# Carta dei servizi

1. ***Introduzione***

   La Carta dei Servizi è finalizzata alla fornitura al pubblico di informazioni trasparenti che garantiscano 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 dai diversi operatori. La presente Carta dei Servizi è prodotta in conformità con la normativa vigente.

2. ***Presentazione***

   L'agenzia postale svolge la propria attività in virtù del conseguimento di licenza individuale ed autorizzazione generale, avvalendosi del marchio "Il Postino Magico" e "La Posta Privata Nazionale". Svolge servizio di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione degli invii postali e pacchi, corriere espresso.

   ***Caratteristiche generali del servizio***

   I servizi postali saranno offerti in modo regolare, continuo e senza interruzioni. In casi particolari quali, a titolo esemplificativo, scioperi autorizzati dalle Autorità competenti, interventi di riparazione e/o manutenzione. 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 praticabili attraverso procedure semplici, chiare, trasparenti ed equilibrate. È garantita all'utente la possibilità di recesso dal contratto senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali. Tali modifiche saranno notificate con adeguato preavviso comunque non inferiore a 30 giorni. 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 30/06/2003.

## 3. Servizi postali offerti al pubblico

- Raccomandata semplice
- Raccomandata con avviso di ricevimento
- Posta prioritaria
- Pacchi postali
- Corriere espresso

## 4. Tariffe di riferimento praticate comprensive di IVA

| Prodotto | Range 0-20 | Range 21-50 | Range 51-100 | Range 101-250 | Range 251-500 | Range 501-2000 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Raccomandata Semplice | 4,20 | 5,50 | 5,60 | 6,40 | 7,30 | 8,00 |
| Raccomandata con avviso di ricevimento | 5,20 | 6,50 | 6,60 | 7,40 | 8,30 | 9,00 |
| Posta prioritaria | 1,00 | 2,30 | 2,40 | 3,20 | 4,10 | 4,80 |
| Pacchi massimo 20 kg. | A preventivo in base a peso/volume | | | | | |

Le tariffe dei servizi non indicati nella tabella, saranno personalizzati in base alle esigenze dell'utente del servizio tramite emissione di preventivo. Nessuna somma aggiuntiva potrà essere richiesta se non preventivamente accettata da chi usufruisce del servizio.
Non sono ammesse spedizioni dai contenuti potenzialmente dannosi o pericolosio in contrasto con le normative vigentiquali: trasporto e recapito di generi alimentari o medicinali deperibili, denaro e valori in genere, sostanze pericolose, etc….

## 5. Tempi di consegna e livelli di qualità

- Posta Prioritaria: entro 3/5 giorni dalla postalizzazione 95% (LIC)
- Raccomandata semplice e A/R: entro 3 giorni dalla postalizzazione 100% (LIC)
- Pacchi e Plichi: entro 3/5 giorni dalla postalizzazione 95% (LIC)

Resta inteso che i tempi di consegna dei prodotti sopra indicati sono subordinati alla correttezza e completezza dell'indirizzo di spedizione. S specifica che i tempi di consegna sopra esposti sono tutti da considerarsi "escluso sabato e festivi".

6. ***Modalità di accesso al servizio offerto***

il cliente che desidera avvalersi di uno qualunque dei servizi, deve 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 raccomandata, queste saranno premarcate con l'apposizione di un barcode identificativo.

7. ***Servizi a valore aggiunto e modalità di consegnare***

- **Raccomandata semplice e Raccomandata con avviso di ricevimento:**
  Sarà effettuato un doppio tentativo di recapito nel caso il cui il destinatario risulti assente. Nella cassetta delle lettere del destinatario sarà immesso un avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, sul quale saranno indicati i dati della sede operativa di riferimento presso la quale ritirare la corrispondenza ed i relativi orari di ufficio e recapiti telefonici. Sarà possibile prenotare la riconsegna personalizzata.
  In caso di indirizzo errato o destinatario sconosciuto, trasferito o deceduto ecc., verrà effettuato entro 2 giorni la restituzione al mittente della corrispondenza non recapitata. In 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 succ. modificazioni), scaduti i 30 giorni previsti, la corrispondenza, sarà restituita al mittente con apposito documento ed indicazione sulla busta del mancato reclamo da parte del destinatario.
  Nel caso di recapito con successo al primo o secondo tentativo, la corrispondenza raccomandata semplice, verrà consegnata al destinatario previa sottoscrizione dell'apposito borderò; nel caso di raccomandata con avviso di ricevimento oltre al borderò, verrà sottoposta alla firma anche la cartolina di ritorno richiesta dal mittente. La restituzione al mittente dell'avviso di ricevimento avverrà entro 3 giorni dal recapito.

- **Corrispondenza prioritaria:**
  Immissione diretta nella cassetta delle lettere del destinatario.

- **Tracciatura completa:**
  della corrispondenza raccomandata, con mantenimento in archivio dei dati di ogni singola raccomandata postalizzata (accettazione corrispondenza, tariffazione e tracciatura del bar code) 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 analitica per i pacchi accettati, con indicazione del peso, della tariffa applicata, indicazione del barcode; indicazione numerica per le corrispondenze prioritarie, raggruppate per range di peso e per tariffa.

- **Recapito personalizzato per corrispondenza posta in giacenza:**
  In caso di assenza del destinatario, vengono offerte delle opzioni di servizio che vanno dal ritiro della giacenza in ufficio alla riconsegna in orario concordato e, a richiesta, in luogo alternativo senza applicazione di sovrapprezzo.

