

	MANUALE DELLA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	All. 1 alla Sez. 05
		Rev. 2
	CARTA DEI SERVIZI	08/08/19
		Pag. 1 di 3

La Carta dei Servizi recepisce gli indirizzi del settore postale, le loro attività, le procedure di qualità, la gestione dei reclami secondo la delibera n.184/13/CONS e alla direttiva generale sull'adozione delle carte di servizio secondo la delibera n.413/14/CONS.

PRINCIPI ISPIRATORI E OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gli obiettivi della Carta dei Servizi di Agenzia Espressi sono i seguenti:

1. Dare all'utente del servizio uno standard di qualità;
2. Verificare e rispettare gli standard di qualità;
3. Prevedere la ricezione di eventuali reclami circa il mancato rispetto degli standard di qualità;
4. Prevedere una forma di rimborso qualora gli obiettivi non vengano rispettati;
5. Prevedere un call center telefonico e fisico per le procedure di reclamo;
6. Prevedere una tempistica per le risposte ai reclami;
7. Prevedere una precisa campagna informativa;
8. Per i servizi e prodotti offerti alla clientela vengono definiti nella Carta dei Servizi gli obiettivi, fermo restando che sarà aggiornata in base alle reali situazioni di mercato e sull'ampliamento dei servizi offerti e di cui una copia sarà esposta all'utenza presso gli uffici di Via delle Cateratte, 90 in Livorno;
9. Agenzia Espressi si impegna a rispettare le disposizioni previste dal D.Lgs. n.2161/1999 e successive modifiche ed integrazioni con particolare attenzione alla riservatezza della corrispondenza e alla protezione dei dati di cui all'art. 196/2003;
10. L'Azienda si impegna a dare risposte circa una ricerca nei seguenti tempi:
 - Richiesta telefonica o scritta di ricerca di una spedizione con firma affidataci per il recapito in ambito provinciale: **24 ore**
 - Richiesta di firma di una spedizione su territorio nazionale: **48 ore**

	MANUALE DELLA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	All. 1 alla Sez. 05
		Rev. 2
	CARTA DEI SERVIZI	08/08/19
		Pag. 2 di 3

- Tutti gli invii debbono riportare con esattezza il nominativo del destinatario e l'indirizzo intendendo per esso la via, il numero civico e lo città;
- Il contenuto se diverso da una comunicazione deve essere dichiarato anticipatamente e se richiesta lo copertura assicurativa per eventuale smarrimento o danneggiamento deve essere richiesto al momento dell'invio.

11. L'Azienda nel caso di reclamo né darà risposta scritta entro 7 giorni e la procedura di conciliazione per le risoluzioni extragiudiziali seguirà quanto previsto dall'art. 14 del Decreto Legislativo n. 261/1999.

12. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

- **Raccolta, trasporto, smistamento e recapito degli invii postali fino a Kg. 2 e comunque nelle regole della liberalizzazione fissata dal Decreto Legge 261 e sue successive disposizioni.**

L'obiettivo di recapito è entro la consegna entro 5 gg del 90 % degli invii e del 98 % per tutti gli altri entro il 7 gg. Il recapito può avvenire con la certificazione di recapito con la stampa o l'apposizione di un codice a barre univoco che viene letto al momento della consegna con l'apposito palmare in dotazione ai postini. Il palmare rileva con tecnologia GPS e in modo automatizzato il luogo e la data di consegna. Tali dati potranno essere visualizzati sulla piattaforma di proprietà denominata "Recapitouno" o con metodo classico;

- **Raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione dei pacchi postali fino a Kg. 20 :**

Il recapito avviene in 24/48 ore per tutti i pacchi con l'obiettivo al 90 %;

- **Servizi relativi agli invii raccomandati ed invii assicurati che non siano attinenti alle procedure amministrative e giudiziarie e comunque nelle regole della liberalizzazione fissata dal Decreto Legge 261/1999 e sue successive disposizioni.**

Si tratta di tutti gli invii con firma di ricevimento su cartolina di ritorno o apposita modulistica per cui è richiesto il valore legale di data secondo quanto previsto dalla normativa postale. Il

	MANUALE DELLA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	All. 1 alla Sez. 05
		Rev. 2
	CARTA DEI SERVIZI	08/08/19
		Pag. 3 di 3

servizio prevede sia la consegna del materiale già predisposto che la possibilità di preparazione compresa la gestione delle cartoline. Le raccomandate saranno identificate da un codice a barre univoco apposto sia sulla busta che sulla cartolina di ritorno. Vi è la possibilità di verificare lo stato della spedizione, la visualizzazione della cartolina che potrà essere visualizzata sul ns. portale di proprietà "Recapitouno"; la giacenza sarà di 30 gg e la restituzione degli invii avverrà in maniera gratuita.

Gli obiettivi di recapito sono del 98 % entro i 5 gg. Successivi salvo accordi diversi tra le parti;

13. Per tutti i prodotti la presentazione del reclamo può avvenire come segue:

- Compilando una lettera di reclamo da consegnare presso i nostri uffici o da inviare anche per fax al 0586/896870 o per e-mail: info@agenziaespressi.it o per pec al seguente indirizzo : postmaster@pec.agenziaespressi.it entro 90 gg dalla data di spedizione;
- La presente carta dei Servizi assicura il diritto agli utenti di conoscere facilmente le modalità di presentazione dei reclami e le richieste di definizione all' Autorità di Regolamentazione nel caso in cui gli esiti delle forme di tutela siano insoddisfacenti;
- La lettera di reclamo nonché la richiesta da presentare all' Autorità sono reperibili all'interno del sito web di Agenzia Espressi;

14. Per quanto riguarda l'indennizzo accertare le deficienze che dovranno essere riscontrabili ed oggettive saranno previsti, in conformità alla legislazione nazionale vigente, solo per gli invii a firma dei consumatori definiti all'art. 3 lettera a del d.lgs. 206/2005 con particolare riferimento ai casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme inerenti la qualità del servizio.

Livorno, 08,08,2019

L'amministratore

Il Responsabile GQ