

CARTA DELLA QUALITA'

e dei servizi postali

di:

SAF di Francesco Salvi

UFFICIO POSTALE SAN PAOLO



PRESENTAZIONE DOCUMENTO

Gentile lettore,

la presente Carta dei Servizi costituisce la prima edizione emessa in conformità della normativa in materia. Nel documento troverà l'elenco dei servizi offerti direttamente dalla nostra azienda e i relativi standard di qualità che ci si impegna ad assicurare e a migliorare nonché le procedure di gestione dei reclami, ai sensi del Regolamento sulle controversie nel settore postale (delibera n. 184/13/CONS) e della Direttiva generale per l'adozione delle carte servizi (delibera n. 413/14/CONS).

La Carta dei Servizi è disponibile presso la nostra sede.

OBBIETTIVI E POLITICHE PER LA QUALITA' DEI SERVIZI

La SAF di Francesco Salvi opera nel mercato postale privato italiano, come agenzia di recapito e fornisce alla propria clientela servizi di posta quali: raccolta di corrispondenza, affrancatura, postalizzazione, consegna per recapito, confezionamento, scambio di documenti, recapito raccomandate, invio pacchi postali, servizio di ritiro a domicilio della corrispondenza. Offre inoltre una serie di servizi diversificati per tipologia, tali da soddisfare ogni esigenza legata alla gestione delle richieste ed il rispettivo soddisfacimento, proprie del mercato. Al fine di garantire una gestione efficiente, la SAF di Francesco Salvi ha studiato e progettato un sistema di controllo per la qualità del servizio conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2008. Questo ha permesso di approntare una strategia operativa finalizzata al raggiungimento di una copertura capillare del mercato provinciale, garantendo una piena soddisfazione della clientela, in termini di rapidità del servizio, efficienza e assistenza che si riassumono in un unico termine: QUALITA'.

Tutto ciò potrà essere garantito e mantenuto soltanto attraverso il raggiungimento di obiettivi, che l'organizzazione si impegna a perseguire e che sono:

- **Professionalità e competenza del personale:** l'Azienda tutelerà i propri dipendenti garantendo una qualità del lavoro attraverso la costante crescita professionale degli stessi, a mezzo di formazione ed addestramento continuo, nonché garantendo loro un ambiente di lavoro sereno e consono alla tipologia delle mansioni da svolgere.
 - **Assistenza alla clientela:** L'Azienda, attraverso il monitoraggio continuo delle esigenze del mercato, il controllo del completo soddisfacimento di tutte le parti (mittente, destinatario, vettore) e l'assunzione delle proprie responsabilità per eventuali mancanze non imputabili al caso fortuito, garantirà alla propria cliente una piena soddisfazione anche in termini di rimborsi veloci e soluzione efficace delle problematiche.
 - **Costante e continuo miglioramento:** L'Azienda porrà in essere ogni iniziativa che permetterà un miglioramento continuo del servizio offerto ed un continuo adeguamento alle richieste di economicità del mercato
 - **Rispetto delle normative vigenti:** L'Azienda opererà nel rispetto delle modalità, delle limitazioni, delle condizioni e degli obblighi previsti dalla normativa vigente ed in particolare, dall'art. 3 del Decreto Ministeriale 4 Febbraio 2003 n. 73, come modificato dall'art. 2 del Decreto Ministeriale 15 Febbraio 2006 n. 129 nonché delle deliberazioni adottate dall'Autorità di regolamentazione per il settore postale. Saranno rispettate le disposizioni concernenti la tutela della riservatezza e della sicurezza della rete postale pubblica di cui all'art. 11 del Decreto Legislativo 22 Luglio 1999 n. 261.
-

COMUNICAZIONI E INFORMAZIONI

Per rendere sempre più facile e veloce la comunicazione con la SAF di Francesco Salvi, Vi informiamo che la stessa è accessibile attraverso:

