



1. LA CARTA DEI SERVIZI Post-Amm

La Carta dei Servizi di **Post-Amm** indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali forniti e definisce 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).

Post-Amm si impegna a mantenere gli impegni relativamente ai seguenti obiettivi:

- Rendere semplici e intuitive le modalità di contatto con l'azienda;
- Definire contratti di servizio semplici e trasparenti;
- Definire e descrivere in modo chiaro i prodotti offerti;
- Rendere facilmente visibili al cliente i livelli di servizio erogati;
- Indicare le procedure di reclamo.

Post-Amm si impegna a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261/1999, con particolare riferimento alla protezione dei dati, alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose o vietate, non accettando spedizioni con contenuto pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

La Carta dei Servizi è presente in ogni punto di accesso al pubblico ed è scaricabile dalla pagina web: www.post-amm.com nella sezione **SERVIZI**.

2. DESCRIZIONE PRODOTTI

2.1. SERVIZIO RECAPITO, ORDINARIO

Costituisce il servizio di base di corrispondenza non massiva

Spedisci lettere, documenti e comunicazioni fino a 2 Kg. su tutto il territorio servito da Post-Amm. Post-Amm mette inoltre a disposizione dei propri clienti un servizio gratuito di preparazione e presentazione, agli uffici di Poste Italiane, delle buste dirette su tutto il territorio non servito, nazionale ed internazionale.

Il servizio è dedicato ad Amministratori di condominio che inviano diverse tipologie di corrispondenza: fatture, rendiconti, comunicazioni, convocazioni ecc.

Il servizio fornisce:

- Garanzia di recapito nei tempi e nei modi concordati nei contratti;
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio;
- Restituzione gratuita dei resi (sconosciuti, trasferiti ecc...);
- Numero telefonico per assistenza ai clienti e agli utenti.

Per la puntualità del recapito è sempre necessario specificare correttamente l'indirizzo del destinatario, compreso il Codice di Avviamento Postale specifico.

OBIETTIVI DI QUALITÀ: I TEMPI DI RECAPITO

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nel contratto.

In generale, essi prevedono:

Consegna entro il **quinto** giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata al territorio servito da Post-Amm.

N.B. Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, dei tempi di recapito possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

2.2 SERVIZIO RECAPITO ORDINARIO TRACCIATO

Il Servizio offre una certificazione sicura su luogo, data e ora del recapito, realizzata con tecnologia satellitare GPS. Ciascuna busta è identificata da un barcode letto da uno scanner palmare in dotazione ai postini al momento della consegna.

[La Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS non costituisce, in alcun modo, attestazione di consegna ma ha finalità informativa su luogo, data ed ora in cui si trovava, in quel momento, la busta contrassegnata da barcode univoco.](#)

Il servizio è dedicato ad Amministratori di condominio che inviano diverse tipologie di corrispondenza: fatture, rendiconti, comunicazioni, convocazioni ecc.

Il servizio fornisce:

- Garanzia di recapito nei tempi e nei modi concordati nei contratti;
- Identificazione delle buste con barcode univoco;
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS;
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio;
- Gestione dei resi;
- Restituzione gratuita dei resi;
- Numero telefonico per assistenza ai clienti e agli utenti;

Per la puntualità del recapito è sempre necessario specificare correttamente l'indirizzo del destinatario, compreso il Codice di Avviamento Postale specifico.

OBIETTIVI DI QUALITÀ: I TEMPI DI RECAPITO

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nel contratto.

In generale, essi prevedono:

Consegna entro il **quarto** giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata al territorio servito da Post-Amm.

N.B. Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, dei tempi di recapito, possono essere concordate con i singoli clienti per specifiche spedizioni o per zone particolari.

2.3 SERVIZIO RECAPITO PRIORITARIO VELOCE TRACCIATO

Il Servizio offre una certificazione sicura su luogo, data e ora del recapito, realizzata con tecnologia satellitare GPS. Ciascuna busta è identificata da un barcode letto da uno scanner palmare in dotazione ai postini al momento della consegna.

Il servizio è dedicato ad Amministratori di condominio che inviano diverse tipologie di corrispondenza: fatture, rendiconti, comunicazioni, convocazioni ecc.

Il servizio fornisce:

- Garanzia di recapito nei tempi e nei modi concordati nei contratti;
- Identificazione delle buste con barcode univoco;
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS;
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio;
- Gestione dei resi;
- Restituzione gratuita dei resi;
- Numero telefonico per assistenza ai clienti e agli utenti.

