

# **CARTA DELLA QUALITA'**

*dei servizi postali*

*di:*

**LA POSTA A.D.R DI COMPARETTO ANTONELLA  
VIA ROMA 48  
92010 ALESSANDRIA DELLA ROCCA**

**LaPosta A.d.R.**  
**PAGAMENTI - SPEDIZIONI - SERVIZI**

# INDICE

1. *Presentazione ed obiettivi*
2. *Servizi e prodotti offerti al pubblico*
3. *Tariffe applicate*
4. *Target di qualità*
5. *Condizioni e modalità di accesso ai servizi*
6. *Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto*
7. *Pagamento del servizio*
8. *Modalità e termini di reclamo e conciliazione*
9. *Rimborsi e risarcimenti*
10. *Informazione e comunicazione*
11. *Conclusioni*

## **1. Presentazione ed obiettivi.**

La ditta La Posta A.D.R di Comparetto Antonella opera nel mercato postale privato italiano offrendo diversi servizi alla propria clientela.

La Carta dei Servizi della ditta "La Posta A.d.R. di Comparetto Antonella è disponibile presso la sede di Via Roma 48 ad Alessandria della Rocca ( AG) e nel nostro sito web [www.lapostaadr.it](http://www.lapostaadr.it) .

La carta stessa intende fissare gli impegni relativamente agli obiettivi di semplificazione , trasparenza e multimedialità delle informazioni su tutti i prodotti offerti al pubblico.

Tutte le spedizioni affidate alla ditta La Posta A.d.R di Comparetto Antonella verranno eseguite alle presenti condizioni generali di contratto e rispettando gli obiettivi qualitativi descritti su questa Carta della Qualità.

La Nostra ditta si impegna a garantire i massimi livelli di efficienza e qualità attraverso la formazione e competenza del personale, l'assistenza alla clientela ed il rispetto delle normative vigenti.

## **2. Servizi e prodotti offerti al pubblico.**

Le categorie di servizi che si offrono alla clientela sono specificate nelle seguenti definizioni:

- Invio di corrispondenza: comunicazione in forma scritta, che ha per supporto materiale di qualunque natura, che sarà trasportato e consegnato all'indirizzo indicato dal mittente sull'oggetto stesso o sul suo involucre. Non appartengono a questa categoria: libri, cataloghi, giornali, periodici e pacchi postali;
- Invio postale: l'invio, nella sua forma definitiva assunta nel momento in cui viene preso in consegna dal fornitore del servizio universale. Si tratta in questo caso, di invii di corrispondenza, libri, cataloghi, giornali, periodici e pacchi postali;
- Invio raccomandato: è una particolare forma di invio che offre una garanzia forfetaria contro i possibili rischi da smarrimento, furto o danneggiamento e che in taluni casi (invio con avviso di ricevimento) fornisce al mittente una prova dell'avvenuto deposito e/o della sua consegna al destinatario;
- Servizi: servizi speciali e/o innovativi, distinti dal servizio universale, poiché caratterizzati da elementi non ricompresi nel servizio postale tradizionale. Tra questi annoveriamo il servizio di pick-up per le imprese, che consiste nel ritiro presso la sede del cliente.
- Invio senza destinatario: recapito di materiale pubblicitario o di marketing senza indirizzo.

Nello specifico i servizi che offriamo al cliente sono: Raccomandata , Raccomanda A/R, Posta Prioritaria, Pacchi fino a 30kg , Pick-up point, distribuzione materiale pubblicitario.

### 3. Tariffe applicate.

Per le categorie di prodotti sopra elencate riportiamo una tabella delle tariffe applicate alla clientela con importi comprensivi di IVA.

## TARIFFE INDICATIVE (Iva inclusa 22%)

Prodotto	Peso 0-20gr	Peso 21-50 gr	Peso 51-100 gr	Peso 101-250 gr	Peso 251-350 gr	Peso 351-1000gr	Peso 1001-2000g
Raccomandata	€ 6,00	€ 7,70	€ 8,50	€ 9,00	€ 9,80	€ 12,50	€ 16,50
Raccomandata a/r	€ 7,50	€ 9,20	€10,00	€ 10,50	€ 11,30	€ 14,00	€ 18,00
Prioritaria	€ 1,50	€ 2,50	€ 3,00	€ 3,70	€ 4,00	€ 6,50	€ 8,50

## TARIFFE PACCHI ( iva inclusa 22%)

<b>PACCO CELERE 1</b>			
<b>Fasce di peso</b>	<b>Dimensioni</b>	<b>Prezzo</b>	<b>Tempi di consegna</b>
<b>Buste</b>	<b>SOMMA 3 LATI Massimo 160 cm</b>	<b>10,00</b>	<b>Consegna entro 2 successivi a quello  di spedizione.</b>
<b>&gt; 1 - 10 kg</b>		<b>15,00</b>	
<b>&gt; 10 - 20 kg</b>		<b>20,00</b>	
<b>&lt; 20- 30 kg</b>		<b>25,00</b>	

**Per il Pacco ordinario cioè con consegna da 3 a 4 giorni lavorativi uno sconto del 10% sulla spedizione. Per il servizio contrassegno supplemento del 10%.**

La Posta A.D.R considera il rapporto proporzionale tra peso e volume  $L \times W \times H / 5000$ , viene preso in considerazione il peso maggiore tra il peso volumetrico e il peso effettivo.

