

Carta dei Servizi

Servizi Postali

edizione 2018

Professionalità e trasparenza al tuo servizio

Indice generale

1.0 – PRODOTTI POSTALI TRADIZIONALI OFFERTI AL PUBBLICO

1.1 - ELENCO PRODOTTI POSTALI

1.2 - TARIFFE

2.0 – TEMPI DI CONSEGNA PREVISTI

2.1 – Tempistiche e percentuali

2.2 – Tempo di restituzione Avvisi di ricevimento

3.0 – MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO OFFERTO

4.0 – MODALITA' DI CONSEGNA E SERVIZI A VALORE AGGIUNTO

4.1 – Raccomandata semplice e Raccomandata con avviso di ricevimento

4.2 - Corrispondenza Posta Semplice

4.3 - Servizi a valore aggiunto

4.4 - Criteri di ricerca della spedizione

4.5 - Fatturazione

5.0 – SISTEMI DI RECLAMO E PROCEDURE DI RIMBORSO

6.0 – PROCEDURA DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE

6.1. - Chi, come e dove presentarli

6.2. – La procedura di conciliazione

6.3. – Tipologie di reclamo

6.4 – Tempi di reclamo

7.0 – RIMBORSI

7.1. – Rimborsi per corrispondenza raccomandata semplice e A/R

7.2. – Rimborsi per spedizione pacchi

7.3. – Modalità rimborso

8.0 – ASSISTENZA AL CLIENTE

9.0 - MODELLO LETTERA DI RECLAMO

PREMESSA

Principi ispiratori e obiettivi di Qualità

La Carta dei Servizi di **Mailpost Poste Private** indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali offerti e definisce le procedure di gestione dei reclami così da assicurare strumenti di tutela a favore degli utenti, in conformità alle delibere dell'Autorità di regolamentazione del settore postale (*delibera n. 184/13/CONS – Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale e della Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte servizi - delibera n. 413/14/CONS*).

La presente Carta della Qualità o dei Servizi, ha l'obiettivo dunque di raggiungere degli standard qualitativi e definire le procedure di gestione dei reclami, degli indennizzi e dell'assistenza all'utente, al fine di avere un rapporto trasparente ed aperto oltre che per soddisfare le varie necessità dell'utenza.

Altresi, si precisa che **Mailpost Poste Private** 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*

Per tutti i servizi svolti dalla **Mailpost Poste Private**, sono stabilite 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 (CAP) e la distinzione del DUG (Via, Piazza, Vico, ecc..) ed il numero civico.

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 dalla 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

Per quanto precede

- la presente Carta dei Servizi viene pubblicata sul proprio sito web www.mailpost-italy.it e www.mailpostitalia.it ed è presente in ogni punto di accesso al pubblico;
- viene inviata ad AGCom nel pieno rispetto dell'obbligo di informativa verso l'Autorità, informandola delle successive variazioni/integrazioni.

1.0 - PRODOTTI POSTALI TRADIZIONALI OFFERTI AL PUBBLICO

1.1. – Elenco Prodotti Postali

RACCOMANDATE SEMPLICI
RACCOMANDATE CON AVVISO DI RICEVIMENTO
POSTA SEMPLICE
PACCHI/PLICHI FINO A 20 KG

1.2. – Tariffe

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	€ 4,70	€ 6,15	€ 6,60	€ 7,15	€ 8,05	€ 9,95	€ 13,40
RACCOMANDATA CON AVVISO DI RICEVIMENTO	€ 5,50	€ 6,95	€ 7,40	€ 7,95	€ 8,85	€ 10,75	€ 14,20
POSTA SEMPLICE	€ 0,95	€ 2,55	€ 2,85	€ 3,50	€ 4,35	€ 5,40	€ 5,95
PACCHI / PlicHI	TARIFFA FISSA FINO A 20,00 (FINO A 20 Kg)						

*Tariffe soggette a variazioni anche in diminuzione in base ai volumi.

