

MINISTERO DELLE COMUNICAZIONI

DECRETO 26 febbraio 2004.

Emanazione della «Carta della qualità del servizio pubblico postale».

IL MINISTRO DELLE COMUNICAZIONI
IN QUALITÀ DI AUTORITÀ DI REGOLAMENTAZIONE
DEL SETTORE POSTALE

Vista la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente «Principi sulla erogazione dei servizi pubblici», pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 43 del 22 febbraio 1994;

Visto l'art. 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, concernente la qualità dei servizi pubblici e le carte dei servizi;

Visti gli articoli 12, comma 1, e 14 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, attuativo della direttiva 97/67/CE riguardante i servizi postali;

Visto il proprio decreto del 27 gennaio 2000, recante «Estensione del servizio di corriere prioritario al traffico internazionale», pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 36 del 14 febbraio 2000;

Visto il proprio decreto del 17 aprile 2000, relativo alla «Conferma della concessione del servizio postale universale alla società per azioni Poste Italiane», pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 102 del 4 maggio 2000;

Visto il contratto di programma stipulato con la società Poste Italiane in data 11 settembre 2000, pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 221 del 21 settembre 2000, ed in particolare l'art. 4, comma 3, lettera c) del suo testo;

Visto il proprio decreto del 9 aprile 2001 «Carta della qualità del servizio pubblico postale», pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 107 del 10 maggio 2001;

Visto lo schema del nuovo contratto di programma già concordato con la società Poste Italiane ed in fase di approvazione;

Viste le proprie deliberazioni del 15 gennaio 2003, recante «Indici di qualità sui tempi di recapito della corrispondenza ordinaria e prioritaria», e del 19 giugno 2003, recante «Indici di qualità relativi ai tempi di recapito del corriere ordinario e prioritario, della posta raccomandata e assicurata e dei pacchi ordinari» pubblicate rispettivamente nella *Gazzetta Ufficiale* n. 17 del 22 gennaio 2003 e nella *Gazzetta Ufficiale* n. 150 del 1° luglio 2003;

Visto il documento relativo alla nuova «Carta della qualità del servizio pubblico postale», inviato dalla società per azioni Poste Italiane in data 26 novembre 2003, concernente sia gli standard qualitativi del servizio universale che le procedure dei reclami e conciliative;

Considerato che la predetta Carta risponde ai principi sanciti in materia di servizio postale universale dal decreto legislativo n. 261 del 1999 e che la stessa è conforme alle norme comunitarie;

Decreta:

Art. 1.

1. È emanata l'allegata «Carta della qualità del servizio pubblico postale», predisposta dalla società per azioni Poste Italiane.

Il presente decreto e la Carta anzidetta saranno pubblicati nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 26 febbraio 2004

Il Ministro: GASPARRI

ALLEGATO

POSTE ITALIANE
CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO PUBBLICO POSTALE

Premessa.

PRINCIPI ISPIRATORI
E OBIETTIVI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

Obiettivi principali della «Carta della Qualità» di Poste Italiane sono:

- 1) definire per ciascun prodotto e servizio uno o più standard di qualità;
- 2) impegnarsi a rispettare tali standard sottoposti a verifica attraverso strumenti di misurazione esterni e certificati ove possibile;
- 3) prevedere la possibilità del rimborso qualora non vengano rispettati gli obiettivi di qualità, tenendo conto della normativa vigente;
- 4) semplificare le procedure di contatto del cliente con l'azienda;
- 5) stabilire un rapporto di fiducia con la clientela, basato su un'informazione semplice comprensibile e su impegni precisi;
- 6) promuovere un rapporto trasparente con le associazioni dei consumatori.

Con questa Carta della Qualità, Poste Italiane mantiene e prosegue gli impegni già assunti relativamente agli obiettivi di:

- semplificazione, trasparenza e multimedialità delle informazioni su tutti i prodotti offerti alla clientela;
- facilitazione delle opportunità di contatto con l'azienda;
- formazione del personale rivolta alla maggiore qualificazione professionale degli operatori;

collaborazione con tutte le associazioni dei consumatori quali rappresentanti degli interessi dei propri clienti e con il loro organismo istituzionale il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti;

riduzione dei tempi di attesa agli sportelli grazie anche ad una migliore accoglienza, funzionalità e informatizzazione degli uffici postali.

CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E STANDARD DI QUALITÀ

Per tutti i prodotti presentati nella Carta della Qualità vengono definiti, all'interno delle specifiche sezioni, gli obiettivi relativi ai tempi di consegna. Essendo i processi di lavorazione completamente automatizzati, il rispetto degli obiettivi di qualità è legato alla completezza di indirizzo e di affrancatura, nonché all'esattezza del codice di avviamento postale delle spedizioni.

Non sono ammesse spedizioni dai contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi ovvero in contrasto con le disposizioni vigenti.

Relativamente ai prodotti di Corrispondenza l'invio di denaro, preziosi e titoli può avvenire solo con Posta Assicurata, dichiarando il relativo valore.

Relativamente al settore Pacchi l'invio di denaro, preziosi, titoli e armi, può avvenire esclusivamente attraverso i prodotti Pacco Ordinario Assicurato (per spedizioni dirette in Italia), e Pacco Valore (per spedizioni dirette all'estero), dichiarando il relativo valore e, nel caso di spedizione di armi, solo dietro autorizzazione del Ministero degli interni.

RECLAMI E CONCILIAZIONE

Poste Italiane, qualora non riuscisse a rispettare gli obiettivi di qualità dei prodotti contenuti in questa Carta della 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:

1) trattare il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro quaranta giorni lavorativi (ad eccezione del Pacco Ordinario per l'estero e del Pacco Valore per l'estero per i quali, in base agli accordi internazionali dell'Unione Postale Universale, sono previsti tempi di risposta di sessanta giorni e ad eccezione dei prodotti di corrispondenza diretti all'estero la cui trattazione rispetterà le tempistiche stabilite dagli accordi internazionali vigenti);

2) estendere a tutto il territorio nazionale la procedura di conciliazione per le risoluzioni extragiudiziali delle controversie con la clientela concordata con le associazioni dei consumatori, secondo quanto previsto dall'art. 14 del decreto legislativo n. 261/1999.

VERIFICA DELLA QUALITÀ

L'Autorità di regolamentazione del settore postale è il Ministero delle comunicazioni, che si preoccupa di assicurare al cliente un utilizzo trasparente e non discriminatorio dei prodotti di Poste Italiane.

Esso determina, sentito il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti - CNCU - i parametri di qualità per quei prodotti cosiddetti «universali», cioè disponibili a tutti in ogni punto del territorio nazionale a prezzi accessibili, adeguandoli a quelli europei e organizzandone il sistema di controllo periodico. Determina inoltre la struttura tariffaria di quei prodotti, accertandosi che la clientela sia puntualmente e correttamente informata sulle loro caratteristiche.

Gli standard qualitativi dei prodotti sono recepiti e contenuti in questa Carta della Qualità. Il controllo di qualità dei prodotti «universali» è svolto dall'Autorità di regolamentazione sentito il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti.

Riguardo al monitoraggio e controllo dei tempi di attesa del pubblico agli sportelli, Poste Italiane informa periodicamente l'Autorità di regolamentazione dei risultati raggiunti.

CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E STANDARD DI QUALITÀ

POSTA ORDINARIA

Caratteristiche.

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

Può essere inviata da qualsiasi luogo d'Italia verso qualsiasi località del territorio nazionale o estero.

Può essere imbucata in tutte le 70.000 cassette o presso gli uffici postali per invii voluminosi.

Per la puntualità del recapito è necessario rispettare sempre gli orari limite di impostazione affissi sulle cassette e indicare correttamente il Codice di avviamento postale.

