# CARTA DELLA QUALITA'

*dei servizi postali*

Posta service

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

Il presente documento è compilato nel rispetto delle norme e dei protocolli operativi ed è di proprietà dell'Azienda Posta Service S.r.l.s.
Ogni utilizzo non autorizzato verrà perseguito a norma di legge.

# SOMMARIO


| | | |
|---|---|---|
| *1.* | *Obiettivi e politiche per la qualità dei servizi* | *pag.3* |
| *2.* | *Servizi e prodotti offerti al pubblico* | *pag.4* |
| *3.* | *Tariffe applicate* | *pag.5* |
| *4.* | *Target di qualità* | *pag.7* |
| *5.* | *Condizioni e modalità di accesso ai servizi* | *pag.8* |
| *6.* | *Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto* | *pag.8* |
| *7.* | *Pagamento del servizio* | *pag.9* |
| *8.* | *Modalità e termini di reclamo e conciliazione* | *pag.10* |
| *9.* | *Rimborsi e risarcimenti* | *pag.11* |
| *10.* | *Informazione e comunicazione* | *pag.11* |
| *11.* | *Conclusioni* | *pag.12* |

## 1. Obiettivi e politiche per la qualità dei servizi.

Posta Service 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 Posta Service Srls ha studiato un sistema di controllo per la qualità del servizio conforme con la normativa. Questo ha permesso di approntare una strategia operativa finalizzata al raggiungimento di una copertura capillare nell'hinterland, 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 luglio1999 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 risulti 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 socioeconomiche 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. I tariffari sotto riportati si applicano alle spedizioni la cui consegna è interamente gestita da Posta Service Srls. Per le spedizioni ricadenti su territori non serviti direttamente da Posta Service Srls, o che si renda necessario inoltrare tramite Poste Italiane spa per venire incontro a specifiche esigenze del cliente.

RACCOMANDATE A/R:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 6,50
- Da 21 a 50 gr. di peso € 8,00
- Da 51 a 100 gr. di peso € 8,50
- Da101 a 250gr. di peso € 9,00
- Da 251 a 350 gr. di peso € 10,00
- Da 351 a 1000 gr. di peso € 13,00
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 16.00

RACCOMANDATE:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 5,50
- Da 21 a 50 gr. di peso € 7,00
- Da 51 a 100 gr. di peso € 7,50
- Da101 a 250gr. di peso € 8,00
- Da 251 a 350 gr. di peso € 9,00
- Da 351 a 1000 gr. di peso € 11,00
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 15,00

POSTA SEMPLICE:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 1,20
- Da 21 a 50 gr. di peso € 2,70
- Da 51 a 100 gr. di peso € 3,50
- Da101 a 250gr. di peso € 4,60
- Da 251 a 350 gr. di peso € 6,00
- Da 351 a 1000 gr. di peso € 7,50
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 9,50

RACCOMANDATA URGENTE:

- Da 0 a 250 gr. di peso € 15,00
- Da 251 a 500 gr. di peso € 17,00
- Da 501 a 1000 gr. di peso € 20,00
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 25,00

RACCOMANDATA 1:

- Da 0 a 250 gr. di peso € 10,00
- Da 251 a 500 gr. di peso € 12,00
- Da 501 a 1000 gr. di peso € 15,00
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 20,00

RACCOMANDATA 1 A/R:

- Da 0 a 250 gr. di peso € 15,00
- Da 251 a 500 gr. di peso € 17,00
- Da 501 a 1000 gr. di peso € 20,00
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 25,00

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

Posta Service srls considera il rapporto proporzionale tra peso e volume LxWxH/3000, viene preso in considerazione il peso maggiore tra il peso volumetrico e il peso effettivo

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 di PALERMO (PA) e, come anticipato, presso lesedi dei Clienti per l'adempimento di specifici accordi di collaborazione commerciale.

La corrispondenza non destinata al circuito Posta Service verrà affidata a Poste Italiane o altro corriere, con addebito al cliente ed adeguamento del listino in base al vettore utilizzato.

