

CARTA DEI SERVIZI POSTALI



SOMMARIO

1.	INTRODUZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI	3
2.	PRODOTTI E SERVIZI	4
2.1	INVIO CERT.....	4
2.2	INVIO DOC.....	4
2.3	RACCOMANDATA INVIO e RACCOMANDATA INVIO AR.....	6
2.4	INVIO PARCEL.....	7
3.	MODALITÀ E TERMINI DI RECLAMO E CONCILIAZIONE	8
4.	RIMBORSI E RISARCIMENTI	9
5.	ASSISTENZA E COMUNICAZIONE.....	9

1. INTRODUZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Finalità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi costituisce l'impegno formale di INVIO SRL nei confronti dei propri Utenti. Essa ha lo scopo di definire gli standard di qualità dei servizi offerti, le modalità di accesso, le procedure di reclamo e i criteri di indennizzo, in un'ottica di totale trasparenza e miglioramento continuo. Il documento è redatto in piena conformità all'Allegato A della Delibera AGCOM n. 109/25/CONS e rappresenta un patto di garanzia tra l'Operatore, il Cliente e l'Utente.

1.2 Quadro Normativo di Riferimento

INVIO SRL opera nel mercato postale italiano in forza dei seguenti titoli abilitativi:

Licenza Individuale n. 4334/2020 per l'offerta al pubblico di servizi relativi alla raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii postali e raccomandate.

Autorizzazione Generale n. 5584/2020 per i servizi non rientranti nell'ambito della licenza individuale (es. corriere espresso, pacchi).

L'attività dell'Operatore è disciplinata dal D.Lgs. 22 luglio 1999, n. 261 (e successive modifiche), dalle direttive europee di settore e dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

1.3 Principi Fondamentali

Nello svolgimento delle proprie attività, INVIO SRL si ispira ai seguenti principi fondamentali, così come delineati dalla normativa vigente:

RISPETTO DEL QUADRO NORMATIVO

Il fondamento della nostra offerta di eccellenza risiede nella rigorosa conoscenza e nell'applicazione delle norme che disciplinano il comparto postale. La struttura operativa di INVIO SRL assicura un aggiornamento costante in merito alle evoluzioni legislative e ai provvedimenti emanati dal MIMIT, dall'AGCOM e dalle ulteriori Autorità preposte alla regolamentazione del mercato.

CUSTOMER CARE E RELAZIONE CON L'UTENZA

Il posizionamento della Società nella fascia alta del mercato è garantito da una strategia basata sulla formazione continua del personale, sul monitoraggio sistematico delle prestazioni e sull'integrazione di sistemi tecnologici e software d'avanguardia. Ponendo il cliente al centro dei propri processi, INVIO SRL offre strumenti di assistenza personalizzati e canali dedicati quali:

- Contact Center specialistico e sistemi di Web Tracking.
- Campagne informative e attività di censimento presso l'utenza.
- Iniziative proattive volte a prevenire o risolvere tempestivamente ogni criticità, con l'obiettivo ultimo della massima soddisfazione dell'utente.

STANDARD QUALITATIVI E TRASPARENZA DELL'OFFERTA

In linea con la propria missione aziendale, INVIO SRL persegue quotidianamente l'ottimizzazione dei processi e l'estensione della gamma dei servizi, interpretando le dinamiche e le esigenze del mercato. Tale attività si conforma rigidamente ai valori di Rispetto, Imparzialità e Trasparenza che guidano l'operato di tutto il personale.

Nella prospettiva di un consolidamento a breve-medio termine, la Società mira a potenziare la propria capillarità territoriale. Tale espansione potrà realizzarsi anche attraverso aggregazioni d'impresa o schemi contrattuali affini, purché basati su una visione unitaria e su standard organizzativi condivisi con partner selezionati, al fine di garantire continuità e stabilità operativa.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI E TUTELA DELL'UTENTE

La presente Carta dei Servizi è redatta secondo criteri di semplificazione e imparzialità, in piena osservanza delle disposizioni vigenti. In particolare, INVIO SRL opera nel rispetto del D.Lgs. n. 261/1999 (e successive integrazioni) in attuazione della Direttiva 97/67/CE relativa allo sviluppo del mercato

postale comunitario.

