



Carta della Qualità 2016

SOMMARIO

1. Introduzione

- 1.1 Caratteristiche dei prodotti e standard di qualità**
- 1.2 Reclami e conciliazione**
- 1.3 Per consultare la Carta della Qualità**

2. Prioritaria

- 2.1 Caratteristiche e servizi accessori**
- 2.2 Listino**
- 2.3 Come e dove presentare un reclamo**
- 2.4 Quando presentare il reclamo**
- 2.5 Chi può presentare il reclamo**
- 2.6 Tipologie dei reclami e Rimborsi**
- 2.7 Modalità e tempi di emissione del rimborso**

3. Raccomandata

- 3.1 Caratteristiche e servizi accessori**
- 3.2 Listino**
- 3.3 Come e dove presentare un reclamo**
- 3.4 Quando presentare il reclamo**
- 3.5 Chi può presentare il reclamo**
- 3.6 Tipologie di reclami e Rimborsi**
- 3.7 Modalità e tempi di emissione del rimborso**

4. Stampe pubblicitarie

- 4.1 Listino**

5. Servizio Pacchi

- 5.1 Listino**

6. Servizio Posta Certificata

- 6.1 Listino**

7. Condizioni Generali

- 7.1 Modifiche o varianti**
- 7.2 Oggetti non accettabili per il trasporto.**
- 7.3 Dichiarazioni e obblighi per il cliente**
- 7.4 Diritti di rifiuto**
- 7.5 Esonero e limiti di responsabilità**
- 7.6 Responsabilità non assunte**
- 7.7 Reclami**
- 7.8 Esclusione dei danni indiretti**
- 7.9 Corrispondenze intestate e giacenze**
- 7.10 Facoltà di revisione tariffe**

8. Privacy

8.1 La politica sulla privacy

8.2 Le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati

1. Introduzione

Con questa Carta della Qualità la SiPosta

traccia una linea e si assume gli impegni relativamente agli obiettivi di semplificazione, trasparenza e multimedialità delle informazioni su tutti i prodotti offerti alla Clientela. Daremo così la possibilità a chiunque di:

- **Allineare tutte le strutture della SiPosta sul territorio nazionale a standard e qualità omogenei.**
- **Dare un' uniformità di servizio in tutte le parti d'Italia.**
- **Prevedere un rimborso se gli obiettivi della SiPosta non venissero rispettati.**
- **Rendere omogenee le procedure di contatto del Cliente con l'Azienda.**
- **Ricevere un'informazione semplice e comprensibile, basata su impegni precisi.**
- **Promuovere un rapporto trasparente con tutti i Clienti e le varie associazioni.**

Ci vogliamo davvero distinguere per raggiungere gli obiettivi prefissati:

- **Uniformità di servizio sul territorio.**
- **Monitoraggio interno e esterno costante della qualità.**
- **Informazione multimediale orientata a favorire i rapporti con la Clientela.**
- **Accesso facilitato con l'Azienda e le dipendenze**
- **Qualificazione di tutti gli operatori della SiPosta**

1.1 Caratteristiche dei prodotti e standard di qualità

Di seguito sono riportati tutti i prodotti della SiPosta

specificando le modalità di consegna e la tempistica per ogni prodotto. Le innovazioni tecnologiche, la tracciatura del 100% dei prodotti, sono comunque legate alla caratteristiche minime richieste dai nostri Clienti come il codice di avviamento postale e le tempistiche di ritiro. Non sono ammesse spedizioni di contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi ovvero in contrasto con le disposizioni vigenti. Relativamente ai prodotti della SiPosta non sono ammessi l'invio di denaro, preziosi e titoli.

