



Carta della Qualità

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	3
1.1 CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E STANDARD DI QUALITÀ	3
1.2 RECLAMI E CONCILIAZIONE	3
1.3 PER CONSULTARE LA CARTA DELLA QUALITÀ	4
2. PRIORITARIA	5
2.1 CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI	5
2.2 LISTINO	5
2.3 COME E DOVE PRESENTARE UN RECLAMO	5
2.4 QUANDO PRESENTARE IL RECLAMO	5
2.5 CHI PUÒ PRESENTARE IL RECLAMO	5
2.6 TIPOLOGIE DEI RECLAMI E RIMBORSI	5
3. RACCOMANDATA	6
3.1 CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI	6
3.2 LISTINO	6
3.3 COME E DOVE PRESENTARE UN RECLAMO	7
3.4 QUANDO PRESENTARE IL RECLAMO	7
3.5 CHI PUÒ PRESENTARE IL RECLAMO	7
3.6 TIPOLOGIE DI RECLAMI E RIMBORSI	7
3.8 MODALITÀ E TEMPI DI EMISSIONE DEL RIMBORSO	7
4. RACCOMANDATA 1	8
4.1 CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI	8
4.2 LISTINO	8
4.3 COME E DOVE PRESENTARE UN RECLAMO	9
4.4 QUANDO PRESENTARE IL RECLAMO	9
4.5 CHI PUÒ PRESENTARE IL RECLAMO	9
4.6 TIPOLOGIE DI RECLAMI E RIMBORSI	9
4.8 MODALITÀ E TEMPI DI EMISSIONE DEL RIMBORSO	9
5. SERVIZIO PACCHI	10
5.1 CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI	10
6. PRIVACY	11
6.1 LA POLITICA SULLA PRIVACY	11
6.2 LE CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI PERSONALI POSSONO ESSERE COMUNICATI	11

1. Introduzione

Con questa Carta della Qualità la AGENZIA 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 Poste Nazionali 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 di Poste Nazionali 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 AGENZIA.

1.1 Caratteristiche dei prodotti e standard di qualità

Di seguito sono riportati tutti i prodotti della AGENZIA, specificando le modalità di consegna e la tempistica per ogni prodotto. Le innovazioni tecnologiche, la tracciatura del 100% dei prodotti, sono comunque legate alle caratteristiche minime richieste ai nostri Clienti come il codice di avviamento postale e le tempistiche di ritiro.

Non sono ammesse spedizioni dai contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi ovvero in contrasto con le disposizioni vigenti. Relativamente ai prodotti della AGENZIA non sono ammessi l'invio di denaro, preziosi e titoli.

1.2 Reclami e conciliazione

La AGENZIA, 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 Poste Nazionali e sul sito www.postenazionali.it

2. Prioritaria

Il modo semplice ed economico di spedire corrispondenza 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

2.1 Caratteristiche e servizi accessori

- Può essere inviata da un'agenzia AGENZIA verso tutte le zone di copertura della AGENZIA
- 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 AGENZIA 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 e la distinzione del DUG (Via, Piazza, Vico, ecc.) ed il numero civico.

2.2 Listino

POSTA PRIORITARIA		
Peso in grammi	Imponibile copertura AGENZIA	Fuori copertura (esente IVA)
0 - 20	€ 0,50	€ 0,95
21 - 50	€ 1,20	€ 2,55
51 - 100	€ 1,30	€ 3,50
101 - 250	€ 1,80	€ 4,35
251 - 350	€ 2,00	€ 5,95
351 - 1000	€ 4,10	€ 5,95
1001 - 2000	€ 6,20	€ 6,50

2.3 Come e dove presentare un reclamo

Il prodotto deve essere spedito nel circuito della Poste Nazionali

- Compilando una lettera di reclamo che potrà essere consegnata presso ogni Ufficio della Poste Nazionali.

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

- Non sono previsti rimborsi

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 AGENZIA
- Tracciatura elettronica tramite GPS con Honeywell Dolphin 6oS
- 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 AGENZIA 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.
- Viene effettuato un primo tentativo di consegna entro 48 ore dalla postalizzazione. In caso di assenza viene effettuato un secondo tentativo trascorse 48 ore dal primo.