2.0 – TEMPI DI CONSEGNA PREVISTI

2.1 – Tempistiche e percentuali

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.

PRODOTTO	Tempistica	Percentuale
RACCOMANDATA SEMPLICE	ENTRO 3 GG OLTRE QUELLO DI ACCETTAZIONE	93% dei casi
RACCOMANDATA CON AVVISO DI RICEVIMENTO	ENTRO 3 GG OLTRE QUELLO DI ACCETTAZIONE	93% dei casi
POSTA SEMPLICE	ENTRO 5 GG OLTRE QUELLO DI ACCETTAZIONE	84% dei casi
PACCHI / PlicHI	ENTRO 3 GG OLTRE QUELLO DI ACCETTAZIONE	87% dei casi

Le corrispondenze non recapitabili direttamente saranno confezionate e retrocesse a Poste Italiane nelle modalità da questi indicate.

Le raccomandate che verranno affidate a Poste Italiane, saranno consegnate al vettore in giornata se accettate entro le ore 12.00.

La corrispondenza accettata dopo le ore 12.00 verrà retrocessa a Poste Italiane il giorno lavorativo successivo.

2.2 – Tempo di restituzione Avvisi di ricevimento

Per le raccomandate con A/R, la restituzione dell'avviso di ricevimento seguirà le stesse tempistiche della Posta Semplice.

PRODOTTO	Tempistica	Percentuale
AVVISO DI RICEVIMENTO A/R	ENTRO 5 GG DALLA DATA DI CONSEGNA	87 % dei casi

Mailpost Poste Private fornisce ai clienti che lo richiedano, il duplicato della prova di consegna della spedizione gratuitamente.

3.0 – MODALITA' 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 e i dati dei destinatari.

Una delle distinte sarà timbrata e firmata da un addetto e restituita al mittente; nel caso di conferimento di corrispondenza raccomandate, queste dovranno essere premarcate con l'apposizione di un Barcone identificativo, a lui fornito in precedenza.

La postalizzazione avverrà con l'ausilio di tutte le strumentalizzazioni interne necessarie, compresi strumenti di misura a norma di legge.

4.0 – MODALITA' 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 l'indicazione dell'orario d'ufficio e recapito telefonico.

In caso di indirizzo errato, destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto, irreperibile ecc. la raccomandata verrà restituita al mittente entro 5 gg.

Sulla busta verrà apposta dichiarazione del portalelettere incaricato, indicante la motivazione della mancata consegna.

Gli invii non recapitati vengono restituiti al mittente gratuitamente.

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 al 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 5 gg dalla data di recapito, così come precedentemente indicato al punto 2.1.

4.2 – Corrispondenza Posta Semplice

La corrispondenza Posta Semplice verrà immessa direttamente nella cassetta postale del destinatario entro 5gg lavorativi successivi alla spedizione.

In caso di indirizzo errato, destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto, irreperibile ecc. la corrispondenza verrà restituita al mittente entro 5 gg.

Sulla busta verrà apposta dichiarazione del portalelettere incaricato, indicante la motivazione della mancata consegna.

Gli invii non recapitati vengono restituiti al mittente gratuitamente.

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 (fdl) a riepilogo con indicazione analitica delle corrispondenze raccomandate accettate, del peso, della tariffa applicata, indicazione del barcone; indicazione analitica per i pacchi accettati, con indicazione del peso, tariffa applicata, barcone; indicazione numerica per le corrispondenze posta semplice, raggruppate per scaglioni di peso e tariffa.

4.4 – Criteri di ricerca della spedizione

Ad esclusione della corrispondenza Posta Semplice, il cliente può monitorare lo stato della sua spedizione inserendo il codice a barre nell'apposita sezione del sito www.mailpost-italy.it oppure www.mailpostitalia.it

Il cliente può conoscere lo stato della sua spedizione anche contattando telefonicamente il numero 0921/423177 dal lun. al ven. dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 18.30.

Il cliente business inoltre, può richiedere la ricerca delle spedizioni utilizzando i seguenti criteri:

1. destinatario
2. data accettazione
3. foglio di lavoro
4. numero raccomandata

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 delle procedure di rimborso vengono prese in carico dall'ufficio preposto della **Mailpost Italia – Via Avv. Vincenzo Cirincione 92 – 90015 Cefalù (PA)**, che gestisce le pratiche di reclamo e rimborso con il rispetto di tempistiche celeri e la massima professionalità e disponibilità ad incontrare la soddisfazione del cliente che lamenti un disservizio.

E' nostro impegno gestire ogni reclamo in modo completo, rapido e soddisfacente nei confronti dell'utente.

La gestione del reclamo viene articolata nelle seguenti fasi:

1. ACCETTAZIONE DEL RECLAMO
2. VALUTAZIONE
3. VERIFICA
4. RISPOSTA

6.0 – RECLAMI

6.1 – Chi, come e dove presentarli

- il solo mittente o il solo destinatario che ritiene di aver subito un disservizio per ritardo ha facoltà di proporre reclamo.
- Compilando l'apposito modulo di reclamo da consegnare presso un ufficio Mailpost Poste Private
- Inviando l'apposito modulo di reclamo a: **Mailpost Italia –Ufficio Reclami - Via Avv. Vincenzo Cirincione n.92 – 90015 Cefalù (Pa)**
- Inviando una e-mail all'indirizzo reclami@mailpost-italy.it, oppure compilando il form nella sezione contatti / invia un reclamo
- Telefonicamente contattando il numero 0921/423177 – copia dell'accettazione verrà trasmessa via email
- A mezzo fax al n. 0921/423177

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 sempre essere indicati:

1. dati del mittente e del destinatario
2. tipologia del servizio
3. eventuale codice a barre / numero spedizione
4. data di spedizione
5. motivo del reclamo
6. recapito telefonico e/o email di chi presenta il reclamo
7. accettazione al trattamento dei propri dati
8. modalità di accredito dell'eventuale rimborso

- Mailpost Poste Private si impegna a:
 - gestire il reclamo e comunicarne l'esito al cliente **entro 30 giorni dalla ricezione dello stesso**, con risposta scritta motivata e specifica degli accertamenti compiuti.

6.2 LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Nel caso in cui la risposta del fornitore del servizio postale venga ritenuta insoddisfacente o nel caso in cui l'operatore non dia risposta nei termini previsti, il solo mittente o il solo destinatario, può presentare istanza di conciliazione da svolgersi in sede locale con l'eventuale assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

Il termine previsto per la presentazione dell'istanza è di 90 giorni dalla presentazione del reclamo, In tal caso, l'interessato avrà la facoltà di rivolgersi all' Autorità di Regolamentazione, mediante la compilazione del “ **Formulario CP** “.

Si attiverà, in questo caso, la procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali presente sul sito dell'AGCOM al link: <http://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale>

E' fatta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie rivolgendosi a un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo n.28 del 4/03/2010.

Si rende noto, inoltre, che per la risoluzione delle controversie relative a contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c del d.lgs 6 settembre 2005, n. 206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.

6.3 Tipologie Reclami

- Ritardo nel recapito
- Mancato recapito
- Danneggiamento o manomissione
- Smarrimento
- Zona non servita dal portalettere
- Comportamento non corretto portalettere
- Recapito discontinuo
- Mancato espletamento del servizio
- Mancata / irregolare compilazione avviso di giacenza

6.4 Tempi di Reclamo

Dal 4° giorno lavorativo successivo e non oltre 30 gg 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, considerato anch'esso posta semplice, non dà luogo ad alcun indennizzo.

Mailpost Poste Private si impegna, comunque, in via generale, al rispetto degli obiettivi di qualità definiti.

Pertanto, per quanto premesso, per gli invii di Posta Semplice **non è previsto alcun rimborso.**

7.1 – Rimborso per gli invii raccomandate semplici e 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 = **rimborso forfetario € 28,00**

7.2 – Rimborso per i pacchi fino a 20 Kg

- ✓ 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 = **rimborso forfetario € 35,00**

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 gg dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo;
- ✓ Per i rimborsi di importo superiore a € 52,80, Mailpost Poste Private si riserva di scegliere la modalità di rimborso più opportuna per il buon fine dell'operazione;
- ✓ Mailpost Poste Private 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 compresa natura o vizi della spedizione e/o imballaggio) o per cause di forza maggiore;

Mailpost Poste Private 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.

Tipologie di rimborsi esclusi

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

Non sono ammesse spedizioni dai contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi ovvero in contrasto con le disposizioni normative vigenti.

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 gli affiliati Mailpost Poste Private, in quanto imprenditori indipendenti, titolari di un proprio titolo abilitativo, si assumono la piena responsabilità legale e penale per l'operato svolto, così come previsto dal contratto di affiliazione commerciale sottoscritto.

Mailpost svolge costantemente un'azione di controllo affinché ogni affiliato operi secondo le linee guida previste dalla Carta dei Servizi.

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 seguenti canali:

- Inviando una email alla casella di posta elettronica: info@mailpost-italy.it
- Compilando il form “contattaci” nella pagina predisposta dei contatti sul sito www.mailpost-italy.it e su www.mailpostitalia.it oppure cliccando su “richiedi assistenza” presente sulla home page e successivamente compilando il form con i propri dati.
- Contattando il nostro ufficio al numero telefonico **0921/423177** dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 18.30

9.0 LETTERA DI RECLAMO SERVIZI POSTALI (compilare a macchina o in stampatello)

PARTE 1 – DATI DI CHI PRESENTA IL RECLAMO

NOME E COGNOME / RAGIONE SOCIALE	INDIRIZZO/SEDE LEGALE
RAPPRESENTANTE LEGALE	CAP - CITTA'
PROVINCIA	TELEFONO
FAX	EMAIL – PEC

PARTE 2 – DATI DEL DESTINATARIO (NON COMPILARE SE UGUALE A CHI PRESENTA IL RECLAMO)

NOME E COGNOME / RAGIONE SOCIALE	INDIRIZZO/SEDE LEGALE
RAPPRESENTANTE LEGALE	CAP - CITTA'
PROVINCIA	TELEFONO
FAX	EMAIL – PEC

PARTE 3 – DATI DELL'OPERAZIONE

SERVIZIO/ PRODOTTO	SERVIZI ACCESSORI
NUMERO IDENTIFICATIVO SPEDIZIONE (BARCODE)	UFFICIO DI ACCETTAZIONE
DATA DI ACCETTAZIONE	TELEFONO
FAX	EMAIL – PEC

PARTE 4 – MOTIVO DEL RECLAMO (BARRARE CON UNA X)

ZONA NON SERVITA DAL PORTALETTERE	MANCATO RECAPITO	DANNEGGIAMENTO TOTALE /PARZIALE	COMPORTAMENTO NON CORRETTO PORTALETTERE	RITARDATA CONSEGNA	MANOMISSIONE
RECAPITO DISCONTINUO	MANCATO ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO	MANCATA / IRREGOLARE COMPILAZIONE AVVISO DI GIACENZA	ALTRO (SPECIFICARE)		

Informativa ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 196/2003

MAILPOST ITALIA, titolare del trattamento, La informa ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali, che i suoi dati saranno trattati per finalità di assistenza / gestione dei reclami sui propri prodotti / servizi. Per conoscere le modalità del trattamento, soggetti che possono venire a conoscenza dei Suoi dati personali, esercizio dei suoi diritti, legga l'Informativa estesa nella sezione privacy del sito mailpost-italy.it

Data _____ Firma del Cliente _____

Spazio riservato all'Ufficio

Ufficio accettante il reclamo _____ data accettazione _____

Operatore che accetta il reclamo _____

TIMBRO AGENZIA