1.2 Reclami e conciliazione

La SiPosta

qualora non riuscisse a rispettare gli obiettivi di qualità dei prodotti contenuti in questa Carta Qualità, vuole comunque introdurre tempi certi, procedure semplici, trasparenti e non onerose per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi. In tal senso, si impegna a:

- **trattare il reclamo e comunicarne l'esito al Cliente entro 20 giorni lavorativi;**
- **estendere a tutto il territorio nazionale la procedura di conciliazione per le risoluzioni extragiudiziali delle controversie con la Clientela. Le domanda di Verifica della qualità**

Nella prima parte della Carta Qualità presentiamo la nostra offerta di prodotti di corrispondenza, semplificata attraverso l'identificazione di alcune esigenze fondamentali:

Tempi di consegna: variano a seconda del prodotto da $j + 2$ a $j + 7$

Servizi Accessori, come la certificazione della spedizione e la tracciatura elettronica e di Servizi

accessori come

l'avviso di ricevimento, l'assicurazione.

Per ognuna di essi, e per le loro combinazioni, si potrà scegliere il prodotto più adatto alle esigenze ed alla spesa che si intende sostenere.

1.3 Per consultare la Carta della Qualità

La Carta Qualità sarà disponibile presso tutti gli uffici della SiPosta

2. Prioritaria

Il modo semplice ed economico di spedire corrispondenza fino a 2 kg.

- Consegna in J + 2 giorni lavorativi per la zona di copertura Locale
- Consegna in J + 3 giorni lavorativi per la zona di copertura Nazionale

2.1 Caratteristiche e servizi accessori

- Può essere inviata da un'agenzia SiPosta verso tutte le zone di copertura della SiPosta
- Il servizio di ritiro deve essere richiesto entro e non oltre le ore 10 del giorno di postalizzazione(J).Tutte le chiamate oltre questo orario spostano il J di 1 giorno.
- La consegna dei prodotti da spedire deve essere effettuata presso le sedi della SiPosta entro e non oltre le ore 13. Tutte le consegne oltre questo orario spostano il J di 1 giorno.
- Per la puntualità del recapito è necessario rispettare sempre gli orari limite di richiesta del ritiro e consegna nonché indicare correttamente il Codice di Avviamento Postale.

2.2 Listino

PESO IN (GRAMMI)	PREZZO	IVA 22%
0 - 20	€ 0,56	€ 0,68
21 - 50	€ 1,51	€ 1,84
51 - 100	€ 1,64	€ 1,99
101 - 250	€ 2,07	€ 2,52
251 - 500	€ 2,47	€ 3,01
501 - 1000	€ 4,10	€ 5,01
1001 - 2000	4,70	€ 5,70

2.3 Come e dove presentare un reclamo

Il prodotto deve essere spedito nel circuito della SiPosta

- Compilando una lettera di reclamo che potrà essere consegnata presso ogni Ufficio della SiPosta

2.4 Quando presentare il reclamo

- dal 30° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 90 giorni.

2.5 Chi può presentare il reclamo

- Il mittente o persona delegata dal mittente.

2.6 Tipologie dei reclami e Rimborsi

- Ritardo nel recapito oltre il 10° giorno
 - ✓ il costo sostenuto per la singola spedizione.
- Mancato recapito, manomissione, danneggiamento totale,
 - ✓ il costo sostenuto per la singola spedizione

2.7 Modalità e tempi di emissione del rimborso

- Entro 30 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo.
- Per cifre inferiori ai € 10,00 le stesse verranno messe disposizione presso l'ufficio di postalizzazione.

3. Raccomandata

Il modo semplice ed economico di spedire corrispondenza certificata per singole spedizioni fino a 2 kg.

- Consegna in J+ 3 giorni lavorativi per la zona di copertura Locale
- Consegna in J+ 5 giorni lavorativi per la zona di copertura Nazionale

3.1 Caratteristiche e servizi accessori

- Può essere inviata da un'agenzia della SiPosta
- Il servizio di ritiro deve essere richiesto entro e non oltre le ore 10 del giorno di postalizzazione(J).Tutte le chiamate oltre questo orario spostano il J di 1 giorno.
- La consegna dei prodotti da spedire deve essere effettuata presso le sedi della SiPosta entro e non oltre le ore 13. Tutte le consegne oltre questo orario spostano il J di 1 giorno.
- Per la puntualità del recapito è necessario rispettare sempre gli orari limite di richiesta del ritiroeconsegna nonché indicare correttamente il Codice di Avviamento Postale.
- Viene effettuato un primo tentativo di consegna entro 48 ore dalla postalizzazione.Incaso di assenza viene lasciato un avviso di passaggio dove si avverte che verrà effettuato un secondo tentativo di consegna trascorse 72 ore dal primo.

