



POSTA
SMART

Carta della Qualità dei Servizi

INTESTATARIO:

Posta Smart Srl

Via Del Pomerio 7

82100 Benevento (BN)

P.IVA: 01829770625

Sommario

1	Principi ed obiettivi della Carta di Qualità	3
2	Normativa di riferimento	5
2.1	La liberalizzazione del mercato postale: dalla posta ordinaria alla notifica degli Atti Giudiziari	5
3	Prodotti Postali.....	6
3.1	Posta ordinaria	6
3.1.1	Tariffario.....	6
3.2	Posta Raccomandata	6
3.2.1	Tariffario.....	7
3.2.2	Avviso di ricevimento.....	7
3.3	Plichi e Pacchi	7
3.3.1	Tariffario zona 1	7
3.3.2	Tariffario zone SCS (Sicilia, Calabria, Sardegna).....	8
3.3.3	Addizionale zone svantaggiate.....	8
4	Reclami, segnalazioni ed istanze.....	9
4.1	Indicazioni e tempi	9
4.2	Dove presentare reclami, segnalazioni ed istanze.....	9
4.3	Tempistiche del reclamo	9
5	Rimborsi	11
5.1	Classifica rimborsi per prodotti postali	11
5.1.1	Corrispondenza raccomandata spedita in Italia	11
5.1.2	Avviso di ricevimento.....	11
5.1.3	Modalità ed estremi di versamento per il rimborso.....	11
6	Customer care e recapiti di contatto	12

1 Principi ed obiettivi della Carta di Qualità

Posta Smart s.r.l. nasce dall'idea di introdurre innovazione nei servizi postali di logistica per privati, imprese e pubblica amministrazione con un focus specifico sulla digitalizzazione e dematerializzazione dei prodotti postali fin dove possibile per la normativa vigente.

Offriamo ai nostri clienti un unico punto di gestione per quanto riguarda i prodotti postali classici e li aiutiamo a valutare e quindi poi migrare verso soluzioni innovative e di frontiera nel contesto postale e quindi logistico, riducendo la dispersione delle informazioni e favorendo la massima efficienza delle lavorazioni postali.

La Presente Carta della Qualità (di seguito anche riferita semplicemente come la Carta) descrive e sintetizza gli obiettivi di qualità dei servizi offerti e definisce le procedure di gestione dei reclami, dei rimborsi e dei duplicati, ai sensi del Regolamento sulle controversie nel settore postale (delibera n. 184/13/CONS) e della Direttiva generale per l'adozione delle carte servizi (delibera n. 413/14/CONS).

La Carta è ispirata a criteri di uguaglianza, parità di trattamento tra le varie categorie di utenti, trasparenza, equità, semplificazione, imparzialità, libera accessibilità per l'utente, continuità ed efficienza.

Adottiamo, ai sensi dell'art.4 Delibera 184/2013 Agcom, procedure trasparenti, semplici, poco onerose e conformi ai principi del diritto dell'Unione Europea:

- per la gestione dei reclami degli utenti, in particolare per i casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio
- per l'individuazione della responsabilità, nei casi in cui sia coinvolto più di un operatore;
- in materia di conciliazione in sede locale.

La Carta vuole garantire trasparenza al cliente finale in merito ai seguenti obiettivi aziendali:

- Definire un contratto di servizio semplice e trasparente che permetta di stabilire con il cliente un buon rapporto di fiducia
- Definire i prodotti offerti alla clientela
- Definire i prezzi di ciascun prodotto
- Dare la massima visibilità al cliente dei livelli di servizio realizzati
- Facilitare le opportunità di contatto con l'azienda
- Fidelizzare i propri clienti, utilizzando un'informazione semplice, comprensibile e 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
- Formare il personale ai fini di una maggiore qualificazione professionale degli operatori
- Indicare le procedure di reclamo, conciliazione, rimborsi e duplicati.

Per ogni servizio offerto le condizioni operative e gli obiettivi di qualità potranno essere concordati con il Cliente in fase negoziale; in tal caso le stesse sono specificate nella relativa documentazione contrattuale.

Gli obiettivi negoziali non potranno essere peggiorativi rispetto a quelli indicati nella Carta. Nel caso di obiettivi più stringenti, l'azienda si impegna a rispettare i termini di servizio e qualità concordati con il committente in fase di operatività del contratto.

In conformità a quanto previsto dal D. Lgs 261/99 e con le Condizioni generali di servizio per l'espletamento del Servizio Universale postale G.U. Serie Generale n. 165 del 16-07-2013, ci impegniamo a rispettare le disposizioni relative alla riservatezza della corrispondenza, 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 si rivolge a tutti gli Utenti che usufruiscono dei servizi postali erogati in ambito nazionale e ove applicabile in ambito internazionale, per tal motivo sarà esposta in ogni punto di accettazione aperto al pubblico e sarà visionabile dal sito internet www.postasmart.it.

