

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	6
2.4 - Evidenza online Tempi di consegna	6
2.5 - Tempo di restituzione Avvisi di ricevimento.....	6
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 semplice o prioritaria	7
4.3 - Servizi a valore aggiunto.....	7
4.4 - Criteri di ricerca informatizzati.....	7
4.5 - Fatturazione	7
5.0 - SISTEMI DI RECLAMO PROCEDURE DI RIMBORSO E CONCILIAZIONE.....	7
5.1 - Report e analisi.....	7
6.0 - RECLAMI.....	8
6.1 - Come e dove presentare il reclamo	8
6.2 - Tipologia Reclami.....	9
6.3 - Tempi di reclamo	9
7.0 - RIMBORSI.....	9
7.1 - Rimborso per gli invii raccomandate semplici o con A/R.....	9
7.2 - Rimborso per i pacchi fino a 20 Kg	9
7.3 - Modalità di rimborso.....	9
8.0 - ASSISTENZA AL CLIENTE	10
9.0 - STATO DI EMERGENZA	10
MODELLO LETTERA RECLAMO.....	12

PREMESSA

Principi ispiratori e obiettivi della Carta Qualità

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 lavorativi, 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.

La presente Carta Qualità o dei Servizi ha l'obiettivo di raggiungimento degli standard qualitativi e definisce le procedure di gestione dei reclami, degli indennizzi e dell'assistenza all'utente al fine di avere un rapporto trasparente ed aperto e per soddisfare i bisogni dell'utenza.

Altresì, si precisa che POSTAexpress non trasporta corrispondenza riservata, ai sensi delle leggi vigenti, ed in particolare del D.Lgs. 261/99 e s.m.i. e del D. L. 31.03.2011 n. 58, quale:

- i servizi inerenti le notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890, e successive modificazioni;*
- i servizi inerenti le notificazioni a mezzo posta di cui all'articolo 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285;*

Inoltre, non sarà trasportato 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 di cui all'art. 11 del Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

Redatta in conformità alle delibere dell'Autorità di regolamentazione del settore postale (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di seguito AGCom) n. 184/13/CONS e n. 413/14/CONS.

1.0 - PRODOTTI POSTALI TRADIZIONALI OFFERTI AL PUBBLICO

1.1 - Elenco Prodotti Postali

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

1.2 - Tariffe (Recapito Diretto¹ / Recapito Circuito²)

Le tariffe praticate sono comprensive di Iva:

PRODOTTO	Scaglioni di peso						
	0 - 20	21 - 50	51 - 100	101 - 250	251 - 350	351 - 1000	1001 - 2000
Raccomandata semplice (1) (2)	5,40*	6,95*	7,45*	8,05*	9,00*	11,05*	14,75*
Raccomandata con avviso di ricevimento (1) (2)	6,50*	8,05*	8,55*	9,15*	10,10*	12,15*	15,85*
Posta Semplice o prioritaria (1) (2)	1,10*	2,60*	2,70*	3,60*	4,60*	5,40*	6,00*
Raccomandata Urgente semplice (1) (3)	7,54*	8,15*	8,76*	9,37*	9,98*	16,08*	17,30*
Raccomandata Urgente con avviso di ricevimento (1) (3)	8,54*	9,15*	9,76*	10,37*	10,98*	17,08*	18,30*
Assicurata fino ad euro 50,00 ** (1)	5,80	7,25	7,70	8,25	9,15	11,05	14,50
Assicurata fino ad euro 250,00 ** (1)	8,30	9,75	10,20	10,75	11,65	13,55	17,00
Assicurata fino ad euro 500,00 ** (1)	10,80	12,25	12,70	13,25	14,15	16,05	19,50
Assicurata fino ad euro 1000,00 ** (1)	13,30	14,75	15,20	15,75	16,65	18,55	22,00
Assicurata fino ad euro 2000,00 ** (1)	15,80	17,25	17,70	18,25	19,15	21,05	24,50
Assicurata fino ad euro 3000,00 ** (1)	18,30	19,75	20,20	20,75	21,65	23,55	27,00
Pacchi/Plichi (1) (2)	Tariffa unica 25,00 Euro (fino a 20 kg)						

* Tutti i prezzi riportati potrebbero essere soggetti a variazioni (scontistiche) anche in diminuzione in base ai volumi generati dal cliente.

