

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. Modalità di consegna	pag.6
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 9001:2000. 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. Le tempistiche si riferiscono alle spedizioni effettuate entro le 11:00 della mattina. 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, serrate, manifestazioni sindacali, furto, danneggiamenti subiti per cause non dipendenti da Poste Venete.

I tempi previsti su spedizioni standard, correttamente indirizzate e imbustate, e destinati al territorio di consegna diretto della filiale mittente, 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;

Qualora l'indirizzo destinatario non sia gestito direttamente dagli operatori di Poste Venete, oppure quando si renda necessario per venire incontro a specifiche esigenze del Cliente, le spedizioni possono essere inoltrate a destino tramite Servizio Universale o altro operatore postale. In tal caso, fare riferimento alla Carta della Qualità dei Servizi del vettore utilizzato per tempistiche e l'assistenza. Verrà in tal caso fornita al cliente il codice di riferimento della spedizione.

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, Via 28 Aprile n. 16
- ✓ 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 pick-up.

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.

❖ Servizio 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.

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, indirizzandola a POSTE VENETE Via 28 Aprile 16 – 30027 San Donà di Piave (VE)

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 l'ufficio di Poste Venete o attraverso il sito istituzionale www.postevenete.it.

La lettera di reclamo potrà essere riferita solo ad un singolo invio o servizio, dovrà essere inoltrata dal 15° giorno lavorativo successivo alla postalizzazione e non oltre 60 giorni solari 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.

Qualora l'utente non sia soddisfatto della gestione del reclamo o non abbia ricevuto alcuna risposta, entro 50 giorni dall'invio dello stesso, potrà attivare una Procedura di Conciliazione. Quest'ultima verrà eseguita esclusivamente per i servizi di posta nazionale e solo per la tratta di competenza di Poste Venete.

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

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", che potrà trovare presso l'agenzia o scaricabile dai siti internet www.postevenete.it e www.agcom.it/il-formulario-cp.

Resta salva la facoltà di adire all'Autorità Giudiziaria.

7. Rimborsi e risarcimenti

Rimborsi e risarcimenti saranno eseguiti esclusivamente a seguito di presentazione del Modulo di Reclamo; sono contemplati i servizi di posta nazionale e solo per spedizioni interamente gestite dall'ufficio di Poste Venete. Per spedizioni affidate al Servizio Universale o altri Operatori, fare riferimento alla Carta della Qualità del vettore utilizzato, al quale deve essere indirizzato il reclamo.

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 lavorativo dalla postalizzazione: è previsto il risarcimento forfettario di € 25,82 per consegne oltre il 50° giorno lavorativo 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 lavorativo dalla postalizzazione: è previsto il risarcimento forfettario di € 25,82 per consegne oltre il 50° giorno lavorativo 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.

8. Informazione e comunicazione

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

- telefono fisso, al numero 0421223688
- numero verde 800 36 36 16
- Internet, inviando un e-mail all'indirizzo: info@postevenete.it
- Sito internet, www.postevenete.it

9. Conclusioni

L'intestataro della presente "Carta della Qualità" 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.