

La nostra carta della qualità: scopri come lavoriamo

Poste Online Operatore postale privato

Corso Vittorio Emanuele 199/a 90036 Misilmeri

Tel 0917841238 – 3270566288 Email posteonline1@gmail.com

- Introduzione
- Presentazione
- Caratteristiche generali del servizio
- Servizi offerti al pubblico
- Servizi gratuiti
- Tariffe
- Cosa non si può spedire
- Tempi di consegna e livelli di qualità
- Modalità di recapito
- Fatturazione
- Segnalazioni, reclami e procedure di conciliazione
- Assistenza Rimborsi e indennizzi

1 Introduzione

La presente Carta dei Servizi è finalizzata alla fornitura al pubblico di informazioni trasparenti che garantiscono la comprensibilità dell'informazione e della comunicazione pubblicitaria, che faciliti i processi di comparabilità dei prezzi, in relazione alla qualità dei servizi offerti, dei singoli prodotti postali offerti da diversi operatori postali. La presente carta dei servizi è prodotta in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente.

2 Presentazione

L'agenzia Poste online ufficio postale privato e corriere espresso svolge la propria attività in virtù del conseguimento di licenza individuale ed autorizzazione generale. Svolge servizio di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione degli invii postali e pacchi, corriere espresso, raccomandata urgente, intermediazione con il fornitore del servizio universale, pony express, attività di consolidatore (art 1, comma 1, lett, b) della delibera AGCOM 728/13/CONS

3 Caratteristiche del servizio

E' garantita l'eguaglianza di trattamento degli utenti. La nostra agenzia opera al fine di favorire parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi postali a disabili, anziani e a tutta l'utenza che si trovi in condizioni di difficoltà rispetto all'accesso al servizio. Per tale ragione l'agenzia ha attivato gratuitamente il servizio di pick-up presso l'abitazione o l'ufficio, tramite prenotazione telefonica contattando il n. 0917841238 oppure tramite e-mail all'indirizzo posteonline1@gmail.com. Per tale tipologia d'utenza, la nostra agenzia prevede tempi ridotti e priorità all'accesso agli sportelli. I servizi saranno offerti in modo regolare, continuo e

senza interruzioni. Eventuali interruzioni del servizio saranno preventivamente comunicati indicando la relativa durata. I nostri uffici saranno a disposizione dell'utenza per fornire eventuali ulteriori chiarimenti in merito. L'eventuale stipula del contratto di fornitura del servizio postale, il recesso, le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un particolare servizio supplementare o altre prestazioni aggiuntive sono rese accessibili e praticabile attraverso procedure semplici, chiare, trasparenti ed equilibrate. E' garantita all'utente la possibilità di recesso dal contratto eventualmente stipulato senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali. Tali modifiche saranno notificate con adeguato preavviso comunque non inferiore a giorni 30. Ciascun utente del servizio ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'agenzia ed al proprio trattamento dei dati ai sensi del d.lgs. n. 196 del 30/6/2003

4 Servizi postali offerti al pubblico

Raccomandate semplice, Raccomandata con avviso di ricevimento, Posta prioritaria, Pacchi postali, Corriere espresso, Raccomandata urgente, Pubblicità diretta per corrispondenza, Intermediazione con il fornitore del servizio universale, Pony express, Pick up gratuito (prelievo presso la sede del mittente), Normalizzazione indirizzi

5 Servizi gratuiti

Ritiro gratuito presso l'abitazione o l'ufficio del mittente/cliente degli invii da spedire. Il ritiro può essere concordato telefonicamente al n 0917841238 o tramite e-mail all'indirizzo posteonline1@gmail.com Stampa ricevuta riepilogativa del servizio utilizzato con data e ora di spedizione, indirizzo del mittente, indirizzo del destinatario, peso e tariffa. Invio tramite e-mail della ricevuta di spedizione o cartacea nei casi di operazioni allo sportello. Stampa etichetta indirizzo per prodotti quali prioritaria e stampa indirizzo, ricevuta di ritorno, codice a barre univoco per prodotti quali raccomandate e pacchi. Compilazione e stampa della distinta di spedizione Monitoraggio e invio dell'esito delle spedizioni

