



# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI POSTALI

**Posteitaliane**

## **INDICE**

<b>1. Chi siamo e i nostri valori.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Cos'è la Carta dei servizi.....</b>	<b>2</b>
<b>3. I nostri servizi .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Il ruolo dell'Autorità di Regolamentazione e la qualità dei servizi.....</b>	<b>4</b>
<b>5. Reclami e Conciliazione.....</b>	<b>5</b>
- Chi può presentare reclamo	
- Come presentare reclamo	
- Tempi e modalità di risposta	
- La Conciliazione	
<b>6. Rimborsi, indennizzi e ristori.....</b>	<b>7</b>
- Casi in cui sono previsti	
- Modalità e tempi di riscossione	
<b>7. Come contattarci.....</b>	<b>9</b>

### **Sezione I**

<b>I SERVIZI UNIVERSALI.....</b>	<b>10</b>
----------------------------------	-----------

### **Sezione II**

<b>I SERVIZI NON UNIVERSALI.....</b>	<b>39</b>
--------------------------------------	-----------

## **1. Chi siamo e i nostri valori**

Poste Italiane è la più grande infrastruttura di servizi in Italia. Grazie alla presenza capillare su tutto il territorio nazionale, ai forti investimenti in ambito tecnologico e al patrimonio di conoscenze rappresentato dai suoi 143mila dipendenti, Poste Italiane ha assunto un ruolo centrale nel processo di crescita e modernizzazione del Paese. Oggi fornisce servizi logistico-postali, di risparmio e pagamento, assicurativi e di comunicazione digitale a oltre 40 milioni di clienti.

Nell'ambito dei servizi postali Poste Italiane è, per disposizione di legge (artt. 3 e 23 del D.L.vo 261/99), il Fornitore del servizio postale universale.

Gli importanti investimenti in ricerca e sviluppo e nella formazione dei propri dipendenti hanno inoltre consentito a Poste Italiane di creare servizi avanzati basati sulle esigenze dei clienti e capaci di cogliere le trasformazioni sociali del nostro Paese.

Soddisfazione del cliente, Fiducia, Efficacia, Etica, Integrazione, Professionalità, Energia Realizzativa, Innovazione, Cortesia e Disponibilità sono i valori cui si ispira l'attività delle persone che lavorano in Poste Italiane e rappresentano un punto di riferimento per la nascita di una cultura coerente con la tradizione e la storia delle Poste in Italia.

Da sempre attenta al rispetto dell'ambiente e ai temi dello sviluppo sostenibile, l'Azienda è impegnata nella riduzione delle emissioni e nell'abbattimento dell'inquinamento attraverso un sempre maggiore utilizzo di energia da fonti rinnovabili e la scelta di veicoli a basso impatto ambientale.

In tale contesto, Poste Italiane, anche con l'adozione della presente Carta dei Servizi, intende ispirarsi ai seguenti principi:

- Semplificazione e trasparenza delle informazioni sui servizi offerti alla clientela;
- Uguaglianza e imparzialità, fornendo i nostri servizi, a parità di circostanze, indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione, sull'intero territorio nazionale, compatibilmente con i vincoli giuridici e tecnici eventualmente incombenti;
- Efficienza ed Efficacia, impegnandoci a garantire un riscontro qualificato e competente alle esigenze della clientela e del mercato, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee;
- Facilitazione delle opportunità di contatto, attraverso la previsione di una molteplicità di canali per consentire ai nostri Clienti di presentare eventuali segnalazioni o reclami;
- Collaborazione con 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 (CNCU).

Per ricevere maggiori informazioni su Poste Italiane e sul suo Gruppo, è a disposizione della clientela il sito web [www.poste.it](http://www.poste.it).

## **2. Cos'è la Carta dei servizi**

La Carta dei servizi di Poste Italiane è redatta in conformità all'art. 12 del D.Lgs. 261/99, quale Carta della Qualità del servizio postale universale, ed alle delibere dell'Autorità di regolamentazione del settore postale (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di seguito AGCom) n. 184/13/CONS e n. 413/14/CONS.

La Carta dei servizi è indirizzata a tutta la clientela a cui fornisce informazioni semplici e chiare sulle caratteristiche dei servizi postali offerti al pubblico.

In particolare, al fine di garantire la massima chiarezza e trasparenza delle informazioni rese, per ciascun servizio, vengono riportate indicazioni che garantiscono la comprensibilità dell'informazione e della comunicazione pubblicitaria, nonché la comparazione tra i servizi stessi.

La Carta dei Servizi consente, inoltre, agli utenti di conoscere agevolmente le modalità di presentazione dei reclami/istanze di conciliazione e quelle per ottenere i relativi rimborsi in caso di disservizio.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso i locali di Poste Italiane.

### **3. I nostri servizi**

I servizi di Poste Italiane si distinguono, conformemente alla vigente normativa, in servizi universali e non universali.

Ai sensi del D.lgs. 261/99 Poste Italiane assicura *“la fornitura del servizio universale e delle prestazioni in esso ricomprese, di qualità determinata, da fornire permanentemente in tutti i punti del territorio nazionale, incluse le situazioni particolari delle isole minori e delle zone rurali e montane, a prezzi accessibili all'utenza”*.

*Il servizio universale, incluso quello transfrontaliero, comprende:*

- a) la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione degli invii postali fino a 2 kg;*
- b) la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione dei pacchi postali fino a 20 kg;*
- c) i servizi relativi agli invii raccomandati ed agli invii assicurati”*.

Nell'ambito del servizio universale, per esigenze di ordine pubblico, sono affidati a Poste Italiane, in esclusiva, i servizi relativi alle notificazioni di atti giudiziari e di comunicazioni a mezzo posta connesse di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890 e s.m.i. nonché quelli sulle notificazioni delle violazioni al Codice della Strada (art. 4 del D.lgs. 261/99).

Nella Sezione 1 della presente Carta, sono descritte le tipologie di prodotto rientranti nel servizio postale universale.

Nella Sezione 2 sono descritte le tipologie di prodotto, al di fuori del servizio postale universale, che Poste offre liberamente sul mercato.

Inoltre, sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso i centri di accettazione sono disponibili per la clientela le offerte di riferimento dei servizi postali universali (Delibera AGCom 728/13/CONS del 29/12/2014), nonché le condizioni tecnico-economiche dei servizi non universali.

L'attenzione di Poste Italiane si rivolge, oltreché al mittente, al destinatario per le cui esigenze è stata ideata e realizzata un'ampia gamma di servizi.

In particolare, per coloro che cambiano indirizzo ed hanno la necessità di ricevere regolarmente tutta la corrispondenza al nuovo domicilio, sono disponibili i servizi Seguimi e Seguimi solo posta a firma.

Per far custodire da Poste Italiane la corrispondenza non a firma quando si è in ferie o fuori città è offerto il servizio Aspettami.

Tramite il servizio Dimmi quando si possono ricevere Raccomandate e Assicurate in un determinato giorno della settimana a propria scelta, dal lunedì al sabato.

Il servizio Chiamami consente di concordare un secondo tentativo di recapito per le Raccomandate ed Assicurate che non sono state consegnate per assenza del destinatario medesimo.

Per maggiori informazioni sulle caratteristiche e sulle condizioni economiche di tali servizi, il cliente può accedere al sito [www.poste.it](http://www.poste.it), contattare i recapiti dedicati all'Assistenza (vedasi successivo par.7) o consultare la documentazione disponibile presso i locali di Poste Italiane.

## **4. Il ruolo dell'Autorità di Regolamentazione e la qualità dei servizi**

La legge 214/2011 affida all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione (AGCom) la funzione di Autorità di Regolamentazione, vigilanza e tutela dell'utenza del settore postale.

In particolare in materia di qualità, l'Autorità di Regolamentazione determina su base annua e sentito il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, gli obiettivi di qualità per i servizi universali affidati al Fornitore del servizio universale, adeguandoli a quelli europeo e vigila sul loro rispetto

Per i servizi non universali, i tempi di consegna vengono definiti da Poste Italiane.

La Legge 23 dicembre 2014, n.190 (Legge di stabilità 2015), entrata in vigore il 1° Gennaio 2015, ha fissato lo standard di qualità del servizio universale postale (ad eccezione del servizio di posta prioritaria) nel recapito entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete pubblica postale (j+4).

Nella presente Carta della qualità sono indicati per tutti i servizi presentati, all'interno delle specifiche sezioni, gli obiettivi di qualità e i tempi di consegna previsti.

Entro ciascun anno, Poste Italiane informa l'Autorità in merito agli indicatori di qualità dei servizi, i metodi di misurazione e i relativi standard generali e specifici per il successivo anno di riferimento (art. 9, c.1, lett.a della Delibera AGCom 413/14/CONS).

Inoltre, annualmente Poste Italiane comunica all'Autorità e pubblica sul proprio sito web una relazione contenente i risultati di qualità raggiunti nell'anno precedente, che esplicita gli indicatori di qualità dei servizi, sia universali che non universali, i metodi di misurazione, gli standard adottati (art. 9, c. 1, lett.b) e c) della Delibera 413/14/CONS).

Essendo i processi di lavorazione completamente automatizzati, il rispetto degli obiettivi di qualità presuppone la completezza, esattezza e corretto posizionamento di indirizzo, codice di avviamento postale e affrancatura delle spedizioni.

Gli indicatori di qualità rappresentano i tempi entro i quali è prevista la consegna del prodotto, a partire dal momento di accettazione dello stesso.

Per tutti i servizi presentati in questa Carta dei Servizi sono indicati, all'interno delle specifiche sezioni, gli obiettivi di qualità e i tempi di consegna previsti.

## **5. Reclami e Conciliazione**

### Chi può presentare reclamo

Possono presentare reclamo a Poste Italiane il mittente, il destinatario, la persona o l'associazione dei consumatori da essi delegata.

La lavorazione dei reclami sulle spedizioni provenienti dall'estero implica l'acquisizione di dati in possesso dell'Operatore Postale di origine. Pertanto, al fine di consentire una rapida trattazione dei casi, è consigliabile che il mittente si rivolga direttamente all'Operatore Postale del Paese in cui è stato postalizzato l'invio.

### Come presentare reclamo

Poste Italiane mette a disposizione della clientela una molteplicità di canali per presentare reclamo.

Il cliente che non abbia stipulato un contratto per prestazioni periodiche o continuative può:

- compilare l'apposito modulo denominato "Lettera di reclamo", che potrà essere
  - consegnato presso qualsiasi Ufficio Postale
  - inviato tramite raccomandata a Casella Postale 160 – 00144 Roma
  - inviato on line accedendo al sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)
  - inviato a mezzo fax al numero 06 98686415
- scrivere una PEC indirizzata a "reclamiretail@postecert.it"
- contattare il Customer Service di Poste Italiane, al numero 803.160

Il cliente che abbia in essere con Poste Italiane un contratto per prestazioni periodiche o continuative può presentare reclamo:

- scrivendo una PEC indirizzata a [reclamibusiness@postecert.it](mailto:reclamibusiness@postecert.it)
- inviando una raccomandata indirizzata a Casella Postale 600 – 00144 Roma
- inviando un fax al numero 06 98685921
- Per conoscere tutte le informazioni necessarie per presentare reclamo Business, contattare il numero di assistenza 800.160.000.

I reclami che perverranno a Poste Italiane attraverso il canale fax, dovranno indicare, a pena di improcedibilità, i riferimenti telefonici, l'indirizzo e-mail e l'indirizzo di domicilio del proponente.

Per i servizi di posta registrata/tracciata è necessario allegare anche copia della ricevuta di spedizione o della distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico). Qualora il reclamo sia effettuato telefonicamente o tramite e-mail, tale documentazione dovrà essere fornita successivamente.

Per i pacchi, è sempre necessario allegare al reclamo copia della lettera di vettura. Qualora il reclamo sia effettuato telefonicamente o tramite e-mail, tale documentazione dovrà essere fornita tramite Ufficio Postale o Casella Postale 160 – 00144 Roma.

Al fine di garantire la massima efficacia nella gestione dei reclami e delle risposte alla clientela, Poste Italiane non garantisce la trattazione dei reclami pervenuti con modalità diverse da quelle sopra elencate e/o oltre i termini previsti per ciascun servizio nell'apposita sezione.

Casi per i quali è possibile presentare reclamo:

- Ritardo nel recapito
- Mancato recapito
- Danneggiamento totale/parziale
- Manomissione totale/parziale
- Mancato/errato rimborso contrassegno
- Mancato espletamento del servizio
- Mancata/irregolare restituzione avviso ricevimento
- Altro

## Tempi e modalità di risposta

Poste Italiane garantisce tempi certi, procedure semplici, trasparenti e poco onerose, per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi, indennizzi o ristori.

Per i servizi nazionali, Poste comunica al cliente la decisione adottata in ordine al reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricezione del reclamo stesso.

Per i servizi internazionali, i tempi di risposta possono variare a seconda del Paese e degli accordi esistenti. Pertanto Poste si impegna a comunicare al cliente entro 45 giorni solari l'esito definitivo del reclamo, se pervenuto riscontro dall'operatore postale

estero, o la verifica svolta sulla tratta di propria competenza. La risposta fornita dall'Operatore Postale Estero è vincolante ai fini della definizione del reclamo.

Per i servizi di posta registrata/tracciata, il termine di 45 giorni solari per la definizione del reclamo decorre dal ricevimento da parte di Poste Italiane della copia della ricevuta di spedizione, della distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico) o della lettera di vettura.

Le spedizioni contenenti merci provenienti ed indirizzate ai Paesi extra UE sono soggette a controllo da parte dell'Agenzia delle Dogane e, ai fini dello sdoganamento, può essere richiesta al destinatario una documentazione aggiuntiva. Le tariffe per lo sdoganamento in importazione degli invii di corrispondenza (Dazio, IVA e diritti postali) sono riportate sul sito di Poste Italiane. Le tariffe per lo sdoganamento in esportazione degli invii internazionali dipendono esclusivamente dal Paese di destinazione.

## La Conciliazione

Qualora il reclamo non abbia avuto esito soddisfacente o non sia stata ricevuta risposta entro 45 giorni successivi all'invio dello stesso l'interessato potrà ricorrere alla Procedura di Conciliazione.

La Conciliazione, che si svolge in sede locale e con l'eventuale assistenza di un'associazione dei consumatori, si conclude entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza, mediante la redazione di un verbale che verrà inviato all'utente.

Poste Italiane promuove, per tutti i servizi di posta registrata nazionali ed internazionali (esclusivamente per la tratta nazionale delle spedizioni destinate all'estero), le procedure di Conciliazione per le risoluzioni extragiudiziali delle controversie con la clientela. E' prevista una procedura di Conciliazione per i singoli consumatori, realizzata in collaborazione con le Associazioni dei consumatori, ed una procedura di Conciliazione per i clienti che hanno stipulato con Poste un contratto per prestazioni periodiche o continuative.

Le modalità, caratteristiche e indennizzi della procedura di conciliazione, sono contenute nei Regolamenti di Conciliazione Postale presenti sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it)

Qualora la procedura di Conciliazione non sia andata a buon fine, entro 90 giorni dalla conclusione della stessa, l'interessato potrà rivolgersi all'AGCom, inviando una richiesta di definizione della controversia mediante la compilazione del "Formulario CP" che Poste Italiane rende disponibile sul sito web e nelle proprie sedi, anche avvalendosi dell'assistenza di un'associazione nazionale dei consumatori.

Resta salva, inoltre, la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

## **6. Rimborsi, indennizzi e ristori**



## Casi in cui sono previsti

In conformità con la legislazione nazionale vigente e con la Convenzione Postale Universale ratificata nell'ordinamento italiano, rimborsi, indennizzi o ristori sono previsti per i soli servizi per i quali sia possibile determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna.

