

CARTA DELLA QUALITA'

dei servizi postali

di:

GRUPPO LA NUOVA POSTA S.R.L.

Affiliato "LA NUOVA POSTA"



- *Rapidità*
- *Professionalità*
- *Assistenza alla clientela*

Il presente documento è compilato nel rispetto delle norme e dei protocolli operativi certificati UNI EN ISO 9001:2008 ed è di proprietà della Direzione dell'Azienda "Gruppo La Nuova Posta S.r.l.". Ogni utilizzo non autorizzato verrà perseguito a norma di legge.

SOMMARIO

1.	<i>Obiettivi e politiche per la qualità dei servizi</i>	<i>pag.3</i>
2.	<i>Servizi e prodotti offerti al pubblico</i>	<i>pag.4</i>
3.	<i>Tariffe applicate</i>	<i>pag.5</i>
4.	<i>Target di qualità</i>	<i>pag.7</i>
5.	<i>Condizioni e modalità di accesso ai servizi</i>	<i>pag.9</i>
6.	<i>Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto</i>	<i>pag.9</i>
7.	<i>Modalità e termini di reclamo e conciliazione</i>	<i>pag.10</i>
8.	<i>Rimborsi e risarcimenti</i>	<i>pag.11</i>
9.	<i>Informazione e comunicazione</i>	<i>pag.11</i>
10.	<i>Conclusioni</i>	<i>pag.12</i>

1. Obiettivi e politiche per la qualità dei servizi.

GRUPPO LA NUOVA POSTA S.R.L.

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,

GRUPPO LA NUOVA POSTA S.R.L.

ha studiato e progettato un sistema di controllo per la qualità del servizio conforme con la normativa UNI EN ISO 9001:2015. 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 involucre. 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;
- Servizi: servizi speciali e/o innovativi, distinti dal servizio universale, poiché caratterizzati da elementi non ricompresi nel servizio postale tradizionale. Tra questi annoveriamo il servizio di pick-up per le imprese, che consiste nella presa degli invii su chiamata; il servizio di ritiro e consegna di lettere, pacchi e documenti, in giornata, su prenotazione, nella stessa area urbana; servizio di rendicontazione e ricerche analitiche sulle spedizioni effettuate, servizio di inoltrò della corrispondenza e dei pacchi, per zone non servite dalla filiale e dal circuito La Nuova Posta, tramite altro vettore scelto in base alle esigenze del cliente;
- Invio senza destinatario: recapito di materiale pubblicitario o di marketing senza indirizzo, indicizzato per target e su base di distribuzione territoriale per macroaree socio economiche ben definite.
- Teleraccomandata®: Il servizio consente la trasmissione telematica, l'elaborazione e la consegna delle Raccomandate su tutto il territorio nazionale, con tracciabilità ed esito per ogni singola spedizione.

3. Tariffe applicate

Per le categorie di prodotti sopra elencate riportiamo una tabella delle tariffe applicate alla clientela con importi non comprensivi di IVA, che verrà applicata con l'aliquota tempo per tempo vigente. I tariffari sotto riportati si applicano alle spedizioni la cui consegna è interamente gestita dalla filiale o dalla rete agenziale diretta del Gruppo La Nuova Posta. Per le spedizioni ricadenti su territori non serviti direttamente dal GLNP, o che si renda necessario inoltrare tramite altro vettore per venire incontro a specifiche esigenze del cliente, verrà fornito di volta in volta preventivo basandosi sui tariffari dei principali vettori.