2 Normativa di riferimento

2.1 La liberalizzazione del mercato postale: dalla posta ordinaria alla notifica degli Atti Giudiziari

Il settore postale è sottoposto da alcuni anni al processo di liberalizzazione, iniziato con la Direttiva Europea 97/67/CE che è stata recepita in Italia con il D.lgs. n.261 del 22 Luglio 1999. Successivamente è stata emanata la Direttiva 2002/393 CE, recepita con il D.lgs. n.384 del 23 Dicembre 2003 e infine la Direttiva 2008/6/CE ha portato a pieno completamento del mercato interno dei servizi postali della Comunità.

3 Prodotti Postali

Di seguito sono elencati tutti i prodotti e servizi gestiti da Posta Smart S.r.l. per il cliente finale. Tutti i prezzi indicati sono IVA inclusa sul servizio.

3.1 Posta ordinaria

	Posta Ordinaria Massiva
Descrizione del servizio	Immissione nella cassetta postale del destinatario. È possibile spedire tutto ciò che non ricade nei divieti stabiliti dalla vigente normativa. Non è consentito spedire denaro, oggetti preziosi, carte di valore esigibili al portatore, nonché oggetti che possano cagionare danno o possano costituire pericolo per le persone o per le cose.
Consegna	Giorno di accettazione + 5 giorni lavorativi
Note	Il servizio viene offerto SOLO in modalità massiva, ovvero per più di 50 invii per spedizione

3.1.1 Tariffario

Range di peso	Prezzo¹
0-20 gr	0,80
21-50 gr	1,45
51-100 gr	1,95
101-250 gr	3,25
Opzione: Ritiro a domicilio	0,30 cad.

3.2 Posta Raccomandata

	Posta Raccomandata
Descrizione del servizio	Servizio che fornisce al mittente la ricevuta come prova dell'avvenuta spedizione. Su richiesta del mittente può essere fornito l'avviso di ricevimento, ovvero ricevuta compilata dal mittente al momento della spedizione, e firmata dal destinatario della consegna. È possibile spedire tutto ciò che non ricade nei divieti stabiliti dalla vigente normativa.

¹ Tutti i prezzi sono IVA inclusa sul servizio.

	Non è consentito spedire denaro, oggetti preziosi, carte di valore esigibili al portatore, nonché oggetti che possano cagionare danno o possano costituire pericolo per le persone o per le cose.
Consegna	Giorno di accettazione + 5 giorni lavorativi

3.2.1 Tariffario

Range di peso	Prezzo ¹
0-20 gr	5,00
21-50 gr	6,50
51-100 gr	7,00
101-250 gr	7,60
251-350 gr	8,64
351-1000 gr	10,75
1001-2000 gr	13,95
Opzione: Ritiro a domicilio	0,30 cad.

3.2.2 Avviso di ricevimento

L'Avviso di Ricevimento firmato dal destinatario o da un soggetto abilitato/delegato verrà, entro i tempi previsti per la posta ordinaria e successivamente all'avvenuta consegna, recapitato al mittente come prova di consegna.

Il servizio ha un costo di 0,75 euro/pz.

3.3 Plichi e Pacchi

	Plichi e Pacchi
Descrizione del servizio	Recapito in area locale sino a 100 kg tramite servizi di corriere espresso su tutto il territorio nazionale.
Consegna	Giorno di accettazione + fino a 48 h con servizio di corriere espresso Nazionale.

3.3.1 Tariffario zona 1

Range	Prezzo ¹
0-1 Kg	7,90
1-3 Kg	8,91
3-5 Kg	9,89

5-10 Kg	12,89
10-20 Kg	14,89
20-30 Kg	17,90
30-50 Kg	24,90

3.3.2 Tariffario zone SCS (Sicilia, Calabria, Sardegna)

Range	Prezzo ¹
0-1 Kg	10,69
1-3 Kg	11,80
3-5 Kg	12,88
5-10 Kg	16,18
10-20 Kg	18,38
20-30 Kg	21,69
30-50 Kg	29,39

3.3.3 Addizionale zone svantaggiate

Le zone svantaggiate sono aree del territorio nazionale indicate come svantaggiate dai vettori per la consegna espressa.

Per le zone svantaggiate si applica una addizionale di 15 EUR (IVA inclusa sul servizio) per ogni spedizione.

4 Reclami, segnalazioni ed istanze

Posta Smart s.r.l., per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi, garantisce tempi certi nonché procedure semplici, trasparenti e poco onerose.

4.1 Indicazioni e tempi

Il soggetto che ritiene di essere stato danneggiato nell'esecuzione del servizio può in modo esclusivo presentare reclamo sottoscrivendo l'apposito modello di reclamo e consegnarlo entro 10 (dieci) giorni dal manifestarsi dell'evento.

Ai sensi dell'art. 3 comma 1 Alla delibera 184/13 CONS e art. 7 delibera 413/2014 CONS Agcom, entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione del reclamo, la Posta Smart s.r.l. comunica all'utente la decisione adottata in ordine al reclamo stesso. Si precisa che, lo smarrimento o il ritardato recapito dell'avviso di ricevimento non dà luogo ad alcun indennizzo. Sarà comunque rilasciato, su richiesta e senza costi aggiuntivi, un duplicato regolarizzato d'ufficio.