Negli altri casi, l'assenza dei rimborsi/indennizzi/ristori è giustificata da criteri di ragionevolezza.

Nelle sezioni dedicate ai singoli servizi sono riportate le casistiche che danno luogo al riconoscimento degli importi e le relative entità.

Poste Italiane pubblica, altresì, sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso i propri centri di accettazione uno schema riassuntivo.

A seguito del reclamo dell'utente e del successivo accertamento del disservizio da parte di Poste Italiane, viene corrisposto quanto dovuto al mittente nei modi e termini indicati nella presente Carta, a prescindere dalla specifica richiesta di rimborso, indennizzo o ristoro da parte dell'utente stesso.

Per indennizzare il destinatario è necessaria la formale rinuncia del mittente a favore del destinatario, con allegata una fotocopia del documento di identità del mittente.

Per i prodotti internazionali universali, l'indennizzo è regolato dalla normativa UPU (Convenzione Postale Universale e Regolamento Pacchi), che - salvo rinuncia a favore del destinatario - lo riconosce al mittente. E' importante sapere che, ai fini del ristoro, eventuali anomalie (sospette manomissioni o sottrazioni del contenuto) presenti su un invio devono essere contestate al momento della consegna.

Nel caso in cui il destinatario ritiri una spedizione apparentemente integra che successivamente risultasse manomessa o danneggiata, egli dovrà - quale condizione per il ristoro - sporgere denuncia/esposto alle Autorità Competenti su quanto avvenuto.

Poste Italiane è liberata da ogni responsabilità per ritardo, mancato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento/manomissione totale o parziale, nel caso di contenuto non ammesso<sup>1</sup> e per ogni altro fatto imputabile al cliente (ivi compresi natura o vizi della spedizione e/o dell'imballaggio) al destinatario o per cause di forza maggiore e, comunque, per ogni fatto ad essa non direttamente imputabile (come ad es. il trasferimento dell'indirizzo da parte del destinatario).

Nel caso in cui nella fase di accettazione, lavorazione, smistamento e/o recapito, siano coinvolti più operatori, Poste Italiane è responsabile per la sola tratta di propria competenza.

Per i prodotti internazionali, l'indennizzo è calcolato sulla base del DTS (Diritto Speciale di Prelievo), quale unità di conto del Fondo Monetario Internazionale, calcolata sulla base di un paniere composto dalle 4 monete più rappresentative - l'Euro, il Dollaro Usa, la Sterlina e lo Yen - il cui controvalore varia di anno in anno. Il valore del DTS 2014 è pari a 1,1582 euro.

---

<sup>1</sup> Non sono ammesse spedizioni di armi e quelle dai contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi ovvero in contrasto con le disposizioni vigenti.

L'invio di denaro, preziosi e titoli può avvenire solo con i prodotti Posta Assicurata, Pacco ordinario Assicurato (per spedizioni dirette in Italia) e Pacco Valore (per spedizioni dirette all'estero verso destinazioni ammesse), dichiarando il relativo valore.

Il cliente può ottenere il ristoro mediante assegno postale o con accredito su Conto Corrente Bancoposta.

La riscossione dell'assegno è possibile presso ogni ufficio postale.

L'assegno sarà emesso entro 40 giorni lavorativi a decorrere dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo (si considerano lavorativi i giorni dal lunedì al venerdì esclusi sabato e festivi).

Il cliente che stipuli un contratto per prestazioni periodiche o continuative può ottenere il ristoro secondo le condizioni contrattuali sottoscritte che normalmente prevedono, a tale scopo, apposite note di credito.

## **7. Come contattarci**

E' a disposizione per qualsiasi esigenza della clientela, il numero telefonico "803.160" che fornisce tutte le informazioni commerciali su prodotti e servizi di Poste Italiane.

Le chiamate sono gratuite se effettuate da rete fissa. Chi accede da rete mobile al servizio clienti di Poste Italiane dovrà comporre il n. 199.100.160. In tal caso il costo della chiamata dipende dall'operatore utilizzato.

Per i clienti Impresa è disponibile il numero telefonico dedicato 800.160.000 (numero verde gratuito, da telefono fisso e mobile).

Tutti i numeri sopra riportati sono attivi dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato.

Chi lo desidera può inoltre ricevere assistenza compilando e inviando l'apposito form on line, disponibile sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it) oppure, nel caso di Clienti Impresa, scrivendo all'indirizzo e-mail: [assistenza.impresa@poste.it](mailto:assistenza.impresa@poste.it).

## **Sezione I**

### **I servizi universali**

Il modo semplice, veloce ed economico per spedire corrispondenza fino a 2 kg.

## La Gamma

La gamma “Posta Prioritaria” è costituita dai seguenti servizi:

Posta Prioritaria (retail)

Posta Prioritaria pro

Posta Prioritaria internazionale

Posta Prioritaria on line

## Caratteristiche comuni

Posta Prioritaria può essere:

- inviata da qualsiasi luogo d'Italia verso qualsiasi località del territorio nazionale o estero
- impostata dal lunedì al sabato. Gli invii spediti il sabato saranno inoltrati il lunedì successivo.

Per la puntualità del recapito è sempre necessario:

- rispettare gli orari limite di impostazione affissi sulle cassette e indicati allo sportello dell'ufficio postale
- attenersi alle caratteristiche di prodotto pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali;
- specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale

## Servizi Accessori

Giacenza: gli invii di posta prioritaria, per i quali non sia stato possibile il recapito a domicilio, rimangono in giacenza presso l'ufficio di distribuzione di competenza per 10 giorni a decorrere dal giorno indicato sull'avviso di giacenza.

## Caratteristiche dei singoli servizi

Gli invii **Posta Prioritaria (retail)** sono diretti in Italia, affrancati con francobollo o mediante le impronte degli strumenti in uso presso gli uffici postali ed accettati dagli Uffici Postali o inseriti nelle cassette postali.

Gli invii **Posta Prioritaria pro** sono diretti in Italia, affrancati con l'impronta di macchine affrancatrici, altri strumenti meccanici/elettronici presso il cliente o presso Poste Italiane ovvero senza materiale affrancatura ed accettati presso gli appositi centri pubblicati sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it) o tramite ulteriori modalità, comprese quelle telematiche, comunicate da Poste Italiane.

Gli invii **Posta Prioritaria internazionale** sono gli invii prioritari diretti all'estero. Sono affrancati ed accettati con le stesse modalità previste per gli invii diretti nel territorio nazionale. E' necessario, tuttavia, apporre sulla busta l'etichetta blu che individua il prodotto.

Gli invii **Posta Prioritaria on line** possono essere spediti attraverso il sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it). In tal caso Poste Italiane riceve il documento in formato digitale e provvede a stamparlo, imbustarlo e recapitarlo al destinatario tramite posta prioritaria. Gli obiettivi di qualità per la consegna decorrono dal giorno della stampa degli invii, normalmente prevista per il giorno lavorativo successivo alla spedizione on-line (compatibilmente con gli orari indicati nelle relative condizioni contrattuali).

## **Obiettivi di qualità/Tempi di consegna per l'Italia**

Consegna in 1 giorno lavorativo (esclusi sabato e festivi) oltre quello di spedizione per l'89% degli invii.

Consegna in 3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di spedizione per il 98% degli invii.

## **Obiettivi di qualità/Tempi di consegna per l'estero**

Consegna in 3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti a Paesi Europei.

Consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per il 97% degli invii diretti a Paesi Europei.

Consegna in 4/5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti a Paesi del Bacino del Mediterraneo.

Consegna in 5/6 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti a Paesi del Nord America.

Consegna in 7/8 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti a Paesi del resto delle Americhe, in Asia ed in Oceania.

Consegna in 8/9 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti ad altri Paesi dell'Africa.

## **Quando presentare il reclamo**

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

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

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

Non sono previsti rimborsi/indennizzi attesa la mancanza di tracciatura.

## **Posta Raccomandata**

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

Il servizio fornisce al mittente la ricevuta come prova dell'avvenuta spedizione. Il recapito dell'invio è subordinato alla firma del destinatario (o persone abilitate) per ricevuta.

E' possibile spedire tutto ciò che non ricade nei divieti stabiliti dalla vigente normativa. Non è consentito spedire denaro, oggetti preziosi, carte di valore esigibili al portatore, assegni non trasferibili o circolari, nonché oggetti che possano cagionare danno o possano costituire pericolo per le persone o per le cose.

## **La Gamma**

La gamma "Posta Raccomandata" è costituita dai seguenti servizi:

Posta Raccomandata (retail)

Posta Raccomandata pro

Posta Raccomandata smart

Posta Raccomandata internazionale

Posta Raccomandata On Line

## **Caratteristiche comuni**

Posta Raccomandata può essere:

- inviata da qualsiasi luogo d'Italia verso qualsiasi località del territorio nazionale o estero
- inviata dal lunedì al sabato. Gli invii spediti il sabato saranno inoltrati il lunedì successivo

Attestazione della spedizione con valore probatorio.

Tracciatura elettronica "Dovequando" (per avere informazioni, solo per l'Italia, sulle Fasi di lavorazione, sia telefonicamente - numero 803.160 - che tramite Internet - [www.poste.it](http://www.poste.it)).

Per la puntualità del recapito è sempre necessario:

- rispettare gli orari limite di impostazione indicati allo sportello dell'ufficio postale;
- attenersi alle caratteristiche di prodotto pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali;
- specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale.

## **Servizi Accessori**

Giacenza: la raccomandata per la quale non sia stato possibile il recapito a domicilio, ai sensi della normativa vigente, rimane in giacenza presso l'ufficio di distribuzione di competenza per 30 giorni a decorrere dal giorno indicato sull'avviso di giacenza. Dopo il 10° giorno è previsto il pagamento del corrispettivo riportato nel listino pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) a carico del destinatario.

Avviso di ricevimento: è la ricevuta con valore probatorio che, compilata dal mittente all'atto della spedizione e firmata e datata dal destinatario all'atto della consegna, viene restituita al mittente perché abbia conoscenza dell'avvenuta consegna. L'Avviso di ricevimento della spedizione viene recapitato al mittente con Posta Prioritaria. In caso di smarrimento o mancata ricezione dell'Avviso di ricevimento il mittente può chiederne un duplicato senza alcuna spesa.

Contrassegno: consente al mittente di subordinare il recapito dell'invio al previo pagamento di una somma da parte del destinatario. Tale somma, stabilita dal mittente all'atto della spedizione, è riscossa da Poste Italiane e rimborsata allo stesso mittente nelle forme e modalità stabilite da Poste Italiane. Il contrassegno per l'Italia può essere richiesto per un importo massimo di €. 3.000. Il contrassegno per l'estero è disponibile solo per alcuni Paesi e per importi diversi.

## **Caratteristiche dei singoli servizi**

Gli invii di **Posta Raccomandata (retail)** sono diretti in Italia, affrancati con francobollo o mediante le impronte degli strumenti in uso presso gli uffici postali ed accettati dagli Uffici Postali.

Gli invii di **Posta Raccomandata pro** sono diretti in Italia, affrancati con l'impronta di macchine affrancatrici, altri strumenti meccanici/elettronici presso il cliente o presso Poste Italiane ovvero senza materiale affrancatura ed accettati presso gli appositi centri pubblicati sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it) o tramite ulteriori modalità, comprese quelle telematiche, comunicate da Poste Italiane.

Gli invii di **Posta Raccomandata smart** sono diretti in Italia, affrancati con macchina affrancatrice, conto di credito o senza materiale affrancatura, accettati presso gli appositi centri pubblicati sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it) e spediti secondo specifiche caratteristiche di prodotto (formati e standard), modalità di consegna a Poste Italiane, modalità di allestimento e prelaborazione, modalità di pagamento e fatturazione.

Gli invii di **Posta Raccomandata internazionale** sono diretti all'estero, affrancati ed accettati con le stesse modalità previste per gli invii diretti nel territorio nazionale.

Gli invii di **Posta Raccomandata on line** possono essere spediti dal sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it), o direttamente dagli applicativi Word ed Excel di Microsoft Office, dopo aver installato l'add-on disponibile sullo stesso sito; Poste Italiane provvede alla stampa ed al recapito in formato cartaceo. Per tale canale, gli obiettivi di qualità per la consegna decorrono dal giorno della stampa degli invii, normalmente previsto il giorno lavorativo successivo alla spedizione on line (compatibilmente con gli orari indicati nelle relative condizioni contrattuali).

## **Obiettivi di qualità/Tempi di consegna per l'Italia**

Consegna in 4 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi )+ quello di spedizione per il 92,5% degli invii.

Consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi )+ quello di spedizione per il 98% degli invii.

Non è possibile stabilire un obiettivo di qualità per l'estero data la diversificazione degli obiettivi esistenti fra Paese e Paese. In ogni caso il mittente potrà contattare il Customer Service di Poste Italiane, al numero 803.160, per avere informazioni più dettagliate sui singoli Paesi esteri e conoscere, se comunicati a Poste Italiane, i tempi standard di recapito.

*Per maggiori informazioni sul prodotto **Posta Raccomandata** è possibile contattare il numero verde 803.160 oppure consultare il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).*

## **Quando presentare il reclamo**

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

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

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

## **Rimborsi ed indennizzi**

### **Posta Raccomandata per l'Italia**

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo sostenuto per la spedizione.

Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, mancato recapito o danneggiamento totale = € 30,00 più il costo della spedizione.

Lo smarrimento o il ritardato recapito dell'Avviso di ricevimento, anche relativo all'Atto Giudiziario, non dà luogo ad alcun indennizzo. Sarà comunque rilasciato, su richiesta e senza costi aggiuntivi, un duplicato regolarizzato d'ufficio.

### **Posta Raccomandata Internazionale**

Mancato Recapito, Manomissione, Danneggiamento: indennizzo pari a 30 DTS, oltre al costo sostenuto per la spedizione.

Restituzione al mittente di un invio raccomandato senza che l'Operatore estero, a seguito di specifica richiesta, abbia fornito indicazione sul motivo per cui l'invio non è stato consegnato al destinatario: rimborso pari al costo sostenuto per la spedizione.

### **Invii con contrassegno**



Sia per gli invii nazionali che internazionali, l'intero importo del contrassegno viene rimborsato al mittente solamente se l'invio risulta consegnato e l'importo non riscosso. Nei casi di mancato recapito dell'invio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il servizio utilizzato.

## **Avviso di ricevimento**

Lo smarrimento o il ritardato recapito dell'avviso di ricevimento (Mod. 231) non dà luogo ad alcun indennizzo. Sarà comunque rilasciato, su richiesta e senza costi aggiuntivi, un duplicato regolarizzato d'ufficio.

## **Atti Giudiziari**

Nell'ambito del servizio universale, per esigenze di ordine pubblico, sono riconosciuti a Poste Italiane, in esclusiva, i servizi relativi alle **notificazioni di atti giudiziari e di comunicazione a mezzo posta connesse** di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890 e s.m.i. nonché quelli sulle notificazioni delle violazioni al Codice della Strada (art. 4 del D.L.vo 261/99).

Gli Avvisi di ricevimento degli Atti Giudiziari, ovvero delle comunicazioni connesse agli Atti Giudiziari, ritornano al mittente in raccomandazione.

Gli atti giudiziari o atti equiparati e tutte le raccomandate connesse alla relativa procedura di notificazione sono disciplinati esclusivamente dalla legge n. 890/82 e successive modifiche ed integrazioni.

Lo smarrimento o la tardata restituzione dell'Avviso di ricevimento non dà diritto ad alcun rimborso o indennizzo. Poste Italiane è tuttavia tenuta a rilasciare senza spesa un duplicato ed a farlo avere al mittente nel più breve tempo possibile. Per ogni piego smarrito viene corrisposto l'indennizzo di cui all'art. 6 della legge citata.

Il servizio di recapito degli Atti Giudiziari viene erogato anche nell'ambito dei Servizi Integrati di Notifica secondo le offerte di riferimento pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

## **Posta Assicurata**

Il modo per spedire, con la garanzia dell'assicurazione, oggetti di valore, documenti importanti, denaro (entro i limiti stabiliti dalla legge), preziosi, titoli o valori fino a 2 Kg.

Il servizio fornisce al mittente la ricevuta come prova dell'avvenuta spedizione. Il recapito dell'invio è subordinato alla firma del destinatario (o persone abilitate) per ricevuta.

### **La Gamma**

La gamma "Posta Assicurata" è costituita dai seguenti servizi:

Posta Assicurata (retail)

Posta Assicurata smart

Posta Assicurata internazionale

### **Caratteristiche comuni**

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

L'assicurazione può essere effettuata secondo i seguenti scaglioni di valore: fino a 50,00 euro, fino a 250,00 euro, fino a 500,00 euro, fino a 1.000,00 euro, fino a 2.000,00 euro, fino a 3.000,00 euro.

Esclusivamente per l'Italia, l'assicurata di valore fino a 50,00 euro non richiede il confezionamento particolare dell'invio. Per tutti gli altri casi il cliente è tenuto ad utilizzare appositi involucri di sicurezza.

Può essere richiesto un servizio accessorio di assicurazione anche contro i rischi di forza maggiore esclusivamente per gli invii diretti in Italia.

Può essere inviata, dal lunedì al sabato. Gli invii accettati il sabato saranno inoltrati il lunedì successivo.

Attestazione della spedizione con valore probatorio.

Tracciatura elettronica "Dovequando" (per avere informazioni, solo per l'Italia, su dove si trova la spedizione, sia telefonicamente - numero 803.160 - che sul sito Internet - [www.poste.it](http://www.poste.it))

Per la puntualità del recapito è sempre necessario:

- rispettare gli orari limite di impostazione indicati allo sportello dell'ufficio postale;
- attenersi alle caratteristiche di prodotto pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli uffici postali;
- specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale.

## Servizi Accessori

Giacenza: la posta assicurata per la quale non sia stato possibile eseguire il recapito ai sensi della normativa vigente, rimane in giacenza presso l'ufficio di distribuzione di competenza per 30 giorni a decorrere dal giorno indicato sull'avviso di giacenza. Dopo il 10° giorno solare è previsto il pagamento del corrispettivo riportato nel listino pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) a carico del destinatario.

Avviso di ricevimento: è la ricevuta con valore probatorio che, compilata dal mittente all'atto della spedizione e firmata dal destinatario all'atto della consegna, viene recapitata al mittente a conferma dell'avvenuta consegna. L'avviso di ricevimento della spedizione viene recapitato al mittente con Posta Prioritaria.

Contrassegno: consente al mittente di subordinare il recapito dell'invio al pagamento di una somma da parte del destinatario. Tale somma, stabilita dal mittente all'atto della spedizione, è riscossa da Poste Italiane e rimborsata allo stesso. Il contrassegno per l'Italia può essere richiesto per un importo massimo di €. 3.000. Il contrassegno per l'estero è disponibile solo per alcuni Paesi e per importi diversi.

## Caratteristiche dei singoli servizi

Gli invii **Posta Assicurata retail** sono diretti in Italia, affrancati con francobollo, mediante le impronte degli strumenti in uso presso gli uffici postali, con macchina affrancatrice, conto di credito o senza materiale affrancatura ed accettati dagli uffici postali oltre che presso i punti di accesso alla rete postale pubblica (Centri di Meccanizzazione Postale, Centri Provinciali e Centri di Distribuzione) il cui elenco è pubblicato sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it)

Gli invii di **Posta Assicurata smart** sono diretti in Italia, affrancati con macchina affrancatrice, conto di credito o senza materiale affrancatura, accettati presso gli appositi centri pubblicati sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it) e spediti secondo specifiche caratteristiche di prodotto (formati e standard), modalità di consegna a Poste Italiane, modalità di allestimento e prelavorazione, modalità di pagamento e fatturazione.

Gli invii di **Posta Assicurata internazionale** sono diretti all'estero e sono affrancati ed accettati con le stesse modalità previste per gli invii diretti nel territorio nazionale. Possono essere spediti solamente per le destinazioni ammesse e con i limiti di valore assicurabili stabiliti. È prevista l'apposizione facoltativa dei sigilli di ceralacca; in alternativa è obbligatorio che l'invio sia sigillato con nastro adesivo che può recare una impronta oppure un marchio di riconoscimento del mittente

## Obiettivi di qualità/Tempi di consegna per l'Italia

Consegna in 4 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi ) + quello di spedizione per il 94% degli invii.

Consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi ) + quello di spedizione per il 98% degli invii.

Non è possibile stabilire un obiettivo di qualità per l'estero data la diversificazione degli obiettivi esistenti fra Paese e Paese. In ogni caso, il mittente potrà contattare il Customer Service di Poste Italiane, al numero 803.160, per avere informazioni più dettagliate sui singoli Paesi esteri e conoscere, se comunicati a Poste Italiane, i tempi standard di recapito.

## **Quando presentare il reclamo**

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

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

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

## **Rimborsi ed indennizzi**

### **Posta Assicurata per l'Italia**

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo sostenuto per la spedizione, detratto il premio di Assicurazione.

Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = € 30,00 più il costo della spedizione.

Mancato recapito e danneggiamento totale = il valore dichiarato oltre il costo sostenuto per la spedizione detratto il premio di Assicurazione, previa produzione della necessaria documentazione.

Danneggiamento parziale = il valore dichiarato dedotti i valori esistenti e non danneggiati, previa produzione della necessaria documentazione.

Qualora sia compromesso l'intero uso del contenuto il danneggiamento, anche se parziale, si intende totale.

### **Posta Assicurata Internazionale**

Mancato Recapito, Manomissione e Danneggiamento totali: indennizzo pari al valore dichiarato oltre il costo sostenuto per la spedizione, detratto premio di assicurazione, previa produzione della necessaria documentazione.

Manomissione e danneggiamento parziali: indennizzo pari al danneggiamento parziale effettivo (entro i limiti del valore dichiarato), dedotti i valori presenti e non danneggiati.

Restituzione al mittente di un invio assicurato senza che l'Operatore estero, a seguito di specifica richiesta, abbia fornito indicazione sul motivo per cui l'invio non è stato consegnato al destinatario: rimborso pari al costo sostenuto per la spedizione.

## **Invii con contrassegno**

Sia per gli invii nazionali che internazionali, l'intero importo del contrassegno viene rimborsato al mittente solamente se l'invio risulta consegnato e l'importo non riscosso. Nei casi di mancato recapito dell'invio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il servizio utilizzato.

## **Posta Massiva**

Il modo per spedire grandi quantitativi di corrispondenza fino a 2 Kg.

### **Caratteristiche**

La Posta Massiva è il servizio per la clientela business che genera grandi quantitativi di invii postali, diretti esclusivamente in Italia.

Il quantitativo minimo di invii, previsto per ogni spedizione, è di 4 scatole.

Gli invii standard sono di identico peso e formato (piccolo o medio) omogeneamente indirizzati ad una destinazione tariffaria di uno o più dei 23 bacini in cui è suddivisa l'Italia.

Le modalità di impostazione, confezionamento e prelaborazione degli invii, nonché l'elenco dei Centri abilitati all'accettazione, i relativi giorni ed orari di accettazione sono indicati nelle Condizioni Tecniche Attuative, disponibili sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

Le tariffe si differenziano in base al peso, al formato e alla destinazione.

Agli invii di Posta Massiva **omologati** (attraverso una procedura con cui Poste Italiane certifica il rispetto degli standard di prodotto) si applicano tariffe inferiori a quelle applicate agli invii di Posta Massiva **non omologati**.

### **Servizi Accessori**

Giacenza: gli invii di posta massiva, per i quali non sia stato possibile il recapito a domicilio, rimangono in giacenza presso l'ufficio di distribuzione di competenza per 10 giorni a decorrere dal giorno indicato sull'avviso di giacenza.

### **Obiettivi di qualità/Tempi di consegna per l'Italia**

Consegna in 4 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi )+ quello di spedizione per il 94% degli invii.

Consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi )+ quello di spedizione per il 98% degli invii.

### **Quando presentare il reclamo**

Dal 6° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi.

Non sono previsti rimborsi/indennizzi trattandosi di prodotto non tracciato.

## **Prodotti editoriali**

La gamma di servizi dedicati agli editori e alle associazioni per la spedizione e la promozione di prodotti editoriali.

### **La Gamma**

La gamma “Prodotti editoriali” è costituita dai seguenti servizi:

- Stampe periodiche
- Promozione Abbonamento
- Promozione No Profit
- Pieghi di Libri
- Premium
- Economy

### **Caratteristiche comuni**

I prodotti editoriali possono essere:

- inviati da qualsiasi luogo d’Italia verso qualsiasi località del territorio nazionale o estero.
- impostati dal lunedì al sabato. Gli invii spediti il sabato saranno inoltrati il lunedì successivo.

Per la puntualità del recapito è sempre necessario:

- rispettare gli orari limite di impostazione
- attenersi alle caratteristiche di prodotto pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso i centri di accettazione;
- specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale

Giacenza: i prodotti editoriali, per i quali non sia stato possibile il recapito a domicilio, rimangono in giacenza presso l’ufficio di distribuzione di competenza per 10 giorni a decorrere dal giorno indicato sull’avviso di giacenza.

### **Servizi Accessori**

Resi al mittente: Il mittente, per i casi di mancata consegna al destinatario, può chiedere che la spedizione venga restituita dietro pagamento dei corrispettivi riportati sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Giacenza: gli invii, per i quali non sia stato possibile il recapito a domicilio, rimangono in giacenza presso l'ufficio di distribuzione di competenza per 10 giorni a decorrere dal giorno indicato sull'avviso di giacenza.

Diritto di raccomandazione: i pieghi di libri possono essere spediti in raccomandazione previo pagamento del relativo corrispettivo, pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

I pieghi di libri raccomandati possono essere corredati da:

- Avviso di Ricevimento
- Contrassegno

secondo quanto riportato per la posta raccomandata.

## Caratteristiche dei singoli servizi

Le **stampe periodiche** si articolano in:

- a) **stampe periodiche ROC** dedicate alle imprese iscritte al R.O.C. (Registro degli Operatori della Comunicazione) per l'invio in abbonamento delle proprie riviste stampe periodiche con i seguenti prodotti:
  - **Quotidiano ROC**, per le testate con minimo due uscite a settimana.
  - **Giornale locale ROC**, per le testate che soddisfano ciascuna delle caratteristiche di seguito elencate: altezza superiore o uguale a 38 cm e larghezza superiore o uguale a 28 cm; numero di pagine superiore a 16 per singola pubblicazione; una uscita a settimana; destinazione per almeno il 90% degli oggetti spediti da ciascuna testata nella stessa Regione in cui sono edite.
  - **Periodico ROC**, per le testate con meno di due uscite a settimana.
- b) La **Pubblicazione Informativa No Profit** è dedicata alle associazioni No Profit per l'invio delle proprie riviste. Le spedizioni devono essere finalizzate esclusivamente a promuovere e a informare sulle proprie attività senza fini di lucro e non possono contenere pubblicità a favore di terzi.
- c) Le **Stampe Periodiche in Regime Libero** sono dedicate ai soggetti o alle pubblicazioni non comprese nei regimi tariffari agevolati che possono usufruire di condizioni dedicate per la spedizione di prodotti editoriali in abbonamento postale. La condizione per poter usufruire di queste tariffe è che si tratti di testate regolarmente iscritte al Registro dei Periodici con pubblicazione di almeno 2 numeri di contenuto diverso nel corso dell'anno solare. La parte pubblicitaria (inserzioni, inserti publiregionali, sia a favore proprio sia di terzi) non deve superare il 70% della superficie dell'intero stampato con un massimo del 30% per singolo inserzionista.

Le **Promozioni in Abbonamento** consentono l'invio di mailing destinati a promuovere la sottoscrizione e il rinnovo degli abbonamenti. Possono essere inseriti in Promozione Abbonamento: bollettini di c/c postale con l'indicazione dell'ammontare del versamento per l'abbonamento; gadget di irrilevante valore commerciale, dietro pagamento delle relative tariffe; bollettini di c/c postale con l'indicazione dell'ammontare del versamento per l'abbonamento annuale laddove è previsto un importo standard o anche con importo libero in caso di raccolta fondi. Gli invii, confezionati in modo da poter essere facilmente verificati.

Le **Promozioni No Profit** consentono l'invio di mailing spediti da Associazioni e Organizzazioni, in Italia e all'estero, finalizzati a finanziare la propria attività e la relativa Pubblicazione Periodica. L'eventuale raccolta di fondi deve essere finalizzata esclusivamente a finanziare la propria attività. L'invio di Promozione No Profit deve essere necessariamente



collegato all'invio di una Pubblicazione Periodica. Alle spedizioni possono essere allegati: bollettini di c/c postale con l'indicazione dell'ammontare del versamento per l'abbonamento o eventualmente anche con importo libero in caso di raccolta fondi; gadget di irrilevante valore commerciale, con un piccolo prezzo aggiuntivo.

**Pieghe di Libri** per spedire uno o più libri. Gli editori e le case librarie autorizzate possono accedere alle relative tariffe. E' possibile richiedere la spedizione dell'invio in raccomandazione.

## **Obiettivi di qualità/Tempi di consegna per l'Italia e per l'estero**

I **prodotti editoriali** prevedono obiettivi di qualità differenziati (da J+0 a J+7) a seconda

- della sottocategoria di prodotto,
- della modalità di spedizione,
- della tipologia di spedizione,
- della destinazione,

così come riportato nel dettaglio nelle Schede Tecniche di riferimento pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

## **Quando presentare il reclamo**

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

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

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

Non sono previsti rimborsi/indennizzi ad eccezione dei pieghi di libri con diritto di raccomandazione per i quali vale quanto previsto per la posta raccomandata.

## Pacco ordinario nazionale

Per spedire pacchi non urgenti fino a 20 kg in tutta Italia.

### Caratteristiche

#### Pesi e Misure consentiti:

- Peso fino a 20 kg;
- Le dimensioni massime consentite per la spedizione di Pacco ordinario sono: lunghezza e giro massimo nel senso diverso dalla lunghezza cm 200; lunghezza massima lato più lungo cm 100;
- Il Pacco ordinario che supera tali dimensioni è considerato “ingombrante”, le dimensioni massime consentite sono: lunghezza e giro massimo misurato in un senso diverso dalla lunghezza cm 300; lunghezza massima lato più lungo cm 150.

Accettazione: può essere accettato presso tutti gli uffici postali dal lunedì al sabato. Il Pacco ordinario accettato il sabato sarà inoltrato il lunedì successivo se lavorativo.

Consegna: recapito a domicilio in tutta Italia (tranne il sabato e i festivi) con firma per accettazione del destinatario, ovvero di persona abilitata con le modalità stabilite agli artt. da 20 a 30 delle Condizioni Generali per l'espletamento del Servizio Postale di cui alla Delibera 385/13/CONS del 20 giugno 2013.

Tempi di Consegna: sono gli obiettivi di qualità del recapito che sono indicati nel paragrafo specifico. Il numero dei giorni previsti per la consegna si riferisce ai giorni feriali/lavorativi escluso il sabato. Per garantire lo standard di consegna è necessario rispettare sempre gli orari limite di accettazione indicati in ogni ufficio postale e specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale.

Tentativi di recapito: è previsto un tentativo di consegna a domicilio, sabato e festivi esclusi. In caso di mancata consegna del pacco per assenza del destinatario, sono rilasciati due avvisi, il primo dall'addetto al recapito, il secondo dal portalettere, su detti avvisi è indicato l'ufficio postale presso il quale è possibile ritirare il pacco.

Giacenza: il pacco sarà disponibile presso l'ufficio competente per sette giorni lavorativi (sabato incluso) a decorrere dalla data indicata sull'avviso recapitato dal portalettere. Il diritto di custodia è a carico del destinatario.

Tracciatura elettronica: consente, attraverso il servizio di identificazione elettronica degli invii, di essere informati sulle fasi di lavorazione collegandosi al sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) (sezione “Dovequando”) oppure contattando il Customer Service di Poste Italiane al numero verde 803.160 dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione.

Oggetti non ammessi: Non è ammessa la spedizione di oggetti vietati dalla legge e dannosi per le persone e le cose, nonché di tutti i materiali che prevedono il rispetto di specifiche normative per il trasporto (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi). È vietata la spedizione di sostanze

esplosive, infiammabili, infettive, irritanti, radioattive, animali vivi, prodotti deperibili, armi o parti di esse.

Preziosi, denaro, valori e titoli di qualsiasi genere possono essere spediti solo se assicurati entro il valore massimo assicurabile indicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Il mittente risponde di tutti i danni, diretti o indiretti causati dalla spedizione di oggetti non ammessi.

Confezionamento: Ogni spedizione deve essere confezionata e chiusa in modo adeguato al peso, alla forma ed alla natura del contenuto. Il confezionamento e la chiusura devono garantire il contenuto da deterioramenti e da manomissioni. Il mittente è tenuto ad una particolare cura anche nella predisposizione dell'imballaggio interno d'isolamento, per garantire un'adeguata protezione della merce nelle operazioni di trasporto e di distribuzione. L'imballaggio interno deve essere idoneo a proteggere il contenuto da urti e vibrazioni. La spedizione di liquidi è ammessa esclusivamente con imballaggi speciali. I liquidi devono essere inseriti in recipienti a perfetta tenuta stagna. Ogni recipiente deve essere posto in un contenitore di metallo, legno, plastica o cartone riempito con materiale adeguato ed in quantità sufficiente da assorbire il liquido in caso di rottura. La correttezza dell'imballaggio può essere verificata se agitando energicamente il contenitore non si avverte alcun rumore.

Restituzione al mittente: il mittente, per i casi di mancata consegna al destinatario, può chiedere, senza costi aggiuntivi, che la spedizione non gli venga restituita. In assenza di tale richiesta la spedizione sarà restituita a pagamento.

Fermoposta: Il mittente può scegliere di indirizzare e far recapitare la spedizione ad un Fermoposta, riportando sulla lettera di vettura e sul pacco l'indicazione del destinatario, o gli estremi di un suo documento di identità, la dicitura "Fermoposta", la denominazione e l'indirizzo dell'ufficio postale (Via, CAP e Località).

E' possibile conoscere gli indirizzi degli uffici postali abilitati al Fermoposta tramite la sezione di ricerca degli uffici postali del sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it), ovvero tramite il numero verde 803.160. Il servizio di consegna in Fermoposta è a pagamento a carico del mittente e la durata della giacenza è di 7 giorni lavorativi a partire dal giorno di arrivo della spedizione nell'ufficio postale.

Casella Postale: il mittente può scegliere di far recapitare la spedizione presso una casella postale indicando sulla lettera di vettura il numero della casella postale, la denominazione e l'indirizzo dell'ufficio postale (Via, CAP e Località). L'elenco degli uffici postali abilitati è disponibile consultando la sezione "Ricerca uffici postali" sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) o contattando il Customer Service di Poste Italiane al numero 803.160. La durata della giacenza è di 7 giorni.

Attestazione della spedizione: è la ricevuta con valore probatorio rilasciata dall'ufficio postale che indica la data dell'avvenuta accettazione e l'importo pagato.

## **Servizi Accessori**

Avviso di ricevimento: è la ricevuta con valore probatorio che, compilata dal mittente all'atto della spedizione e firmata e datata dal destinatario all'atto della consegna, viene restituita al mittente perché abbia conoscenza dell'avvenuta consegna. L'Avviso di ricevimento della spedizione viene recapitato al mittente con Posta Prioritaria.

**Contrassegno:** consente al mittente di subordinare il recapito dell'invio al pagamento di una somma da parte del destinatario. Tale somma, stabilita dal mittente all'atto della spedizione, è riscossa da Poste Italiane e rimborsata allo stesso. Il contrassegno per l'Italia può essere richiesto per un importo massimo di € 1.032,91. La consegna al destinatario sarà effettuata solo previa riscossione della cifra stabilita; in caso contrario, l'invio sarà restituito al mittente salvo sue diverse disposizioni al momento della spedizione. Il rimborso del contrassegno potrà avvenire a scelta del mittente mediante accredito su Conto Corrente Bancoposta o con assegno postale. Se il pacco viene ritirato presso l'ufficio postale, il rimborso con assegno sarà sostituito da quello con vaglia postale. In tal caso, sarà detratto dall'importo del contrassegno il costo del servizio. Per le spedizioni contrassegno per le quali è stata richiesta dal destinatario la consegna presso l'ufficio postale, è previsto il pagamento di un corrispettivo, da parte del destinatario, all'atto del ritiro della spedizione.

**Assicurazione:** consente di attivare una polizza di assicurazione a copertura dei rischi relativi al trasporto, dall'accettazione fino alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile di € 1.032,91. L'assicurazione è obbligatoria per la spedizione di preziosi, denaro valori e titoli di qualsiasi genere. Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il servizio di assicurazione non prevede risarcimento nel caso in cui siano stati spediti oggetti non ammessi al trasporto.

## **Obiettivi di Qualità/Tempi di consegna**

Consegna in 4 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di spedizione nel 94% degli invii.

## **Quando presentare il reclamo**

Il prodotto è tracciato. Prima di inoltrare un reclamo, è consigliabile informarsi sempre sull'esito della spedizione consultando il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) nella sezione Dovequando.

Dal 5° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi.

Nel caso di danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata, il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco, tenendo a disposizione l'involucro e il suo contenuto.

## **Rimborsi e indennizzi**

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.

Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, perdita, manomissione e danneggiamento anche parziale = € 30,00 più il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.

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

Mancato/errato rimborso del contrassegno: l'intero importo del contrassegno viene rimborsato al mittente solamente se l'invio risulta consegnato e l'importo non riscosso. Nei casi di mancato recapito dell'invio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il servizio utilizzato.

## **Pacco ordinario assicurato**

Nel caso di perdita, danneggiamento e manomissione per fatto imputabile a Poste, la polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna fino a 1.032,91 euro con presentazione della documentazione attestante il danno subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente). Inoltre, sarà restituito al mittente il costo sostenuto per la spedizione, al netto del servizio accessorio di assicurazione.

Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il diritto all'indennizzo si prescrive secondo le norme stabilite in materia dall'ordinamento vigente; pertanto sarà cura del cliente interrompere la prescrizione con un'apposita comunicazione scritta.

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.

Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = €. 30,00 più il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.

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.

Mancato/errato rimborso del contrassegno: l'intero importo del contrassegno viene rimborsato al mittente solamente se l'invio risulta consegnato e l'importo non riscosso. Nei casi di mancato recapito dell'invio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il servizio utilizzato.

*Per maggiori informazioni sul prodotto Pacco ordinario è possibile contattare il numero verde 803.160, oppure consultare il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) dove sono pubblicate le relative condizioni generali di servizio.*

## Pacco ordinario internazionale

Il modo di spedire nel mondo pacchi non urgenti fino a 20 Kg.

### Caratteristiche

Trasporto: il Pacco ordinario internazionale può essere trasportato con due diverse modalità a cui corrispondono differenti tariffe pubblicate presso gli uffici postali e sul sito web di Poste:

- Pacco ordinario internazionale via Aerea, il cui trasporto è effettuato tramite vettori aerei, salvo il caso in cui il trasporto per via di superficie sia più efficace a giudizio di Poste.
- Pacco ordinario internazionale via Superficie, il cui trasporto può essere effettuato con mezzi di superficie oppure via SAL (Surface Air Lifted), ovvero tramite aerei a saturazione di carico e senza prenotazione.

### Pesi e Misure consentiti:

- Peso: fino a 20 kg;
- Le dimensioni massime consentite per la spedizione di Pacco ordinario internazionale sono: lunghezza massima cm 105 e cm 200 per la somma della lunghezza massima con la circonferenza misurata in un senso diverso da quello della lunghezza;
- Il Pacco ordinario internazionale che supera tali dimensioni è considerato "ingombrante", in tal caso le dimensioni massime consentite sono: lunghezza massima cm 150 e cm 300 per la somma della lunghezza massima con la circonferenza misurata in un senso diverso da quello della lunghezza.

Accettazione: può essere accettato da tutti gli uffici postali dal lunedì al sabato. Il Pacco ordinario internazionale accettato il sabato sarà inoltrato il lunedì successivo se lavorativo. Si ricorda che è necessario indicare nella lettera di vettura, l'esatto contenuto del pacco. Per l'attività di presentazione in dogana di tutte le spedizioni inviate verso una destinazione Extra Europea, è previsto un corrispettivo, come stabilito dalle disposizioni legislative vigenti in materia.

Lettera di vettura: Il mittente è tenuto a corredare ciascuna spedizione di un'apposita lettera di vettura (LDV), disponibile gratuitamente presso tutti gli Uffici Postali. La lettera di vettura, deve essere compilata in modo chiaro e leggibile, possibilmente in carattere stampatello maiuscolo, in tutte le parti e sottoscritta dal mittente.

In particolare, oltre alle corrette e complete indicazioni di mittente e destinatario, comprensive di C.A.P. ed eventuale numero telefonico di entrambi, fax, e-mail, il mittente deve indicare: il contenuto del pacco e la destinazione da dare alla spedizione in caso di mancata consegna, scegliendo tra le opzioni riportate sulla Lettera di vettura. Per i pacchi diretti verso Paesi extra UE, il mittente è tenuto a compilare la parte della Lettera di vettura riservata alla descrizione dettagliata di contenuto, quantità, peso e valore degli oggetti inclusi, seguendo le istruzioni riportate sul retro della lettera di vettura.

Il mittente è tenuto, inoltre, a corredare le spedizioni con l'ulteriore documentazione eventualmente prevista dalle norme doganali, quali la fattura commerciale ovvero, secondo la tipologia di merce spedita e secondo la destinazione, della documentazione supplementare prevista dalle norme e regolamenti internazionali.

E' onere del mittente informarsi preventivamente sulle possibilità di importazione ed esportazione (divieti, quarantena, limitazioni concernenti i prodotti farmaceutici ecc.) e sui documenti (certificato di origine, fattura commerciale, certificato sanitario, licenze, autorizzazioni per la quarantena per prodotti di origine animale, vegetale, alimentari)

eventualmente richiesti dal Paese di destinazione. Con la sottoscrizione della lettera di vettura e di ogni eventuale ulteriore documentazione allegata alla spedizione, il mittente assume ogni responsabilità in merito alla correttezza e veridicità di tutte le informazioni fornite, nonché all'ammissibilità degli oggetti contenuti nel pacco.

Consegna: il recapito è generalmente effettuato a domicilio con firma per accettazione del destinatario. Paesi Esteri raggiunti: oltre 200 paesi nel mondo. Per informazioni di dettaglio sui Paesi raggiunti dal servizio rivolgetevi all'ufficio postale oppure contattate il Customer Service di Poste Italiane al numero 803.160.

Tempi di Consegna: sono gli standard di qualità del recapito indicati nel paragrafo specifico. Il numero dei giorni previsti per la consegna si intende riferito a giorni feriali/lavorativi esclusi il sabato, i festivi ed i tempi di espletamento delle formalità doganali. Perché siano rispettati gli standard di qualità è necessario indicare con esattezza l'indirizzo completo ed il Codice di Avviamento Postale del Paese di destinazione, qualora in uso.

Tentativi di recapito: variabili a seconda del Paese di destinazione. Per informazioni di dettaglio rivolgetevi all'ufficio postale oppure contattate il Customer Service di Poste Italiane al numero 803.160.

Giacenza: a partire dal giorno del primo tentativo di recapito, la spedizione viene tenuta in giacenza gratuita. I tempi di giacenza variano da 15 giorni ad un mese ed in casi eccezionali il periodo può essere esteso fino a 2 mesi, se la legislazione del Paese di destino lo prevede.

Tracciatura elettronica: non disponibile.

Oggetti non ammessi al trasporto: non sono ammessi al trasporto gli oggetti vietati dalla legge o considerati pericolosi in base alle legislazioni nazionali o internazionali o che per la loro natura o imballaggio, possono rappresentare un danno all'uomo, all'ambiente o arrecare danno ad altre spedizioni trasportate, articoli soggetti alle restrizioni IATA, nonché beni il cui trasporto sia proibito da qualsiasi legge, regolamento o statuto pro tempore emanato da qualsiasi governo federale, statale o locale di qualsiasi paese da o attraverso il quale la spedizione possa essere effettuata, nonché di tutti i materiali che prevedono il rispetto di specifiche normative per il loro trasporto (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi).

Non è ammesso inviare: sostanze esplosive, infettive, infiammabili, radioattive, animali vivi, prodotti deperibili, armi e loro parti.

Preziosi, denaro, valori e loro parti, ecc. possono essere inviati solo come Pacchi con Valore dichiarato.

Gli oggetti non ammessi dai Paesi Esteri di destinazione sono indicati nelle schede paesi esteri disponibili presso gli uffici postali. Informazioni di dettaglio potranno essere richieste all'ufficio postale oppure al Customer Service di Poste Italiane al numero 803.160.

Il mittente assume ogni responsabilità in merito all'idoneità al trasporto e alla conformità alle prescrizioni di legge degli oggetti affidati a Poste per il servizio.

Poste si riserva il diritto di rifiutare le spedizioni che dovessero risultare non conformi ai requisiti ovvero alle restrizioni di cui sopra. Qualora la difformità emerga in un momento successivo all'accettazione, Poste Italiane si riserva il diritto di sospendere il trasporto e la facoltà di restituire la spedizione al mittente con l'addebito delle relative spese.

Per informazioni di dettaglio rivolgetevi all'ufficio postale oppure contattate il Customer Service di Poste Italiane al numero 803.160.

Confezionamento: Gli oggetti devono essere confezionati e chiusi in modo adeguato al peso, alla natura e al valore del contenuto, fatte salve le caratteristiche di solidità dell'involucro e della chiusura. Il mittente è tenuto ad utilizzare per l'imballaggio interno materiali idonei a

proteggere il contenuto da urti e vibrazioni nonché a garantire un'adeguata protezione della merce nelle operazioni di trasporto e di distribuzione.

La spedizione di liquidi è consentita esclusivamente se inseriti in recipienti a perfetta tenuta stagna che, a loro volta, devono essere chiusi in contenitori riempiti con materiale adeguato ed in quantità sufficiente da assorbire il liquido in caso di rottura del recipiente. Il mittente è comunque responsabile degli eventuali danni causati da difetto di confezionamento del pacco spedito, anche se non rilevato al momento dell'accettazione presso lo sportello postale.

Nella lettera di vettura il mittente è tenuto ad indicare la destinazione da dare alla spedizione in caso di mancata consegna, scegliendo tra le opzioni riportate sulla LDV (restituzione al mittente, abbandono ecc.). Le spese per la restituzione sono a carico del mittente e sono calcolate dall'Operatore Postale del Paese di destinazione in base alla regolamentazione internazionale UPU.

## **Servizi Accessori**

**Avviso di ricevimento:** è la ricevuta con valore probatorio che, compilata dal mittente all'atto della spedizione e firmata e datata dal destinatario all'atto della consegna, viene restituita al mittente perché abbia conoscenza dell'avvenuta consegna. L'avviso di ricevimento della spedizione viene recapitato al mittente con Posta Prioritaria.

**Contrassegno:** consente al mittente di subordinare il recapito del pacco al pagamento di una somma da parte del destinatario. La somma, una volta introitata da Poste Italiane, è rimborsata al mittente che deve indicare sulla lettera di vettura l'importo del contrassegno in cifre e in lettere e compilare l'apposito modello (TFP3 o CN29ter), indicando la modalità di rimborso prescelta. La consegna al destinatario sarà effettuata solo previa riscossione della cifra stabilita; in caso contrario l'invio sarà restituito al mittente, salvo sue diverse disposizioni al momento della spedizione. Il rimborso potrà avvenire solo mediante vaglia internazionale o eurogiro, il cui costo è a carico del destinatario dell'invio in base alla tariffa prevista dallo Stato estero.

Il servizio è consentito solo per alcuni Paesi esteri, che stabiliscono anche gli importi massimi riscuotibili in contrassegno. Per informazioni di dettaglio rivolgersi all'ufficio postale.

**Assicurazione:** consente di attivare una assicurazione per l'effettivo valore del contenuto del pacco (Pacco Valore) indicato nella Lettera di Vettura e comunque fino al valore massimo previsto in Italia e nel paese di destinazione anche per talune tipologie di merci non ammesse in via ordinaria e per le quali è obbligatoria.

L'assicurazione è obbligatoria per l'invio di valori.

La spedizione è assicurata da Poste Italiane contro tutti i danni diretti e materiali derivanti dal trasporto, con l'esclusione di qualsiasi danno indiretto attribuibile a ritardi, perdita, manomissione o danneggiamento. In caso di eventuale danno, il mittente ha la facoltà di presentare a Poste Italiane la richiesta di risarcimento allegando obbligatoriamente l'originale della lettera di vettura e la documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino /ricevuta fiscale, o documentazione equivalente).

La copertura assicurativa sarà garantita a condizione che sulla lettera di vettura sia indicato correttamente il contenuto ed il valore della merce. Il diritto al risarcimento si prescrive nei termini previsti dalla normativa vigente.

L'assicurazione è ammessa solo per alcuni Paesi. Per informazioni di dettaglio rivolgetevi all'ufficio postale oppure contattate il Contact Center di Poste Italiane al numero 803.160.



## **Obiettivi di qualità/Tempi di consegna**

Unione Europea

Consegna da 10 a 15 giorni lavorativi oltre quello di accettazione (esclusi sabato e festivi).

Paesi Extra Unione Europea

Consegna da 10 a 25 giorni lavorativi oltre quello di accettazione (esclusi sabato, festivi e tempi di espletamento delle formalità doganali).

*Per maggiori informazioni sul prodotto Pacco ordinario internazionale è possibile contattare il numero 803.160 oppure consultare sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).*

## **Quando presentare il reclamo**

Il prodotto non è tracciato. Per informazioni è possibile chiamare il Customer Service di Poste Italiane al numero 803.160.

per l'Europa: dal 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

per Altri Paesi: dal 40° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Nel caso di danneggiamento o manomissione il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco.

Se il danneggiamento risulta riscontrato in fase di consegna all'estero, il mittente deve richiedere al destinatario di portare involucro e contenuto presso l'Ufficio Postale estero di destino al fine di verificare l'entità del danneggiamento ed effettuare il relativo verbale senza il quale non si ha diritto ad alcun rimborso. Si specifica che il destinatario diventa proprietario del pacco dal momento in cui la spedizione viene a lui consegnata e pertanto ha diritto anche al relativo rimborso, previa eventuale rinuncia e delega a favore del mittente.

Per i reclami presentati oltre i termini stabiliti per ciascun prodotto, non potrà essere garantita la risposta.

## **Rimborsi e indennizzi**

Ritardo nel recapito solo per consegna successiva al 60° giorno lavorativo dalla data di spedizione = il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.

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.

Mancato rimborso del contrassegno = l'importo corrispondente al valore del contrassegno se l'invio risulta consegnato e l'importo non riscosso. Nei casi di mancato recapito dell'invio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il servizio utilizzato.

## Perdita totale e/o Danneggiamento totale

Pacco ordinario = valore del contenuto fino ad un importo massimo di 40 DTS per pacco + 4,50 DTS per kg oltre le spese di spedizione.

Pacco Valore\*\* = l'importo del valore dichiarato + le spese di spedizione meno le spese di assicurazione, con la presentazione della documentazione attestante il danno subito (fattura, scontrino, ricevuta fiscale).

Pacco ordinario Contrassegno = indennità prevista nei due punti sopra riportati secondo il tipo di servizio richiesto (Pacco ordinario o pacco valore).

## Perdita parziale e/o Danneggiamento parziale

Pacco ordinario = l'effettivo ammontare della perdita o danneggiamento del contenuto entro i limiti degli importi indicati sopra per la Perdita e/o Danneggiamento totale.

Pacco Valore = l'effettivo ammontare della perdita entro i limiti del valore dichiarato in DTS, con la presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino, ricevuta fiscale).

Pacco ordinario Contrassegno = l'effettivo ammontare della perdita o danneggiamento del contenuto entro i limiti degli importi indicati sopra per la Perdita e/o Danneggiamento totale.

\*\*Pacco Valore = 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. Per maggiori informazioni è possibile rivolgersi all'ufficio postale o contattare il numero 803.160. La determinazione del risarcimento sul Pacco Valore avviene anche in base alle condizioni regolate dalla Convenzione dell'Unione Postale Universale.

## **M-Bags Economy e Premium**

Servizio dedicato alla clientela business, per spedire in tutto il mondo sacchi contenenti libri, pubblicazioni periodiche, non periodiche, cataloghi fino ad un peso massimo di 30 kg.

### **Caratteristiche**

- stesso mittente ad unico destinatario e alla stessa destinazione;
- non è previsto un quantitativo minimo di spedizione;
- imballo resistente per una migliore gestione dello spazio;
- due soluzioni: economy e premium;
- possibilità di tracciatura e avviso di ricevimento per M -BagsEconomy.

### **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

#### **M-BagsEconomy**

Europa: consegna nell'85 % dei casi in 6 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;

Bacino del Mediterraneo: consegna nell'85% dei casi in 10 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;

Nord America e Oceania: consegna nell'85% dei casi in 14 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;

Resto America - Asia - Africa: consegna nell'85 % dei casi in 15/20 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione.

#### **M-Bags Premium**

Europa: consegna nell'85% dei casi in 3 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;

Bacino del Mediterraneo: consegna nell'85% dei casi in 4/5 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;

Nord America: consegna nell'85% dei casi in 5/6 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;

Resto America - Asia – Oceania: consegna nell'85% dei casi in 7/8 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;

Altri paesi dell' Africa: consegna nell' 85 % dei casi in 8/9 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione.

### **Formati**

Gli invii devono essere inseriti in M-Bags monouso di 70x100 cm resistenti, leggeri, in fibre di polipropilene.

Il peso dei singoli invii (libri, cataloghi, pubblicazioni periodiche) all'interno del sacco non deve superare i 2 kg. Il peso massimo di ogni M-Bags non deve superare i 30 kg.

Per M-Bags economy è disponibile l'avviamento raccomandato.

Le tariffe variano in base al peso di ogni sacco e alla zona di destinazione.

### **Quando presentare reclamo**

Il reclamo può essere presentato dal Cliente o un soggetto da esso delegato entro 6 mesi dalla data di spedizione.

### **Rimborsi/Indennizzi**

Previsto l'indennizzo unicamente per M-Bags Economy raccomandato, che segue l'indennizzo della Raccomandata internazionale.

**Le Associazioni dei consumatori che hanno collaborato alla stesura della  
Carta della Qualità dei Servizi per i prodotti universali**

**ACU**

Via Padre Luigi Monti, 20/C - 20162 MILANO

tel. 02.66.15.411 - Fax 02.64.25.293

numero verde 800 - 009955

E-mail: [associazione@associazioneacu.org](mailto:associazione@associazioneacu.org) [www.associazioneacu.org](http://www.associazioneacu.org)

**ADICONSUM**

Viale degli Ammiragli, 91 - 00136 Roma

tel. 06.44.17.021 - Fax 06.44.17.02.30

E-mail: [adiconsum@adiconsum.it](mailto:adiconsum@adiconsum.it) [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)

**ADOC**

Via Chiana, 87 - 00198 ROMA

tel. 06.86.39.89.75 - Fax 06.86.32.96.11

E-mail: [info@adocnazionale.it](mailto:info@adocnazionale.it) [www.adoc.it](http://www.adoc.it)

**ADUSBEF**

Via Farini, 62 - 00185 ROMA

tel. 06.48.18.632 - Fax 06.47.45.314

E-mail: [info@adusbef.it](mailto:info@adusbef.it) [www.adusbef.it](http://www.adusbef.it)

**ALTROCONSUMO**

Via Valassina, 22 - 20159 MILANO

tel. 02.66.89.01 - Fax 02.66.89.02.88

E-mail: [poste@altroconsumo.it](mailto:poste@altroconsumo.it) [www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)

**ARCO**

Via Giosuè Carducci, 40 - 65122 PESCARA

tel. 085.27.841 - fax 085.29.07.015

E-mail: [arcoconsumatoriabruzzo@legalmail.it](mailto:arcoconsumatoriabruzzo@legalmail.it) [www.arcoconsumatori.com](http://www.arcoconsumatori.com)

**ASSO - CONSUM**

Via Lombardia, 40 - 00187 ROMA

tel. 06.42.00.93.18 – fax 06.42.00.93.22

E-mail: [info@asso-consum.it](mailto:info@asso-consum.it) [www.asso-consum.it](http://www.asso-consum.it)

**ASSOUTENTI**

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma  
tel. 06.68.33.617 - Fax 06.68.13.49.98  
E-mail: [info@assoutenti.it](mailto:info@assoutenti.it) [www.assoutenti.it](http://www.assoutenti.it)

**CASA DEL CONSUMATORE**

Via Bobbio, 6 - 20144 MILANO  
tel. 02.76.31.68.09 - Fax 02.76.39.24.50  
E-mail: [direzione@casadelconsumatore.it](mailto:direzione@casadelconsumatore.it) [www.casadelconsumatore.it](http://www.casadelconsumatore.it)

**CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI**

Via Dodiciville, 2 - 39100 BOLZANO  
tel. 0471.97.55.97 - Fax 0471.97.99.14  
E-mail: [info@consumer.bz.it](mailto:info@consumer.bz.it) [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

**CITTADINANZATTIVA**

Via Cereate,6 - 00183 ROMA  
tel. 06.36.71.81 - Fax 06.36.71.83.33  
E-mail: [mail@cittadinanzattiva.it](mailto:mail@cittadinanzattiva.it) [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

**CODACONS**

Viale Mazzini, 73 - 00195 ROMA  
tel. 06.37.25.809 - Fax 06.37.01.709  
E-mail: [info@codacons.it](mailto:info@codacons.it) [www.codacons.it](http://www.codacons.it)

**CODICI**

Viale G. Marconi, 94 - 00146 ROMA  
tel. 06.55.30.18.08 - Fax 06.55.30.70.81  
E-mail: [sportello.codici@codici.org](mailto:sportello.codici@codici.org) [www.codici.org](http://www.codici.org)

**CONFCONSUMATORI**

Via G. Mazzini, 43 - 43121 PARMA  
tel. 0521.231846 - Fax 0521.28.52.17  
E-mail: [segreteria@confconsumatori.it](mailto:segreteria@confconsumatori.it) [www.confconsumatori.org](http://www.confconsumatori.org)

**FEDERCONSUMATORI**

Via Palestro, 11 - 00185 ROMA  
tel. 06.42.02.07.55 - FAX 06.47.42.48.09  
E-mail: [federconsumatori@federconsumatori.it](mailto:federconsumatori@federconsumatori.it) [www.federconsumatori.it](http://www.federconsumatori.it)

**LEGA CONSUMATORI**

Via delle Orchidee, 4/a - 20147 MILANO

tel. 02.48.30.36.59 - Fax 02.48.30.26.11

E-mail: [milano@legaconsumatori.it](mailto:milano@legaconsumatori.it) [www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it)

**MOVIMENTO CONSUMATORI**

Via Piemonte, 39/a - 00187 ROMA

tel. 06.48.80.053 - Fax 06.48.20.227

E-mail: [info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it) [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

**MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**

Via Quintino Sella, 41 - 00187 ROMA

tel. 06.48.81.891 - Fax 06.48.20.22.7

E-mail: [info@mdc.it](mailto:info@mdc.it) [www.mdc.it](http://www.mdc.it)

**UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**

Via Duilio, 13 - 00192 ROMA

tel. 06.32.69.531 - Fax 06.32.34.616

E-mail: [info@consumatori.it](mailto:info@consumatori.it) [www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)

## **Sezione II**

### **I servizi non universali**



## PostaTime

Servizio dedicato alla clientela business che consente per grandi quantitativi di lettere la consegna dell'invio a data certa (PostaTime Base) o la consegna dell'invio a data, ora e luogo certi (PostaTime Ora).

### Caratteristiche

- Accessibilità al Cliente delle informazioni su apposita sezione del sito web di Poste Italiane.
- Copertura del recapito in tutte le aree metropolitane, capoluoghi di provincia e in alcune aree Extraurbane del territorio nazionale.
- Impostazione nei Centri di Accettazione Grandi Clienti abilitati.
- Le spedizioni devono rispettare i requisiti definiti da Poste Italiane in termini di formato, modalità di confezionamento e prelaborazione degli invii, omologazione degli invii, pre-advicing, quantitativi minimi per l'accesso al servizio e per le singole spedizioni.

### Tempi di consegna

- 5 giorni lavorativi successivi alla data di postalizzazione (J+5) per il 70% degli invii.
- 7 giorni lavorativi successivi alla data di postalizzazione (J+7) per il 100% degli invii.

Per maggiori informazioni sul prodotto PostaTime è possibile consultare il sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

### Quando presentare il reclamo

Il cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo entro 3 mesi dalla data di spedizione degli invii secondo le modalità indicate sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

### Ristori

Conformemente a quanto stabilito dalla normativa di riferimento, gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali non saranno posti a carico del cliente.

Nel caso di PostaTime Ora per gli invii consegnati e rendicontati senza l'indicazione delle relative coordinate geografiche è riconosciuto al cliente un rimborso pari alla differenza tra quanto pagato per l'Opzione Ora ed il corrispondente prezzo previsto per l'Opzione Base.

## Raccomandata 1

Per la consegna veloce di invii di posta registrata.

### La Gamma

La gamma “Raccomandata 1” è costituita dai seguenti servizi:

- Raccomandata 1 Retail
- Raccomandata 1 Business

### Caratteristiche

- Il servizio è disponibile per invii tracciati fino a 2 kg e consente:
  - l’attestazione dell’avvenuta spedizione;
  - due tentativi di recapito con consegna previa acquisizione della firma da parte del ricevente;
  - la giacenza degli invii per 15 giorni presso l'ufficio di riferimento;
  - la restituzione al mittente in caso di mancata consegna per rifiuto del destinatario, indirizzo errato o mancato ritiro;
  - il monitoraggio delle spedizioni.
- Il servizio è disponibile anche nelle seguenti tipologie:
  - “Raccomandata 1 con Prova di Consegna” che comprende: la restituzione al mittente, tramite Raccomandata 1, della Prova di Consegna, ovvero della cartolina firmata dal destinatario o da soggetto incaricato del ritiro dell’invio; la tracciatura T&T della Prova di Consegna nella fase di restituzione al mittente.
  - “Raccomandata 1 in Contrassegno” che prevede: la consegna della Raccomandata 1 con pagamento contestuale dell’importo indicato dal mittente sul modulo (nel caso di rifiuto del suddetto pagamento la Raccomandata 1 si intenderà rifiutata e sarà restituita al mittente) e il rimborso della somma riscossa nella modalità prescelta dal mittente (versamento su conto corrente postale o vaglia postale). L’importo massimo del contrassegno di 3.000,00 euro.

Per il servizio in Contrassegno, la riscossione da parte di Poste avviene come di seguito riportato:

- per importi fino ad un limite di 258,23 (duecentocinquantotto/23) € Poste incassa l’eventuale somma indicata sul modulo in contanti o tramite pos,
- per importi superiori ai 258,23 (duecentocinquantotto/23) € e fino a € 999,99 (novecentonovantanove/99), il destinatario è tenuto a pagare il contrassegno esclusivamente con carta di debito del circuito Maestro, carta Postamat, carta Postepay,
- per importi superiori a € 999,99 (novecentonovantanove/99) e fino ad un massimo di € 3.000,00 (tremila/00), Poste provvede a lasciare nella cassetta del destinatario unicamente il modulo di avviso di giacenza. In questo caso la consegna potrà avvenire esclusivamente presso l’Ufficio Postale.

Il Servizio è disponibile presso gli uffici postali abilitati e verso le zone in cui è attivo, il cui elenco è consultabile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) ovvero contattando il Contact Center di Poste. Le relative informazioni sono consultabile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) ovvero contattando il Contact Center di Poste.

## Caratteristiche dei singoli servizi

Gli invii di **Raccomandata 1 Retail** sono diretti in Italia, affrancati mediante le impronte degli strumenti in uso presso gli Uffici Postali ed accettati dagli Uffici Postali (il cui elenco è pubblicato sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it)).

Gli invii di **Raccomandata 1 Business** sono diretti in Italia, e affrancati in modalità SMA (Senza Materiale Affrancatura), accettati presso gli appositi centri (Centri di Meccanizzazione Postale, Centri Provinciali e Centri di Distribuzione) pubblicati sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it) e spediti secondo specifiche caratteristiche di prodotto (formati e standard), modalità di allestimento e prelaborazione, modalità di pagamento e fatturazione.

I suddetti invii possono essere, altresì, affrancati mediante Affrancaposta

## Obiettivi di qualità/Tempi di consegna

- Consegna in 1 giorno lavorativo (esclusi i festivi) + quello di accettazione\*.
- Gli invii vengono recapitati nella giornata del sabato nei soli Comuni in cui è attivo il servizio. I tempi di recapito si riferiscono esclusivamente a invii spediti tra zone in cui il Servizio è attivo.

\*Con cadenza semestrale Poste pubblica sul sito web il risultato raggiunto

## Quando presentare il reclamo

Il mittente o persona delegata per iscritto può presentare reclamo, dal 3° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione della spedizione e non oltre i 3 mesi successivi.

## Ristori

- in caso di ritardo nel primo tentativo di recapito, compreso tra il 3° e il 15° giorno lavorativo successivo alla accettazione, l'importo è pari a una volta e mezzo (150%) il costo sostenuto per la spedizione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori;
- in caso di ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 15° giorno lavorativo successivo alla accettazione, o mancato recapito, ovvero manomissione, danneggiamento parziale o totale viene riconosciuto l'importo di 100 euro.

## Telegramma

Il servizio per inviare messaggi brevi ed urgenti in Italia e all'estero (ad eccezione di quei Paesi con i quali non esistono accordi in tal senso).

### Caratteristiche

- Accessibilità da tutti gli uffici postali, dal canale web o telefonando al 186 da cellulare TIM o da postazione fissa (Telecom, Fastweb, Tiscali, Infostrada, Eutelia, Flynet, Infracom Network Application, Momax, Qcom, TELE2, Tag Comunicazioni, TWT, Brennercom, Teleunit, Uno Communications S.p.A., Welcome Italia, Terrecablate Reti e Servizi, Convergenze, DigiTel).
- Il numero 186 è attivo tutti i giorni, compresi i festivi, dalle 7.00 alle 23.00 su tutto il territorio nazionale. I telegrammi inviati tramite il 186 verranno addebitati dai rispettivi operatori telefonici sulle bollette telefoniche o scalati dalla SIM prepagata TIM.
- Può essere spedito on line 24 ore su 24, inclusi i festivi, dal sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it). Poste Italiane provvede alla stampa ed al recapito.
- Valore probatorio con archiviazione del testo per tre anni.
- A richiesta del mittente, possono essere erogati: l'anticipazione telefonica al destinatario del testo del telegramma, la comunicazione di avvenuto recapito, il rilascio di una copia del telegramma e la rettifica del testo o dell'indirizzo di un telegramma (la modifica dell'indirizzo può essere relativa solo alla stessa località).

### Tempi di consegna

#### **Italia**

- Consegna nello stesso giorno di accettazione, se lavorativo, del 90% dei Telegrammi accettati entro le ore 12.00 e destinati ai capoluoghi di provincia o a località superiori a 50.000 abitanti.
- Consegna entro il giorno lavorativo successivo all'accettazione per il 99% degli invii in tutti gli altri casi.
- Per i telegrammi diretti alle navi non è garantito lo standard di qualità.

#### **Esteri**

- La consegna al gestore, in ambito europeo, avviene immediatamente.

### Quando presentare il reclamo

Il cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo entro 3 mesi dalla data di spedizione degli invii.

### Ristori

- Ritardo nel recapito oltre le 24 ore rispetto allo standard di qualità previsto viene riconosciuto il costo sostenuto per la spedizione del Telegramma.

- Ritardo nel recapito oltre le 48 ore rispetto allo standard di qualità previsto o mancato recapito viene riconosciuto l'importo è di 28,00 euro oppure, se più favorevole al Cliente, il doppio del costo sostenuto per la spedizione del Telegramma.

Per i telegrammi diretti all'estero gli accertamenti e la relativa assistenza sono garantiti solo sulla tratta nazionale.

## PosteInteractive

Servizio per la gestione completa dei processi di consegna e ritiro a domicilio di invii di dimensioni predefinite e con scaglioni di peso progressivi fino a 2 Kg.

### Caratteristiche

- Il servizio è strutturato in:
  - Servizi Base che prevedono il recapito a domicilio delle spedizioni effettuate (componenti basic) e/o dirette (componenti reverse) al cliente. Tali spedizioni sono tracciate e consegnate in 1 o 3 giorni;
  - Funzionalità Aggiuntive che il Cliente può scegliere in base alle proprie esigenze di processo, quali: Consegna in mani proprie; Consegna previo riconoscimento del ricevente; Ritiro previo riconoscimento Contrassegno; Acquisizione Ottica.
- Impostazione solo presso i CMP (Centro di Meccanizzazione Postale).
- L'unica modalità di affrancatura prevista è la SMA (Senza Materiale Affrancatura).

### Tempi di consegna

Servizio 1PLUS: 1 giorno lavorativo successivo a quello di accettazione.

Servizio 3PLUS: 3 giorni lavorativi successivi a quello di accettazione.

Le consegne avvengono nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì salvo festività nazionali o locali (Santi Patroni) nelle sole zone in cui è attivo il servizio.

Per i soli invii Basic1/Plus e Reverse1/ Plus (con consegna in 1 giorno lavorativo oltre quello di spedizione), Poste provvede al recapito nella giornata del sabato nei soli Comuni indicati nell'apposita lista "Comuni attivi il sabato per il recapito" pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) a condizione che gli invii siano:

- a) spediti e destinati nell'ambito della stessa Regione;
- b) spediti e destinati entro le tratte indicate nella lista Ambito interregionale pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Non è prevista la consegna al sabato per gli invii Basic 3 Plus e Reverse 3 Plus.

### Quando presentare il reclamo

Il cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo entro 3 mesi dalla data di spedizione degli invii secondo le modalità indicate sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

### Ristori

#### **Invii Basic 1 Plus e Reverse 1 Plus:**

- a) ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 2° ed il 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: il ristoro è pari al 150 % del prezzo della spedizione, al

netto dell'IVA e di eventuali funzionalità aggiuntive;

- b) ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 15°giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi, ovvero perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio: il ristoro è di 50,00 euro.

### **Invii Basic 3 Plus e Reverse 3 Plus:**

- a) per ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 4° ed il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, il risarcimento è pari al 150% del prezzo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali funzionalità aggiuntive;
- b) ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 17°giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi, ovvero perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio, il ristoro è di 50,00 euro.



## **PostaTarget**

Servizio di pubblicità diretta per corrispondenza su tutto il territorio nazionale.

### **La Gamma**

La gamma “PostaTarget” è costituita dai seguenti servizi:

- Posta Target Basic
- Posta Target Card
- Posta Target Catalog
- Posta Target Creative
- Posta Target Magazine
- Posta Target Gold

### **Caratteristiche comuni**

Gli invii Posta Target:

- consistono in comunicazioni di tipo pubblicitario e promozionale aventi contenuto identico, salvo eventuali personalizzazioni definite e specificate nelle relative schede tecniche che non alterino, comunque, la natura del messaggio. In nessuno dei prodotti di recapito facenti parte della gamma Postatarget, sono ammessi invii di merce destinata alla vendita. Non sono altresì qualificabili come Pubblicità Diretta Indirizzata gli invii contenenti, nello stesso involucro, comunicazioni di tipo promozionale e pubblicitario unitamente ad altre comunicazioni di tipo non promozionale e pubblicitario;
- possono essere spediti da qualsiasi luogo d’Italia verso qualsiasi località del territorio nazionale;
- impostati dal lunedì al sabato. Gli invii spediti il sabato saranno inoltrati il lunedì successivo.

Per la puntualità del recapito è sempre necessario:

- rispettare gli orari limite di impostazione;
- attenersi alle caratteristiche di prodotto pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso i centri di accettazione;
- specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale.

Il cliente può richiedere la restituzione al mittente degli invii pagando l’importo aggiuntivo riportato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

### **Caratteristiche dei singoli servizi**

**Postatarget Card** è il servizio di recapito che consente di inviare cartoline e pieghevoli su tutto il territorio nazionale.

**Postatarget Basic** è il servizio per la spedizione di mailing indirizzati che coniuga la necessità di colpire l'attenzione del target di clientela mediante una comunicazione diretta, dettagliata e personalizzata e l'esigenza di contenere gli oneri della campagna.

**Postatarget Creative** è il servizio ideale per catturare l'attenzione del target, sviluppare la relazione con il cliente e valorizzare il brand aziendale, appositamente concepito per liberare l'estro creativo dei marketing & communication manager. Il prodotto garantisce la massima personalizzazione di formati e materiali, per rendere unica ed indimenticabile ogni occasione di comunicazione. La possibilità di inserire un'ampia varietà di elementi supplementari nel mailing (campioni di prodotto, gadget ed altri strumenti per meglio predisporre il consumatore o evidenziare gli aspetti più interessanti dell'offerta), garantisce un impatto ancora maggiore alle azioni di comunicazione. La personalizzazione dell'affrancatura mediante l'inserimento di immagini e testi consente di richiamare l'attenzione del destinatario sul brand, sui contenuti dell'offerta, su particolari date ed avvenimenti, ecc.

**Postatarget Catalog** è un servizio di recapito per inviare cataloghi di vendita relativi ai prodotti/servizi di una specifica azienda. Il supporto utilizzabile per l'invio di cataloghi può essere meccanizzabile o non meccanizzabile a seconda delle esigenze di formato del cliente e deve essere di natura esclusivamente cartacea. La verifica della meccanizzabilità del prodotto, in corrispondenza della quale viene applicato un prezzo ridotto, avviene tramite il processo obbligatorio di omologazione da parte della struttura di Poste italiane Centro Omologazione Prodotto.

**Postatarget Magazine** è un servizio di recapito per spedire comunicazioni aziendali interne (houseorgan) ed esterne (corporate magazine) e pubblicazioni a carattere pubblicitario e informativo di beni e servizi. Le pubblicazioni e riviste inviate tramite Postatarget Magazine devono contenere minimo il 50% di articoli a carattere informativo ed editoriale e massimo il 50% di pubblicità, come dettagliato nel paragrafo "Cosa Spedire". Il supporto utilizzabile per la comunicazione può essere meccanizzabile o non meccanizzabile a seconda delle esigenze di formato del cliente. La verifica della meccanizzabilità del prodotto, in corrispondenza della quale vengono applicate tariffe agevolate, avviene tramite il processo obbligatorio di omologazione da parte del Centro Omologazione Prodotto di Poste Italiane.

**Postatarget Gold** è il canale di contatto premium per il Direct Mailing Indirizzato, ideale per comunicare un'immagine di prestigio ed esclusività, rafforzare la relazione con i clienti più remunerativi ed accelerare i tempi di recapito della campagna. Postatarget Gold si presenta come un servizio integrato che abbina il servizio di recapito ad un servizio a Valore Aggiunto e, nel caso di adesioni a Convenzioni annue, ai servizi di rendicontazione delle spedizioni della linea Evolution, attraverso cui acquisire maggiori informazioni sull'esito della campagna ed ottimizzare così l'azione di marketing. Le diverse opportunità di personalizzazione dell'affrancatura consentono infine di accrescere ulteriormente l'impatto del mailing, ponendo l'accento sugli attributi della marca, sui contenuti dell'offerta, su particolari date e ricorrenze, ecc.

## Tempi di consegna

I **servizi PostaTarget** prevedono tempi di consegna differenziati (da J+3 a J+9) a seconda della sottocategoria di prodotto, così come riportato nel dettaglio nelle Schede Tecniche di riferimento pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

## **Quando presentare il reclamo**

Il cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo entro 3 mesi dalla data di spedizione degli invii secondo le modalità indicate sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

## **Ristori**

Al cliente è riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati, nel caso di mancata consegna anche parziale degli invii laddove sussistano riscontri obiettivi.

## Premium Press

Per il recapito veloce di pubblicazioni periodiche di carattere informativo, sociale e culturale.

### Caratteristiche

Premium Press consente di recapitare in modo rapido le pubblicazioni sul territorio nazionale.

Per le singole spedizioni con numero di invii superiori a 5.000 copie, è prevista la preventiva analisi di fattibilità per cui, su alcune tratte il servizio potrebbe non risultare disponibile o erogabili con obiettivi differenti da quelli standard.

Per accedere al servizio Premium Press la testata deve essere regolarmente iscritta al Registro dei Periodici con pubblicazione di almeno 2 numeri di contenuto diverso nel corso dell'anno solare.

La parte pubblicitaria (inserzioni, inserti publiredazionali, sia a favore proprio sia di terzi) non deve superare il 70% della superficie dell'intero stampato con un massimo del 30% per singolo inserzionista.

Nel caso di singole spedizioni con volumi di invii superiori a 5.000 copie è necessaria una preventiva valutazione di fattibilità operativa del servizio.

Le spedizioni di Premium Press devono rispettare le condizioni tecniche di confezionamento, allestimento e omologazione, descritte nella Scheda tecnica consultabile sul sito.

E' possibile spedire Premium Press esclusivamente nei Centri di Meccanizzazione Postale (CMP).

Alle pubblicazioni è possibile includere gadget, calendari, inserti redazionali, inserti pubblicitari, bollettini in bianco, supplementi, Promozione Abbonamento, Promozione No Profit, Stralcio di cataloghi.

### Tempi di consegna

Consegna in 1 giorno lavorativo (esclusi sabato e festivi ) oltre quello di spedizione per l'86% degli invii.

Consegna in 3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi ) oltre quello di spedizione per il 98% degli invii.

Per gli invii accettati oltre gli orari limite di impostazione, i tempi di recapito decorrono dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione.

### Servizi accessori

Al prodotto Premium Press può essere abbinato il servizio accessorio "Resi mittente" per la restituzione degli invii non recapitabili.

### **Quando presentare il reclamo**

Il cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo entro 3 mesi dalla data di spedizione degli invii secondo le modalità indicate sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

### **Ristori**

Al cliente è riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati nel caso di mancata consegna anche parziale degli invii laddove sussistano riscontri obiettivi.

## **Abbonamento a domicilio**

Servizio finalizzato alla sottoscrizione degli abbonamenti per l'editoria.

### **Caratteristiche**

Il servizio permette agli editori di incassare direttamente dal lettore la quota dell'abbonamento al periodico che verrà recapitato a domicilio e comprende:

- la consegna tracciata di un periodico o di un mailing di benvenuto;
- il pagamento al portalettere dell'importo previsto per l'abbonamento;
- la rendicontazione del pagamento incassato intestato all'editore mittente.

La spedizione deve essere presentata presso il centro di accettazione confezionata e prelaborata secondo le specifiche tecniche pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Gli invii possono essere spediti su tutto il territorio nazionale.

### **Obiettivi di qualità**

Consegna in 3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi)+ quello di spedizione per il 92,5% degli invii.

Consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi)+ quello di spedizione per il 98% degli invii.

### **Quando presentare il reclamo**

Dal 6° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi.

### **Ristori**

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo sostenuto per la spedizione.

Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, mancato recapito o danneggiamento totale = 30,00 euro più il costo della spedizione.

L'intero importo del contrassegno viene rimborsato al mittente solamente se l'invio risulta consegnato e l'importo non riscosso.

## **Consegna Multicopie**

Per l'invio di più copie di pubblicazioni, cataloghi e comunicazioni aziendali ad un unico destinatario.

### **Caratteristiche**

- Servizio dedicato agli editori che vogliono incrementare la diffusione delle proprie testate ovvero alle aziende che vogliono promuovere il proprio business, stabilendo un contatto tangibile con i clienti e rafforzando la propria presenza sul mercato.
- Consiste nella consegna di più copie di pubblicazioni, cataloghi, e comunicazioni aziendali, verso un unico indirizzo, permettendo di presidiare spazi specifici quali:
  - luoghi ad alto traffico con frequente passaggio di persone (Vip Lounge, alberghi, stazioni, sale d'attesa);
  - eventi e manifestazioni pubbliche quali fiere, congressi, concerti;
  - esercizi commerciali collegati al target della pubblicazione (concessionari, agenzie di viaggio, catene franchising).
- Gli invii devono essere confezionati in plichi o scatole di peso non superiore a 20 Kg e indirizzati allo stesso destinatario.
- Le spedizioni devono essere prelaborate e allestite secondo le specifiche della Scheda Tecnica consultabile sul sito.
- Alle pubblicazioni è possibile includere gadget anche di natura pubblicitaria, buoni sconto, campioni di merce, questionari.
- Possibilità di abbinare il servizio di Restituzione al mittente per rientrare in possesso delle pubblicazioni non recapitate.

### **Tempi di consegna**

J+5: per le spedizioni dirette all'esterno del bacino di postalizzazione.

J+3: per le spedizioni dirette all'interno del bacino di postalizzazione.

### **Quando presentare il reclamo**

Il cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo entro 3 mesi dalla data di spedizione degli invii secondo le modalità indicate sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

### **Ristori**

Al cliente è riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati nel caso di mancata consegna anche parziale degli invii laddove sussistano riscontri obiettivi.

## PostaTarget International

Per spedire in oltre 200 Paesi nel mondo comunicazioni commerciali, messaggi promozionali o Direct mail indirizzato, scegliendo tra due livelli di servizio.

### Caratteristiche

- Servizio di corrispondenza che consente di spedire comunicazioni commerciali o messaggi promozionali, cataloghi di vendita per corrispondenza e brochure. Si possono inoltre allegare campioni di merce e oggetti promozionali che concorrono, per peso e dimensione, alla determinazione del prezzo finale.
- Le spedizioni devono rispettare i requisiti definiti da Poste Italiane - in termini di: contenuto, quantitativi, formato e dimensioni, modalità di allestimento e prelaborazione, specifiche tecniche di prodotto, modalità di impostazione - per i quali si rimanda alla Scheda tecnica del servizio, consultabile su [www.poste.it](http://www.poste.it).
- Quantità minima di accesso: 100 invii, che devono essere identici per peso, formato e contenuto e che possono essere destinati anche a più paesi. Nel caso di un quantitativo minimo inferiore a 100 pezzi, gli invii saranno comunque accettati come Postatarget International e a essi verrà applicato il prezzo previsto per 100 pezzi.
- Impostazione presso:
  - CMP (Centro di Meccanizzazione Postale);
  - CP (Centri provinciali);
  - CD (centri di distribuzione abilitati).
- Tre formati previsti: Standard, Midi e Maxi.

### Obiettivo di qualità/Tempi medi di consegna

Postatarget International:

- Europa: consegna nell' 85% dei casi in 6 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Bacino del Mediterraneo: consegna nell'85% dei casi in 10 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Nord America e Oceania: consegna nell' 85% dei casi in 14 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Resto America - Asia - Africa: consegna nell'85% dei casi in 15/20 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione.

Postatarget International plus:

- Europa: consegna nell' 85% dei casi in 3 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Bacino del Mediterraneo: consegna nell'85% dei casi in 4/5 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Nord America: consegna nell' 85% dei casi in 5/6 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Asia, Oceania e resto America: consegna nell'85% dei casi in 7/8 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;



- altri paesi dell'Africa: consegna nell'85% dei casi in 8/9 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione.

## **Quando presentare reclamo**

Il reclamo può essere presentato, dal Cliente o da un soggetto da esso delegato, entro 6 mesi dalla data di spedizione.

## **Ristori**

Trattandosi di prodotto non tracciato, non sono previsti indennizzi.

## Postareplay

Per facilitare la risposta dei propri clienti o il rinvio di merci e documenti attraverso una cartolina, una busta pre-indirizzata o un'etichetta prestampata senza necessità di affrancatura. Postareplay è associabile a tutti i servizi di corrispondenza internazionale e può essere inviato in tutto il mondo fino a 50 grammi, mentre per alcune destinazioni il servizio è disponibile fino a 2 Kg.

### Caratteristiche

- Servizio di corrispondenza, servizio di risposta prepagata (tramite una cartolina, una busta pre-indirizzata o un'etichetta prestampata) per facilitare la risposta dei clienti esteri a campagne di marketing o la restituzione di cartoline, buste, piccole merci. Può essere associato a tutti i servizi di corrispondenza internazionale.
- Non è richiesta una quantità minima.
- Le spedizioni devono rispettare i requisiti definiti da Poste Italiane in termini di: contenuto, quantitativi, formato e dimensioni, modalità di allestimento e prelavorazione, specifiche tecniche di prodotto, modalità di impostazione, per i quali si rimanda alla Scheda tecnica del servizio, consultabile su [www.poste.it](http://www.poste.it).

### Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

Gli invii Postareplay ritornano presso il centro di smistamento scelto dal cliente nel modulo di adesione con le seguenti tempistiche medie:

- Europa: J+3/4;
- Resto del mondo: J+4/8.

### Formati

I formati ammessi a seconda dei paesi di destinazione sono i seguenti:

Peso: 0-50 gr

- Dimensioni minime: 14 x 9 cm
- Dimensioni massime: 23,5 x 12 cm
- Spessore massimo: 0,5 cm
- Spessore della carta: minimo 240 gr/mq

Peso: 51-250, 251-500 gr

- Dimensioni minime: 9 x 14 cm
- Dimensioni massime: 30,5 x 38,1 cm
- Spessore massimo: 2 cm

Peso: 501-1000, 1001-2000 gr

- Dimensioni massime: la somma delle tre dimensioni (lunghezza, larghezza e spessore) non deve superare 900 mm e la dimensione maggiore delle tre non deve superare 600 mm.

**Quando presentare reclamo**

Entro il termine di 6 mesi dalla data di spedizione.

**Ristori**

Non sono previsti, trattandosi di prodotto non tracciato.

## Gamma Posteminibox

E' la gamma di servizi dedicati al business per spedire lettere, documenti e oggetti fino a 2 kg in 40 Paesi.

### Gamma di servizi

- Il Servizio si compone di:

**Posteminiboxtrack**: il servizio per la spedizione preaffrancato e tracciato (per alcuni Paesi la tracciatura è disponibile solo fino al confine italiano) a firma del destinatario; è previsto un solo tentativo di recapito ed in assenza del destinatario sarà lasciato un avviso per il ritiro dell'invio presso gli uffici messi a disposizione dall'Operatore Postale del paese di destinazione. L'invio è tenuto in giacenza per un periodo che dura al massimo 30 giorni (dipende dalla regolamentazione del paese di destinazione).

Servizio accessorio Contrassegno (Cash On Delivery).

**Posteminibox**: servizio veloce non tracciato, è previsto un solo tentativo di recapito e non è previsto il servizio di giacenza.

**Posteminibox economy**: servizio non tracciato ed economico, è previsto un solo tentativo di recapito e non è previsto il servizio di giacenza.

Per l'intera gamma di prodotti sarà restituito al mittente gratuitamente l'invio ritenuto "non consegnabile" per invio rifiutato, indirizzo insufficiente, inesatto, inesistente, oppure per destinatario irreperibile, sconosciuto, deceduto o trasferito.

- E' disponibile il servizio di pick-up che prevede il ritiro presso il domicilio indicato dal Cliente ed è regolato dalle apposite Condizioni Generali di Servizio – pick-up
- L'impostazione del prodotto, in considerazione dei volumi da gestire, deve essere effettuata presso:
  - **CMP** (Centro di Meccanizzazione Postale): senza limiti di quantitativi
  - **Centri Provinciali**: fino a un massimo di 10.000 pezzi
  - **CD** (Centri di Distribuzione abilitati all'accettazione): fino a un massimo di 5.000 pezzi
- Allestimento degli invii: per le buste un allestimento in scatole, per il prodotto cellophanato un allestimento in plichi, mentre per i pacchetti direttamente in pallet opportunamente predisposti con film plastico.

### Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

I tempi medi di consegna al destinatario estero variano in base al tipo di servizio scelto e sono consultabili sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Posteminibox:

Europa e Turchia: 3 giorni;

Stati Uniti e Canada: 5/6 giorni;

Israele: 4/5 giorni;

Giappone, Cina, Corea, Emirati Arabi, Hong Kong: 7/8 giorni

Posteminibox economy e Posteminiboxtrack:

Europa e Turchia: 6 giorni;

Stati Uniti e Canada: 14 giorni;

Israele: 10 giorni;

Giappone, Cina, Corea, Emirati Arabi, Hong Kong: 15/20 giorni.

## **Formati**

Formati: gli invii di Posteminibox, devono rispettare i seguenti limiti dimensionali:

- Dimensioni minime: 11 x 15 cm;
- Dimensioni massime: la somma delle tre dimensioni non deve superare i 90 cm e la misura maggiore non deve superare i 60 cm.

Gli invii eccedenti i limiti dimensionali massimi non potranno essere accettati.

Il peso massimo delle spedizioni di Posteminibox è di 2 Kg.

Gli invii eccedenti il limite massimo di peso non potranno essere accettati.

## **Quando presentare reclamo**

Entro 6 mesi dalla data di spedizione.

## **Ristori**

Unicamente per il servizio tracciato di **Posteminiboxtrack** Poste risponde in caso di: perdita, danneggiamento e manomissione nei limiti previsti dalla normativa internazionale, con un importo pari a 30 DTS oltre le spese di spedizione.

In caso di indebita restituzione dell'invio, sarà riconosciuto il rimborso delle spese di spedizione.

## **Posteminibox Easy**

Per la spedizione di oggetti in modalità tracciata fino a 2 kg in 24 Paesi europei con ritiro a domicilio.

### **Caratteristiche**

- accessibile solo attraverso Poste Italiane per te.
- Previsto l'acquisto di una semplice etichetta adesiva da applicare sull'invio.
- Previsto ritiro gratuito a domicilio nelle località coperte dal servizio.
- Non sono previste distinzioni di prezzo per Paese di destinazione.
- Prevista unica tariffa per scaglione di peso.

### **Obiettivo di qualità/Tempi medi di consegna**

I tempi medi di consegna sono di 6 giorni lavorativi oltre quello di spedizione.

I tempi di recapito decorrono dalla data di accettazione degli invii indicata nella copia della distinta di ritiro/accettazione recapitata al cliente.

### **Formati**

Dimensioni: minime 11 x 15 cm; massime la somma delle tre dimensioni non deve superare i 90 cm e il lato più lungo non deve superare i 60 cm.

Gli invii che non rispettino i limiti massimi di peso o di dimensioni consentiti non potranno essere accettati.

### **Quando presentare reclamo**

Dal 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre i 6 mesi.

### **Ristori**

In caso di perdita, danneggiamento e manomissione del prodotto Posteminibox easy, Poste risponde nei limiti previsti dalla normativa internazionale, con un importo pari a 30 DTS oltre le spese di spedizione.

In caso di indebita restituzione dell'invio, al Cliente sarà riconosciuto il rimborso delle spese di spedizione.

## **Paccocelere1**

Servizio di corriere espresso per spedire documenti e pacchi in tutta Italia fino a 30 kg.  
E' possibile accedere al prodotto attraverso il canale on line, attraverso la modalità Pacco web.

### **Caratteristiche**

- Modalità di consegna: 2 tentativi di consegna
- Fermoposta e Casella Postale inclusi nel prezzo
- Giacenza 7 giorni presso gli UP, inclusa nel prezzo
- Reso mittente incluso nel prezzo
- Garanzia soddisfatti o rimborsati.
- Accessori: Contrassegno, assicurazione, avviso di ricevimento, voluminoso, ritiro a domicilio.

### **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

Consegna 1/2 giorni lavorativi. Per alcune località lo standard di consegna è ulteriormente maggiorato di un giorno (elenco presso gli UP e sul sito di Poste Italiane).

### **Formati**

Somma dimensioni: 150 cm

Lato max: 100 cm

Peso: fino a 30 kg

### **Quando presentare il reclamo**

In generale, il reclamo deve essere presentato a partire dal 2°giorno lavorativo successivo alla data di spedizione ed entro 3 mesi dalla data di spedizione stessa.

Il reclamo per ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 2° ed il 5° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione deve essere presentato entro 30 giorni dalla data di spedizione.

Il reclamo per danneggiamento o manomissione di una spedizione assicurata deve essere presentato entro 15 giorni dalla data di consegna.

### **Ristori**

Ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 2° ed il 5° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: 150 % del prezzo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 5° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi, ovvero perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in

contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio: il risarcimento è di € 50,00.

### **Paccocelere1 assicurato**

La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile pubblicizzato sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it). La copertura assicurativa è applicata in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione per fatto imputabile a Poste previa presentazione della documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a € 26,00 considerando il valore della merce o dell'oggetto alla data di spedizione. In tali casi al cliente è riconosciuto l'ulteriore risarcimento pari al prezzo della spedizione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il diritto all'indennizzo si prescrive secondo le norme stabilite in materia dall'ordinamento vigente; pertanto sarà cura del cliente interrompere la prescrizione con un'apposita comunicazione scritta.



## **Paccocelere 3**

Servizio di corriere espresso per spedire documenti e pacchi in tutta Italia fino a 30 kg. E' possibile accedere al prodotto attraverso il canale on line, attraverso la modalità Pacco web.

### **Caratteristiche**

- 2 tentativi di consegna;
- Fermoposta e Casella Postale inclusi nel prezzo;
- Giacenza 7 giorni presso gli UP, inclusa nel prezzo;
- Reso mittente incluso nel prezzo;
- Garanzia soddisfatti o rimborsati;
- Accessori: Contrassegno, assicurazione, avviso di ricevimento, voluminoso, ritiro a domicilio.