Il documento definisce i parametri di qualità e le modalità di gestione dei reclami, assicurando agli utenti idonei strumenti di tutela in conformità alle seguenti deliberazioni AGCOM:

- Delibera n. 184/13/CONS: Regolamento sulle controversie derivanti dai reclami postali.
- Delibera n. 413/14/CONS: Direttiva generale per l'adozione delle Carte dei Servizi.
- Delibera n. 323/23/CONS: Regolamento sugli indennizzi a favore dell'utenza.

DISPONIBILITÀ E AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO

Il presente documento, volto ad adempiere agli obblighi di informativa trasparente, è consultabile sul portale istituzionale www.inviocaserta.it e presso tutti i centri di accettazione. Copia della Carta dei Servizi è trasmessa all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, alla quale verranno tempestivamente comunicate eventuali modifiche o integrazioni successive.

2. PRODOTTI E SERVIZI

2.1. INVIO CERT

Il Servizio **INVIO CERT** consiste nel recapito del plico indescritto direttamente nella cassetta del destinatario; il servizio non prevede la certificazione del recapito ma esclusivamente la rendicontazione dell'eventuale causale di inesito.

Il servizio garantisce:

- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio • Gestione informatizzata dei resi • Restituzione gratuita dei resi • Contact Center per assistenza ai clienti e agli utenti

2.2. INVIO DOC

Il Servizio **INVIO DOC** prevede, nei casi in cui le condizioni tecnologiche di esecuzione del servizio lo consentano, la certificazione della data dell'avvenuto recapito. Ogni plico, in fase di accettazione sul portale web, è identificato da una stringa alfanumerica univoca, riprodotta in chiaro ed in codice a barre, dalla cui lettura attraverso gli strumenti in dotazione al personale (*scanner fisso o unità palmare*) viene attribuito lo stato di avanzamento della lavorazione fino all'esito del recapito.

Il servizio garantisce:

- Garanzia di recapito nei tempi e nei modi concordati nei contratti • Tracciabilità del recapito • Accesso ad un portale WEB per la tracciatura • Certificazione di luogo, data e ora del recapito • Rendicontazione periodica sui livelli del servizio • Gestione informatizzata dei resi • Restituzione gratuita dei resi • Contact Center per assistenza ai clienti e agli utenti

INVIO CERT e INVIO DOC		
SERVIZIO DI CORRISPONDENZA INDESCRITTA		
Fascia di peso (grammi)	Tariffa MASSIMA (IVA esclusa)	Tariffa MINIMA (IVA esclusa)
0-20	0,80 €	0,50 €
21-50	1,70 €	0,95 €
51-100	1,80 €	1,15 €
101-250	2,35 €	1,60 €
251-350	2,80 €	1,95 €
351-1000	4,25 €	2,70 €
1001-2000	4,70 €	3,10 €

Il pagamento del servizio avviene contestualmente alla presa in carico della corrispondenza presso lo sportello e può essere regolarizzata in contanti o con carta di credito/debito a fronte del rilascio di

scontrino/ricevuta fiscale/fattura. Qualora l'affido della corrispondenza sia oggetto di uno specifico Accordo Quadro, o di una diversa intesa contrattuale, il pagamento avverrà a mezzo di bonifico bancario a fronte di emissione di fattura riepilogativa mensile.

➤ TEMPI DI RECAPITO – SLA

SLA di Servizio	Destinazione Corrispondenza
Entro 3 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata ai comuni appartenenti alla provincia nella quale avviene l'impostazione
Entro 4 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata sui comuni nell'ambito della regione nella quale avviene l'impostazione
Entro 5 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata a tutti gli altri comuni del territorio nazionale

* *a partire dal giorno successivo all'accettazione (j) – esclusi sabato e festivi*

➤ INVII MULTIPLI

Per "invio multiplo" si intende l'affido, all'operatore postale, di un lotto omogeneo di corrispondenza costituita almeno di 800 invii destinati verso un unico CAP/Comune.

Gli SLA per gli invii multipli vengono concordati con il cliente e definiti sulla base degli accordi contrattuali. Tuttavia, in termini generali possono definirsi i seguenti:

SLA di Servizio	Destinazione Corrispondenza
90% entro 5 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata ai comuni appartenenti alla provincia nella quale avviene l'impostazione
98% entro 6 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata ai comuni delle altre provincie appartenenti alla regione nella quale avviene l'impostazione
90% entro 6 Giorni Lavorativi* 98% entro 7 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata a tutti gli altri comuni del territorio nazionale

* *a partire dal giorno successivo all'accettazione (j) – esclusi sabato e festivi*

Il rispetto degli SLA di recapito è subordinato alla corretta e completa indicazione degli indirizzi di spedizione riportati sui plichi

Eventuali variazioni degli SLA di recapito vengono definiti con il cliente sulla base di specifiche necessità delle parti, in fase di sottoscrizione dell'accordo di servizio, ovvero, al momento della presa in carico della corrispondenza, ovvero, in fase di distribuzione avviata, qualora si verificassero eventi tali da determinarne la revisione.

➤ INDENNIZZI

La definizione della misura dell'indennizzo è oggetto di specifico accordo tra le parti, convenuto in sede contrattuale. Rimborsi e risarcimenti saranno riconosciuti esclusivamente a seguito di presentazione del Modulo di Reclamo; in ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

Per gli invii **INVIO CERT** e **INVIO DOC** non è previsto alcun rimborso.

Per ritardi nella consegna oltre il 15° giorno lavorativo e fino al 50°, dalla data di affido, è previsto il rimborso del costo di postalizzazione.

Per ritardi nella consegna oltre il 50°, dalla data di affido, è previsto il rimborso di 3 volte il costo di postalizzazione.

Più in generale, in linea con la normativa di riferimento, gli invii oggetto di reclamo per i quali viene avanzata richiesta di indennizzo, sarà riconosciuto un ristoro proporzionale ai corrispettivi versati.

2.3. RACCOMANDATA INVIO e RACCOMANDATA INVIO AR

La **RACCOMANDATA INVIO** è un prodotto descritto con valore legale e prevede l'eventuale servizio accessorio dell'Avviso di Ricevimento, sotto forma di cartolina attestante la ricezione, da parte del destinatario, del plico principale e la restituzione della stessa al mittente.

Il servizio garantisce:

- Identificazione del singolo plico per mezzo di marcatura barcode • Attestazione dell'avvenuto recapito attraverso la raccolta della firma del destinatario* • Accettazione informatica degli invii massivi • Tracciabilità dello stato della distribuzione via WEB • Rendicontazione complessiva a conclusione della distribuzione • Gestione delle buste inesitate • Giacenza fino a 30 giorni presso il Centro di Consegna più vicino alla destinazione • Consultazione online delle buste inesitate e delle eventuali cartoline AR

* *la raccolta della firma del destinatario, attestante la ricezione del plico, potrebbe avvenire con l'ausilio di strumenti informatici (FEA), sussistendone le condizioni tecnologiche previste dalla normativa.*

RACCOMANDATA INVIO + servizio AR		
SERVIZIO DI CORRISPONDENZA DESCRITTA		
<i>Fascia di peso (grammi)</i>	Tariffa MASSIMA (IVA esclusa)	Tariffa MINIMA (IVA esclusa)
0-20	5,00 €	3,00 €
21-50	5,50 €	4,00 €
51-100	5,50 €	4,00 €
101-250	6,00 €	4,80 €
251-350	6,50 €	5,20 €
351-1000	7,30 €	6,10 €
1001-2000	9,50 €	8,50 €
Cartolina AR	0,80 €	0,50 €

Il pagamento del servizio avviene contestualmente alla presa in carico della corrispondenza presso lo sportello e può essere regolarizzata in contanti o con carta di credito/debito a fronte del rilascio di scontrino/ricevuta fiscale/fattura. Qualora l'affido della corrispondenza sia oggetto di uno specifico Accordo Quadro, o di una diversa intesa contrattuale, il pagamento avverrà a mezzo di bonifico bancario a fronte di emissione di fattura riepilogativa mensile.

➤ TEMPI DI RECAPITO - SLA

SLA di Servizio	Destinazione Corrispondenza
Entro 4 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata ai comuni appartenenti alla provincia nella quale avviene l'impostazione
Entro 5 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata ai comuni delle altre provincie appartenenti alla regione nella quale avviene l'impostazione
Entro 6 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata a tutti gli altri comuni del territorio nazionale

* *a partire dal giorno successivo all'accettazione (j) – esclusi sabato e festivi*

➤ INVII MULTIPLI

Per "invio multiplo" si intende l'affido, all'operatore postale, di un lotto omogeneo di corrispondenza costituita da almeno di 300 invii destinati verso un unico CAP/Comune.

