

CARTA QUALITA'

**L'ITALIA
POSTALE**



POSTE PRIVATE - SERVIZI POSTALI INTEGRATI

Carta della Qualità

L'ITALIA POSTALE SRLS

PRINCIPI ISPIRATORI E OBIETTIVI DELLA CARTA DELLA QUALITA'

La carta della qualità di L'Italia Postale srls recepisce gli obiettivi di qualità dei servizi rientrati nell'ambito del servizio postale e definisce le procedure di gestione dei reclami e dei rimborsi con riferimento a tali servizi.

Con la pubblicazione di questa carta della qualità l'azienda mantiene e prosegue gli impegni già

assunti relativamente agli obiettivi di:

- Definire un contratto di servizio semplice e trasparente che permetta di stabilire con il cliente un buon rapporto di fiducia**
- Definire i rapporti offerti alla clientela**
- Definire i prezzi di ciascun prodotto**
- Dare la massima visibilità al cliente dei livelli di servizio realizzati**
- Definire la procedura di reclamo**
- Facilitare le opportunità di contatto con l'azienda**
- Fidelizzare i propri clienti utilizzando una informazione semplice, comprensibile basata su impegni precisi**
- Promuovere il miglioramento continuo dei servizi e dei prodotti in modo che questi siano sempre più conformi alle aspettative dei clienti e dei destinatari.**

DICHIARAZIONI GENERALI

L'Italia Postale srls, 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 e all'assetto territoriale. Non sono ammesse spedizioni con contenuto pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

LA CARTA DELLA QUALITA' è esposta al pubblico presso la sede della

Ditta.-

DESCRIZIONE PRODOTTI

Invii di corrispondenza: comunicazione in forma scritta, anche generata telematicamente, su supporto materiale di qualunque natura, che sarà trasportato e consegnato all'indirizzo indicato dal mittente sull'oggetto stesso o sul suo involucro. Libri, cataloghi e quotidiani non sono considerati invio di corrispondenza.

Invii postali: l'invio nella forma definitiva al momento in cui viene preso in consegna dal fornitore di servizi postali. Si tratta, oltre agli invii di corrispondenza, di, ad esempio, libri, cataloghi, giornali, periodici e similari nonché di pacchi postali contenenti merci con o senza valore commerciale direct mail (pubblicità diretta per corrispondenza): comunicazione, indirizzata ad un numero significativo di persone, consistente unicamente in materiale pubblicitario o di marketing, contenente lo stesso messaggio ad eccezione del nome, dell'indirizzo e del numero di identificazione del destinatario, nonché altre modifiche che non alterano la natura del messaggio, da inoltrare e consegnare all'indirizzo indicato dal mittente sull'invio stesso o sull'involucro.

INVIO RACCOMANDATO: servizio che fornisce al mittente la ricevuta come prova dell'avvenuta spedizione. Su richiesta del mittente può essere fornita l'avviso di ricevimento, ricevuta compilata dal mittente al momento della spedizione e firmata da destinatario della consegna.

Nuovi servizi: servizi speciali e/o innovativi, distinti dal servizio universale, in quanto caratterizzati da elementi di valore aggiunto rispetto alla semplice consegna. Tra questi il servizio di posta certificata che presenta le seguenti caratteristiche: consegna secondo una tempistica preventivamente concordata con il cliente; certificazione dei tempi di recapito con apposito sistema informatico; per gli invii non recapitati nei tempi concordati, il cliente può accedere a forme di rimborso calcolate sulla base degli accordi contrattuali; tracciabilità del singolo invio; possibilità di variare l'indirizzo del destinatario; resoconto dettagliato per ciascun invio della data e dell'ora di consegna.

I SERVIZI:

POSTA CLASSICA

La Posta tradizionale con noi è più efficiente.

Raccomandata classica servizio di gestione completo delle

Raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro

presso il domicilio del cliente fino alla consegna.

CARATTERISTICHE E SERVIZI

- **Possibilità di preparazione di tutte le pratiche, compresa la gestione**

delle cartoline a/r

- **Identificazione delle buste con codice a barre**
- **Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia formula certa**

Verifica online dello stato di consegna

- **Possibilità di ricevere le cartoline a/r compresa la firma del destinatario**
- **Giacenza gratuita presso la sede di L'Italia Postale srls**
- **Restituzione gratuita degli eventuali resi**
- **Eventuale svolgimento da parte di L'Italia Postale srls della fase di pre**

lavorazione:

elaborazioni dei file di indirizzi, controllo dei recapiti direttamente sul territorio;

preparazioni, stampa, imbustamento, pesa ed affrancatura della corrispondenza

affidata

- **Restituzione di distinta in formato cartaceo (su richiesta)**

Identificazione del mittente indicato nell'avviso di giacenza.