3.2 Listino

Raccomandata Senza ricevuta di ritorno

PESO IN (GRAMMI)	PREZZO	IVA 22%
0 - 20	€ 2,55	€ 3,11
21 - 50	€ 3,30	€ 4,02
51 - 100	€ 3,30	€ 4,02
101 - 250	€ 3,86	€ 4,70
251 - 500	€ 4,00	€ 4,88
501 - 1000	€ 5,30	€ 6,41
1001 - 2000	€ 6,40	€ 7,80

* Le tariffe ripostate possono subire delle variazioni in funzione dei quantitativi.

* Per Area di copertura Rete Postale SiPosta.

Raccomandata con ricevuta di ritorno

PESO IN (GRAMMI)	PREZZO	IVA 22%
0 - 20	€ 3,20	€ 3,90
21 - 50	€ 3,85	€ 4,69
51 - 100	€ 3,85	€ 4,69
101 - 250	€ 4,10	€ 5,00

251 - 500	€ 4,30	€ 5,24
501 - 1000	€ 6,20	€ 7,56
1001 - 2000	€ 7,50	€ 9,15

*** Le tariffe ripostate possono subire delle variazioni in funzione dei quantitativi.**

*** Per Area di copertura Rete Postale SiPosta.**

3.3 Come e dove presentare un reclamo

Il prodotto deve essere spedito nel circuito della SiPosta

- **Compilando una lettera di reclamo che potrà essere consegnata presso ogni Ufficio SiPosta**

3.4 Quando presentare il reclamo

- **dal 30° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 90 giorni.**

3.5 Chi può presentare il reclamo

- **Il mittente o persona delegata dal mittente.**

3.6 Tipologie di reclami e Rimborsi

- **Ritardo nel recapito oltre il 10° giorno**
✓ **il costo sostenuto per la singola spedizione**
- **Ritardo nel recapito oltre il 30° giorno Mancato recapito, manomissione, danneggiamento totale, perdita**
✓ **Rimborso forfettario di € 25,82**

3.7 Modalità e tempi di emissione del rimborso

- **Entro 30 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo.**
- **Per cifre inferiori ai € 10,00 le stesse verranno messe disposizione presso l'ufficio di postazione.**

4. Stampe pubblicitarie

Stampe Pubblicitarie, è il servizio di recapito per spedire comunicazioni pubblicitarie, promozionali, personalizzate ed indirizzate, ossia invii destinati a comunicare un messaggio pubblicitario, informativo o di marketing aventi lo stesso contenuto ad eccezione del nome, dell'indirizzo e di altre specifiche che non alterano la natura del messaggio (nel rispetto della legge sulla privacy).

E' possibile spedire oggetti promozionali come carte fedeltà, buoni sconto, etc.. purché il materiale, come

riale sia privo di
valore commerciale e non destinato alla vendita.
Il modo semplice ed economico di spedire corrispondenza fino a 2 kg.

PESO IN (GRAMMI)	da 10.000 a 20.000	da 20.000 a 50.000
0,001 - 0,020	0,28	0,26
0,021 - 0,050	0,35	0,31
0,051 - 0,100	0,39	0,34

- **Consegna in J+ 4 giorni lavorativi per la zona di copertura Locale**
- **Consegna in J+ 6 giorni lavorativi per la zona di copertura Nazionale**

Caratteristiche e servizi accessori

QUANTITA'

La quantità minima per accedere alle tariffe Posta National Target è pari a 10.000 pezzi per singola spedizione.

TARIFFE

Le tariffe per tutti i formati sono differenziate in funzione delle quantità annue spedite e del peso.