## *4. Target di qualità*

Il tempo di consegna dei prodotti è sicuramente subordinato alla completezza ed alla esatta corrispondenza dell'indirizzo di spedizione. Le tempistiche si riferiscono alle spedizioni effettuate entro le ore 11:00 della mattina. Per ciò che viene postalizzato successivamente la tempistica parte dal giorno lavorativo successivo. La tempistica può inoltre variare a causa di eventi di forza maggiore quali eventi naturali, scioperi, serrate, manifestazioni sindacali, furto, danneggiamenti subiti per cause non dipendenti da Posta Service srls

I tempi previsti, per il primo tentativo di consegna su spedizioni standard, correttamente indirizzate e imbustate, e destinati al territorio di consegna diretto da Posta Service srls, sono i seguenti:

- **Raccomandata Semplice**:

  Entro 3 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 85 % degli invii;

  Entro 5 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

- **Raccomandata con Avviso di Ricevimento**:

  Entro 3 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 85 % degli invii;

  Entro 5 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

- **Raccomandata Urgente**:

  Entro 24 ore successive al ritiro (in giorni lavorativi, escluso festivi);

- **Prioritaria**:

  Entro 3 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 80 % degli invii;

  Entro 5 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

- **Pacchi e plichi**:

  Entro 3 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 80 % degli invii;

  Entro 5 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

- **Raccomandata 1**:

  Entro 48 ore successive al ritiro (in giorni lavorativi, escluso festivi);

- **Raccomandata 1 A/R**:

  Entro 48 ore successive al ritiro (in giorni lavorativi, escluso festivi);

## *5. Condizioni e modalità di accesso ai servizi.*

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

- ✓ Attraverso consegna diretta, presso l'Ufficio di:

  VIA DANTE, 27 – 90141 PALERMO (PA)

- ✓ 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. 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: un tentativo di recapito in caso di assenza del destinatario, immissione al passaggio nella cassetta delle lettere del destinatario di un avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, il destinatario potrà richiedere telefonicamente una consegna su appuntamento entro due giorni lavorativi oppure ritirare la spedizione presso la sedeoperativa indicata nell'avviso.
  Nel caso di mancato recapito per assenza del destinatario, la corrispondenza sarà posta in giacenza e mantenuta per il tempo di 30 giorni dal lasciato avviso, come previsto dal codice postale (legge 156/73 e successive modificazioni). Scaduti i 30 giorni previsti, la corrispondenza sarà restituita al mittente con apposita indicazione sulla busta del mancato ritiro da parte del destinatario.

- Raccomandata urgente: Un tentativo di recapito in caso di assenza del destinatario, immissione al passaggio nella cassetta delle lettere del destinatario di un avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, il destinatario potrà richiedere telefonicamente una consegna su appuntamento entro due giorni lavorativi oppure ritirare la spedizione presso la sede operativa indicata nell'avviso. Nel caso di mancato recapito per assenza del destinatario,
  la corrispondenza sarà posta in giacenza e mantenuta per il tempo di 15 giorni dal lasciato avviso, come previsto dal codice postale (legge 156/73 e successive modificazioni). Scaduti i 15 giorni previsti, la corrispondenza sarà restituita al mittente con apposita indicazione sulla busta del mancato ritiro 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.

- Criteri 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
  - Numero raccomandata
- Fatturazione: la fatturazione del servizio reso, sarà concordata con ogni singolo cliente, tuttavia non potrà mai eccedere il mese solare. Il documento di fatturazione riporterà: il corrispettivo previsto per il singolo servizio, le modalità di pagamento, eseguibile anche in via telematica.

## *7. Pagamento del Servizio*

Il pagamento del servizio viene effettuato allo sportello all’atto della richiesta fatte salvi gli eventuali accordi presi con l’acquirente.

## *8. Modalità e termini di reclamo e conciliazione*

Il mittente, che ritiene di aver subito un disservizio per ritardo, ha facoltà di proporre reclamo sottoscrivendo apposita lettera in doppia copia originale, da inviare elettronicamente agli indirizzi presenti nel successivo art. 9 oppure la può consegnare presso la sede operativa dell'azienda, indirizzandola a:

POSTA SERVICE S.R.L.S.