OBBIETTIVO DI QUALITA' – TEMPI DI RECAPITO:

CONSEGNA

- **entro il secondo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata ad indirizzi dello stesso comune di accettazione;**
- **entro il quarto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata ad indirizzi in comuni diversi da quello da accettazione**

Il rispetto dei tempi di spedizione è subordinato alla completa e corretta indicazione dell'indirizzo di spedizione. Variazioni di tempi di consegna in aumento o diminuzione possono essere concordati con i singoli clienti, per specifiche spedizioni, per zone particolari.

FORMULA STAMPA .

Stampa e produzione full service della vostra posta. Formula Stampa è la gestione in outsourcing dell'intero processo di stampa dei documenti: Impostazione del layout, stampa in bianco nero, imbustamento e, infine, immissione alle fasi di recapito.

Formula Stampa dà accesso a macchine di stampa di altissimo livello e performance, e a un servizio accurato e monitorato in ogni fase, che permettono di gestire direttamente diversi fornitori e processi time consuming.

In più, con Formula Stampa avete un partner unico che gestisce l'intero processo dalla presa in carico del layout dei documenti, sino al reporting.

CARATTERISTICHE E SERVIZI

Grazie alla sua grande flessibilità produttiva, Formula Stampa offre

•COMPOSIZIONE DOCUMENTI

- **Stampa su carta di grammature diverse (60, 70 e 80 gr)**
- **Imbustamento con utilizzo di buste INTESTATE o del cliente**
- **Servizio reporting.**

I vantaggi.

Gestione integrale in outsourcing della fase pre recapito dei documenti.

Flessibilità operativa: stampa in base alle singole esigenze (totale o solo dato variabile).

Velocità, accuratezza, saving: grazie a macchine di stampa innovative e processi computerizzati controllati fase per fase.

POSTA PUBBLICITARIA

Con noi è un media più efficace, mirato e conveniente

POSTA INDIRIZZATA

Il servizio di recapito che consente di inviare cartoline pieghevoli, mailing indirizzati contenenti lo stesso messaggio promozionale.

CARATTERISTICHE E SERVIZI

- **Per invii di corrispondenza commerciale superiori a 5.000 pezzi**
- **I supporti devono essere di natura esclusivamente cartacea, identici per contenuto, peso e formato.**

Stampa del logo direttamente sulla “BUSTA BIANCA” da parte di L'Italia Postale srls

OBIETTIVI DI QUALITA' -TEMPI DI RECAPITO:

Consegna senza penali: entro sette giorni lavorativi dopo l'accettazione (media nazionale). Il rispetto dei tempi di spedizione è subordinato alla completa e corretta indicazione dell'indirizzo di spedizione e al rispetto dei formati. Variazioni di tempi di consegna in aumento o diminuzione possono essere concordati con i singoli clienti, per specifiche spedizioni, per zone particolari.

POSTA PUBBLICITARIA - POSTA INDIRIZZATA

Formula Certa, il canale di contatto premium per il Direct Mailing, ideale per comunicazioni personalizzate.

CARATTERISTICHE E SERVIZI

- **Per invii di corrispondenza commerciale superiore a 5.000 pezzi**
- **I supporti devono essere di natura esclusivamente cartacea, identici per contenuto, peso e formato**
- **Possibilità di personalizzazione del logo**
- **Stampa degli indirizzi e dei codici a barre**
- **Certificazione della consegna e sua tracciabilità**
- **Stampa da parte di L'Italia Postale srls, del codice a barre e del logo**

FORMULA CERTA con fornitura, da parte del cliente, del database di indirizzi o invio al cliente delle procedure per la preparazione dei documenti

Tracciabilità online dei dati di certificazione di ciascun invio sul sito www.litaliapostale.net

• (area tracking).

OBIETTIVI DI QUALITA' - TEMPI DI RECAPITO

Consegna senza penali: entro sette giorni lavorativi dopo l'accettazione (media nazionale).

Il rispetto dei tempi di spedizione è subordinato alla completa e corretta indicazione dell'indirizzo di spedizione e dei formati. Variazioni in aumento o diminuzione possono essere concordati con i singoli clienti o per specifiche spedizioni.

CONDIZIONI ECONOMICHE

È possibile conoscere le condizioni economiche applicate a ciascuno dei servizi e prodotti di L'Italia Postale srls chiedendo informazioni commerciali al numero Tel. 0102363949.

CONDIZIONI OPERATIVE

I servizi si svolgono sul territorio nazionale tramite strutture proprie, mandatari e contratti di appalto.

Le zone non coperte vengono affidate a Poste Italiane.