6 Tariffe

Le tariffe, comprensive di iva, esposte in agenzia si riferiscono a invii singoli, applicati a clienti privati. Per gli uffici o comunque per chi spedisce in modo massivo, anche occasionalmente, è prevista una tariffa ridotta che può variare in base al tipo di servizio richiesto, al numero degli invii ecc. Possono richiedere una tariffa ridotta agenzie di assicurazione, studi legali, amministratori di condominio, enti privati e pubblici, imprenditori ecc. Le tariffe personalizzate sono inviate tramite e-mail o in formato cartaceo. Nessuna somma aggiuntiva potrà essere richiesta, se non preventivamente accettata da chi usufruisce del servizio.

7 Cosa non si può spedire

Non sono ammesse spedizioni dai contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi o in contrasto con le normative vigenti quali: trasporto e recapito di generi alimentari o medicinali deperibili, denaro e valori in genere, sostanze pericolose, ecc.....

8 Tempi di consegna e livelli di qualità

Posta Prioritaria in 3 giorni lavorativi dalla data di postalizzazione 85% degli invii, 5 giorni dalla data di postalizzazione 95% degli invii; Raccomandata semplice e A/R entro 3 giorni dalla data di postalizzazione 100% degli invii; Raccomandata urgente entro 24 ore dalla data del ritiro 100% ; invii Pacchi e plichi 3 giorni dalla presa in carico 90% invii, 5 giorni dalla presa in carico 95% Le corrispondenze non recapitabili direttamente dalla nostra agenzia saranno confezionate e retrocesse a Poste Italiane o altro operatore postale certificato con addebito al cliente su fattura del solo costo di invio e con esclusione dalla base imponibile come previsto dall'art. 15.3 del DPR 633/72. Resta inteso che i tempi di consegna dei prodotti sopraindicati sono subordinati alla correttezza e completezza dell'indirizzo di spedizione. Si specifica che i tempi di consegna sopra esposti sono tutti da considerarsi "escluso sabato e festivi".

9 Modalità di recapito

Il portalettere è addetto alla distribuzione della posta ha il dovere di garantire la inviolabilità e segretezza della corrispondenza e attesta che la consegna avvenga secondo quanto stabilito dalla legge. Il portalettere recapita la corrispondenza all' indirizzo indicato sull' invio. Nei casi di recapito ad autorità e uffici pubblici aventi più sedi in una stessa località, se l'indirizzo riportato sull' invio non consenta di individuare l'esatta destinazione, il recapito deve essere eseguito presso la sede principale nella località indicata. Se l'invio è indirizzato presso il domicilio di un soggetto privato, gli invii possono essere consegnati anche ai componenti del nucleo familiare del destinatario, ai suoi conviventi e ai suoi collaboratori familiari. Il portiere ritira tutta la corrispondenza, compresa quella a firma, indirizzata ai destinatari degli stabili presso i quali lavora. Se il portiere rifiuta l'invio sarà immesso in cassetta del destinatario un avviso di giacenza per i prodotti a firma. Se l'invio è diretto ad imprese o è indirizzato presso imprese, deve essere consegnato al titolare della società o al personale da questi incaricato. Gli invii diretti a comunità, enti, persone giuridiche e associazioni in genere, o comunque indirizzati presso di essi, vengono consegnati al legale rappresentante o al personale da questi incaricato. Se il personale non si qualifica come incaricato e rifiuta l'invio a firma, il portalettere immetterà in cassetta un avviso di giacenza. La stessa regola vale per gli studi professionali, per gli invii diretti presso alberghi, negozi, stabilimenti e simili, presso i quali i