RACCOMANDATE A/R:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 4,9590
- Da 21 a 50 gr. di peso € 6,1885
- Da 51 a 100 gr. di peso € 6,5983
- Da 101 a 250 gr. di peso € 7,0901
- Da 251 a 350 gr. di peso € 7,8688
- Da 351 a 1000 gr. di peso € 9,5491
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 11,3934

RACCOMANDATE:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 4,1803
- Da 21 a 50 gr. di peso € 5,4508
- Da 51 a 100 gr. di peso € 5,8606
- Da 101 a 250 gr. di peso € 6,3524
- Da 251 a 350 gr. di peso € 7,1311
- Da 351 a 1000 gr. di peso € 8,8114
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 10,6967

POSTA SEMPLICE:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 0,8196
- Da 21 a 50 gr. di peso € 1,9262
- Da 51 a 100 gr. di peso € 1,9672
- Da 101 a 250 gr. di peso € 2,6639
- Da 251 a 350 gr. di peso € 3,4016
- Da 351 a 1000 gr. di peso € 4,2623
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 4,8770

RACCOMANDATA URGENTE:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 7,2950
- Da 21 a 50 gr. di peso € 9,2622
- Da 51 a 100 gr. di peso € 9,2622
- Da 101 a 250 gr. di peso € 10,8196
- Da 251 a 350 gr. di peso € 10,8196
- Da 351 a 1000 gr. di peso € 15,9836
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 15,9836

TELERACCOMANDATA®:

Semplice:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 3,8524
- Da 21 a 50 gr. di peso € 5,0409
- Da 51 a 100 gr. di peso € 5,4098
- Da 101 a 250 gr. di peso € 5,8606

A/R:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 4,5081
- Da 21 a 50 gr. di peso € 5,6557
- Da 51 a 100 gr. di peso € 6,0245
- Da 101 a 250 gr. di peso € 6,4754

Urgente*:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 7,2950
- Da 21 a 50 gr. di peso € 9,2622
- Da 51 a 100 gr. di peso € 9,2622
- Da 101 a 250 gr. di peso € 10,8196

*Prodotto riservato unicamente alle aree ricoperte direttamente dal circuito del Gruppo La Nuova Posta.

PACCHI: Tariffa per pacchi standard fino a 20 Kg € 13,9344 oltre ad IVA, che verrà applicata con l'aliquota tempo per tempo vigente, per spedizioni sul territorio del comunale.

- Pacchi standard oltre i 20 Kg:

Da 20 a 30 Kg € 16,9000 oltre ad IVA, che verrà applicata con l'aliquota tempo per tempo vigente

La Nuova Posta considera il rapporto proporzionale tra peso e volume $L \times W \times H / 3333$, viene preso in considerazione il peso maggiore tra il peso volumetrico e il peso effettivo

DISTRIBUZIONE NON INDIRIZZATA: Fino a 70 gr. di peso € 28,6885 oltre ad IVA, che verrà applicata con l'aliquota tempo per tempo vigente per 1000 pezzi.

SERVIZIO DI RITIRO E CONSEGNA LETTERE, PACCHI E DOCUMENTI: ritiro e consegna in giornata, su prenotazione, nella stessa area urbana. Il costo viene concordato in base alle caratteristiche del prodotto;

Invio raccomandato oltre i 2 Kg: importo forfettario di € 2,00 oltre ad IVA, che verrà applicata con l'aliquota tempo per tempo vigente per ogni chilogrammo

In base ad accordi individuali, opportunamente presi con i Clienti, sono previste variazioni di prezzo in aumento o in diminuzione in base alla destinazione degli oggetti, al loro peso ed alla quantità degli invii effettuati.

I servizi vengono svolti prevalentemente sul territorio di CAGLIARI (CA)

e, come anticipato, presso le sedi dei Clienti per l'adempimento di specifici accordi di collaborazione commerciale.

La corrispondenza non destinata al circuito de La Nuova Posta verrà retrocessa ad altro vettore, con addebito al cliente ed adeguamento del listino in base al vettore utilizzato.