3.2 Listino

RACCOMANDATA SEMPLICE

Peso in grammi	Imponibile copertura AGENZIA	Fuori copertura (esente IVA)
0 - 20	€ 2,60	€ 5,00
21 - 50	€ 3,20	€ 6,45
51 - 100	€ 3,40	€ 6,90
101 - 250	€ 3,80	€ 7,45
251 - 350	€ 4,00	€ 8,35
351 - 1000	€ 5,45	€ 10,25
1001 - 2000	€ 6,35	€ 13,70

RACCOMANDATA A/R

Peso in grammi	Imponibile copertura AGENZIA	Fuori copertura (esente IVA)
0 - 20	€ 3,10	€ 5,95
21 - 50	€ 3,75	€ 7,40
51 - 100	€ 3,90	€ 7,85
101 - 250	€ 4,10	€ 8,40
251 - 350	€ 4,30	€ 9,30
351 - 1000	€ 6,15	€ 11,20
1001 - 2000	€ 7,40	€ 14,65

3.3 Come e dove presentare un reclamo

Il prodotto deve essere spedito nel circuito della Poste Nazionali

- Compilando una lettera di reclamo che potrà essere consegnata presso ogni Ufficio Poste Nazionali

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.
- Mancato recapito, manomissione, danneggiamento
 - il costo sostenuto per la singola spedizione

3.8 Modalità e tempi di emissione del rimborso

- Entro 40 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.

4. Raccomandata 1

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

- Consegna in J + 1 giorni lavorativi per la zona di copertura Locale.

4.1 Caratteristiche e servizi accessori

- Può essere inviata da un'agenzia della AGENZIA
- Tracciatura elettronica tramite GPS con Honeywell Dolphin 6oS
- 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 AGENZIA 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.
- Viene effettuato un primo tentativo di consegna entro il giorno successivo alla postalizzazione. In caso di assenza viene effettuato un secondo tentativo trascorse 24 ore dal primo.

4.2 Listino

RACCOMANDATA 1

Peso in grammi	Imponibile copertura AGENZIA	Fuori copertura (esente IVA)
0 - 100	€ 4,50	€ 8,80
101 - 350	€ 6,40	€ 10,70
351 - 2000	€ 9,10	€ 17,50

RACCOMANDATA 1 – Prova di Consegna

Peso in grammi	Imponibile copertura AGENZIA	Fuori copertura (esente IVA)
0 - 100	€ 7,20	€ 11,83
101 - 350	€ 8,90	€ 13,73
351 - 2000	€ 12,00	€ 20,53

4.3 Come e dove presentare un reclamo

Il prodotto deve essere spedito nel circuito della AGENZIA

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

4.4 Quando presentare il reclamo

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

4.5 Chi può presentare il reclamo

- Il mittente o persona delegata dal mittente.

4.6 Tipologie di reclami e Rimborsi

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

4.8 Modalità e tempi di emissione del rimborso

- Entro 40 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.

5. Servizio Pacchi

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

- 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/Pony Express (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.

- Consegna in J + 24h per la zona di copertura Locale.
- Consegna in J + 48h per la zona di copertura Nazionale.
- Consegna in J + 72h per la zona di copertura Internazionale.

5.1 Caratteristiche e servizi accessori

- Tracciatura elettronica tramite GPS con Motorola M65
- 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 AGENZIA 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.
- Viene effettuato un primo tentativo di consegna entro 24/48 ore dalla postalizzazione. In caso di assenza viene effettuato un secondo tentativo trascorse 48h dal primo.

4.2 Listino

Corriere Espresso		
Peso in kg	Imponibile copertura AGENZIA	Estero
0 - 3	€ 12,30	€ 23,00
3 - 5	€ 12,30	€ 23,00
5 - 10	€ 13,00	€ 24,00
10 - 30	€ 18,00	€ 26,00

6. Privacy

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL DECRETO LEGISLATIVO 196/2003: ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003, la AGENZIA informa il Cliente che i propri dati verranno trattati in relazione alle esigenze contrattuali ed ai conseguenti adempimenti di legge connessi.

6.1 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 AGENZIA Private e/o da parte di soggetti incaricati da AGENZIA ai quali la comunicazione dei dati risulti necessaria per la corretta esecuzione del rapporto contrattuale e/o delle attività di AGENZIA 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 AGENZIA 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, delle caratteristiche proprie del servizio e dell'offerta commerciale di AGENZIA, e della natura composita del servizio erogato, tale da richiedere l'instaurarsi di ulteriori rapporti tra AGENZIA ed i terzi incaricati da AGENZIA 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 AGENZIA.

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

I dati raccolti da AGENZIA presso il Cliente o presso altro soggetto interessato, possono essere comunicati a soggetti terzi incaricati da AGENZIA dello svolgimento di servizi funzionali e/o strumentali all'erogazione dei servizi Poste & Comunicazioni Private 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 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 AGENZIA scrivendo a AGENZIA , VIA INDIPENDENZA 26 88100 CATANZARO.