** Prodotto erogabile esclusivamente con recapito diretto (1) con copertura assicurativa garantita da ciascun titolare delle abilitazioni necessarie.

¹ - recapito effettuato in modo diretto sul proprio territorio di competenza come da contratto di affiliazione commerciale;

² - recapito effettuato in compartecipazione col Network POSTAexpress;

³ - prodotto erogabile solo ed esclusivamente da agenzie in possesso del titolo di Autorizzazione Generale oltre alla Licenza Individuale e solo con recapito diretto;

2.0 - TEMPI DI CONSEGNA PREVISTI ED INDICATORI DI QUALITA'

Premesso che i processi di lavorazione sono automatizzati, per rispettare gli obiettivi di qualità, si presuppone che i nominativi, gli indirizzi e i codici di avviamento postale vengano riportati nella loro completezza, esattezza ed in stampatello ove non sia possibile la stampa.

2.1 - RECAPITO DIRETTO:

(Preso e consegna diretta dell'agenzia sui territori assegnati da contratto di affiliazione commerciale escluso sabato e festivi)

Raccomandata Semplice:	3/4 giorni oltre quello della postalizzazione	86% dei casi
Raccomandata con A/R:	3/4 giorni oltre quello della postalizzazione	86% dei casi
Raccomandata Urgente:	6 ore dal ritiro se avvenuto entro le 11,00	95 % dei casi
Semplice o con A/R	24 ore dal ritiro se avvenuto entro le 15,00	
Semplice o prioritaria:	4/5 giorni oltre quello della postalizzazione	80% dei casi
Pacchi/Plichi:	6/7 giorni oltre quello della postalizzazione	80% dei casi

2.2 - RECAPITO INDIRETTO

(Intervento di Agenzia Mittente - CRS - Agenzia Destinataria escluso sabato e festivi)

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:	6/7 giorni oltre quello della postalizzazione	nel 80% dei casi
Raccomandata con A/R:	6/7 giorni oltre quello della postalizzazione	nel 80% dei casi
Semplice o prioritaria:	8/9 giorni oltre quello della postalizzazione	nell'70% dei casi
Pacchi/Plichi:	10/11 giorni oltre quello della postalizzazione	nell'80% dei casi

Le corrispondenze non recapitabili direttamente saranno confezionate e retrocesse a Poste Italiane attraverso l'intermediazione del **CRS POSTAexpress** (Centro Raccolta e Smistamento) con le eccezioni e le modalità previste dal 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.

La misurazione di suddetti parametri avverrà attraverso la registrazione informatizzata per mezzo di lettori *barcode* dei codici a barre riportati su ciascuna corrispondenza e resi pubblici sull'area all'uopo predisposta e dedicata del

sito www.postaexpress.it.

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 redigere 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 premarcate 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.

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.

Tra il primo ed il secondo tentativo di recapito la raccomandata resterà in giacenza per un (1) giorno lavorativo presso l'agenzia *POSTAexpress* di competenza.

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 semplice o 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 scaglione di peso e per tariffa.

4.4 - Criteri di ricerca informatizzati

Ad esclusione della corrispondenza semplice o 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 DI RIMBORSO E CONCILIAZIONE

Il sistema di Reclamo è istituito ai sensi della DIRETTIVA 2008/6/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 20 febbraio 2008 che modifica la direttiva 97/67/CE per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari - **art.19** – e nel rispetto del Decreto del 26 ottobre 2009 e s.m.; pertanto il fornitore del servizio postale, identificato inequivocabilmente con la propria licenza, prevede procedure trasparenti, semplici e poco onerose per la gestione dei reclami degli utenti, in particolare in caso di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio ivi compresi ritardi nelle consegne.

La procedura di Reclamo può essere attivata dall'utente mittente presso l'Agenzia/Sportello di accettazione postale ove nasce la contrattualizzazione del rapporto – infatti è l'Operatore Agenzia/Sportello che conclude il contratto contestualmente all'accettazione della posta consegnata dal Cliente.