4. 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 ore 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 dal GLNP

I tempi previsti, per il primo tentativo di consegna su spedizioni standard, correttamente indirizzate e imbustate, e destinati al territorio di consegna diretto della filiale di mittenza o da una filiale appartenente al Circuito La Nuova Posta, sono i seguenti:

- **Raccomandata Semplice:**

- Entro 3 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 85 % degli invii;

- Entro 5 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

- **Raccomandata con Avviso di Ricevimento:**

- Entro 3 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 85 % degli invii;

- Entro 5 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

- **Raccomandata Urgente:**

- Entro 30 ore successive al ritiro (in giorni lavorativi, escluso festivi);

- **Prioritaria:**

- Entro 3 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 80 % degli invii;

- Entro 5 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

- **Pacchi e plichi:**

- Entro 3 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 80 % degli invii;

- Entro 5 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

- **TeleRaccomandata[®] Semplice:**

Entro 2 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 85 % degli invii;

Entro 4 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

- TeleRaccomandata® con Avviso di Ricevimento:

Entro 2 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 85 % degli invii;

Entro 4 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

I tempi previsti, per il primo tentativo di consegna su spedizioni con corriere espresso, sono i seguenti:

- Raccomandata Semplice:

Entro 2 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 85 % degli invii;

Entro 3 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

- Raccomandata con Avviso di Ricevimento:

Entro 2 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 85 % degli invii;

Entro 3 giorni (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

- Prioritaria:

Entro 2 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 80 % degli invii;

Entro 3 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

- Pacchi e plichi:

Entro 2 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 80 % degli invii;

Entro 3 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

- TeleRaccomandata® Semplice:

Entro 2 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 85 % degli invii;

Entro 3 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

▪ **TeleRaccomandata® con Avviso di Ricevimento:**

Entro 2 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 85 % degli invii;

Entro 3 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90 % degli invii;

Qualora l'indirizzo destinatario non sia gestito da alcuna filiale appartenente al Circuito Agenziale del Gruppo La Nuova Posta, 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 le tempistiche e l'assistenza. Verrà in tal caso fornita al cliente il codice di riferimento della spedizione

5. Condizioni e modalità di accesso ai servizi.

L'accettazione degli invii potrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- ✓ Attraverso consegna diretta, presso l'Ufficio di:

VIA BETTI, 27 – 09030 ELMAS (CA)

- ✓ 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 di pick-up.

6. Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto.

- ❖ Raccomandata semplice e Raccomandata con Avviso di Ricevimento: doppio tentativo di recapito in caso di assenza del destinatario, con immissione al primo passaggio 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. Il secondo passaggio sarà possibile entro tre giorni dal primo passaggio su richiesta del destinatario, contattando la filiale ai recapiti indicati sull'avviso di giacenza. In caso di indirizzo errato o destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto ecc. si procederà con la restituzione della corrispondenza non recapitata. Nel caso di mancato recapito al 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.
- ❖ Servizi 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.

7. Modalità e termini di reclamo e conciliazione

Il mittente, che ritiene di aver subito un disservizio per ritardo, ha facoltà di proporre reclamo sottoscrivendo apposita lettera in doppia copia originale, da consegnare direttamente presso la sede operativa dell'azienda, indirizzandola a:

GRUPPO LA NUOVA POSTA S.R.L.

VIA BETTI, 27 – 09030 ELMAS (CA)

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'agenzia La Nuova Posta che ha preso in carico la spedizione o attraverso il sito istituzionale www.lanuovaposta.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 il 60° giorno solare 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 del circuito La Nuova Posta.

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.lanuovaposta.it e www.agcom.it/il-formulario-cp.

Resta salva la facoltà di adire all'Autorità Giudiziaria.

8. 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 da filiali del circuito La Nuova Posta. 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 forfetario 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 dalla postalizzazione; è previsto il risarcimento forfetario di € 25,82 per consegne oltre il 50° giorno 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.

9. Informazione e comunicazione

Per agevolare e velocizzare le comunicazioni con “*La Nuova Posta*”, è possibile utilizzare i seguenti strumenti:

- telefono fisso, al numero 070.8006320 (15 linee urbane r.a)
- Fax, al numero 070.8006323
- Internet, inviando un e-mail all’indirizzo: info@lanuovaposta.it.
- Sito internet, www.lanuovaposta.it

La Carta della Qualità è consultabile presso tutti gli uffici postali.

10. Conclusioni

L’intestataria 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.

(ind+aug)