### **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

Consegna 3 giorni lavorativi. Per alcune località lo standard di consegna è ulteriormente maggiorato di un giorno (elenco presso gli UP e sul sito di Poste Italiane).

### **Formati**

Somma dimensioni: 150 cm

Lato max: 100 cm

Peso: 0-30 kg

### **Quando presentare reclamo**

In generale, il reclamo deve essere presentato a partire dal 4° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione ed entro 3 mesi dalla data di spedizione stessa.

Il reclamo per ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 4° ed il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione deve essere presentato entro 30 giorni dalla data di spedizione.

Il reclamo per danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata deve essere presentato entro 15 giorni dalla data di consegna.

### **Ristori**

Ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 4° ed il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione=150 % del prezzo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi, ovvero perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in

contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio=€ 50,00.

**Paccocelere3 assicurato**

La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile pubblicizzato sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it). La copertura assicurativa è applicata in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione per fatto imputabile a Poste, previa presentazione della documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a € 26,00 considerando il valore della merce o dell'oggetto alla data di spedizione. In tali casi al cliente è riconosciuto l'ulteriore risarcimento pari al costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il diritto all'indennizzo si prescrive secondo le norme stabilite in materia dall'ordinamento vigente; pertanto sarà cura del cliente interrompere la prescrizione con un'apposita comunicazione scritta.

## **Paccofree**

Prodotto prepagato e preaffrancato per inviare in Italia, in modo semplice e comodo, dal proprio domicilio o dagli uffici postali documenti e oggetti.

### **Caratteristiche**

- Le confezioni sono disponibili in 5 formati con consegna espressa.
- Servizio rivolto alla clientela retail e a professionisti/PMI.
- Per effettuare la spedizione il cliente può acquistare una confezione preaffrancata presso un qualsiasi Ufficio Postale. Una volta acquistata la confezione, il cliente potrà spedire entro un anno dal momento dell'acquisto senza costi aggiuntivi, recandosi in un qualsiasi ufficio postale o richiedendo il ritiro a domicilio (incluso nel costo della confezione). Il cliente potrà inserire nella confezione documenti oppure oggetti (ad eccezione degli oggetti non ammessi indicati nelle Condizioni Generali di Contratto), senza deformare la scatola o modificarne la chiusura.
- Le confezioni sono realizzate con materiali ecocompatibili e hanno un sigillo antieffrazione sui lembi di chiusura.
- Peso massimo consentito 30 kg.
- Servizi accessori gratuiti: reso al mittente, sms o e-mail, tracciatura dell'invio online o tramite call center, giacenza di 15 gg lavorativi, ritiro a domicilio, secondo tentativo di recapito in caso di assenza del destinatario, Casella postale e Fermoposta.

### **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

Consegna espressa fino a 30 Kg: la consegna avviene dal lunedì al venerdì in 1 giorno lavorativo successivo al ritiro nella maggior parte delle località d'Italia (esclusi Livigno, Trepalle e Campione d'Italia) e in 2 giorni lavorativi da/per Calabria, Sicilia e Sardegna; affinché sia rispettato lo standard di consegna è necessario che la spedizione sia accettata entro l'orario limite indicato presso l'ufficio postale.

In alcune località (il cui elenco è disponibile su [www.poste.it](http://www.poste.it)) lo standard di consegna è ulteriormente maggiorato di un giorno.

### **Quando presentare il reclamo**

Per gli invii Paccofree il reclamo può essere presentato dal 1° giorno lavorativo successivo a quello previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi successivi e deve contenere i dati relativi alla spedizione, oltre ad essere corredato di copia della ricevuta rilasciata al momento della richiesta della confezione e di accettazione.

### **Ristori**

Ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il primo giorno lavorativo successivo ai tempi di recapito ed il 15° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione= una volta e

mezzo (150%) il prezzo della singola confezione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 15° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione = 100 €.

Mancato recapito, ovvero perdita, manomissione, danneggiamento totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio = 100 €.

Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi = una volta e mezzo (150%) il prezzo della singola confezione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

## **Postafree**

Prodotto prepagato e preaffrancato, disponibile in 3 formati e fino a 2 Kg, per inviare in Italia in modo semplice e comodo, dal proprio domicilio o dagli uffici postali, documenti e oggetti.

### **Caratteristiche**

- Le confezioni sono disponibili in 3 formati con consegna standard.
- Servizio rivolto alla clientela retail e a professionisti/PMI.
- Per effettuare la spedizione il cliente può acquistare una confezione preaffrancata presso un qualsiasi ufficio postale o richiedendo la vendita a domicilio tramite ASI (solo nelle zone dove il servizio è disponibile). Una volta acquistata la confezione, il cliente potrà spedire entro un anno dal momento dell'acquisto senza costi aggiuntivi, recandosi in un qualsiasi ufficio postale o richiedendo il ritiro a domicilio (incluso nel costo della confezione). Il cliente potrà inserire nella confezione documenti oppure oggetti (ad eccezione degli oggetti non ammessi indicati nelle Condizioni Generali di Contratto), senza deformare la scatola o modificarne la chiusura.
- Le confezioni sono realizzate con materiali ecocompatibili e hanno un sigillo antieffrazione sui lembi di chiusura.
- Peso massimo consentito per le spedizioni standard 2 kg.
- Servizi accessori gratuiti: reso al mittente, sms o e-mail, tracciatura dell'invio online o tramite call center, giacenza di 15 gg solari, ritiro a domicilio, secondo tentativo di recapito in caso di assenza del destinatario, Casella postale.

### **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

3 giorni lavorativi per gli invii spediti nell'ambito dello stesso Comune (esclusi Livigno, Trepalle e Campione d'Italia) e 5 giorni lavorativi per le restanti destinazioni italiane. La consegna è effettuata dal lunedì al venerdì.

Affinché sia rispettato lo standard di consegna è necessario che la spedizione sia accettata entro l'orario limite indicato presso l'Ufficio Postale.

### **Quando presentare reclamo**

Per gli invii Postafree, il reclamo può essere presentato dal 6° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione della spedizione e non oltre i 3 mesi successivi. Il reclamo deve contenere i dati relativi alla spedizione, oltre ad essere corredato di copia della ricevuta rilasciata al momento della richiesta della confezione e di quella di accettazione.

### **Ristori**

Ritardo nel primo tentativo di consegna compreso tra il primo giorno lavorativo successivo all'obiettivo di recapito ed il 15° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione = una volta e mezzo (150%) il prezzo della singola confezione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 15° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione, mancato recapito, ovvero perdita, manomissione, danneggiamento totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio= 100,00 euro.

## **Express Mail Service (EMS)**

Servizio per spedire pacchi e documenti in oltre 170 paesi nel mondo.  
E' possibile accedere al prodotto tramite canale on line, attraverso la modalità Paccoweb.

### **Caratteristiche**

- Peso massimo fino a 30 kg.
- Monitoraggio della spedizione grazie al servizio Cerca Spedizioni<sup>1</sup>.
- Il cliente può richiedere il ritiro a domicilio utilizzando la piattaforma Paccoweb.
- Accessori: assicurazione.

<sup>1</sup> Il servizio di tracciatura può non essere disponibile o disponibile parzialmente in alcuni paesi il cui elenco è riportato nella Guida alle spedizioni.

### **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

I tempi medi di consegna al destinatario variano da 2 a 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di spedizione secondo il Paese di destinazione e salvo l'eventuale espletamento di formalità doganali.

Per alcune località particolari i tempi possono subire variazioni.  
I giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna.  
Le spedizioni accettate il sabato saranno inoltrate il lunedì successivo, se lavorativo.

E' possibile che le spedizioni verso alcuni Paesi siano consegnate presso l'ufficio postale di competenza, anziché all'indirizzo del destinatario.

Il dettaglio dei tempi di transito sono riportati sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina dedicata al servizio.

### **Formati**

#### **Dimensioni**

Massime: il lato più lungo non deve essere superiore a 150 cm ( lunghezza) e la somma dei tre lati non deve essere superiore a 225 cm.

Minime: non inferiori a 20 x 11 x 0,5 cm.

Se il pacco è di forma cilindrica, la somma della lunghezza più due volte il diametro non deve essere inferiore a 17 cm e la dimensione maggiore non deve essere inferiore a 10 cm.

Peso: fino a 30 kg.

## Quando presentare reclamo

- dal giorno lavorativo successivo al termine ultimo previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi dalla data di accettazione della spedizione.

- nel caso di danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata, il reclamo deve essere presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco tenendo a disposizione l'involucro ed il contenuto.

## Ristori

Ritardo oltre l'obiettivo di recapito secondo il Paese di destinazione = importo pari alla differenza fra le spese di spedizione ed il prezzo previsto per il pacco ordinario aereo di pari peso per la stessa destinazione. Qualora la destinazione non fosse servita per via Aerea, la differenza sarà commisurata al prezzo del pacco ordinario per via di Superficie.

Perdita, danneggiamento o manomissione = spese di spedizione oltre a 25,82 €.

Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = spese di spedizione.

## **EMS Assicurato**

Ritardo = importo pari alla differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa e il prezzo previsto per il pacco ordinario aereo di pari peso per la stessa destinazione. Per destinazioni non servite via Aerea la differenza è commisurata al prezzo di un pacco ordinario via Superficie.

Perdita, danneggiamento o manomissione = indennizzo entro il valore massimo assicurabile e comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26 €, oltre il costo della spedizione al netto del servizio di assicurazione.

Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = spese di spedizione Iva esclusa ed al netto del servizio di assicurazione.



## **QuickPackEurope (QPE)**

Servizio per spedire pacchi in Europa fino a 30 kg.

E' possibile accedere al prodotto tramite canale on line, attraverso la modalità Pacco web.

### **Caratteristiche**

- 2 tentativi di consegna.
- monitoraggio della spedizione grazie al servizio Cerca Spedizioni.
- Accessori: assicurazione.

### **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

Tempi indicativi di consegna

La consegna si effettua dal lunedì al venerdì entro 3 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (esclusi sabato e festivi) salvo località particolari \*e salvo l'espletamento di eventuali formalità doganali (per i soli paesi Extra UE).

I giorni festivi ed il sabato non sono computati nei tempi di consegna.

Le spedizioni accettate il sabato saranno inoltrate il lunedì successivo se lavorativo.

Per ulteriori informazioni contattare il numero 803.160.

(\*) Per alcuni CAP della Norvegia e del Portogallo i tempi possono variare 3-5 giorni più quello di spedizione.

### **Formati**

#### **Dimensioni:**

minime: cm 20 x cm 11 x cm

massime: cm 225 (somma dei tre lati)

Dimensioni del lato più lungo: non superiori a cm 150

Se il pacco è di forma cilindrica, la somma della lunghezza più due volte il diametro non deve essere inferiore a 17 cm e la dimensione maggiore non deve essere inferiore a 10 cm.

Peso: fino a kg 30

I clienti senza accordo commerciale possono consultare le tariffe sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina dedicata al servizio.

## Quando presentare reclamo

- dal giorno lavorativo successivo al termine ultimo previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi dalla data di accettazione della spedizione.

- nel caso di danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata, il reclamo deve essere presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco tenendo a disposizione l'involucro ed il contenuto.

## Ristori

Perdita, danneggiamento o manomissione = importo pari al valore del contenuto fino a 450 DTS, comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente).

Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = importo pari alle spese di spedizione.

## **QPE Assicurato**

Perdita, danneggiamento o manomissione = indennizzo entro il valore massimo assicurabile e comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26 euro, oltre il costo della spedizione al netto del servizio di assicurazione.

Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = spese di spedizione Iva esclusa ed al netto del servizio di assicurazione.

## **Pacco Celere Internazionale**

Servizio per spedire pacchi e documenti in oltre 200 paesi nel mondo.  
E' possibile accedere al prodotto tramite canale on line, attraverso la modalità Pacco web.

### **Caratteristiche**

- peso massimo fino a 30 kg.
- 2 tentativi di consegna.
- monitoraggio della spedizione grazie al servizio Cerca Spedizioni<sup>1</sup>.
- Accessori: assicurazione.

<sup>1</sup> Per alcune destinazioni (Tunisia, Groenlandia, Isole Faroe e alcuni CAP della Svizzera) la tracciatura di avvenuta consegna si intende relativa all'arrivo delle spedizioni presso Amministrazione Postale di destino che ne cura la distribuzione finale.

### **Obiettivo di qualità/Tempi medi di consegna**

**Paesi Unione Europea** (principali località)=2 giorni lavorativi, oltre quello di spedizione.

**Paesi Extra Unione Europea** (principali località)=2/3 giorni lavorativi oltre quello di spedizione, salvo formalità doganali.

**Resto del mondo**(principali località)= 3/4 giorni lavorativi oltre quello di spedizione, salvo formalità doganali.

La consegna si effettua dal lunedì al venerdì. I giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna. Le spedizioni accettate il sabato saranno inoltrate il lunedì successivo se lavorativo.

Il dettaglio dei tempi di transito sono riportati sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina dedicata al servizio.

### **Formati**

#### **Dimensioni:**

massime: il lato più lungo misura 150 cm; la somma dei tre lati non deve essere superiore a 225 cm;

minime: 23,5 X 12 cm x 3 mm di spessore.

Documenti: fino a 2,5 kg.

Pacchi: fino a 30 kg.

## **Quando presentare reclamo**

- dal giorno lavorativo successivo al termine ultimo previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi dalla data di accettazione della spedizione.

- nel caso di danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata, il reclamo deve essere presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco tenendo a disposizione l'involucro ed il contenuto.

## **Ristori**

Ritardo= importo pari alla differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa e il prezzo previsto per il pacco ordinario aereo di pari peso per la stessa destinazione. Qualora la destinazione non fosse servita per via Aerea, la differenza sarà commisurata al prezzo di un pacco ordinario per via di Superficie;

Perdita, danneggiamento o manomissione= spese di spedizione Iva esclusa oltre € 26,00;

Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi, quando la spedizione sia stata restituita al mittente= importo pari alle spese di spedizione Iva esclusa.

## **Paccocelere Internazionale assicurato**

Ritardo = importo pari alla differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa e il prezzo previsto per il pacco ordinario aereo di pari peso per la stessa destinazione. Qualora la destinazione non fosse servita per via Aerea la differenza sarà commisurata al prezzo di un pacco ordinario per via di Superficie;

Perdita, danneggiamento o manomissione= indennizzo entro il valore massimo assicurabile e comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26 euro, oltre il costo della spedizione al netto del servizio di assicurazione;

Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi, quando la spedizione sia stata restituita al mittente= spese di spedizione Iva esclusa ed al netto del servizio di assicurazione.

## Caselle Postali

Servizio che consente di ricevere la corrispondenza e i fax in una casella riservata presso uno degli uffici postali abilitati. Il Servizio prevede l'immissione nella casella locata degli invii postali diretti al cliente all'indirizzo della casella, ad eccezione degli invii soggetti a firma o eccedenti per volume la capienza della casella, per i quali sarà immesso apposito avviso all'interno della casella stessa.

### I Vantaggi

- **Sicurezza:** la casella può essere aperta solo con la chiave data in dotazione.
- **Riservatezza:** la privacy è garantita per tutta la posta in arrivo.
- **Comodità:** la posta può essere ritirata in qualsiasi momento durante l'orario di apertura dell'ufficio postale.
- **Funzionalità:** puoi richiedere più caselle.

### Formati

Piccola, 145x96x400

Media, 145x145x400

Grande 145x290x400

Aperta (è la casella ubicata all'interno delle strutture di Poste)

Per aprire una casella postale è necessario:

- essere maggiorenni.
- versare un canone annuale.
- presentare un documento d'identità o un certificato di iscrizione alla Camera di Commercio.
- compilare l'apposito modulo disponibile presso gli uffici postali abilitati.