VIA DANTE, 27 – 90141 PALERMO (PA)

Il modulo per il reclamo, può essere reperito presso l'agenzia Posta Service che ha preso in carico la spedizione, o attraverso il sito istituzionale www.postaservice.it

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

1. Dati del mittente
2. Il tipo di servizio
3. L'eventuale barcode identificativo del prodotto
4. La tariffa composta
5. Il motivo del reclamo
6. La data di presentazione
7. Un recapito telefonico e indirizzo PEC
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.

Qualora l'utente non sia soddisfatto della gestione del reclamo o non abbia ricevuto alcuna risposta, entro 50 giorni dall'invio dello stesso, potrà attivare una Procedura di Conciliazione. Quest' ultima verrà eseguita esclusivamente per i servizi di posta nazionale e solo per la tratta di competenza di Posta Service.

La conciliazione potrà avvenire tramite gli organismi abilitati o tramite l'assistenza di un'Associazione dei consumatori.

Il modulo di conciliazione è scaricabile dal sito www.postaservice.it

Nel caso in cui, la procedura di Conciliazione non dovesse andare a buon fine, l'utente potrà rivolgersi all'AgCom previa compilazione del "Formulario CP", che potrà trovare scaricabile dal sito internet www.agcom.it/il- formulario-cp.

Resta salva la facoltà di adire all'Autorità Giudiziaria.

## *8. Rimborsi e risarcimenti*

Rimborsi e risarcimenti saranno eseguiti esclusivamente a seguito di presentazione del Modulo di Reclamo; sono contemplati i servizi di posta nazionale e solo per spedizioni interamente gestite da Posta Service srls. Per spedizioni affidate al Servizio Universale o altri Operatori, fare riferimento alla Carta della Qualità del vettore utilizzato, al quale deve essere indirizzato il reclamo.

Per gli invii di prioritarie non è previsto alcun rimborso.

Per raccomandate semplici e/o con Avviso di Ricevimento è previsto un rimborso pari al costo della spedizione quando il primo tentativo di consegna venga effettuato oltre il 15° giorno lavorativo dalla postalizzazione; è previsto il risarcimento forfetario di € 25,82 per consegne oltre il 50° giorno lavorativo dall'invio, per smarrimento e/o danneggiamento.

Per i pacchi fino a 20 Kg. è previsto un rimborso pari al costo della spedizione quando il primo tentativo di consegna venga effettuato oltre il 15° giorno dalla postalizzazione; è previsto il risarcimento forfetario di € 25,82 per consegne oltre il 50° giorno dall'invio, per smarrimento e/o danneggiamento.

Non è previsto un rimborso relativo al contenuto della spedizione, né relativo a danni diretti e indiretti derivanti dalla mancata consegna, ritardo, danneggiamento o smarrimento.

Posta Service srls è libera da ogni responsabilità per mancato recapito, mancato espletamento del servizio, danneggiamento parziale o totale, perdita di un invio, anche assicurato, nel caso di contenuto non ammesso (contanti, assegni, valori ecc) e per ogni altro fatto imputabile al cliente (compresi vizi della spedizione e/o l'imballaggio), al destinatario o per cause di forza maggiore o per ogni fatto ad essa non direttamente imputabile.

## *9. Informazione e comunicazione*

Per agevolare e velocizzare le comunicazioni con Posta Service srls , è possibile utilizzare i seguenti strumenti:

- Telefono fisso, al numero 0915081506
- Fax, al numero 0915081506
- Internet, inviando un e-mail all'indirizzo: info@postaservice.it
- Internet, inviando una pec all'indirizzo: postaservicesrls@pec.it
- Sito internet, www.postaservice.it

La Carta della Qualità è consultabile presso l'ufficio Posta Service e sul nostro sito internet www.postaservice.it

## *10. Conclusioni*

L'intestataria della presente "*Carta della Qualità*" 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. La presente "Carta della Qualità" contiene le disposizioni in ottemperanza a quanto previsto dall'"Allegato A alla Delibera n. 413/14/CONS - Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi