

# CARTA DELLA QUALITA' E MANUALE OPERATIVO

*del Servizio di Notifiche*

di:

GRUPPO LA NUOVA POSTA SRL

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 9001:2015 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>Modalità di Svolgimento del Servizio di Notifica</i>	<i>pag.5</i>
3.	<i>Obiettivi di qualità e tempi di consegna</i>	<i>pag.6</i>
4.	<i>Riepilogo in formato tabellare svolgimento servizio</i>	<i>pag. 7</i>
5.	<i>Indennizzi</i>	<i>pag. 9</i>
6.	<i>Modalità e termini di reclamo e conciliazione</i>	<i>pag.10</i>
7.	<i>Informazione e comunicazione</i>	<i>pag.11</i>

## **1. Obiettivi e politiche per la qualità dei servizi.**

GRUPPO LA NUOVA POSTA SRL

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:*

VISTO il decreto legislativo 22 luglio 1999, n.261: "Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio", come modificato dal decreto legislativo 31 marzo 2011, n.58: "Attuazione della direttiva 2008/6/CE, per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali della Comunità" (di seguito "decreto legislativo n.261/1999");

VISTO il decreto legge 6 dicembre 2011, n.201: “Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici”, convertito in legge 22 dicembre 2011, n.214, con il quale è stata disposta la soppressione dell’Agenzia di regolamentazione del settore postale e il trasferimento delle funzioni e delle inerenti risorse finanziarie e strumentali all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;

VISTO il decreto del Ministro delle comunicazioni di concerto con il Ministro del tesoro, del bilancio e della programmazione economica 20 aprile 2000: “Contributi per le licenze individuali e per le autorizzazioni generali concernenti l’offerta al pubblico dei servizi postali” e s.m.i;

VISTA la delibera n.129/15/CONS dell’11 marzo 2015 dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la quale è stato approvato il “Regolamento in materia di titoli abilitativi per l’offerta al pubblico dei servizi postali” riportato nell’allegato A di detta delibera, pubblicata sul sito web dell’Autorità il 23 marzo 2015;

VISTO il decreto del Ministro dello sviluppo economico del 29 luglio 2015 concernente il “Disciplinare delle procedure per il rilascio dei titoli abilitativi per l’offerta al pubblico dei servizi postali”;

VISTA la legge 4 agosto 2017, n.124 e in particolare l’articolo 1 comma 57, lett. b) che ha disposto a decorrere dal 10 settembre 2017 l’abrogazione dell’articolo 4 del decreto legislativo n.261/1999 che affidava in esclusiva al fornitore del servizio universale Poste Italiane S.p.a. i servizi di notifica a mezzo posta degli atti giudiziari di cui alla legge 890/1982 e delle violazioni del codice della strada di cui all’articolo 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n.285;

VISTA la legge 20 novembre 1982, n.890, recante “Notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari”;

VISTO il decreto legislativo 30 aprile 1992, n.285, recante “Nuovo codice della strada”, ed in particolare l’articolo 201;

VISTA la delibera n.77/18/CONS dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni del 20 febbraio 2018 con la quale è stato approvato il “Regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n.890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del D.L.G.S. 30 aprile 1992, n. 285);

Il Ministero dello Sviluppo Economico, con il DM 18\07\2918 ha approvato il Disciplinare in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse alla notifica di violazioni del codice della strada.

La notifica degli Atti Giudiziari si è evoluta di pari passo con le modifiche legislative e con lo sviluppo di nuove tecnologie, ed il Portalettere è chiamato ad adempiere alle disposizioni normative che regolano la notifica degli Atti Giudiziari utilizzando anche i sistemi informativi a supporto.

La sua attività, svolta in qualità di Pubblico Ufficiale come ausiliario dell’Ufficiale Giudiziario, comporta evidenti responsabilità derivanti dalla regolarità della consegna.

5. Per la notificazione degli atti a mezzo posta è previsto l'utilizzo di speciali buste e moduli di colore verde, recanti il logo e la denominazione dell'operatore postale capogruppo incaricato di svolgere il servizio, conformi alle specifiche tecniche definite dalla delibera AGCOM n.155/19/CONS.
6. Tutti i dati sono trattati in conformità dalle misure previste dal D.Lgs. 101/2018 e dalla certificazione ISO 27001:2017.

## **2. Modalità di Svolgimento del Servizio di Notifica**

Le attività di notifica mezzo posta degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada sul territorio regionale vengono svolte da personale in possesso delle attestazioni previste dalla vigente normativa.

Il servizio di notifica degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada, è disciplinato dalla legge 890/82 e successive modifiche e dalle delibere attuative di AGCOM nr. 77/18/CONS, n. 285/18CONS, n. 600/18/CONS, 155/19/CONS, 469/19/CONS e n. 78/23/CONS e si articola in diverse fasi:

- attività di ricezione;
- inserimento dei dati sul portale informatizzato Easy Notifiche;
- creazione di un codice univoco;
- stampa e compilazione della modulistica;
- smistamento;
- affidamento agli addetti al recapito che procedono con la consegna al destinatario secondo le modalità e le tempistiche di legge.

Il codice identificativo univoco abbinato a ciascun atto permette la tracciatura di tutte le fasi di notifica dello stesso.

La modulistica (avviso di ricevimento) abbinata all'atto o alla notifica dell'infrazione del codice della strada riporta i seguenti elementi:

- Data
- Nominativo completo del destinatario dell'atto e la firma dello stesso, in caso di consegna al destinatario
- Nominativo e qualifica del ricevente in caso di consegna a terzi
- Luogo della consegna corrispondente al domicilio e/o residenza indicata dall'ente
- Firma dell'addetto al recapito

In caso di consegna al destinatario, la cartolina dell'avviso di ricevimento dell'Atto Giudiziario o della violazione al codice della strada, sarà scansionata e successivamente inviata al Mittente.

Se la consegna è eseguita a una persona diversa dal destinatario ma legittimata a ricevere, l'addetto alla consegna invia una C.A.N. a mezzo raccomandata al destinatario, nella quale comunica l'avvenuta notifica a persona qualificata. La cartolina dell'avviso di ricevimento dell'Atto Giudiziario o della violazione al codice della strada, sarà scansionata e successivamente inviata al Mittente.

Per la consegna degli Atti, il quale destinatario risulti assente, verrà lasciato un avviso di giacenza riportante le indicazioni con l'indirizzo e il numero telefonico dell'Ufficio/Corner per il ritiro o per la richiesta di un nuovo tentativo di recapito e l'atto depositato in giacenza per 180 giorni;

Per gli atti non recapitati per assenza del destinatario verrà avviata la procedura di invio della C.A.D., Comunicazione di Avvenuto Deposito, la quale viene creata entro il giorno lavorativo successivo al mancato recapito e viene recapitata al destinatario tramite Raccomandata AR; in caso di assenza del destinatario la CAD può essere inserita in cassetta o affissa sulla porta e la cartolina di avviso di ricevimento compilata dall'addetto al recapito con apposita indicazione di esito. Trascorsi 10 giorni dalla data di spedizione della raccomandata AR (CAD), senza che il destinatario o un suo incaricato l'abbia ritirata, l'avviso di ricevimento dell'Atto sarà spedito al mittente con raccomandata AR con annotazione, sottoscritta dall'operatore postale, della data dell'avvenuto deposito e dei motivi che l'hanno determinato, con l'indicazione "Atto non ritirato entro il termine di dieci giorni" e la data di restituzione.

La notificazione degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada resterà in giacenza per 180 giorni, a disposizione per il ritiro da parte del destinatario presso la filiale di consegna/corner. In seguito ad un contatto telefonico da parte del destinatario, può essere concordato un secondo passaggio su appuntamento. Al termine dei 180 giorni, la notificazione verrà restituita al mittente a mezzo raccomandata AR con annotazione in calce, sottoscritta dall'addetto al recapito, della data dell'avvenuto deposito e dei motivi che l'hanno determinato e con l'indicazione "non ritirato entro il termine di 180 giorni" con la data di restituzione.

Nel caso di rifiuto del plico o di firmare il registro di consegna da parte del destinatario l'addetto al recapito ne fa menzione sul registro, sulla busta e sulla relata, barrando la casella già predisposta, appone la data e la firma e riporta il plico in ufficio. Al rientro in ufficio l'addetto al recapito provvede alla predisposizione del plico (busta e relata) per la restituzione a mezzo raccomandata al mittente.

**NB: in questo caso l'Atto non è consegnato ed è restituito, ma la notifica si intende perfezionata.**

### ***3. Obiettivi di qualità e tempi di consegna***

Gli standard di qualità, salvo specifici accordi con il cliente/ente:

- consegna dell'atto: in cinque giorni lavorativi (J+5) successivi a quello di accettazione nel 90% e la consegna in sette giorni lavorativi (J+7) successivi a quello di accettazione nel 98% dei casi;
- consegna avviso di ricevimento: in cinque giorni lavorativi (J+5) nel 90% e in sette giorni lavorativi (J +7) nel 98% dei casi;
- consegna comunicazione di avvenuto deposito (CAD): in cinque giorni lavorativi (J+5) nel 90% e in sette giorni lavorativi (J+7) nel 98% dei casi;
- consegna comunicazione di avvenuta notifica (CAN): in cinque giorni lavorativi (J+5) nel 90% e in sette giorni lavorativi (J+7) nel 98% dei casi.

Per “J” si intende il giorno lavorativo successivo a quello in cui l’invio è acquisito dall’operatore postale e non il giorno stesso in cui avviene l’acquisizione come ordinariamente previsto negli standard di qualità “postali”.

#### ❖ **Spedizione di invii multipli**

Al fine di garantire gli standard di qualità definiti dalla delibera 600/18/CONS, sono da intendersi invii multipli determinanti un flusso anomalo le spedizioni concentrate nel tempo (una settimana) e nello spazio geografico (un CAP o un comune) di un singolo Cliente/Mittente come di seguito definite:

- ✓ **CAP di AREA METROPOLITANA (AM): 250;**
- ✓ **CAP di CAPOLUOGO DI PROVINCIA (CP): 250;**
- ✓ **CAP di AREA EXTRAURBANA (EU): 250.**

In caso di raggiungimento di tali quantitativi, tenuto conto del particolare grado di concentrazione temporale e geografica (CAP in “flusso anomalo”) e in assenza di modalità di programmazione condivise, si applicheranno le seguenti condizioni:

- ✓ **consegna del piego contenente l’atto:** in trenta giorni lavorativi oltre quello di spedizione (J+30);
- ✓ **consegna dell’Avviso di Ricevimento, della CAD e della CAN:** in venti giorni lavorativi (J+20).

Qualora l’indirizzo destinatario non sia gestito dal Gruppo La Nuova Posta S.r.l., 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 possesso della Licenza Individuale Speciale. 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.

#### **4. Riepilogo in formato tabellare svolgimento servizio**

	<b><u>NORMATIVA</u></b>	<b><u>APPLICAZIONE</u></b>	<b><u>EFFETTI AI FINI DELLA NOTIFICA</u></b>	<b><u>ESITO</u></b>
1	<b>Consegna al destinatario (art.7 c.1 L.890\82)</b>	l’Atto è consegnato nelle proprie mani al destinatario	l’Atto è consegnato e <b>notificato</b>	<u>CONSEGNATO</u>
2	<b>Consegna a persone legittimate a ricevere l’atto (art.7 c.1 L.890\82)</b>	l’Atto è consegnato non al destinatario ma a persone legittimate a ricevere per suo conto	l’Atto è consegnato e <b>notificato</b> .  Emissione CAN	<u>CONSEGNATO</u>
3	<b>Rifiuto da parte del destinatario di ricevere l’atto (art.8 c.1 L.890\82)</b>	il destinatario rifiuta l’atto o di firmare il registro di consegna. L’atto è restituito al mittente a mezzo raccomandata.	L’Atto non è consegnato ma la <b>notifica è avvenuta</b> .	<u>RIFIUTATO</u>
4	<b>Rifiuto di firmare l’avviso di ricevimento dal destinatario (art.8 c.1 L.890\82)</b>	Il destinatario rifiuta di firmare l’avviso di ricevimento dopo aver firmato il registro di consegna.	l’Atto è consegnato e <b>notificato</b> .	<u>CONSEGNATO</u>

5	<b>Rifiuto di firmare l'avviso di ricevimento da persone legittimate a ricevere(art.8 c.1 L.890\82)</b>	le persone legittimate a ricevere rifiutino di firmare l'avviso di ricevimento dopo aver firmato il registro di consegna.	l'Atto è consegnato e <b>notificato</b> .  Emissione CAN	<u>CONSEGNATO</u>
6	<b>Destinatario impossibilitato a firmare (art.7 c.5 L.890\82)</b>	il destinatario o le persone legittimate non sanno firmare o sono impossibilitate a farlo. L'addetto al recapito menziona la circostanza e sottoscrive il registro di consegna e l'avviso di ricevimento.	l'Atto è consegnato e <b>notificato</b> .  Emissione CAN se consegnato a persone legittimate.	<u>CONSEGNATO</u>
7	<b>Temporanea assenza, inidoneità, rifiuto di ricevere (art.8 c.1 e 2 L.890\82)</b>	In caso di: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ temporanea assenza del destinatario;</li> <li>➤ mancanza, inidoneità o assenza delle persone legittimate a ricevere l'atto;</li> <li>➤ rifiuto di ricevere l'atto da parte delle persone abilitate.</li> </ul> L'atto viene inviato in ufficio per la giacenza prevista.	L'atto non è consegnato. Viene rilasciato l'avviso di giacenza ed inizia l'iter per la notifica mediante l'emissione dellaCAD.	<u>IN GIACENZA</u>

8	<b>Destinatario irreperibile (art.9 c.4 L.890\82)</b>	Il destinatario risulta sconosciuto all'indirizzo oppure non presente sul citofono e/o cassetta, quindi è irreperibile. <b>L'atto è restituito subito al mittente a mezzo raccomandata.</b>	L'atto non è consegnato e non è notificato	<u>SCONOSCIUTO AL CIVICO</u>
9	<b>Destinatario Deceduto</b>	Il destinatario risulta deceduto. <b>L'atto è restituito subito al mittente in raccomandazione.</b>	L'atto non è consegnato e non è notificato	<u>DECEDUTO</u>
10	<b>Destinatario trasferito nello stesso Comune (art.9 c.1 L.890\82)</b>	L'addetto al recapito è a conoscenza che il destinatario è trasferito in un'altra via dello stesso Comune. <b>l'atto è rinviato al nuovo indirizzo per il tentativo di consegna</b>	L'atto non è consegnato e non è notificato	<u>TRASFERITO</u>
11	<b>Destinatario trasferito altro Comune (art.9 c.3 L.890\82)</b>	L'addetto al recapito è a conoscenza che il destinatario è trasferito in un altro Comune. <b>L'atto è restituito subito al mittente in raccomandazione.</b>	L'atto non è consegnato e non è notificato	<u>TRASFERITO</u>

12	<b>Destinatario trasferito in luogo sconosciuto</b>	<b>L'atto è restituito subito al mittente in raccomandazione.</b>	L'atto non è consegnato e non è notificato	<u>TRASFERITO</u>
13	<b>Destinatario fallito persona fisica (art.7c.1L.890\82)</b>	<b>L'atto è consegnato al destinatario fallito persona fisica o alle persone legittimate a ricevere</b>	l'Atto è consegnato e <b>notificato.</b>  Emissione CAN se consegnato a persone legittimate.	<u>CONSEGNATO</u>
14	<b>Destinatario fallito persona giuridica (art.4 1B D.gls n.169\07)</b>	Il destinatario dell'atto è una PG. La consegna avviene al curatore fallimentare o alle persone legittimate.	L'atto è consegnato e notificato	<u>CONSEGNATO</u>
15	<b>Atto indirizzato agli eredi al domicilio del defunto (art.303 c.2 c.p.c.)</b>	1°CASO: l'atto viene consegnato ad uno degli eredi o alle persone da essi legittimate.  2°CASO: Assenza temporanea degli eredi al domicilio del defunto. L'atto viene avviato in ufficio per la giacenza prevista.	L'atto è consegnato e notificato  L'atto non è consegnato. Viene rilasciato L'avviso di giacenza ed inizia l'iter per di notifica mediante l'emissione della CAD.	<u>CONSEGNATO</u>  <u>IN GIACENZA</u>

## **5. Indennizzi**

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla corretta e completa indicazione degli indirizzi dei destinatari. L'indennizzo, in caso di spedizioni derivanti da contratti con prestazioni periodiche o continuative sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà disciplina nelle relative clausole contrattuali.