Obiettivi di qualità per l'Italia.

2003:

consegna in 3 giorni + quello di spedizione nel 92% degli invii;

consegna in 4 giorni + quello di spedizione nel 97% degli invii¹;

consegna in 5 giorni + quello di spedizione nel 99% degli invii;

2004:

consegna in 3 giorni + quello di spedizione nel 93% degli invii;

consegna in 5 giorni + quello di spedizione nel 99% degli invii;

2005:

consegna in 3 giorni + quello di spedizione nel 94% degli invii;

consegna in 5 giorni + quello di spedizione nel 99% degli invii.

Obiettivo di qualità per l'estero.

Europa²:

consegna in 6 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii.

Bacino del Mediterraneo³:

consegna in 10 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii.

Nord America e Oceania:

consegna in 14 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii.

Resto America, Africa, Asia:

consegna in 15/20 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii.

L'obiettivo di qualità per alcuni Paesi non può essere definito globalmente poiché varia in funzione del mezzo di trasporto utilizzato e della destinazione.

¹ Questo obiettivo intermedio non è più previsto per gli anni successivi.

² Solo per il 2003.

³ Solo per il 2003.

POSTA PRIORITARIA

Caratteristiche.

Il modo veloce e semplice di spedire corrispondenza fino a 2 kg.

Può essere inviata da qualsiasi luogo d'Italia verso qualsiasi località del territorio nazionale o estero.

Può essere imbucata in 3000 cassette «riservate», nelle 70.000 tradizionali o presso gli uffici postali per gli invii voluminosi.

Deve essere sempre affrancata con il francobollo esclusivo di Posta Prioritaria e l'unità etichetta blu (non è ammessa affrancatura con francobolli normali).

Per la puntualità del recapito è necessario rispettare sempre gli orari limite di impostazione affissi sulle cassette e indicare correttamente il Codice di avviamento postale.

Obiettivo di qualità per l'Italia.

2003:

consegna in 1 giorno + quello di spedizione nell'87% degli invii;

consegna in 2 giorni + quello di spedizione nel 98% degli invii⁴;

consegna in 3 giorni + quello di spedizione nel 99% degli invii.

2004:

consegna in 1 giorno lavorativo + quello di spedizione nell'87% degli invii;

consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 99% degli invii.

2005:

consegna in 1 giorno lavorativo + quello di spedizione nell'88% degli invii;

consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 99% degli invii.

Obiettivo di qualità per l'estero.

Europa:⁵

consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii.

Bacino del Mediterraneo:

consegna in 4/5 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii.

Nord America:

consegna in 5/6 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii.

Resto America, Asia e Oceania:

consegna in 7/8 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii.

Altri paesi dell'Africa:

consegna in 8/9 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii.

⁴ Questo obiettivo intermedio non è più previsto per gli anni successivi.

⁵ Per i Paesi dell'U.E. è valido anche l'obiettivo della consegna in 5 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 97% degli invii.

POSTA RACCOMANDATA E ASSICURATA

Caratteristiche e servizi accessori.

Il modo sicuro e certificato di spedire corrispondenza fino a 2 kg.

Può essere inviata da tutti gli uffici postali per qualsiasi località del territorio nazionale ed estero.

Possono essere spediti atti giudiziari in ambito nazionale.

Per una maggiore puntualità del recapito è necessario indicare sempre correttamente il Codice di avviamento postale.

Tracciatura elettronica «Dovequando» (possibilità di avere informazioni, solo per l'Italia, su dove si trova la spedizione, sia telefonicamente - numero 803.160 - che in internet - www.poste.it).

Certificazione della spedizione con valore legale.

Possibilità di contrassegno.

Possibilità di assicurazione con Posta Assicurata Raccomandata. È obbligatoria per la spedizione di preziosi, denaro e titoli, con garanzia di risarcimento pari al valore dichiarato.