Per invii superiori ai 10.000 pezzi, sono previsti sconti per singola spedizione

Per quantitativi superiori a 500.000 invii all'anno è possibile sottoscrivere convenzioni su base annua

ACCESSORI

SIPOSTA e prevede anche il servizio di Letter-

shop, ossia la fornitura di buste, imbustamento, stampa, pre-

lavorazione ed invio, nonché la reportistica, sugli invii non andati a buon fine

4.1 Listino

- * **Le tariffe ripostate possono subire delle variazioni in funzione dei quantitativi**
- * **Per Area di copertura Rete Postale SIPosta.**

- * **Le tariffe ripostate possono subire delle variazioni in funzione dei quantitativi**

5. Servizio Pacchi

L'offerta è stata rimodulata attraverso l'identificazione di due esigenze fondamentali:

- **velocità di recapito**
- **tracciatura.**

In base ad esse ed alle loro combinazioni, per spedire tutti i Pacchi si può scegliere il prodotto più adatto alle specifiche

esigenze e spesa:

- **Velocità normale Pacco Ordinario Nazionale e Internazionale**
- **Velocità alta e tracciatura Corriere espresso (integrazione tra il sistema informativo ed il corriere)**

Per i prodotti del settore Pacchi è possibile inoltre utilizzare, a seconda del prodotto i Servizi Accessori come l'Avviso di Ricevimento e assicurazione.

5.1 Listino

Pacco Espresso Nazionale Circuito Si Posta		
Scaglione Peso	Prezzo	Iva 22%
Da 1 a 3 Kg.	€ 8,00	€ 9,76
oltre 3 Kg e fino a 10 Kg	€ 11,00	€ 13,42
oltre 10 Kg e fino a 20 Kg	€ 15,00	€ 18,30

- * Le tariffe ripostate possono subire delle variazioni in funzione dei quantitativi
- * Per Area di copertura Rete Postale SIPosta

6. Posta Certificata Servizio di elaborazione corrispondenza e consegna a "Data Certa"

È un servizio di recapito ad alto valore aggiunto basato sui nuovi strumenti di comunicazione elettronica, esso risponde nelle due forme previste all'esigenza di certificare rispettivamente il momento del "Data ed Ora Certa" del prelievo della documentazione presso il mittente ed il momento di recapito della stessa.

Grazie alla tecnologia satellitare GPS la posta certificata è in grado di offrire al cliente un'attestazione informatizzata e legalmente riconosciuta sul luogo, data ed ora di avvenuta consegna.

Al momento della consegna il Postino legge con un Palmare il codice scritto sullabusta e tale rivelazione consente, grazie alla registrazione dei dati con sistema satellitare GPS di certificare la data e l'ora della consegna ovunque effettuata. I dati della consegna risultano poi consultabili nell'area di Tracking Online sul sito www.siposta.it

6.1 Listino Posta Certificata

* Le tariffe ripostate possono subire delle variazioni in funzione dei quantitativi.

* Per Area di copertura Rete Postale SiPosta.

Condizioni Generali

7.1

PESO IN (GRAMMI)	PREZZO	IVA 22%
0 - 20	€ 0,95	€ 1,15
21 - 50	€ 1,60	€ 1,95
51 - 100	€ 1,75	€ 2,13
101 - 250	€ 2,30	€ 2,80
251 - 350	€ 2,60	€ 3,17
351 - 1000	€ 4,80	€ 5,85
1001 - 2000	€ 7,15	€ 8,72

Modifiche o varianti

In virtù della consegna della spedizione il mittente accetta integralmente a tutti gli effetti le condizioni generali come di

seguito specificate e riportate nella Carta Qualità , che riproducono gli impegni e gli obblighi delle parti

. Resta inteso che

dette condizioni non potranno subire modifiche o variazioni dalle parti. Assunzioni di responsabilità in deroga alle

presenti norme non hanno valore se non espressamente approvate. Le condizioni generali di trasporto o avranno valore

nei confronti di qualsiasi altra organizzazione venga incaricata dalla SiPosta per il trasporto e la consegna.

