

**CARTA DELLA QUALITA'  
DEL SERVIZIO POSTALE UNIVERSALE**

**Giugno 2013**

## Il quadro normativo di riferimento

- DPR 29 marzo 1973 n. 156 (Codice Postale)
- DPR 655 del 29/5/1982 (Regolamento di Attuazione del Codice Postale)
- Legge 281/98 (Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti)
- Decreto legislativo 261/99, recante “Attuazione della direttiva 96/97 CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio”, e successive modifiche
- Convenzione dell'Unione Postale Universale come modificata dal Congresso di Ginevra il 12 agosto 2008 (Gazzetta Ufficiale n. 174 del 28 luglio 2010, suppl. ord. n. 169)
- Decreto del Ministero delle Comunicazioni 12 maggio 2006 recante “Disposizioni in materia di invii di corrispondenza rientranti nell'ambito del servizio postale universale. Tariffe e prezzi degli invii di corrispondenza per l'interno e l'estero”
- Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 1 ottobre 2008 recante “Obiettivi di qualità del servizio di corrispondenza non massiva, per il triennio 2009-2011”
- Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 1 ottobre 2008 recante “Approvazione delle condizioni generali per l'espletamento del servizio postale universale”
- Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009 “Disposizioni in materia di invii di corrispondenza rientranti nell'ambito del servizio postale universale e prezzi degli invii di corrispondenza raccomandata e assicurata, non attinenti alle procedure amministrative e giudiziarie, per l'interno e per l'estero”
- Contratto di programma 2009-2011 tra Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane, sottoscritto il 5 novembre 2010
- Legge 12 dicembre 2011, n. 183, “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato” (Legge di stabilità 2012) art 33 comma 31
- Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 23 novembre 2009 “Obiettivi di qualità per il triennio 2009-2011 relativi ai servizi di posta massiva, posta raccomandata, posta assicurata e Pacco ordinario, forniti da Poste Italiane S.p.A.”
- Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 25 novembre 2010 “Disposizioni in materia di invii di corrispondenza rientranti nell'ambito del servizio postale universale e tariffe degli invii di corrispondenza raccomandata e assicurata attinenti alle procedure amministrative e giudiziarie, nonché degli invii di posta non massiva per l'interno e per l'estero”
- Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 20 maggio 2011 “Revisione della tariffa per la spedizione dei pacchi all'interno del territorio della Repubblica”
- Decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, “Disposizioni urgenti per la crescita l'equità e il consolidamento dei conti pubblici”, convertito in legge 22 dicembre 2011, n. 214 3
- Delibera AGCOM n. 640/12/CONS “Approvazione della manovra tariffaria di Poste Italiane di cui al procedimento avviato con delibera 286/12/CONS”(e allegato 1) del 20 dicembre 2012
- Delibera AGCOM n.184/13/CONS “Approvazione del regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale” (e allegati A e B) del 28 febbraio 2013
- Delibera AGCOM n. 92/13/CONS “Approvazione -con modifiche- delle condizioni tecniche attuative del servizio di posta massiva offerto da Poste Italiane” del 6 febbraio 2013

## **Premessa**

### **Principi ispiratori e obiettivi della Carta della Qualità**

In conformità al D.Lgs 261/99, la Carta della Qualità di Poste Italiane recepisce gli obiettivi di qualità dei servizi rientranti nell'ambito del servizio postale universale (cioè disponibili a prezzi accessibili a tutti gli utenti in ogni punto del territorio nazionale) e definisce le procedure di gestione dei reclami e degli indennizzi con riferimento a tali servizi. Per quanto riguarda i servizi non universali offerti da Poste Italiane, si rimanda alle relative condizioni contrattuali.

La Carta è ispirata a criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ed efficienza.