- **Servizio di tracking on line con visualizzazione esiti su pagina web dedicata:**
  Il cliente/mittente che lo desidera può, mediante accesso riservato, accedere all'area dedicata al servizio di visualizzazione on-line delle corrispondenze, comunque esitate. La ricerca può avvenire per singolo invio, indicando il bar code dell'invio o per intero lotto di spedizione, indicando il codice del "foglio di lavoro" riepilogativo. Il servizio è integrato con la con scansione delle cartoline di ritorno e pubblicazione delle relative immagini, con indicizzazione e ricerca dei dati con criteri differenziati:

  - Ricerca per numero di raccomandata/barcode.

  I dati ricavati possono essere salvati sul pc del cliente e stampati come copia. Tale servizio può essere svolto in forma gratuita ed i dati sono presenti on line per non meno di 60 giorni.

8. ***Fatturazione periodica***

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. Il documento di fatturazione riporterà:

a) Il corrispettivo previsto per il singolo servizio
b) Le modalità di pagamento, eseguibile anche in via telematica, nonché le modalità di contestazione della fattura
c) Le modalità utilizzate per la fatturazione

9. ***Pagamento del servizio***

È 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. In caso di inadempimento o ritardato adempimento rispetto ai termini pattuiti, codesto operatore avrà la facoltà di chiedere all'utente del servizio il pagamento di una somma di denaro il cui importo non potrà comunque eccedere i tassi usurari di cui all'art. 2, comma 4, della legge 27 marzo 1996, n. 108, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche. Fatti salvi i casi di inadempimento da parte dell'utenza, codesto operatore non potrà pretendere da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di contratti o di forniture di servizi da essi non richiesti.

10. ***Segnalazioni, reclami e procedure di conciliazione***

Il mittente, e solo il mittente, che ritiene aver subito un disservizio per ritardo nel recapito, mancato recapito, danneggiamento o manomissione, ha facoltà di proporre reclamo dal 6° giorno lavorativo successivo e non oltre 50 giorni dalla data di postalizzazione, sottoscrivendo apposita lettera (allegata) in doppia copia originale, da consegnare direttamente presso la sede operativa dell'azienda, indirizzandola a:

**@servizi di Porta Simonetta**
**Via Ippolito Nievo, 20/D**
**42123 Reggio nell'Emilia**

In alternativa il reclamo potrà essere inviato via email all'indirizzo

**info@ilpostinomagico.it**

Tutti i reclami verranno tracciati mediante registrazione su apposito registro.
Alla lettera di reclamo dovrà essere allegata la ricevuta di spedizione o del relativo foglio di lavoro. Si considera ritardo il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 48 ore dai tempi previsti per la corrispondenza raccomandata
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 bar code 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
- le modalità di accredito dell'eventuale rimborso.

L'azienda darà comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 30 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 satisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro, anche economico ove previsto, dei pregiudizi arrecati. 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. Se il riscontro al reclamo fornito dall'operatore postale viene ritenuto insoddisfacente o in ritardo rispetto ai termini sopraesposti, il solo mittente o il solo destinatario, potrà presentare istanza di conciliazione da svolgersi in sede locale,a mezzo del modulo di conciliazione disponibile sul sito, con l'eventuale assistenza di una associazione nazionale dei consumatori e degli utenti. Il termine di presentazione dell'istanza è pari a 90 giorni dalla presentazione del reclamo. La procedura di conciliazione deve concludersi, con la redazione di un verbale, entro sessanta giorni dalla presentazione dell'istanza. Qualora la procedura di conciliazione abbia avuto un esito, in tutto o in parte, insoddisfacente, l'utente, avvalendosi eventualmente anche dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti, avrà la facoltà di rivolgersi all'Autorità di Regolamentazione, tramite compilazione del "Formulario CP" disponibile sul sito, in Agenzia o sul sito dell'Autorità di regolamentazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali presente al seguente link
http://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nelsettore-postale
del sito AGCOM attivando la procedura di definizione davanti all'Autorità l'utente:

1) non deve aver già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
2) deve aver completato la procedura di fronte al proprio operatore (presentazione del reclamo e successiva fase di conciliazione).

Quanto sopraesposto fatta salva la facoltà dell'utente di ricorrere all'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie facendo capo ad un organismo di mediazione previsto dal D.L. 28 del 04/03/2010.

## 11. ***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, anche nelle ore pomeridiane.
Tutte le informazioni possono essere richieste via email all'indirizzo info@ilpostinomagico.it
nonché presso la sede o tramite il servizio postale.

## 12. ***Rimborsi e indennizzi***

Rimborsi:

- Per gli invii di prioritarie 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

Per quanto concerne le modalità di rimborso, la stessa potrà avvenire tramite bonifico su c/bancario o postale. **@servizi di Porta Simonetta** è liberata da ogni responsabilità per mancato espletamento del servizio, perdita, ritardo, manomissione, danneggiamento totale o parziale e per ogni fatto imputabile al mittente (compresi natura o vizi della spedizione e/o dell'imballaggio) o per cause dipendenti da forza maggiore. Non si assume inoltre alcuna responsabilità per danni indiretti quali, a titolo esemplificativo, mancato guadagno, perdita di clientela, danni di immagine, derivanti da ritardato recapito, manomissione, perdita o danneggiamento dell'invio. Per quanto concerne eventuali spedizioni effettuati a mezzo Poste Italiane, il nostro ufficio reclami curerà l'interfaccia dei rimborsi dei clienti, seguendo le procedure e le modalità prescritte dalla carta qualità di Poste Italiane.

## 13. ***Contatti e Informazioni***

Fatto salvo quanto sopra esposto, si comunicano di seguito i contatti **@servizi di Porta Simonetta** per le comunicazioni:
* Tel. +39 0522 1301002 dalle ore Dal Lunedì al Venerdì 08,00-13,30 15,30-18,00 Sabato 08,00-13,30
* email: info@ilpostinomagico.it
La carta di qualità **@servizi di Porta Simonetta** è consultabile presso la sede dell'Agenzia.