Possibilità di avviso di ricevimento ordinario o prioritario (valido solo per l'Italia).

Caratteristiche e servizi accessori dell'Assicurata (oltre quelli di Posta Raccomandata).

Consente di assicurare il prodotto Posta Raccomandata, sia per l'Italia che per l'estero.

È obbligatoria per la spedizione di denaro, preziosi e titoli.

Esclusivamente per l'Italia, l'assicurata di valore per lo scaglione più basso non richiede il confezionamento particolare dell'invio. Per tutti gli altri casi sono previsti involucri di sicurezza.

Esclusivamente per gli invii diretti in Italia è possibile assicurarsi contro i rischi di forza maggiore.

Obiettivi di qualità per l'Italia.

2003:

consegna in 3 giorni + quello di spedizione nel 92% degli invii;

consegna in 5 giorni + quello di spedizione nel 99% degli invii.

2004:

consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 92% degli invii;

consegna in 5 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 99% degli invii.

2005:

consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 92,5% degli invii;

consegna in 5 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 99% degli invii.

PACCO ORDINARIO

Caratteristiche e servizi accessori.

Il modo semplice ed economico di spedire pacchi fino a 20 kg.

Può essere inviato da tutti gli uffici postali per qualsiasi località del territorio nazionale.

Per avere informazioni sui Paesi esteri raggiunti e sulle caratteristiche delle spedizioni rivolgetevi all'ufficio postale, contattate il Call Center unico di Poste Italiane al numero telefonico 803.160, o consultate il sito www.poste.it

Recapito a domicilio in tutta Italia (tranne il sabato e i festivi) con firma per accettazione del destinatario.

Per il rispetto degli obiettivi di qualità è necessario indicare con esattezza il Codice di avviamento postale.

Il Pacco Ordinario accettato il sabato sarà inoltrato il lunedì successivo.

Le dimensioni massime di accettazione per il Pacco Ordinario sono: lunghezza cm 100 (105 per quello internazionale); lunghezza + giro massimo nel senso diverso dalla lunghezza cm 200.

Possibilità di spedire pacchi ingombranti.

Possibilità di spedizioni «fermo posta».

Non è ammessa la spedizione di oggetti vietati dalla legge o dannosi per le persone e le cose.

Certificazione della spedizione.

Possibilità di contrassegno rimborsabile attraverso accredito su conto corrente bancoposta o assegno postale. Se il pacco viene ritirato presso l'ufficio postale il rimborso con assegno sarà sostituito da vaglia postale.

Possibilità di avviso di ricevimento con posta ordinaria.

Possibilità di assicurazione. L'assicurazione è obbligatoria per la spedizione di preziosi, denaro, titoli e armi. Le armi sono ammesse solo con autorizzazione del Ministero degli interni e con limitazioni rispetto ai Paesi di destinazione e transito: per maggiori informazioni rivolgetevi all'ufficio postale.

Obiettivo di qualità per l'Italia.

2003:

consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione nel 91% degli invii.

2004:

consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione nel 92% degli invii.

2005:

consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione nel 93% degli invii.

Obiettivi di qualità per l'estero.

GLOBALE.

Paesi europei:

consegna da 10 a 15 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii.

Paesi extraeuropei:

consegna da 10 a 25 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii.

L'obiettivo di qualità per alcuni Paesi non può essere definito globalmente poiché varia in funzione del mezzo di trasporto utilizzato, della destinazione, e dei diversi accordi internazionali.

IN USCITA.

Trasmissione in 4 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione nell'85% degli invii aerei.

IN ENTRATA.

Consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) nel 91% degli invii, successivi all'uscita dal centro di scambio internazionale e all'espletamento delle formalità doganali.

RECLAMI

TEMPI E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE.