destinatari lavorano o sono alloggiati. La posta indirizzata al Condominio va consegnata all' Amministratore che può comunque delegare altra persona (portiere, altro condomino, eccetera). Se l' Amministratore non abita nello stesso stabile, la posta indirizzata al Condominio andrà messa nella cassetta condominiale e per gli invii a firma sarà immesso in cassetta un avviso di giacenza. In caso di assenza del destinatario, vengono offerte delle opzioni di servizio che vanno dal ritiro della giacenza in ufficio alla riconsegna in un indirizzo alternativo dove poter recapitare la corrispondenza (in questo caso la corrispondenza sarà recapitata solo al destinatario dell' invio) senza applicare alcun sopraprezzo (per prenotare la riconsegna di una raccomandata in giacenza è assolutamente necessario inviarci preventivamente una e-mail all' indirizzo posteonline1@gmail.com. In nessun caso si possono richiedere i dati del mittente se la raccomandata è in giacenza. Le cause di mancato recapito sono riportate su uno specifico modello adesivo, da applicare sugli invii in caso di restituzione al mittente. Nei casi di mancato recapito degli invii a firma, la causale va riportata anche sul modulo di consegna in corrispondenza dell' indicazione dell' invio. Mancato recapito al destinatario: Destinatario deceduto: destinatario deceduto Destinatario sconosciuto: destinatario del quale non si conosce l' esistenza all' indirizzo indicato sull' invio. Destinatario trasferito: il portalelettere non conosce il nuovo indirizzo del destinatario. Destinatario irreperibile: Il destinatario è inesistente al citofono e/o cassetta Rifiuto: rifiuto del destinatario o del soggetto incaricato alla firma Cause di mancato recapito inerenti l' indirizzo Indirizzo inesistente: il caso in cui l' indirizzo (la via, la piazza, eccetera) di fatto non esiste Indirizzo inesatto: il caso in cui l' indirizzo è inesatto Indirizzo insufficiente: il caso in cui l' indirizzo è privo di un elemento essenziale che impedisce l' individuazione del punto di recapito. Nei casi di indirizzo incompleto o inesatto, il portalelettere deve cercare comunque di individuare il destinatario. Non sono richiesti al portalelettere specifici accertamenti come, per esempio, ricerche al Comune. Qualora l' accesso alle cassette della posta sia impedito da portone, cancello o altra barriera invalicabile, il portalelettere suona il campanello o i citofoni dello stabile e, dopo essersi qualificato, chiede accesso all' area interna per la consegna della corrispondenza. Se non ottiene risposta tenta di operare il recapito attraverso l' immissione della corrispondenza in fessure del portone, cancello o altra struttura, purché la corrispondenza non venga lasciata in luogo di pubblico transito. Cassette non idonee: Se le dimensioni degli invii o l' ubicazione della cassetta domiciliare non consentono l' immissione della corrispondenza nella stessa, il portalelettere lascia l' invio nei pressi della cassetta o poggiato su di essa, a disposizione del destinatario, purché non in

luogo di pubblico transito. **Situazioni a rischio: qualora si** verificano situazioni di pericolo per il portalelettere o comunque rischi per l'incolumità fisica, questi riconsegna la posta all'ufficio di Recapito – dopo aver indicato sull'invio la causale della mancata consegna sottoscritta con data e firma. L'invio sarà restituito al mittente. Casi particolari al momento della consegna degli invii semplici Falliti: gli invii semplici diretti a falliti, sia persona fisica che giuridica, devono essere consegnati ai rispettivi curatori. Infermi di mente: la corrispondenza indirizzata a infermi mentali va consegnata al tutore. Omonimia: nei casi di omonimia, ove sussistano dubbi su chi sia l'effettivo destinatario dell'invio, il portalelettere provvede a lasciare un avviso ai potenziali interessati affinché si presentino in Ufficio per determinare chi è il legittimo destinatario. Qualora non si riesca ad effettuare la consegna neanche in Ufficio, l'oggetto viene trattato come invio con indirizzo insufficiente. Invii non recapitabili: in tutti i casi in cui non sia possibile effettuare in alcun la consegna, a causa dei motivi esposti nei "Principi generali del Servizio", il portalelettere riporta l'invio, sul quale appone il relativo timbro "restituito al mittente". Nei casi in cui il mittente è irreperibile è prevista la macerazione dell'invio.

