

# **CARTA DELLA QUALITA'**

*dei servizi postali*

- ✧ *Rapidità*
- ✧ *Professionalità*
- ✧ *Assistenza alla clientela*

## SOMMARIO

1. Obiettivi e politiche per la qualità dei servizi.....	pag.3
2. Servizi e prodotti offerti al pubblico.....	pag.4
3. Target di qualità .....	pag.4
4. Condizioni e modalità di accesso ai servizi.....	pag.5
5. Modalità di consegna .....	pag.5
6. Modalità e termini di reclamo.....	pag.7
7. Rimborsi e risarcimenti.....	pag.8
8. Informazione e comunicazione .....	pag.8
9. Conclusioni.....	pag.9

## 1. Obiettivi e politiche per la qualità dei servizi.

Poste Venete opera nel mercato postale privato italiano, come agenzia di recapito per conto terzi e fornisce alla propria clientela servizi di posta quali: raccolta di corrispondenza, affrancatura, postalizzazione, consegna per recapito, confezionamento, scambio di documenti, recapito raccomandate, recapito assicurate, invio pacchi postali, servizio di ritiro a domicilio della corrispondenza per le Aziende convenzionate. Offre inoltre una serie di servizi diversificati per tipologia, tali da soddisfare ogni esigenza legata alla gestione delle richieste ed il rispettivo soddisfacimento, proprie del mercato

Al fine di garantire una gestione efficiente Poste Venete ha studiato e progettato un sistema di controllo per la qualità del servizio conforme con la normativa UNI EN ISO 9001:2008. Questo ha permesso di approntare una strategia operativa finalizzata al raggiungimento di una copertura capillare del mercato provinciale, garantendo una piena soddisfazione delle richieste della clientela, in termini di rapidità del servizio, efficienza ed assistenza che si riassumono in un unico termine: QUALITA'.

Tutto ciò potrà essere garantito e mantenuto soltanto attraverso il raggiungimento di obiettivi, che l'Organizzazione si impegna a perseguire e che sono:

1. *Professionalità e competenza del personale:* l'Azienda tutelerà i propri dipendenti garantendo una qualità del lavoro attraverso la costante crescita professionale degli stessi, a mezzo di formazione ed addestramento continuo, nonché garantendo loro un ambiente di lavoro sereno e consono alla tipologia delle mansioni da svolgere.

2. *Assistenza alla clientela:* l'Azienda, attraverso il monitoraggio continuo delle esigenze del mercato, il controllo del completo soddisfacimento di tutte le parti (mittente, destinatario, vettore) e l'assunzione delle proprie responsabilità per eventuali mancanze non imputabili al caso fortuito, garantirà alla propria clientela una piena soddisfazione anche in termini di rimborsi veloci e risoluzione efficace delle problematiche.

3. *Costante e continuo miglioramento:* l'Azienda porrà in essere ogni iniziativa che permetterà un miglioramento continuo del servizio offerto ed un continuo adeguamento alle richieste di economicità del mercato.

4. *Rispetto delle normative vigenti:* l'Azienda opererà nel rispetto delle modalità, delle limitazioni, delle condizioni e degli obblighi previsti dalla normativa vigente ed in particolare, dall'art. 3 del Decreto Ministeriale 4 febbraio 2003 n. 73, come modificato dall'art. 2 del Decreto Ministeriale 15 febbraio 2006 n. 129 nonché delle deliberazioni adottate dall'Autorità di regolamentazione per il settore postale.

Saranno rispettate le disposizioni concernenti la tutela della riservatezza e della sicurezza della rete postale pubblica di cui all'art. 11 del Decreto Legislativo 22 luglio 1999 n. 261.

## 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 involucro. 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;

## 3. Target di qualità

Il tempo di consegna dei prodotti è sicuramente subordinato alla completezza ed alla esatta corrispondenza dell'indirizzo di spedizione.

I tempi previsti sono i seguenti:

- Raccomandata Semplice:

Entro 3 giorni (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 85 % degli invii;

Entro 5 giorni (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

- Raccomandata con Avviso di Ricevimento:

Entro 3 giorni (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 85 % degli invii;

Entro 5 giorni (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii; 6

- **Prioritaria:**

Entro 3 giorni (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 80 % degli invii;

Entro 5 giorni (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 97 % degli invii;

- **Pacchi e plichi:**

Entro 3 giorni (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 80 % degli invii;

Entro 5 giorni (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 95 % degli invii;

Le corrispondenze non recapitabili direttamente, saranno confezionate e retrocesse ad altro vettore.

#### 4. Condizioni e modalità di accesso ai servizi.

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

- ✓ Attraverso consegna diretta, presso l'Ufficio di San Donà di Piave
- ✓ 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.

## 5. Modalità di consegna.

### ❖ 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 un avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, con indicazione dei dati della sede operativa dove è possibile ritirare la corrispondenza e con indicazione dell'orario di ufficio e recapito telefonico.

In caso di indirizzo errato o destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto ecc. comunicazione entro 3 giorni al mittente con restituzione immediata della corrispondenza non recapitata. 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 di indicazione sulla busta del mancato reclamo da parte del destinatario.

### ❖ Corrispondenza prioritaria: immissione diretta nella casella delle lettere del destinatario.

❖ 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
- Foglio di lavoro
- Numero raccomandata
- Incaricato alle consegne

E di fornire in base al foglio di lavoro i dati di recapito complessivo del lotto di spedizione.

Fatturazione: la fatturazione del servizio reso, sarà concordata con ogni singolo cliente, tuttavia non potrà mai eccedere il mese solare.

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.

## **6. Modalità e termini di reclamo**

Il mittente, e solo 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 VENETE Via 28 Aprile 16 – 30027 San Donà di Piave (VE)

Per ritardo si considera il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 48 ore dai tempi previsti sia della 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 60 giorni dalla 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.

## **7. Rimborsi e risarcimenti**

Per gli invii di prioritarie non è previsto alcun rimborso;

E' previsto il rimborso pari al costo della postalizzazione, oltre il 15° giorno, per le raccomandate semplici e/o con Avviso di Ricevimento; oltre il 50° giorno è previsto il risarcimento forfetario di € 25,82, per cause imputabili a ritardi, perdite, danneggiamento.

E' previsto il rimborso pari al costo della spedizione, oltre il 15° giorno, per i pacchi fino a 20 KG., oltre il 50° giorno è previsto il risarcimento forfetario di € 25,82, per cause imputabili ritardi, perdite, danneggiamento.

## 8. Informazione e comunicazione

Per rendere più facile e veloce la comunicazione con Poste Venete, è possibile accedervi attraverso:

- telefono fisso, al numero 0421223688
- Fax, al numero 0421223688
- Internet, inviando un e-mail all'indirizzo: [info@postevenete.it](mailto:info@postevenete.it)

## 9. Conclusioni

La Ditta 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.