- Telefono, al numero +39.06.5942177
- Lettera o reclamo indirizzata a SAF di Francesco Salvi c/o Ufficio Postale San Paolo, Via Alessandro Severo 191, Roma.
- Di persona presso i propri uffici di Via Alessandro Severo 191, Roma, previo appuntamento, rispettando i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.30 alle ore 17.30.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta dei servizi e della Qualità della SAF di Francesco Salvi recepisce i seguenti obiettivi e principi ispiratori della Carta della Qualità emanata con Decreto del Ministro delle Comunicazioni del 26 Febbraio 2004 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 74 del 29 Marzo 2004, il regolamento sulle controversie nel settore postale (delibera n. 184/13/CONS) e della direttiva generale per l'adozione delle carte servizi (delibera n. 413/14/CONS) e in particolare:

- Impegnarsi a rispettare tali standard sottoposti a verifica attraverso strumenti di misurazione esterni e certificati ove possibile.
- Semplificare le procedure di contratto del cliente con l'azienda.
- Stabilire un rapporto di fiducia con la clientela, basato su un'informazione semplice comprensibile e su impegni precisi.
- Stabilire un canale di risoluzione delle eventuali controversie sul servizio.

I NOSTRI PRODOTTI

Le categorie di servizi che si offrono alla clientela sono specificate nelle seguenti definizioni:

- ◆ Invio di corrispondenza: comunicazioni in forma scritta, che ha per supporto materiale di qualunque natura, che sarà trasportato e consegnato all'indirizzo indicato dal mittente sull'oggetto stesso o sul suo involucro. Non appartengono a questa categoria: Libri, cataloghi, giornali, periodici e pacchi postali.
 - ◆ Invio postale: l'invio, nella sua forma definitiva assunta nel momento in cui viene preso in consegna dal fornitore del servizio universale. Si tratta in questo caso, di invii di corrispondenza, libri, cataloghi, giornali, periodici e pacchi postali.
 - ◆ Invio raccomandato: è una particolare forma di invio che offre una garanzia forfettaria con i possibili rischi da smarrimento, furto o danneggiamento e che in taluni casi (invio con avviso di ricevimento) fornisce al mittente una prova dell'avvenuto deposito e/o della sua consegna al destinatario.
 - ◆ Servizi: servizi speciali e/o innovativi, distinti dal servizio universale, poiché caratterizzati da elementi non ricompresi nel servizio postale tradizionale. Tra questi annoveriamo il servizio di pick-up per le imprese, che consiste nella presa degli invii su chiamata; il servizio di ritiro e consegna di lettere, pacchi e documenti, in giornata, su prenotazione, nella stessa area urbana; Servizio di rendicontazione e ricerche analitiche sulle spedizioni effettuate, servizio di inoltramento della
-

corrispondenza e dei pacchi, per zone non servite dalla filiale, tramite altro vettore scelto in base alle esigenze del cliente.

- ◆ Invio senza destinatario: recapito di materiale pubblicitario o di marketing senza indirizzo, indicizzato per taget e su base di distribuzione territoriale per macroaree socio economiche ben definite.

TEMPI DI CONSEGNA E QUALITA' DEL SERVIZIO

Il tempo di consegna dei prodotti è sicuramente subordinato alla completezza ed alla esatta corrispondenza dell'indirizzo di spedizione. I tempi previsti per la consegna su spedizioni standard, sono i seguenti:

- **RACCOMANDATA SEMPLICE:**
 - Entro 3 giorni (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per l'85% degli invii
 - Entro 5 giorni (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per il 90% degli invii
- **RACCOMANDATA CON AVVISO DI RICEVIMENTO:**
 - Entro 3 giorni (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per l'85% degli invii
 - Entro 5 giorni (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per IL 90% degli invii
- **PRIORITARIA:**
 - Entro 3 giorni (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per l'80% degli invii
 - Entro 5 giorni (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per IL 90% degli invii
- **PACCHI E PLICHI:**
 - Entro 3 giorni (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per l'80% degli invii
 - Entro 5 giorni (escluso sabato e festivi) successivi alla data di spedizione per IL 90% degli invii