SERVIZIO DI RITIRO E CONSEGNA LETTERE, PACCHI E DOCUMENTI: ritiro e consegna in giornata, su prenotazione, nella stessa area urbana. Il costo viene concordato in base alle caratteristiche del prodotto;

In base ad accordi individuali, opportunamente presi con i Clienti, sono previste variazioni di prezzo in aumento o in diminuzione in base alla destinazione degli oggetti, al loro peso ed alla quantità degli invii effettuati.

#### **4. Target di qualità.**

Il tempo di consegna dei prodotti è sicuramente subordinato alla completezza ed alla esatta corrispondenza dell'indirizzo di spedizione. Le tempistiche si riferiscono alle spedizioni effettuate entro le ore 11:30. Per ciò che viene postalizzato successivamente la tempistica parte dal giorno lavorativo successivo. La tempistica può inoltre variare a causa di eventi di forza maggiore quali eventi naturali, scioperi, manifestazioni sindacali, furto, danneggiamenti subiti per causa non dipendenti dalla nostra ditta.

I tempi previsti, per il primo tentativo di consegna su spedizioni sono i seguenti:

- **Raccomandata Semplice:**

Entro 2 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 85 % degli invii;

Entro 3 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

- **Raccomandata con Avviso di Ricevimento:**

Entro 2 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 85 % degli invii;

Entro 3 giorni (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

- **Prioritaria:**

Entro 2 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 80 % degli invii;

Entro 3 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

- **Pacchi :**

Entro 2 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 80 % degli invii;

Entro 3 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

## **5. Condizioni e modalità di accesso ai servizi.**

L'accettazione degli invii potrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- ✓ Attraverso consegna diretta, presso l'Ufficio di:  
VIA ROMA 48 - 92010 ALESSANDRIA DELLA ROCCA (AG)
- ✓ Attraverso richiesta di ritiro presso gli Uffici del Cliente;

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 controfirmata 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 corrispondenza potrà, su richiesta del cliente, essere raccolta presso il suo domicilio con o senza addebito del servizio di pick-up.

## **6. Modalità di Consegna e servizi a valore aggiunto.**

- ❖ Raccomandata semplice, Raccomandata AR,: doppio tentativo di recapito in caso di assenza del destinatario, con immissione al primo passaggio nella cassetta delle lettere del destinatario di un avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, il destinatario potrà richiedere telefonicamente una consegna su appuntamento entro due giorni lavorativi oppure ritirare la spedizione presso la sede operativa indicata nell'avviso. Prevede il solo invio di documentazione cartacea, non è ammessa la spedizione di oggetti o merci al loro interno, pena l'inammissibilità di eventuali reclami e conseguenti risarcimenti. Nel caso di mancato recapito per assenza del destinatario, la corrispondenza sarà posta in giacenza e mantenuta per il tempo di 30 giorni dal lasciato avviso, come previsto dal codice postale (legge 156/73 e successive modificazioni). Scaduti i 30 giorni previsti, la corrispondenza sarà restituita al mittente con apposita indicazione sulla busta del mancato ritiro da parte del destinatario.
- ❖ Corrispondenza prioritaria: immissione diretta nella casella delle lettere del destinatario. Prevede il solo invio di documentazione cartacea, non è ammessa la spedizione di oggetti o merci al loro interno, pena l'inammissibilità di eventuali reclami e conseguenti risarcimenti.
- ❖ Servizi a valore aggiunto: Tracciatura 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 barcode; indicazione numerica per le corrispondenze prioritarie, raggruppate per range di peso e per tariffa.
- ❖ Criteri di ricerca informatizzati: Ad esclusione della corrispondenza prioritaria, è possibile dare indicazione al mittente, mediante generazione di uno storico, per singola raccomandata, utilizzando i seguenti criteri di ricerca:

- Destinatario
- Data di conferimento
- Numero raccomandata

❖ Fatturazione: la fatturazione del servizio reso, sarà concordata con ogni singolo cliente, tuttavia non potrà mai eccedere il mese solare. Il documento di fatturazione riporterà: il corrispettivo previsto per il singolo servizio, le modalità di pagamento, eseguibile anche in via telematica.

## **7. Pagamento del Servizio**

Il pagamento del servizio viene effettuato allo sportello all'atto della richiesta fatte salvi gli eventuali accordi presi con l'acquirente.