GLNP applica le disposizioni in conformità alla delibera AGCOM n. 600/18/CONS, Allegato A, relativamente agli invii singoli e/o multipli derivanti da flussi programmati, in assenza di specifiche condizioni contrattuali.

### **Ritardo nel recapito del piego**

- ✓ oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: il costo della spedizione;
- ✓ oltre il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: due volte il costo della spedizione;
- ✓ oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: tre volte il costo della spedizione;
- ✓ oltre il 35° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, il piego viene considerato smarrito.

### **Smarrimento, furto, mancato recapito, manomissione e danneggiamento con annesso avviso di ricevimento prima della notifica**

- ✓ cinque volte il costo della spedizione.

La disposizione non si applica ove GLNP dimostri che lo smarrimento sia dovuto a causa di forza maggiore e oggettivamente documentata.

Nel caso di furto del piego GLNP ha l'obbligo di informare il mittente entro 10 giorni dalla data in cui sia venuto a conoscenza dell'evento mentre nel caso di danneggiamento il piego sarà restituito tempestivamente al mittente.

Per le spedizioni degli invii multipli, gli indennizzi saranno oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troveranno apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali. GLNP adotterà le soluzioni conformi alla delibera AGCOM n. 600/18/CONS qualora dovessero verificarsi le condizioni non rientranti nel contratto specifico.

## **6. 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 inviare elettronicamente agli indirizzi presenti nel successivo art. 7 oppure la può consegnare presso la sede operativa dell'azienda, indirizzandola a:

GRUPPO LA NUOVA POSTA S.R.L.

VIALE TICCA, 7/9 – 09122 CAGLIARI (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, attraverso il sito istituzionale [www.nuovaposta.com](http://www.nuovaposta.com) /reclami o attraverso il seguente link <https://www.nuovaposta.com/reclami/>

La lettera di reclamo potrà essere riferita solo ad un singolo invio o servizio, dovrà essere inoltrata dal 35° 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.

GLNP dar  comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione. Nel caso di non accettazione del reclamo, la risposta scritta sar  corredata delle motivazioni del rifiuto.

Qualora l'utente non sia soddisfatto della gestione del reclamo o non abbia ricevuto alcuna risposta, entro 45 giorni dall'invio dello stesso, potr  attivare una Procedura di Conciliazione. Quest' ultima verr  eseguita esclusivamente per i servizi di posta nazionale e solo per la tratta di competenza del circuito La Nuova Posta.

La conciliazione potr  avvenire tramite gli organismi abilitati o tramite l'assistenza di un'Associazione dei consumatori.

Il modulo di conciliazione   scaricabile al seguente link [Modulo-di-Conciliazione-GLNP.pdf](http://www.nuovaposta.com/Modulo-di-Conciliazione-GLNP.pdf) ([nuovaposta.com](http://www.nuovaposta.com))

Nel caso in cui, la procedura di Conciliazione non dovesse andare a buon fine, l'utente potr  rivolgersi all'AgCom previa compilazione del "Formulario CP", che potr  trovare presso l'agenzia o scaricabile dai siti internet [www.nuovaposta.com](http://www.nuovaposta.com) e [formulario-cp-GLNP.pdf](http://www.nuovaposta.com/formulario-cp-GLNP.pdf)([nuovaposta.com](http://www.nuovaposta.com)).

Resta salva la facolt  di adire all'Autorit  Giudiziaria.

## **7. Informazione e comunicazione**

Per agevolare e velocizzare le comunicazioni con "La Nuova Posta",   possibile utilizzare i seguenti strumenti:

- Telefono fisso, al numero 070.8006320 (15 linee urbane r.a)
- Numero verde 800.188.944
- Fax, al numero 070.8006323
- Internet, inviando un'e-mail all'indirizzo: [info@lanuovaposta.it](mailto:info@lanuovaposta.it)
- Internet, inviando una pec all'indirizzo: [lnp@pec.lanuovaposta.it](mailto:lnp@pec.lanuovaposta.it)
- Sito internet: [www.nuovaposta.com](http://www.nuovaposta.com)

La Carta della Qualit  e Manuale Operativo del Servizio Notifiche   consultabile presso la nostra sede operativa e sul nostro sito internet [www.nuovaposta.com](http://www.nuovaposta.com).