CONDIZIONI DI ACCESSO AI PRODOTTI - ACCETTAZIONE

L'accettazione avviene secondo le seguenti modalità:

• **Attraverso richiesta di Accettazione (PICK UP) presso gli uffici del cliente a luogo predisposti (di seguito, l'” ACCETTAZIONE A DOMICILIO”)**
, fermo restando che per la posta classica:

Qualora la richiesta di Accettazione a Domicilio sia ricevuta (tramite posta, telefono, fax o email) da L'Italia Postale srls in un orario precedente alle 12:30, la relativa data di accettazione sarà lo stesso giorno lavorativo della richiesta; o qualora la predetta richiesta sia ricevuta da L'Italia Postale srls in un momento successivo all'orario sopra indicato, la relativa data di accettazione sarà il giorno lavorativo successivo alla richiesta; o qualora il cliente richieda l'Accettazione a Domicilio di un numero di lettere inferiore a una soglia minima determinata ai sensi del contratto, il cliente pagherà a L'Italia Postale srls un compenso aggiuntivo ivi determinato.

PROCEDURA DI RECLAMO ALLA SERVIZI POSTALI

L'Italia Postale srls, nel caso di mancato rispetto degli obiettivi di qualità dei prodotti , ha introdotto tempi certi, procedure semplici, trasparenti e poco onerose, per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi o indennizzi. In tal senso, L'Italia Postale srls . si impegna a:

• **Il mittente, e solo il mittente, che ritiene di 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, o indirizzandola a:

L'Italia Postale srls Via T. Pendola 38r 16143 Genova.

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

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 il 60° giorno 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.

Rimborsi e risarcimenti.

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 dalla postalizzazione; è previsto il risarcimento forfetario di € 25,82 per consegne oltre il 50° giorno 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.

Informazione e comunicazione.

Per agevolare e velocizzare le comunicazioni con "L'Italia Postale srls ", è possibile utilizzare i seguenti strumenti:

- telefono fisso, al numero 0102363949**
- Fax, al numero 0102363949**
- Internet, inviando un e-mail all'indirizzo: info@litaliapostale.net**

• **Sito internet, www.litaliapostale.net**

Quando perviene un reclamo o una segnalazione da parte di clienti/destinatari di un potenziale disservizio, la segnalazione viene registrata aprendo un ticket, corredato eventualmente, a posteriori, della relativa documentazione e investigazione. Quindi si attivano le funzioni competenti per area e per tipo di evento; il processo ispettivo avviene sia attraverso la consultazione dei dati presenti a sistema e sia attraverso indagini sul campo. L'esito dell'indagine viene inviata alla persona che ha aperto la segnalazione e a chiudere il ticket associato. Tutte le informazioni vengono registrate e tenute a disposizione del cliente/utente, nel caso in cui, dopo la chiusura del reclamo, il reclamante insoddisfatto della risposta, faccia richiesta di un ulteriore approfondimento, o di una copia della documentazione raccolta durante l'ispezione.

L'Italia Postale srls si riserva di negoziare condizioni speciali con clienti caratterizzati da spedizioni di quantitativi ingenti e continuativi.

Procedura di conciliazione e ricorso all'AGCOM

In conformità a quanto prescritto nella delibera n. 184/13/CONS

“Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale”, qualora l'utente non riceva risposta al reclamo presentato nei termini stabiliti (45 gg), oppure ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta, potrà presentare istanza di conciliazione all'operatore postale L'Italia Postale srls, che si svolgerà in sede locale con eventuale assistenza di una delle associazioni dei consumatori e degli utenti. La procedura di conciliazione dovrà concludersi con la redazione di un verbale entro sessanta giorni dalla presentazione dell'istanza. Qualora la procedura di conciliazione abbia avuto un esito, in tutto o in parte, insoddisfacente, l'utente può rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, utilizzando il “Formulario CP” reso disponibile sul sito web e nella sede L'Italia Postale srls

Punti di contatto L'Italia Postale srls

Per informazioni sullo stato di una spedizione:

Tel. 0102363949 E-mail: info@litaliapostale.net

(dal lunedì al venerdì, dalle 09,30 alle 12,30 dalle 15,00 alle 16,30)

Per segnalazioni e reclami: Tel. 0102363949 Fax 0102363949 E-mail: info@litaliapostale.net

(dal lunedì al venerdì, dalle 09,30 alle 12,30 dalle 15,00 alle 16,30)

Per informazioni commerciali sui servizi: Tel. 0102363949

E-mail: info@litaliapostale.net (dal lunedì al venerdì, dalle 09,30 alle 12,30 dalle 14,30 alle 16,30)

La Carta della qualità L'Italia Postale srls. è aggiornata a Novembre 2019