Obiettivi principali sono:

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

Con la pubblicazione di questa Carta della Qualità, l'azienda mantiene e prosegue gli impegni già assunti relativamente agli obiettivi di:

- semplificazione, trasparenza e multimedialità delle informazioni su tutti i prodotti offerti alla clientela;
- facilitazione delle opportunità di contatto con l'azienda;
- collaborazione con tutte le Associazioni dei consumatori quali rappresentanti degli interessi dei propri clienti e con il loro organismo istituzionale il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

### **Standard di qualità, ruolo dell'autorità di regolamentazione e caratteristiche dei prodotti**

Per tutti i prodotti presentati in questa Carta della Qualità, vengono indicati all'interno delle specifiche sezioni gli obiettivi relativi ai tempi di consegna, attraverso la definizione di standard di qualità.

I livelli degli standard qualitativi nazionali dei prodotti rientranti nel servizio universale, contenuti nella presente Carta della Qualità, sono quelli stabiliti dalle disposizioni nazionali vigenti (Decreto del Ministero dello sviluppo economico 1 ottobre 2008, Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 23 novembre 2009, Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 20 maggio 2011, Contratto di programma 2009-2011 tra Ministero dello Sviluppo Economico e Poste Italiane tuttora vigente). 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.

La verifica della qualità del servizio universale è svolta dall'Autorità di Regolamentazione, sentito il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ed avvalendosi di un organismo specializzato indipendente. L'Autorità di Regolamentazione del settore postale è l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. L'Autorità, sentito il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, determina i parametri di qualità dei servizi rientranti nell'ambito del servizio universale, adeguandoli a quelli europei e organizzandone il sistema di controllo periodico. L'Autorità determina, inoltre, le tariffe massime dei servizi rientranti nell'ambito del servizio universale, accertandosi che la clientela sia puntualmente e correttamente informata sulle condizioni economiche e sulle caratteristiche dei servizi.

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

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

Relativamente al settore Pacchi, l'invio di denaro, preziosi e titoli può avvenire esclusivamente attraverso i prodotti Pacco ordinario Assicurato (per spedizioni dirette in Italia) e Pacco Valore (per spedizioni dirette all'estero verso destinazioni ammesse), dichiarando il relativo valore.

## La gestione dei reclami e le procedure di Conciliazione

Poste Italiane, nel caso di mancato rispetto degli obiettivi di qualità dei prodotti contenuti in questa Carta della Qualità, ha introdotto tempi certi, procedure semplici, trasparenti e poco onerose, per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi o indennizzi.

In tal senso, Poste Italiane si impegna a:

- trattare il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 45 giorni solari dalla ricezione dello stesso;
- promuovere, per tutti i prodotti registrati 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 il reclamo non abbia avuto esito soddisfacente, l'interessato potrà ricorrere alla Procedura di Conciliazione. Nel caso in cui quest'ultima non sia andata a buon fine, l'interessato potrà rivolgersi all'Autorità di Regolamentazione.

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo.

Le informazioni contenute in questo documento saranno comunicate alla clientela in ogni ufficio postale, anche attraverso affissioni riassuntive, secondo i criteri di omogeneità dettati a livello internazionale.

## Comunicazione e informazione

Per rendere più facile e veloce la comunicazione con Poste Italiane, è possibile accedervi gratuitamente attraverso 4 grandi canali:

- Compilando la "Lettera di reclamo" che può essere consegnata presso qualsiasi ufficio postale
- Inviando la stessa tramite raccomandata a Casella Postale 160 – 00144 Roma,
- Compilandola e inviandola on-line, accendo al sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)
- Contattando il Customer Service di Poste Italiane, al numero 803.160

Per i clienti che hanno stipulato con Poste un contratto per prestazioni periodiche o continuative, i canali previsti sono:

- PEC indirizzata a [reclamibusiness@postecert.it](mailto:reclamibusiness@postecert.it)
- Raccomandata indirizzata a Casella Postale 600 – 00144 Roma

Per conoscere tutte le informazioni necessarie per presentare reclamo Business, contatta il numero di assistenza 800.160.000

La Carta della Qualità è consultabile presso tutti gli uffici postali. La si può ottenere anche:

- scaricandola dal sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)
- richiedendola per lettera a Poste Italiane C.P. 160 - 00144 Roma,
- contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160.