L'agenzia che riceve il Modulo di Reclamo deve informare la POSTAexpress casa Madre dell'avvenuto deposito e inviare copia del Modulo per attivare le procedure interne di verifica e controllo. In caso di riscontrato disservizio, l'operatore identificato quale responsabile e individuato con propria licenza verrà segnalato all'utente che ha proposto reclamo e dovrà risarcire l'eventuale danno nel rispetto della procedura prevista normativamente, dai

sopracitati direttiva e decreto, di determinare di chi sia la responsabilità, quando sono coinvolti nelle fasi postali più operatori.

Viene fatta comunque salva per ogni utente che ritiene di aver subito un disservizio la possibilità di attivare la procedura di reclamo presso qualsiasi l'Agazia/Sportello o anche a livello centrale presso l'ufficio Reclami di Viale Giacomo Brodolini, 26 c/o *Majestic Business Center* di Battipaglia (Sa).

6.0 - RECLAMI

6.1 - Chi, come e dove presentare il reclamo

- L'utente che ritiene di aver subito un disservizio per ritardo, distruzione o mancata consegna ha facoltà di proporre reclamo.
- Compilando l'apposito modulo di reclamo da consegnare presso Agenzia/Sportello POSTAexpress di cui si è avvalso per la spedizione o che ha curato la consegna.
- Alternativamente, può inoltrare l'apposito modulo di reclamo a POSTAexpress - Viale Giacomo Brodolini, 26 c/o *Majestic Business Center* - 84091 Battipaglia (SA) all'Att.ne Ufficio Reclami;
- O ancora inviare una e-mail a reclami@postaexpress.it, oppure compilando e inviando on line il modulo di reclamo accessibile dal sito www.postaexpress.it o a mezzo fax al n. 0828.1896616.

Alla lettera di reclamo dovrà essere allegata la ricevuta di spedizione o del relativo foglio di lavoro e/o ogni altra documentazione utile.

La lettera di reclamo potrà riferirsi solo ad un singolo invio o servizio.

Nella lettera dovranno essere indicati:

1. dati del cliente/utente
2. agenzia/sportello presso la quale è stata effettuata la spedizione
3. la licenza o anche AUG dell'agenzia/sportello presso la quale è stata effettuata la spedizione
4. il tipo di servizio
5. l'eventuale bar code identificativo del prodotto
6. la tariffa corrisposta se cliente/mittente
7. il motivo del reclamo
8. la data di presentazione
9. un recapito telefonico, fax od informatico
10. l'accettazione al trattamento dei propri dati secondo le recenti normative
11. le modalità di accredito dell'eventuale rimborso.

Tempi di risposta al 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 e il cliente/utente potrà ricorrere alla procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali come indicato dall'AGCOM al link <http://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale>. L'Azienda POSTAexpress sulla base delle indicazioni fornite dall'Agenzia/Sportello responsabile potrà essa stessa rispondere all'utente/cliente se incaricata dall'Agenzia/Sportello e quale semplice intermediario che ha rinvenuto le informazioni necessarie.

Qualora, la risposta del fornitore del servizio postale venga ritenuta insoddisfacente o nel caso in cui l'Agenzia/Sportello non dia risposta nei termini previsti, il mittente o anche il destinatario individuato come cliente/utente, potrà presentare **istanza di conciliazione** da svolgersi in sede locale con l'eventuale assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti. La procedura di conciliazione deve concludersi, con la redazione di un verbale, entro sessanta (60) giorni dalla presentazione dell'istanza.

Nel caso in cui, anche la procedura di conciliazione abbia avuto un esito, in tutto o in parte, insoddisfacente, il mittente e/o il destinatario individuato come cliente/utente, può chiedere all'Autorità, di definire la controversia, avvalendosi eventualmente anche dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei

consumatori e degli utenti.

Per fare istanza al garante occorre utilizzare il **formulario CP** disponibile presso tutti gli uffici postali e sul sito del garante di cui al link sopra riportato, allegando copia del documento di identità, copia del reclamo inviato al gestore e copia del verbale di conciliazione (o di mancata conciliazione).

Tale procedura fa salva, comunque, la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo e dell'istanza di conciliazione. Resta percorribile, infine, l'ipotesi di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

2 - Tipologia Reclami

- Ritardo nel recapito
- Mancato recapito
- Danneggiamento o manomissione

Attenzione: si considera ritardo, anche il tentativo di recapito effettuato dall'Agenzia/Sportello di accettazione per la prima volta oltre le 72 ore successive alla data di accettazione, sia per la raccomandata semplice, A/R e posta semplice, escludendo sabato e festivi o anche l'inoltro, da parte dell'Agenzia/Sportello di accettazione al centro smistamento nazionale oltre le 72 ore successive alla data di accettazione.

6.3 - Tempi di reclamo

Per iscritto il mittente dal 15° giorno lavorativo successivo e non oltre 50 giorni dalla data di postalizzazione, oltre i quali la risposta non è garantita.

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.

Lo smarrimento o il ritardato recapito dell'avviso di ricevimento, non dà luogo ad alcun indennizzo.

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

Pertanto, per quanto premesso, per gli invii semplici o prioritari 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; inoltre POSTAexpress è liberata da ogni responsabilità per natura o vizi della spedizione e/o confezionamento della posta - o ancora per casi fortuiti o di forza maggiore.
- Il Rimborso dovrà essere erogato direttamente al cliente/mittente, dall'Agenzia/Sportello identificata/o operatore postale responsabile del disservizio;

POSTAexpress non assume in nessun caso la responsabilità per danni indiretti (mancato guadagno, perdita di chance, perdita di utili, di clientela, di immagine, etc.) derivanti da ritardato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, manomissione o danneggiamento della spedizione. La responsabilità per la fornitura del servizio rimane in capo all'operatore abilitato e che opera con propria Licenza anche in virtù dell'indipendenza giuridica ed economica di due soggetti seppur legati da un rapporto di affiliazione senza alcun vincolo di para subordinazione.

Potranno essere fornite anche informazioni per eventuali reclami/rimborsi che riguardano la corrispondenza inoltrata al vettore Poste Italiane, tuttavia precisiamo che per le modalità di reclami e rimborsi di tutta la corrispondenza rimessa al vettore tradizionale dovranno seguirsi le procedure e le modalità prescritte dalla Carta Qualità di Poste Italiane.

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

Le sanzioni e le ammende a carico delle agenzie restano individuabili nel manuale operativo, fermo restando che la P.S.T. Consulting s.a.s., 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 e all'AGCOM 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 o Sportello).

Inoltre, POSTAexpress non è responsabile per il trasporto di denaro in qualunque valuta, oro, titoli e preziosi in genere, antichità, valori bollati, e/o francobolli anche da collezionismo, stampe di valore artistico, francobolli, titoli di qualunque genere o al portatore, buoni pasto, prodotti alimentari ed oggetti deperibili.

Non sono ammesse spedizioni contenenti merce potenzialmente dannosa e pericolosa o comunque in contrasto con le disposizioni normative

8.0 - ASSISTENZA AL CLIENTE

Il servizio di assistenza clienti, garantisce che gli utenti possano segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle caratteristiche e sui prezzi dei servizi, sulle modalità di fatturazione, sulle procedure di reclamo e di conciliazione.

Il servizio di assistenza è accessibile attraverso i vari canali:

- Inviando una email alla casella di posta elettronica assistenza@postaexpress.it ;
- Compilando il formulario online (Modulo di contatto), nella pagina predisposta dei contatti presente sul sito www.postaexpress.it ;
- Contattando il numero verde della POSTAexpress, gratuito da rete fissa, n. 800 912546;

9.0 - STATO DI EMERGENZA

In caso di Emergenza, ove per Emergenza deve intendersi qualunque stato e/o situazione imprevista ivi compresa ed in particolar modo l'Emergenza Sanitaria, e comunque ogni qual volta sussistano oggettive difficoltà che comportano speciali aggravii o pericoli per il portalettere e per il personale postale o per gli utenti, vengono adottati

tutti gli accorgimenti e i comportamenti necessari a consentire la distribuzione degli invii o la temporanea sospensione in casi di gravità, anche in ottemperanza a Decreti e disposizioni emanati senza che questo possa determinare uno stato di disservizio in alcun modo.

In particolare, le modalità di recapito potranno subire delle nuove regole rispetto a quelle poste normalmente in essere quali ad esempio:

- estendere a 60 giorni (o anche oltre) il periodo di giacenza;
- conservare la corrispondenza (raccomandate e ogni invio lettera) non consegnate presso l'Agencia incaricata del recapito o Centro di Smistamento sino a riapertura di eventuali esercizi commerciali/uffici/aziende temporaneamente chiusi;
- La corrispondenza ferma presso l'Agencia incaricata del recapito o il CRS potrà coinvolgere sia corrispondenza a gestione DIRETTA, che INDIRETTA o anche corrispondenza da retrocedere al vettore universale POSTE ITALIANE o da far viaggiare attraverso altri Vettori laddove si ci trovasse nell'impossibilità di ricevere i regolari servizi;
- rendere possibile il ritiro della corrispondenza stessa a partire dal giorno successivo al ripristino della situazione normale successiva allo stato di emergenza.

Inoltre, per tutelare il personale e gli utenti possono essere disposte oltre a tutte le misure che si riterranno e renderanno necessarie, anche le seguenti modalità di recapito in deroga a quelle regolarmente previste:

- l'addetto al recapito suona al citofono del destinatario informando lo stesso o altra persona abilitata che provvederà ad immettere avviso di giacenza con istruzioni per autorizzare la consegna nella cassetta domiciliare o in luogo con condizioni minime di sicurezza;
- Il destinatario troverà tutte le istruzioni sul Modulo Accompagnatorio dell'Avviso di Giacenza depositato in cassetta domiciliare o in luogo sicuro e compilerà online apposita AUTORIZZAZIONE ad immettere l'invio nella propria cassetta domiciliare o in luogo con condizioni minime di sicurezza;
- L'avviso di giacenza, nel caso specifico di EMERGENZA non farà decorrere i tempi di giacenza ma sarà da intendersi quale semplice comunicazione e avviso di nuove disposizioni a cui attenersi per ricevere la propria corrispondenza in stato di emergenza e/o restrizione, o il fermo della stessa; in caso di autorizzazione secondo le nuove disposizioni, l'invio a firma si intenderà consegnato alla data in cui il destinatario avrà ricevuto avviso di consegna via SMS o via email, e la consegna avverrà ai sensi dello specifico caso di EMERGENZA in corso e l'indicazione di eventuali Decreti da rispettare al di sopra di quelle che sono le regole generali applicate.
- Alternativamente, laddove già in possesso di numero di cellulare o email degli utenti, sempre nel rispetto della privacy, si adotteranno anche ulteriori strategie quali ad esempio fornire un codice NUMERICO univoco via SMS da fornire all'addetto al recapito al citofono all'atto della consegna e che potrà essere annotato al posto della Firma.

L'imposizione di necessarie precauzioni a tutela, in particolare, della salute pubblica, potrà generare ricadute operative che potrebbero rendere impossibile, per causa di forza maggiore, la garanzia e il rispetto dei livelli di servizio previsti, fermo l'impegno di POSTAexpress a ridurre al massimo i possibili disagi. In tali situazioni potranno essere anche sospesi i termini per la presentazione dei reclami e l'assistenza.

POSTAexpress predisporrà a supporto della clientela ogni interazione necessaria anche a mezzo email dedicate alla situazione emergenziale da fronteggiare.

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 Agenzia/Sportello e lavorazione postale

Agenzia/Sportello di <i>(luogo di presentazione del reclamo)</i>	
Licenze/Autorizzazioni	
Servizio/prodotto	
Data lavorazione	
Numero identificativo servizio/prodotto	
Destinatario: <i>(nominativo ed indirizzo)</i>	
Costo della spedizione/servizio	Note: _____ _____
€ :	

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

<input type="checkbox"/> Zona non servita dal portalettere	<input type="checkbox"/> Mancato recapito	<input type="checkbox"/> Danneggiamento totale/parziale	<input type="checkbox"/> Comportamento non corretto portalettere	<input type="checkbox"/> Ritardata consegna	<input type="checkbox"/> Manomissione
<input type="checkbox"/> Recapito discontinuo	<input type="checkbox"/> Mancato espletamento del servizio	<input type="checkbox"/> Altro <i>Specificare</i>			

Parte III - Modalità di rimborso

<input type="checkbox"/> BONIFICO
Intestazione conto _____ IBAN _____
<input type="checkbox"/> ASSEGNO
Indirizzo di recapito: _____ _____

Spazio riservato all'Agenzia POSTAexpress: _____

Operatore che accetta il reclamo

Timbro Agenzia