MODALITA' DI CONSEGNA E SERVIZI AGGIUNTIVI

- **Raccomandata semplice e Raccomandata con avviso di Ricevimento:**

tentativo di recapito, in caso di assenza del destinatario, con immissione nella cassetta delle lettere del destinatario di un avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, con indicazione dei dati della sede operativa dove è possibile ritirare la corrispondenza e con indicazione dell'orario di ufficio e recapito telefonico. In caso di indirizzo errato o destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto ecc. si procederà con la restituzione della corrispondenza non recapitata. La corrispondenza sarà posta in giacenza e mantenuta per il tempo di 30 giorni, come previsto dal codice postale (legge 156/73 e successive modificazioni). Scaduti i 30 giorni previsti, la corrispondenza sarà restituita al mittente con apposito documento di indicazione sulla busta del mancato recapito da parte del destinatario.
- **Corrispondenza prioritaria:**

immissione diretta nella casella delle lettere del destinatario.
- **Servizi a valore aggiuntivo:**

tracciatura della corrispondenza raccomandata, con mantenimento in archivio dei dati di ogni singola raccomandata postalizzata per il mittente. Emissione, per ogni singola postalizzazione effettuata per il mittente, di un foglio di lavoro a riepilogo con indicazione analitica delle corrispondenze raccomandate accettate, del peso, della tariffa applicata, indicazione del barcode. Indicazione numerica per le corrispondenze prioritarie, raggruppate per range di peso e per tariffa.
- **Criteri di ricerca informatizzati:**

ad esclusione della corrispondenza prioritaria, è possibile dare indicazione al mittente, mediante generazione di uno storico, per singola raccomandata, utilizzando i seguenti criteri di ricerca:

Destinatario
Data di conferimento
Numero raccomandata

➤ **Fatturazione:**

la fatturazione del servizio reso, sarà concordata con ogni singolo cliente, tuttavia non potrà mai eccedere il mese solare.

MODALITA' E TERMINI DI RECLAMO E CONCILIAZIONE

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

SAF di Francesco Salvi
Via Alessandro Severo 191, 00145 Roma

L'indennizzo può essere a favore del destinatario solo qualora il mittente abbia fatto rinuncia formale a suo favore.

Il modulo per il reclamo, può essere reperito presso l'agenzia SAF di Francesco Salvi che ha preso in carico la spedizione. La lettera di reclamo potrà essere riferita solo ad un singolo invio o servizio, dovrà essere inoltrata dal 15° giorno lavorativo successivo e non oltre il 60° giorno dalla data di postalizzazione, ed in essa dovranno essere indicati:

1. Dati del mittente
2. Il tipo di servizio
3. L'eventuale barcode identificativo del prodotto
4. La tariffa composta
5. Il motivo del reclamo
6. La data di presentazione
7. Un recapito telefonico e indirizzo e-mail
8. Le modalità di accredito dell'eventuale rimborso

L'azienda darà comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 60 giorni dalla data di ricezione. Nel caso di non accettazione del reclamo, la risposta scritta sarà corredata dalle motivazioni del rifiuto. Qualora l'utente non sia soddisfatto della gestione del reclamo o non abbia ricevuto alcuna risposta, entro 50 giorni dall'invio dello stesso, potrà attivare una procedura di Conciliazione. Quest'ultima verrà eseguita esclusivamente per i servizi di posta nazionale. La conciliazione potrà avvenire tramite gli organismi abilitati o tramite l'assistenza di un'associazione di consumatori. Nel caso in cui, la procedura di conciliazione non dovesse andare a buon fine, l'utente potrà rivolgersi all'agcom previa compilazione del "Formulario CP", che potrà trovare presso l'agenzia o scaricabile dai siti internet

www.agcom.it/ilformulario-cp.

Resta salva la facoltà di aderire all'autorità Giudiziaria.

RIMBORSI E RISARCIMENTI

Per gli invii di prioritarie non è previsto alcun rimborso. Per raccomandate semplici e/o con avviso di ricevimento è previsto un rimborso pari al costo della spedizione. Per i pacchi fino a 20 kg è previsto un rimborso pari al costo della spedizione quando il primo tentativo di consegna venga effettuato oltre il 15° giorno dalla postalizzazione. Per ritardo si considera il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 48 ore dai tempi previsti sia per la corrispondenza raccomandata che prioritaria. Non è previsto un rimborso relativo al contenuto della spedizione, né relativo a danni diretti e indiretti derivanti dalla mancata consegna, ritardo, danneggiamento o smarrimento.

CONCLUSIONI

L'intestatario della presente "Carta della Qualità" si impegna a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261 del 1999, relativamente alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose, alla protezione dei dati, alla tutela dell'ambiente ed alla sicurezza sul luogo di lavoro.