Per la puntualità del recapito è sempre necessario specificare correttamente l'indirizzo del destinatario, compreso il Codice di Avviamento Postale specifico.

OBIETTIVI DI QUALITÀ: I TEMPI DI RECAPITO

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nel contratto.

In generale, essi prevedono:

Consegna entro il **secondo** giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata al territorio servito da Post-Amm.

N.B. Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, dei tempi di recapito possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

2.4 POSTA RACCOMANDATA

Servizio di gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino alla consegna presso il destinatario o gestione delle eventuali giacenze. La raccomandata Post-Amm ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- Possibilità di preparazione di tutti gli invii, compresa la gestione delle cartoline a/r;
- Identificazione delle buste con barcode univoco;
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS e firma apposta su modulo di consegna;
- Invio di report giornaliero sullo stato delle consegne;
- Possibilità di ricevere anticipazione via mail ,su richiesta ,della scannerizzazione delle cartoline A/R firmate;
- Giacenza gratuita fino a 30gg presso il Centro di Recapito più vicino;
- Restituzione gratuita dei resi;
- Fornitura di servizi gratuiti addizionali, in fase di pre-lavorazione, della corrispondenza indirizzata in zone non servite da Post-Amm : pesatura, affrancatura , compilazione dei moduli e affidamento a Poste Italiane, nella stessa data di ritiro degli invii (solo per ritiri entro le ore 13.00);
- Numero telefonico per assistenza ai clienti e agli utenti.

OBIETTIVI DI QUALITÀ: I TEMPI DI RECAPITO

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nel contratto.

In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il **terzo** giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata al territorio servito da Post-Amm.

N.B. Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, dei tempi di recapito possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

2.5 POSTA RACCOMANDATA VELOCE (FRECCIA BIANCA)

Servizio di gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino alla consegna presso il destinatario o gestione delle eventuali giacenze. La raccomandata Veloce Freccia Bianca Post-Amm ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- Possibilità di preparazione di tutti gli invii, compresa la gestione delle cartoline a/r;
- Identificazione delle buste con barcode univoco;
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS;
- Invio di report giornaliero sullo stato delle consegne;
- Possibilità di ricevere anticipazione via mail ,su richiesta ,della scannerizzazione delle cartoline A/R firmate;
- Giacenza gratuita fino a 30gg presso il Centro di Recapito più vicino;
- Restituzione gratuita dei resi;
- Fornitura di servizi gratuiti addizionali, in fase di pre-lavorazione, della corrispondenza indirizzata in zone non servite da Post-Amm: pesatura, affrancatura , compilazione dei moduli e affidamento a Poste Italiane, nella stessa data di ritiro degli invii (solo per ritiri entro le ore 13.00);
- Numero telefonico per assistenza ai clienti e agli utenti.

OBIETTIVI DI QUALITÀ: I TEMPI DI RECAPITO

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nel contratto.

In generale, essi prevedono:

- Consegna tassativa entro e non oltre il **secondo** giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata al territorio servito da Post-Amm.

N.B. Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, dei tempi di recapito possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

2.6 POSTA RACCOMANDATA UNO (FRECCIA ROSSA)

Servizio di gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino alla consegna presso il destinatario o gestione delle eventuali giacenze. La raccomandata Veloce Freccia Bianca Post-Amm ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- Possibilità di preparazione di tutti gli invii, compresa la gestione delle cartoline a/r;
- Identificazione delle buste con barcode univoco;
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS;
- Invio di report giornaliero sullo stato delle consegne;
- Possibilità di ricevere anticipazione via mail, su richiesta, della scannerizzazione delle cartoline A/R firmate;
- Giacenza gratuita fino a 30gg presso il Centro di Recapito più vicino;
- Restituzione gratuita dei resi;
- Fornitura di servizi gratuiti addizionali, in fase di pre-lavorazione, della corrispondenza indirizzata in zone non servite da Post-Amm: pesatura, affrancatura, compilazione dei moduli e affidamento a Poste Italiane, nella stessa data di ritiro degli invii (solo per ritiri entro le ore 13.00);
- Numero telefonico per assistenza ai clienti e agli utenti.

OBIETTIVI DI QUALITÀ: I TEMPI DI RECAPITO

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nel contratto.

In generale, essi prevedono:

- Consegna tassativa entro e non oltre il **primo** giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata al territorio servito da Post-Amm.