1 Le chiamate al numero verde 803160 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. Il costo della chiamata è legato all'operatore utilizzato ed è pari al massimo a euro 0,60 al minuto più euro 0,15 alla risposta.

# I prodotti di corrispondenza

## Posta Prioritaria:

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

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

- Posta Prioritaria (retail)
- Posta Prioritaria pro
- Posta Prioritaria internazionale

### 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
- E' attivo un servizio on-line, accessibile attraverso il sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it). Poste Italiane riceve il documento in formato digitale e provvede a stamparlo, imbustarlo e recapitarlo al destinatario tramite posta prioritaria. Per tale canale 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).
- 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 successivo al rilascio dell'avviso di giacenza.

### Caratteristiche dei singoli servizi

**Posta Prioritaria (retail):** gli invii di Posta Prioritaria (retail) sono:

- diretti in Italia
- affrancati con francobollo o mediante le impronte degli strumenti in uso presso gli uffici postali
- accettati dagli Uffici Postali o inseriti nelle cassette postali.

**Posta Prioritaria pro:** gli invii di 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
- 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.

**Posta Prioritaria internazionale:** gli invii di 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.

**Obiettivo di qualità 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

**Obiettivo di qualità 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

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

# Posta Raccomandata

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

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, nonché oggetti che possano cagionare danno o possano costituire pericolo per le persone o per le cose.

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

- Posta Raccomandata (retail)
- Posta Raccomandata pro
- Posta Raccomandata smart
- Posta Raccomandata internazionale

## Caratteristiche comuni e Servizi Accessori

- 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, 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
- Può essere spedita 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 e 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)
- Giacenza: la raccomandata per la quale non sia stato consentito 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 successivo al rilascio dell'avviso di giacenza.
- Servizio accessorio di 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.
- Servizio accessorio di 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

**Posta Raccomandata (retail):** 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
- accettati dagli Uffici Postali.

**Posta Raccomandata pro:** 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
- 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.

**Posta Raccomandata smart:** 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)
- 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.

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

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

#### **Obiettivi di qualità per l'Italia**

- 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

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)*



# Posta Assicurata

Il modo per spedire, con la garanzia dell'assicurazione, oggetti di valore, documenti importanti, denaro, oggetti preziosi, titoli o valori fino a 2 Kg.

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

- Posta Assicurata (retail)
- Posta Assicurata smart
- Posta Assicurata internazionale

## Caratteristiche comuni e Servizi Accessori

- 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
- Giacenza: la posta assicurata per la quale non sia stato consentito il recapito ai sensi della normativa vigente, rimane in giacenza presso l'ufficio di distribuzione di competenza per 30 giorni a decorrere dal giorno successivo al rilascio dell'avviso di giacenza.
- Servizio accessorio di 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 per avere la conferma dell'avvenuta consegna. L'avviso di ricevimento della spedizione viene recapitato al mittente con Posta Prioritaria
- Servizio accessorio di 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

**Posta Assicurata (retail):** gli invii di 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
- 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).

**Posta Assicurata smart:** 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)
- 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.

**Posta Assicurata internazionale:** gli invii di Posta Assicurata internazionale sono gli invii assicurati diretti all'estero. 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 per l'Italia**

- Consegna in 3 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.

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

# Posta Massiva

Il modo per spedire grandi quantitativi di corrispondenza

## Caratteristiche

- La Posta Massiva è il prodotto per una 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 applicati agli invii di Posta Massiva **non omologati**. Le tariffe sono stabilite dal Decreto del Ministero delle Comunicazioni del 12 maggio 2006.

## Obiettivi di qualità per l'Italia

- Consegna in 3 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

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

# Reclami, rimborsi e indennizzi

## 1. Chi può presentare il reclamo

Il mittente, il destinatario o persona da essi delegata

La lavorazione dei reclami sui prodotti 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.