Per tutti i prodotti la presentazione del reclamo può avvenire:

compilando una lettera di reclamo che potete consegnare presso ogni ufficio postale;

scrivendo a casella postale 160 - 06100 Perugia;

contattando il call center unico di Poste Italiane, al numero telefonico 803.160;

inviando una e-mail a info@poste.it oppure compilando e inviando on line la lettera di reclamo accessibile dal sito www.poste.it

I tempi di risposta e le tipologie di rimborsi variano a seconda dei diversi prodotti. In via generale l'azienda si impegna a trattare il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 40 giorni lavorativi (ad eccezione del Pacco Ordinario per l'estero e del Pacco Valore per l'estero per i quali, in base agli accordi internazionali dell'Unione postale universale, sono previsti tempi di risposta di 60 giorni e ad

eccezione dei prodotti di corrispondenza diretti all'estero la cui trattazione rispetterà le tempistiche stabilite dagli accordi internazionali vigenti).

POSTA ORDINARIA E POSTA PRIORITARIA.

Quando presentare il reclamo:

Italia: dal 6° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 3 mesi;

Europa: dal 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 6 mesi;

altri Paesi: dal 20° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 6 mesi.

Le spedizioni estere sono regolate dalla normativa internazionale.

Sei mesi è il tempo massimo concesso per inviare il reclamo all'Amministrazione postale estera: affinché possano essere inoltrati tutti i reclami è quindi consigliato accedere con congruo anticipo rispetto alla data di scadenza.

Chi può presentare il reclamo:

il mittente o persona delegata dal mittente.

Tipologie di reclami: sono state classificate le maggiori casistiche quali:

ritardo nel recapito;

mancato recapito, manomissione, danneggiamento.

Non sono previsti rimborsi:

l'assenza è giustificata in base a criteri di ragionevolezza. L'eventualità del rimborso è collegata a quei prodotti di cui sia possibile determinare in modo certo i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna.

Poste Italiane si impegna comunque al rispetto degli obiettivi di qualità sopra indicati, che sono in linea con gli obblighi previsti dal vigente Contratto di Programma fra azienda e Ministero delle comunicazioni.

POSTA RACCOMANDATA E ASSICURATA.

Il prodotto è tracciato. Prima del reclamo è possibile informarsi sempre su dove si trova la spedizione telefonando al numero 803.160 o consultando il sito internet di Poste Italiane www.poste.it. (sezione «Dovequando»). Il servizio è attivo solo per l'Italia.

Quando presentare il reclamo:

Italia: dal 6° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 3 mesi;

Europa: dal 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 6 mesi;

altri Paesi: dal 20° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 6 mesi.

Le spedizioni estere sono regolate dalla normativa internazionale.

Sei mesi è il tempo massimo concesso per inviare il reclamo all'Amministrazione postale estera: affinché possano essere inoltrati tutti i reclami è quindi consigliato accedere con congruo anticipo rispetto alla data di scadenza.

Chi può presentare il reclamo:

il mittente o persona delegata dal mittente.

Tipologie di reclami: sono state classificate le maggiori casistiche quali:

ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione;

ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla spedizione;

mancato recapito o danneggiamento totale;
 manomissione;
 mancato recapito Raccomandata Contrassegno;
 mancata riscossione Contrassegno;
 mancato o irregolare recapito Avviso di Ricevimento.

Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità:

Raccomandata:

Italia:

ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione = il costo sostenuto per la spedizione;

ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla spedizione, mancato recapito o danneggiamento totale = € 25,82;

estero:

mancato recapito, manomissione, danneggiamento = DTS 30;

Assicurata:

Italia:

ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione = il costo sostenuto per la spedizione eccetto quello di assicurazione;

ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla spedizione = € 25,82, salvo accertamento della perdita o del danneggiamento;

mancato recapito e danneggiamento totale = il valore dichiarato + il costo sostenuto per la spedizione eccetto quello di assicurazione;

danneggiamento parziale = perdita e danneggiamento parziale effettivo entro i limiti del valore dichiarato, deducendo i valori esistenti e non danneggiati. Qualora sia compromesso l'intero uso del prodotto il danneggiamento, anche se parziale, si intende totale;

estero:

mancato recapito, manomissione e danneggiamento totali = il valore dichiarato + il costo sostenuto per la spedizione eccetto quello di assicurazione;

manomissione e danneggiamento parziali = il danneggiamento parziale effettivo entro i limiti del valore dichiarato dedotti i valori esistenti e non danneggiati.

