Un recapito telefonico o indirizzo e-mail
8. Le modalità di accredito dell'eventuale rimborso.

L'azienda darà comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 60 giorni dalla data di ricezione. Nel caso di non accettazione del reclamo, la risposta scritta sarà corredata delle motivazioni del rifiuto.

8. Rimborsi

Per gli invii di prioritarie non è previsto alcun rimborso;

Per gli invii raccomandate semplici o con Avviso di Ricevimento, oltre il 15° giorno, per ritardo il costo della postalizzazione, oltre 50 gg. per perdite, danneggiamento totale, il rimborso sarà forfetario e di € 25,82.

Per i pacchi fino a 20 KG., per perdite, danneggiamento totale, il rimborso sarà forfetario e di € 1,00 al Kg.

9. Conclusioni

La Società si impegna a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261 del 1999, relativamente alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose, alla protezione dei dati, alla tutela dell'ambiente ed alla sicurezza sul luogo di lavoro.