## 2. Come e dove presentare un reclamo

- Compilando la "Lettera di reclamo" che può essere consegnata presso qualsiasi ufficio postale
- Inviando la stessa tramite raccomandata a Casella Postale 160 – 00144 Roma
- Compilandola e inviandola on-line, accedendo al sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).
- Contattando il Customer Service di Poste Italiane, al numero 803.160

Per i prodotti registrati (raccomandata/assicurata ed altri) 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 clienti che hanno stipulato con Poste un contratto per prestazioni periodiche o continuative, i canali previsti sono:

- PEC indirizzata a [reclamibusiness@postecert.it](mailto:reclamibusiness@postecert.it)
- Raccomandata indirizzata a Casella Postale 600 – 00144 Roma

Per conoscere tutte le informazioni necessarie per presentare reclamo Business, contatta il numero di assistenza 800.160.000

## 3. Quando presentare il reclamo

### Prodotti di Posta Prioritaria e prodotti registrati

- Italia: dal 6° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione (3° giorno nel caso di Raccomandata1), 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

### Posta Massiva

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

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

Per i prodotti tracciati, 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 "Cerca Spedizioni"

## 4. Tipologie di reclami

- 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

## 5. Tempi e modalità di risposta

Per i prodotti nazionali l'azienda comunica all'utente la decisione adottata in ordine al reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricezione del reclamo stesso.

Per i prodotti internazionali i tempi di risposta possono variare a seconda del Paese e degli accordi esistenti. Pertanto l'Azienda 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 per Poste Italiane nella definizione del reclamo.

Per i prodotti tracciati, il termine di 45 giorni solari per la definizione del reclamo comincia a decorrere dal ricevimento da parte di Poste Italiane della copia della ricevuta di spedizione o della distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico).

Le spedizioni contenenti merci provenienti da 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.

#### **6. Casi in cui sono previsti i rimborsi, gli indennizzi e relativa entità**

In conformità con la legislazione nazionale vigente e con la Convenzione Postale Universale ratificata nell'ordinamento italiano, i rimborsi o gli indennizzi sono previsti per i soli invii a firma, sottoposti a tracciatura e registrazione. L'assenza dei rimborsi o degli indennizzi nel caso di invii non tracciati è giustificata da criteri di ragionevolezza. L'eventualità del rimborso o dell'indennizzo è collegata a quei prodotti di cui sia possibile determinare in modo certo i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna.

#### **Prodotti di 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 (Diritto Speciale di Prelievo, unità di conto del Fondo Monetario Internazionale, calcolata sulla base di un paniere composto dalle 4 monete più rappresentative: Euro, Dollaro Usa, Sterlina Inglese e Yen) il cui controvalore varia di anno in anno (per il 2013 il valore è pari a 35,57 euro)
- 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

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

- Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo sostenuto per la spedizione ad eccezione del diritto di Assicurazione
- Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = € 30,00 più il costo della spedizione, salvo accertamento della perdita o del danneggiamento
- Mancato recapito e danneggiamento totale = il valore dichiarato oltre il costo sostenuto per la spedizione ad eccezione del diritto di Assicurazione
- Danneggiamento parziale = il valore dichiarato dedotti i valori esistenti e non danneggiati. Qualora sia compromesso l'intero uso del prodotto 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, escluso il diritto di assicurazione
- 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.

### **7. Modalità e tempi di riscossione del rimborso o dell'indennizzo**

- Si può ottenere il rimborso o l'indennizzo 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)
- Per gli indennizzi di importo superiore a € 52,80 Poste Italiane si riserva di scegliere la modalità di pagamento più opportuna per il buon fine dell'operazione

### **8 Chi ha diritto al rimborso o all'indennizzo**

- In caso di accertato disservizio su un prodotto nazionale, Poste Italiane corrisponde quanto dovuto al mittente nei modi e nei termini sopra indicati. 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.
- Eventuali anomalie presenti su un invio devono essere contestate al momento della consegna.
- Per i prodotti internazionali, l'indennizzo è regolato dalla normativa UPU (Convenzione Postale Universale e Regolamento di Posta Lettere), che - salvo rinuncia a favore del destinatario - riconosce l'indennizzo al mittente fino a quando non sia avvenuta la consegna.
- Per i prodotti registrati è obbligatorio fornire copia della ricevuta di spedizione.
- Poste Italiane è liberata da ogni responsabilità per ritardo, mancato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento / manomissione totale o parziale, contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al mittente (ivi compresi natura o vizi della spedizione e/o dell'imballaggio) o per cause di forza maggiore o per fatto imputabile al destinatario 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.

# i pacchi

## Pacco ordinario nazionale

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

### Caratteristiche

Pesi e Misure consentiti:

- Peso da 0 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.
- Se il Pacco ordinario supera queste dimensioni sarà considerato "ingombrante" e 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 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 negli artt. dal 19 al 29 delle Condizioni generali per l'espletamento del servizio postale di cui al D.M. 1 ottobre 2008 e succ. mod. ed integr. (G.U. n. 242 del 15/10/2008).

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 di giacenza" 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 che la spedizione venga abbandonata, senza costi aggiuntivi. 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). 17

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 € 1032,91. 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**

- Consegna in 3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di spedizione nel 94% degli invii

*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:

- 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: da 0 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
- Se il Pacco ordinario internazionale supera queste dimensioni sarà 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.

## **Standard di Qualità**

### 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)*

# Reclami, rimborsi e indennizzi

## 1. Chi può presentare il reclamo

Il mittente, il destinatario o persona da essi delegata

La lavorazione dei reclami sui prodotti 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.

## 2. Come e dove presentare un reclamo

- Compilando la "Lettera di reclamo" che può essere consegnata presso qualsiasi ufficio postale
- Inviando la stessa tramite raccomandata a Casella Postale 160 – 00144 Roma
- Contattando il Customer Service di Poste Italiane, al numero 803.160
- Compilandola e inviandola online accedendo al sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it)

In tutti i casi è 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.

Per i clienti che hanno stipulato con Poste un contratto per prestazioni periodiche o continuative, i canali previsti sono:

- PEC indirizzata a [reclamibusiness@postecert.it](mailto:reclamibusiness@postecert.it)
- Raccomandata indirizzata a Casella Postale 600 – 00144 Roma

Per conoscere tutte le informazioni necessarie per presentare reclamo Business, contatta il numero di assistenza 800.160.000

## 3. Quando presentare il reclamo

### Pacco ordinario:

- 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 4° 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.

### Pacco ordinario internazionale:

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

## 4. Tipologie di reclami

- 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

## 5. Tempi e modalità di risposta

Per i prodotti nazionali l'azienda comunica all'utente la decisione adottata in ordine al reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricezione del reclamo stesso.

Per i prodotti internazionali i tempi di risposta possono variare a seconda del Paese e degli accordi esistenti. Pertanto l'Azienda 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 per Poste Italiane nella definizione del reclamo.

Per i prodotti tracciati, il termine di 45 giorni solari per la definizione del reclamo comincia a decorrere dal ricevimento da parte di Poste Italiane della copia della lettera di vettura.

Le spedizioni contenenti merce provenienti ed indirizzate ai Paesi extra UE sono soggette a controllo da parte dell'Agenzia delle Dogane del paese di destinazione ed ai fini dello sdoganamento, può essere richiesta al destinatario documentazione aggiuntiva. Le tariffe per lo sdoganamento in importazione degli invii internazionali (Dazio, IVA e diritti postali) sono riportate sito di poste [www.poste.it](http://www.poste.it) Le tariffe per lo sdoganamento in esportazione degli invii internazionali dipendono esclusivamente dal Paese di destinazione.