Le spedizioni estere sono regolate dalla normativa internazionale. Per questo motivo è possibile accettare reclami, e attribuire gli eventuali rimborsi, solo per invii spediti dall'Italia verso gli altri Paesi: per i disservizi relativi a Raccomandate provenienti dall'estero la competenza e la trattazione sono riservati allo Stato estero;

modalità e tempi di riscossione del rimborso:

si può scegliere il rimborso attraverso assegno postale o accredito su conto corrente bancoposta;

la riscossione dell'assegno è possibile presso ogni ufficio postale;

emissione dell'assegno entro 40 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo.

PACCO ORDINARIO.

In caso di reclamo con richiesta di rimborso il mittente deve, all'atto della presentazione, allegare copia della ricevuta di spedizione. Qualora il reclamo avvenga telefonicamente o attraverso e-mail, tale documentazione dovrà essere fornita successivamente. Se il pacco ordinario è assicurato occorre allegare anche la documentazione dimostrativa dell'entità del danno subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente).

Per accordi internazionali esistenti fra le aziende del settore, la presentazione di un reclamo sul pacco ordinario internazionale deve avvenire solo attraverso la presentazione un modulo specifico che potete richiedere negli uffici postali.

Quando presentare il reclamo:

Italia:

in generale: dal 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 3 mesi;

in caso di reclamo per ritardo oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione: entro 30 giorni dalla spedizione;

nel caso di danneggiamento di una spedizione Assicurata il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco tenendo a disposizione l'involucro e il suo contenuto;

estero:

Europa: dal 20° giorno lavorativo successivo alla spedizione non oltre i 6 mesi;

altri Paesi: dal 40° giorno lavorativo successivo alla spedizione non oltre i 6 mesi.

Chi può presentare il reclamo:

il mittente o persona delegata dal mittente.

Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità:

Italia:

ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione = il costo della spedizione al netto dei servizi accessori;

ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla spedizione, perdita e danneggiamento anche parziale = € 25,82 + il costo della spedizione;

mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione;

estero:

consegna successiva al 60° giorno lavorativo dalla spedizione = il costo della spedizione al netto dei servizi accessori;

mancato recapito e danneggiamento totali = fino a 40 DTS per pacco + 4,50 DTS per ogni Kg di peso lordo + il costo della spedizione;

mancato recapito e danneggiamento parziali = l'effettivo ammontare della perdita o danneggiamento del contenuto entro i limiti degli importi sopra indicati;

mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione.

PACCO ORDINARIO ASSICURATO (NAZIONALE).

La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione fino alla consegna:

fino a € 1.032,91 con presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente);

nel caso di danneggiamento il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco tenendo a disposizione l'involucro e il suo contenuto.

PACCO VALORE (INTERNAZIONALE).

Nei Paesi che accettano tale servizio, permette di assicurare il contenuto dei pacchi inviati all'estero per l'effettivo valore del contenuto, nei limiti di valore previsti in Italia e nel Paese di destinazione.

La determinazione del rimborso sul Pacco Valore avviene anche in base alle condizioni regolate dalla Convenzione dell'Unione postale universale:

consegna successiva al 60° giorno lavorativo dalla spedizione = il costo della spedizione al netto dei servizi accessori;

mancato recapito e danneggiamento totali = l'importo del valore massimo assicurabile. Questo valore varia a seconda del Paese di destinazione (il valore massimo assicurabile per ciascun Paese è indicato nel tariffario pacchi internazionali). Il rimborso si intende comunque nei limiti del valore dichiarato più il costo della spedizione, con presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale);

perdita e danneggiamento parziali = l'effettivo valore dichiarato nei limiti del massimale ammesso per il Paese di destinazione con presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale).