10 Fatturazione

I tempi di fatturazione del servizio reso potranno essere concordati con l'utente del servizio in base alle proprie esigenze ma non potranno eccedere i 30 giorni di calendario. I pagamenti dovranno essere effettuati entro e non oltre il mese successivo dalla data di emissione della fattura. In caso di fatture sospese verrà inviato all'indirizzo e-mail del cliente un riepilogo delle fatture in sospeso. Il documento di fatturazione riporterà il corrispettivo previsto per il singolo servizio, le modalità di pagamento, eseguibile anche in via telematica, nonché le modalità di contestazione della fattura. E' previsto che il pagamento del servizio venga effettuato allo sportello all'atto della richiesta dello stesso o secondo quanto indicato nel documento di fatturazione, fatte salvi gli eventuali accordi assunti preventivamente all'erogazione del servizio stesso. Fatti salvi i casi di inadempimento da parte dell'utenza, non si potrà pretendere da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di contratti o di forniture di servizi da essi non richiesti.

11 Segnalazioni, reclami e procedure di conciliazione

Il mittente che ritiene 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 entro 10 giorni dal manifestarsi dell'evento, indirizzandola a: Poste online di Vaiana Rosolino corso vittorio emanuele 199/a 90036 Misilmeri o, oppure inviare una email all'indirizzo posteonline1@gmail.com o collegandosi al nostro sito www.posteonline.it. Si considera ritardo il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 48 ore dai tempi

previsti sia della corrispondenza raccomandata che prioritaria. 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 essere indicati: dati del mittente, il tipo di servizio, l'eventuale barcode identificativo del prodotto, la tariffa corrisposta, il motivo del reclamo, la data di presentazione, un recapito telefonico, fax od informatico, l'accettazione al trattamento dei propri dati personali, le modalità di accredito dell'eventuale rimborso. L'azienda darà comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione. Nel caso di non accettazione del reclamo, la risposta scritta sarà corredata delle motivazioni del rifiuto e degli accertamenti effettuati. In caso di accoglimento del reclamo, saranno indicati i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro, anche economico ove previsto, dei pregiudizi arrecati. Eventuali cause ostative allo svolgimento del procedimento di conciliazione sono comunicate da codesto operatore entro trenta giorni. Si richiama l'attenzione dell'utente del servizio sulla possibilità dello stesso di accedere all'Autorità di regolazione per la definizione delle controversie di cui agli articoli 6 e seguenti del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera 184/13/CONS emessa dall'AGCOM. Eventuali cause ostative allo svolgimento del procedimento di conciliazione sono comunicate da codesto operatore entro trenta giorni.

12 Assistenza

Viene garantito un servizio di assistenza, per segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle caratteristiche e sui prezzi dei servizi forniti, sulle modalità di fatturazione, sulle procedure di reclamo e di conciliazione. Il servizio di assistenza è raggiungibile telefonicamente al n. 0917841238, indirizzo e-mail posteonline1@gmail.com compilando un modulo di contatto nel nostro sito www.posteonline.it

14 Rimborsi e indennizzi Per gli invii di prioritari non sono previsti. Indennizzi Per gli invii raccomandati: oltre il 15° giorno rimborso del costo di postalizzazione, oltre il 30° giorno rimborso a forfait pari € 20,00 Per i pacchi sino a 20 kg: oltre il 15° giorno rimborso del costo di postalizzazione, oltre il 30° giorno rimborso a forfait pari a € 25,00 L'indennizzo verrà corrisposto entro 60 giorni dalla rilevazione del disservizio da parte di codesto operatore, dalla segnalazione dell'utente o dalla ricezione da parte dell'operatore della determina di risoluzione della controversia ai sensi dell'articolo 10, comma 2, del Regolamento di cui all'allegato A della delibera n. 184/13/CONS]