## 6. Casi in cui è previsto il rimborso, l'indennizzo e la relativa entità

### Pacco ordinario

- 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

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) nel caso di perdita, danneggiamento e manomissione per fatto imputabile a Poste. 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.

Nel caso di perdita, danneggiamento, manomissione sarà restituito al mittente il costo sostenuto per la spedizione al netto del servizio accessorio di assicurazione.

### **Pacco ordinario internazionale**

- 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 = un importo massimo di 40 DTS per pacco + 4,50 DTS per kg oltre le spese di spedizione. Il DTS è il Diritto Speciale di Prelievo, 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 2013 è pari a 1,1858 Euro)
- 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.

### **7. Modalità e tempi di emissione del rimborso o dell'indennizzo**

- Si può scegliere di ottenere quanto dovuto tramite assegno postale o accredito su conto corrente BancoPosta
- La riscossione dell'assegno postale è possibile presso ogni ufficio postale
- Emissione dell'assegno entro 40 giorni a decorrere dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo

### **8. Chi ha diritto al rimborso o all'indennizzo**

- In caso di accertato disservizio, Poste Italiane corrisponde quanto dovuto al mittente, nei modi e termini sopra indicati. 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.
- Eventuali anomalie 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 l'indennizzo - sporgere denuncia/esposto alle Autorità Competenti su quanto avvenuto.
- 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 - riconosce l'indennizzo al mittente fino a quando non sia avvenuta la consegna.
- E' obbligatorio fornire copia della lettera di vettura.
- Poste Italiane è liberata da ogni responsabilità per ritardo, mancato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento / manomissione totale o parziale, contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al mittente (ivi compresi natura o vizi della spedizione e/o dell'imballaggio) o per cause di forza maggiore o per fatto imputabile al destinatario 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.

**Le Associazioni dei consumatori che hanno collaborato a questa iniziativa sono:**

**ACU**

Via Padre Luigi Monti, 20/C - 20162 MILANO  
tel. 02.66.15.411 - Fax 02.64.25.293  
E-mail: [associazione@associazioneacu.org](mailto:associazione@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)

**ADOC**

Via Chiana, 87 - 00198 ROMA  
tel. 06.86.39.89.75 - Fax 06.86.32.96.11  
E-mail: [info@adoc.org](mailto:info@adoc.org)

**ADUSBEF**

Via Farini, 62 - 00185 ROMA  
tel. 06.48.18.632 - Fax 06.48.18.633  
E-mail: [info@adusbef.it](mailto:info@adusbef.it)

**ALTROCONSUMO**

Via Valassina, 22 - 20159 MILANO  
tel. 02.66.89.01 - Fax 02.66.89.02.88  
E-mail: [associati@altroconsumo.it](mailto:associati@altroconsumo.it)

**ARCO**

Via Giosuè Carducci,40 - 65122 PESCARA  
tel. 085.27.841 - fax 085.29.07.015  
E-mail: [arco.ippe1@gmail.com](mailto:arco.ippe1@gmail.com)

**ASSOCONSUM**

Via Lombardia, 30 - 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)

**ASSOUTENTI**

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma  
tel. 06.68.33.617 - Fax 06.68.67.434  
E-mail: [segreteria@assoutenti.it](mailto:segreteria@assoutenti.it)

**CASA DEL CONSUMATORE**

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

**CITTADINANZATTIVA**

Via Flaminia, 53 - 00196 ROMA  
tel. 06.36.71.81 - Fax 06.36.71.83.33  
E-mail: [pit.servizi@cittadinzattiva.it](mailto:pit.servizi@cittadinzattiva.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)

**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:codici@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)

**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)

**LEGA CONSUMATORI ACLI**

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)

**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)

**MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**

Via Quintino Sella, 41 - 00187 ROMA  
tel. 06.48.81.891 - Fax 06.42.01.31.63  
E-mail: [info@mdc.it](mailto:info@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)