7.2 Oggetti non accettabili per il trasporto.

La SiPosta trasporta prodotti postali riferiti alla normativa ministeriale in atto al momento della presa in

consegna dal mittente. Non trasporta comunque denaro in qualunque valuta, stampe di valore artistico, oro, francobolli,

droghe, tabacco, beni deperibili o fragili, oggetti che comunque possano cagionare danno o costituire pericolo per le

persone o per le cose e quelli la cui circolazione sia contraria alle leggi ed all'ordine pubblico.

7.3 Dichiarazioni e obblighi per il cliente

Il Cliente dichiara sotto la sua responsabilità di avere la piena e legittima titolarità e disponibilità della corrispondenza

da trasportare e che essa non è del tipo che nel precedente art. 2 è dichiarata espressamente inaccettabile

bile per l'invio. Il

Cliente dichiara altresì che la spedizione è correttamente indirizzata e imballata. Il Cliente si impegna a effettuare il pagamento prima della spedizione della corrispondenza, salvo diverse condizioni esplicitamente concordate.

7.4 Diritti di rifiuto

La SiPosta si riserva il diritto di rifiutare o di non proseguire (solo nel caso in cui si accerti che la corrispondenza contravviene al disposto dell'art. 2) la spedizione o il trasporto di qualsiasi bene indirizzato a qualunque persona, azienda o ente, e ciò a propria ed esclusiva discrezione.

7.5 Esonero e limiti di responsabilità

Per il servizio pacchi in caso di smarrimento della spedizione le responsabilità assunte dalla SiPosta sono regolamentate secondo il disposto del Decreto Leg.vo 286/2005, che stabilisce che il risarcimento dovuto dal vettore non può essere superiore a un euro per ogni chilogrammo di peso lordo della merce perduta o avariata.

7.6 Responsabilità non assunte

La SiPosta farà del suo meglio per effettuare recapiti veloci in base a programmi regolari di consegna, ma esso non sarà in nessun caso responsabile per ritardi nel prelievo, trasporto o consegna di qualunque oggetto, indipendentemente dalla causa di tale ritardo o da richieste del mittente per particolari termini di resa anche se risultanti da documenti di spedizione. In ogni caso, la SiPosta non sarà responsabile per ritardi, perdite, errata o mancata consegna in conseguenza di:

- a) forza maggiore, eventi fortuiti o qualsivoglia altra causa non ragionevolmente imputabile alla SiPosta (maltempo, incidenti, etc.), b) comportamento inadeguato od omissione del Cliente o di ogni altra parte che abbia un interesse nella spedizione (inclusa la violazione di ogni termine e condizioni qui stabiliti), di ogni altra parte diversa dalla SiPosta di qualunque autorità doganale o statale, di qualunque servizio postale, trasportatore o altra parte cui una spedizione sia affidata. In ogni caso la SiPosta è libero nella scelta del modo di esecuzione del contratto compreso quella di affidarla indirettamente o parzialmente a terzi, c) natura della spedizione o di ciascun oggetto e/o di imballi, difetti e vizi, caratteristiche relative. d) danni elettrici o magnetici, cancellature o altri danni di tale genere, o immagini elettroniche o fotografiche, o a registrazioni in qualunque forma.

7.7 Reclami

In deroga da quanto stabilito dall'art. 1698 del c.c. qualunque reclamo deve essere fatto per iscritto dal cliente dal 30° giorno lavorativo e non oltre 90 giorni dalla data di postalizzazione e secondo le modalità stabilite nella Carta Qualità della SiPosta.

7.8 Esclusione dei danni indiretti

E' espressamente convenuta l'esclusione di ogni e qualsiasi responsabilità, anche dovuta a propria negligenza in relazione a danni indiretti o particolari, o altre perdite di natura indiretta o comunque derivanti o causate, e ciò anche nel caso in cui la SiPosta fosse venuto a conoscenza che tali danni avrebbero potuto verificarsi, ivi inclusi

perdita di guadagno, di utili, di avviamento di clientela, di immagine etc.. e ciò anche in deroga agli artt. 1693 e 1696 c.c.