4.2 Dove presentare reclami, segnalazioni ed istanze

Qualsiasi comunicazione per reclami, segnalazioni ed istanze può essere presentata secondo le seguenti modalità entro 10 (dieci) giorni dal manifestarsi dell'evento.

Modalità	Indirizzo della comunicazione
Posta Raccomandata AR	Posta Smart Srl Via del Pomerio 7, 82100 Benevento (Bn) c.a. Ufficio Relazioni al Pubblico
PEC	postasmart@pec.it

Le modalità che l'utente può seguire per inviare reclami, segnalazioni e istanze: modalità cartacee (per il modulo di reclamo consegnato presso i locali dell'operatore stesso o inviato con lettera raccomandata A/R), telematiche (apposita casella di posta elettronica con generazione automatica di ricevuta). Il servizio di assistenza agli utenti sarà fornito, oltre che per via telefonica, anche per via telematica (per almeno sette ore al giorno nei giorni lavorativi, anche nelle ore pomeridiane).

4.3 Tempistiche del reclamo

Il Cliente è tenuto a presentare il reclamo entro dieci giorni dal manifestarsi dell'evento.

Posta Smart risponderà al Cliente entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo.

Indicazioni di compilazione e presentazione per i reclami:

- Alla lettera di reclamo dovrà essere allegata la ricevuta della spedizione e la relativa distinta (se prodotto postale);
- Ogni reclamo potrà riferirsi ad un solo singolo invio/lavorazione.

Nel modello di reclamo sarà necessario indicare e compilare a pena di invalidità i seguenti campi:

- Dati del Mittente/Cliente;
- Tipo di spedizione/lavorazione;

- Recapito telefonico o informatico;
- Accettazione al trattamento dei dati personali;
- Modalità di eventuale rimborso;
- Codice identificativo del prodotto/tipo di prodotto;
- Tariffa Prodotto/Servizio;
- Motivo del reclamo;
- Data di presentazione.

Classificazione dei Reclami

- Ritardi nella consegna del prodotto (ossia il non rispetto dei tempi pattuiti);
- Ritardi nell'esecuzione del servizio (ossia il non rispetto dei tempi pattuiti);
- Mancato Recapito del prodotto (Mancata esecuzione del servizio);
- Recapito non conforme (destinatario diverso da quello indicato);
- Danneggiamento;
- Manomissione;
- Smarrimento.

5 Rimborsi

In conformità con la legislazione vigente nazionale i rimborsi o gli indennizzi per i servizi postali sono previsti per i soli invii a firma, sottoposti a tracciabilità e registrazione. La disciplina dell'indennizzo sarà definita in apposita clausola contrattuale in base agli accordi tra le parti; per gli invii non consegnati o consegnati oltre i termini contrattuali è riconosciuto un ristoro nei limiti del costo sostenuto per la spedizione attraverso compensazione del maggior credito vantato o apertura di credito per il valore del rimborso sulle future lavorazioni.

Qualora il Cliente venga ad essere in difetto perderà il diritto al rimborso/indennizzo;

Negli altri casi, l'assenza dei rimborsi/indennizzi /ristoro è giustificata da criteri di ragionevolezza.

Prodotti postali soggetti a rimborso

- Prodotti tracciati (Posta Raccomandata - Pacchi)

5.1 Classifica rimborsi per prodotti postali

5.1.1 Corrispondenza raccomandata spedita in Italia

Nei casi di consegna dopo il quindicesimo giorno lavorativo successivo alla spedizione, manomissione, danneggiamento totale o parziali dell'invio, Posta Smart rimborserà al Cliente il costo sostenuto per la spedizione dell'atto;

Nota: per lo smarrimento o il ritardato recapito dell'avviso di ricevimento non è previsto alcun rimborso, tuttavia può essere richiesto, senza costi aggiuntivi, un duplicato regolarizzato d'ufficio.

5.1.2 Avviso di ricevimento

Ai sensi dell'art. 6, comma 1 della legge 890/1982 e della Delibera 600/18/CONS lo smarrimento, il furto, il danneggiamento/manomissione o la ritardata restituzione dell'Avviso di ricevimento non danno luogo a rimborsi o indennizzi. Posta Smart rilascerà gratuitamente al mittente, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, un duplicato o altro documento in formato cartaceo comprovante l'avvenuta notifica dell'atto ovvero le cause che ne hanno impedito la notifica.

Per la richiesta del duplicato è presente il relativo modulo sul sito.

5.1.3 Modalità ed estremi di versamento per il rimborso

In caso di riscontro oggettivo, l'Azienda che avrà causato tale disservizio, rimborserà l'importo dovuto entro 45 giorni dalla data di ricezione del reclamo sugli appoggi bancari comunicati dal cliente sul relativo modulo di reclamo. Eventuali contestazioni delle motivazioni addotte saranno espresse ed inviate in forma informatica via mail sull'indirizzo comunicato nell'apposito modulo di reclamo.

6 Customer care e recapiti di contatto

Il Servizio Customer Care predisposto Posta Smart s.r.l. è totalmente gratuito ed è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00 all'indirizzo mail assistenza@postasmart.it.