N.B. Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, dei tempi di recapito possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

PROCEDURE DI RECLAMO DI RIMBORSO E DI CONCILIAZIONE

PROCESSO DI GESTIONE SEGNALAZIONI/RECLAMI/RIMBORSI

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta dalla pagina web www.post-amm.com nella sezione **CONTATTI** indicando la voce "reclamo" nel campo oggetto, ovvero chiamando il numero telefonico 011/3358033.

Il servizio di gestione delle segnalazioni/reclami prevede tempi rapidi di verifica e risposta da parte di Post-amm e si svolge nelle seguenti fasi:

VALUTAZIONE

La fase di valutazione viene effettuata verificando la tipologia della segnalazione e concordando le eventuali misure da adottare.

VERIFICA

Valutata la segnalazione si effettua una verifica sui database gestionali per appurarne la reale competenza relativamente al recapito. Vengono quindi estrapolate dal sistema gestionale di Post-Amm tutte le tracciature inerenti la corrispondenza in oggetto al fine di verificare se risulta o meno l'avvenuto recapito.

SEGNALAZIONI SU RESI

In caso di segnalazione riguardante corrispondenza resa al mittente (trasferiti, sconosciuti, recapiti impossibili, etc.), viene effettuato, se del caso, anche un sopralluogo all'indirizzo del destinatario che ha effettuato la segnalazione per verificare ed eventualmente comprovare con eventuali fotografie il motivo del reso.

RIMBORSI

Oltre il 15° giorno lavorativo il costo della postalizzazione;
oltre 50 giorni, perdite, ritardi, danneggiamento totale, rimborso forfettario di €. 30,00

Post-Amm di Rasero Mauro Via Bobbio, 14 - 10141 Torino (TO) Tel. **011/3358033 - 347/9248863**

Partita IVA : 11141310018

Licenza Individuale n. 1120/2011 Autorizzazione generale n.2390/2011, A.E.I. n. 203/2011

Post-Amm si impegna a:

- gestire il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso.

Qualora il reclamo non avesse avuto esito soddisfacente, l'interessato potrà ricorrere alla procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali presente sul sito dell'AGCOM al link:

<http://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale>;

<http://www.agcom.it/documents/10179/539999/Allegato+28-02-2013+5/527fea67-ce96-48d2-9efc-229281b37be1?version=1.0>

COMUNICAZIONI

Per comunicare in modo facile e rapido con Post-Amm possono essere utilizzati i seguenti canali:

Email: info@post-amm.it

Internet: www.post-amm.com (sezione "Contatti")

Sede Legale : Via Norberto Bobbio ,14 cap 10141 Torino

Tel: 011/3358033

Orari: Dal Lunedì al Venerdì ore 8.30/18.00

Reclami: info@post-amm.it

Assistenza clienti: tel. 011/3358033

TARIFFE INVII POSTALI

Le tariffe i tempi e le modalità potranno subire variazioni a seconda della quantità e della qualità degli invii prodotti dal singolo cliente e saranno oggetto di contrattazione con quest'ultimo.

Alle tariffe, che trovate sulle tabelle che seguono, è già stata applicata l'aliquota I.V.A. al 22%.

PESO (gr.)	Ordinaria	Ordinaria Tracciata	Prioritaria Veloce
0-20	€ 0,71	€ 0,80	€ 1,50
21-50	€ 1,89	€ 2,00	€ 2,50
51-100	€ 2,10	€ 2,20	€ 2,70
101-250	€ 2,60	€ 2,72	€ 3,20
251-350	€ 3,20	€ 3,32	€ 3,80
351-1000	€ 4,27	€ 4,39	€ 5,00

PESO (gr.)	Raccomandata Semplice	Freccia Bianca Semplice	Raccomandata A/R	Freccia Bianca A/R
0-20	€ 3,90	€ 4,51	€ 4,70	€ 5,31
21-50	€ 5,12	€ 5,73	€ 5,80	€ 6,40
51-100	€ 5,37	€ 5,98	€ 6,10	€ 6,71
101-250	€ 5,80	€ 6,40	€ 6,59	€ 7,20
251-350	€ 6,47	€ 7,07	€ 7,14	€ 7,75
351-1000	€ 7,93	€ 8,54	€ 8,66	€ 9,27
1001-2000	€ 10,00	€ 10,61	€ 10,98	€ 11,59

PESO (gr.)	Freccia Rossa Semplice	Freccia Rossa A/R
0-100	€ 6,00	€ 8,00
101-1000	€ 8,00	€ 10,00