7.9 Corrispondenze intestate e giacenze

La corrispondenza con destinatario e / o indirizzo sconosciuto e / o incompleto e / o errato sarà in ogni caso rispedita

ai mittenti. Per i prodotti con prova di consegna il periodo di giacenza nel caso in cui il destinatario sia assente è di 30

giorni dal primo avviso di giacenza, decorso inutilmente il quale le stesse verranno rispedita ai mittenti

7.10 Facoltà di revisione tariffe

Le tariffe sono formulate in considerazione delle previsioni di traffico del Cliente. Se in fase di consumo le spedizioni

affidate risulteranno inferiori a quelle concordate la SiPosta si riserva la facoltà di aumentare le tariffe. In

caso di modifica delle tariffe applicate dalla SiPosta le stesse saranno applicate anche alle convenzioni già stipulate ed ancora vigenti.

8. Privacy

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL DECRETO LEGISLATIVO 196/2003: ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo

196/2003, la SiPosta informa il Cliente che i propri dati verranno trattati in relazione alle esigenze contrattuali ed ai conseguenti adempimenti di legge connessi.

8.1 La politica sulla privacy

Modalità del trattamento cui sono destinati i dati

Con riferimento alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati acquisiti presso l'interessato o presso terzi, effettuato da

SiPosta e/o da parte di soggetti incaricati da SiPosta ai quali la comunicazione dei dati risulti necessaria per la corretta esecuzione del rapporto contrattuale e/o delle attività di SiPosta può avvenire mediante

strumenti manuali e/o elettronici ed informatici, eventualmente su supporto cartaceo e/o elettronico, consultazione

e trasmissione telefonica, telematica, via E-mail, "on-line" e per fax in modo da garantire, comunque, la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

In ogni caso SiPosta

compatibilmente con lo stato della tecnica, si adopererà per garantire la sicurezza dei dati personali in Suo possesso, anche con riferimento ai trattamenti condotti tramite comunicazione a distanza.

Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio per i trattamenti

in considerazione dell'attività istituzionale

e, delle

caratteristiche proprie del servizio e dell'offerta commerciale di SiPosta, e della natura composta del servizio erogato,

tale da richiedere l'instaurarsi di ulteriori rapporti tra SiPosta ed i terzi incaricati da SiPosta della realizzazione

di servizi connessi e/o strumentali alla gestione dei rapporti con il Cliente.

In tal caso, data l'impossibilità di erogare il servizio, un eventuale rifiuto impedisce l'instaurarsi del rapporto contrattuale con

il Cliente.

Altresì per i paragrafi successivi il conferimento dei dati è facoltativo, anche se un rifiuto potrebbe comportare difficoltà tali da rendere eccessivamente oneroso l'incarico per SiPosta.

8.2 Le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati

I dati raccolti da SiPosta

presso il Cliente o presso altro soggetto interessato, possono essere comunicati a soggetti terzi incaricati da SiPosta dello svolgimento di servizi funzionali e/o strumentali all'erogazione dei servizi quali ad esempio:

- **Centri stampa e tipografie;**

-

Enti concessionari per l'erogazione di servizi finanziari, regolamentati e di pagamento (es. Lottomatica, ecc.);

- **Società di servizi di trasporto stradale, aereo, ferroviario o marittimo;**
- **Prestatori di servizio di corriere metropolitano, pony express e consegne urbane veloci;**
- **Società di recupero crediti;**
- **Agenzie commerciali e/o agenti di vendita;**
- **Poste di Stato;**
- **Gestori di reti informatiche per la trasmissione dei dati;**
- **Fornitori di servizi informatici, software house;**
- **Fornitori di attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento della corrispondenza;**
- **Fornitori di servizi telematici per l'archiviazione elettronica di documenti e dati e di posta ibrida.**

Il Cliente e gli altri soggetti interessati, possono chiedere di venire a conoscenza dei nominativi dei soggetti ai quali vengono trasmessi i dati che li riguardano, in esecuzione del rapporto intercorso con il Titolare, rivolgendosi al Centro di Coordinamento Operativo SiPosta scrivendo a SiPosta, Via Emanuele Grande,1 -88046 Lamezia