Modalità e tempi di emissione del rimborso:

si può scegliere il rimborso attraverso assegno postale o accredito su conto corrente Bancoposta;

la riscossione dell'assegno postale è possibile presso ogni ufficio postale;

emissione dell'assegno entro 40 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo.

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Art. 1.

Commissione di Conciliazione

1. Presso ciascuna sede regionale di Poste Italiane viene istituita una commissione di conciliazione, la quale presiede a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente regolamento. La commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di Poste Italiane e da un rappresentante di una fra le associazioni dei consumatori di cui alla legge 30 luglio 1998, n. 281, che hanno aderito all'iniziativa, designato dal cliente.

2. La sede regionale di Poste Italiane fornirà alla commissione il supporto logistico, organizzativo e di segreteria per lo svolgimento delle attività disciplinate nel presente regolamento.

3. Le spese relative al funzionamento delle commissioni sono interamente a carico di Poste Italiane. Ai componenti delle commissioni di conciliazione non è dovuto alcun compenso da parte dei clienti e dell'azienda.

Art. 2.

Accesso alla procedura di conciliazione

1. Il cliente può avere accesso senza alcun onere alla procedura di conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto da parte di Poste Italiane una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta.

2. La domanda di conciliazione dev'essere inviata entro trenta giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta entro i termini previsti dalla Carta della Qualità, entro ulteriori trenta giorni lavorativi.

3. Il cliente ha la facoltà di avviare la procedura di conciliazione presentando domanda tramite le associazioni aderenti ovvero direttamente presso ogni ufficio postale. In ogni caso alla commissione di conciliazione partecipa il rappresentante dell'associazione designato dal cliente o, in assenza di indicazione, assegnato con criterio turnario.

4. La domanda di conciliazione deve essere presentata dal mittente o da un suo delegato.

Art. 3.

Procedimento di conciliazione

1. La procedura di conciliazione si intende instaurata all'atto in cui all'ufficio comunicazione di Poste Italiane competente per territorio perviene la domanda di conciliazione. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente regolamento, reperibile presso ogni ufficio postale o presso le sedi delle associazioni oppure reperibile per via telematica nel sito www.poste.it

2. La commissione territorialmente competente è quella della residenza del cliente.

3. L'ufficio comunicazione territoriale iscrive ogni domanda di conciliazione su un apposito registro dei procedimenti di conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo.

4. A seguito della ricezione della domanda, la commissione è tenuta a valutare la ricevibilità della domanda secondo le norme contenute nel presente regolamento e ad iniziare il tentativo di conciliazione della controversia entro sessanta giorni. A tal fine la commissione si riunisce tenendo conto del numero dei casi presentati e secondo la disponibilità dei suoi membri. L'ufficio comunicazione territoriale provvede ad informare anche telefonicamente il cliente della data in cui è prevista la riunione della commissione avente ad oggetto la discussione della controversia.

5. Dopo la presentazione della domanda di conciliazione il componente della commissione che rappresenta il cliente ha accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.

6. Le riunioni della commissione di conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate. Il cliente ha facoltà di illustrare le sue ragioni alla commissione.

7. Nell'esperire il tentativo di conciliazione i componenti della commissione rappresentano, rispettivamente, Poste Italiane ed il cliente. Acquisito il consenso del cliente sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, il procedimento si conclude con la sottoscrizione da parte dei componenti della commissione del verbale di conciliazione, il quale ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente. In questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

8. In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, i componenti della commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo.

9. Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in centoventi giorni. Sino a quando è conclusa la procedura di conciliazione sono sospesi i termini di prescrizione.

04A03116