## **8. Modalità e termini di reclamo e Conciliazione**

Il mittente, che ritiene di aver subito un disservizio per ritardo, ha facoltà di proporre reclamo sottoscrivendo apposita lettera in doppia copia originale, da inviare elettronicamente agli indirizzi presenti nel successivo art. 9 oppure la può consegnare presso la sede operativa dell'azienda, indirizzandola a:

*LA POSTA A.D.R DI COMPARETTO ANTONELLA VIA ROMA 48 92010 ALESSANDRIA DELLA ROCCA.*

L'indennizzo può essere a favore del destinatario solo qualora il mittente abbia fatto rinuncia formale a suo favore.

Il **modulo per il reclamo**, può essere reperito presso la nostra agenzia che ha preso in carico la spedizione o nella sezione download del nostro sito web [www.lapostaadr.it](http://www.lapostaadr.it).

La lettera di reclamo potrà essere riferita solo ad un singolo invio o servizio, dovrà essere inoltrata dal 7° giorno lavorativo successivo alla postalizzazione e non oltre il 45° giorno solare 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 o email.
8. 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.

Qualora l'utente non sia soddisfatto della gestione del reclamo o non abbia ricevuto alcuna risposta, entro 45 giorni dall'invio dello stesso, potrà attivare una Procedura di Conciliazione.

La conciliazione potrà avvenire tramite gli organismi abilitati o tramite l'assistenza di un'Associazione dei consumatori.

Il **modulo di conciliazione** è disponibile presso la nostra agenzia di via Roma 48 ad Alessandria della Rocca (AG) e nel nostro sito web.

Nel caso in cui, la procedura di Conciliazione non dovesse andare a buon fine, l'utente potrà rivolgersi all'AgCom previa compilazione del **"Formulario CP"** disponibile presso la nostra agenzia di via Roma 48 ad Alessandria della Rocca (AG) e nel nostro sito web.

Resta salva la facoltà di adire all'Autorità Giudiziaria.

**Tutta la modulistica necessaria è disponibile oltre che nella nostra sede di Via Roma 48 ad Alessandria della Rocca (Ag) anche nell'area download del nostro sito web [www.lapostaadr.it](http://www.lapostaadr.it)**

## **9. Rimborsi e Risarcimenti**

Rimborsi e risarcimenti saranno eseguiti esclusivamente a seguito di presentazione del Modulo di Reclamo.

Per gli invii di prioritarie non è previsto alcun rimborso. Ritardo nella consegna: Per raccomandate semplici e/o con Avviso di Ricevimento, per pacchi fino a 30 kg., è previsto un rimborso pari al costo della spedizione quando il primo tentativo di consegna venga effettuato 10 giorni dopo quelli previsti dall'art. 4.

Danneggiamento: Nel caso di danneggiamento dei prodotti raccomandate semplici, con Avviso di ricevimento e pacchi fino a 30 kg., certificati ed assicurati, contestato al momento della consegna, è previsto un rimborso pari al costo della spedizione.

Smarrimento: Si considera smarrito l'invio postale registrato che non viene recapitato al destinatario oltre 30 giorni dalla data prevista per la consegna, come da art. 4, ed è previsto un rimborso pari a due volte il costo della spedizione.

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.

La ditta La Posta A.D.R di Comparetto Antonella è libera da ogni responsabilità per mancato recapito, mancato espletamento del servizio, danneggiamento parziale o totale, perdita di un invio, anche assicurato, nel caso di contenuto non ammesso (contanti, assegni, valori ecc) e per ogni altro fatto imputabile al cliente (compresi vizi della spedizione e/o l'imballaggio), al destinatario o per cause di forza maggiore o per ogni fatto ad essa non direttamente imputabili.

## 10. Informazione e Comunicazione

Per agevolare e velocizzare le comunicazioni con “LA POSTA A.D.R. DI COMPARETTO ANTONELLA”, è possibile utilizzare i seguenti strumenti:

- Telefono cellulare **377-3089475**.
- Il Numero Verde **800984575** raggiungibile anche da cellulare.
- Internet, inviando un’e-mail all’indirizzo: [lanuovapostaadr@gmail.com](mailto:lanuovapostaadr@gmail.com)
- Internet, inviando una pec all’indirizzo: [lanuovapostaadr@pec.it](mailto:lanuovapostaadr@pec.it)

La Carta della Qualità dei servizi è consultabile presso il nostro ufficio in Via Roma 48 92010 Alessandria della Rocca e sul nostro sito internet [www.lapostaadr.it](http://www.lapostaadr.it) .

## 11. Conclusioni.

L’intestataria della presente “*Carta della Qualità dei Servizi*” 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 ed alla sicurezza sul luogo di lavoro. La presente “Carta della Qualità” contiene le disposizioni in ottemperanza a quanto previsto dall’”Allegato A alla Delibera n. 413/14/CONS - Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”.