Gli SLA per gli invii multipli vengono concordati con il cliente e definiti sulla base degli accordi contrattuali. Tuttavia, in termini generali possono definirsi i seguenti:

SLA di Servizio	Destinazione Corrispondenza
90% entro 6 Giorni Lavorativi* 98% entro 7 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata ai comuni appartenenti alla provincia nella quale avviene l'impostazione
90% entro 7 Giorni Lavorativi* 98% entro 8 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata ai comuni delle altre provincie appartenenti alla regione nella quale avviene l'impostazione
90% entro 8 Giorni Lavorativi* 98% entro 9 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata a tutti gli altri comuni del territorio nazionale

* a partire dal giorno successivo all'accettazione (j) – esclusi sabato e festivi

Il rispetto degli SLA di recapito è subordinato alla corretta e completa indicazione degli indirizzi di spedizione riportati sui plichi

Eventuali variazioni degli SLA di recapito vengono definiti con il cliente sulla base di specifiche necessità delle parti, in fase di sottoscrizione dell'accordo di servizio, ovvero, al momento della presa in carico della corrispondenza, ovvero, in fase di distribuzione avviata, qualora si verificassero eventi tali da determinarne la revisione.

➤ INDENNIZZI

La definizione della misura dell'indennizzo è oggetto di specifico accordo tra le parti, convenuto in sede contrattuale. Rimborsi e risarcimenti saranno riconosciuti esclusivamente a seguito di presentazione del Modulo di Reclamo; in ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

- Per ritardi nella consegna oltre il 15° giorno lavorativo e fino al 50°, dalla data di affido, è previsto il rimborso del costo di postalizzazione.
- Per ritardi nella consegna oltre il 50°, dalla data di affido, è previsto il rimborso di 3 volte il costo di postalizzazione.

Più in generale, in linea con la normativa di riferimento, gli invii oggetto di reclamo per i quali viene avanzata richiesta di indennizzo, sarà riconosciuto un ristoro proporzionale ai corrispettivi versati.

2.4. INVIO PARCEL

Il servizio consiste nella presa in carico e consegna al destinatario di plichi di piccole dimensioni. Il servizio prevede la raccolta della firma del destinatario al momento della consegna che, però, non rappresenta attestazione legale.

- Dimensioni massime: cm 35x25x15 – Peso massimo: 2000g • Identificazione del singolo plico per mezzo di marcatura barcode • Accettazione informatica della spedizione • Tracciabilità dello stato della distribuzione via WEB • Possibilità di notifica, email o SMS, sull'avanzamento della consegna • Possibilità di prevedere il deposito temporaneo • Eventuale restituzione al mittente in caso di invio inesitato • Tariffa di spedizione commisurata al peso ed alle dimensioni del plico

INVIO PARCEL		
SERVIZIO DI SPEDIZIONE PICCOLI PACCHI		
Fascia di peso (grammi)	Tariffa* MASSIMA (IVA esclusa)	Tariffa* MINIMA (IVA esclusa)
0-1000	10,00 €	4,00 €

*Al netto di eventuali servizi accessori

Il pagamento del servizio avviene contestualmente alla presa in carico della corrispondenza presso lo sportello e può essere regolarizzata in contanti o con carta di credito/debito a fronte del rilascio di scontrino/ricevuta fiscale/fattura. Qualora l'affido della corrispondenza sia oggetto di Accordo Quadro, o diversa intesa contrattuale, il pagamento avverrà a mezzo di bonifico bancario a fronte di emissione di fattura riepilogativa mensile.

TEMPI DI RECAPITO – SLA

SLA di Servizio
Entro 7 Giorni Lavorativi*
Entro 8 Giorni Lavorativi* Invii destinati su comuni disagiati

*** a partire dal giorno successivo all'accettazione (j) – esclusi sabato e festivi**

Il rispetto degli SLA di recapito è subordinato alla corretta e completa indicazione degli indirizzi di spedizione riportati sui plachi.

Eventuali variazioni degli SLA di recapito vengono definiti con il cliente sulla base di specifiche necessità delle parti, in fase di sottoscrizione dell'accordo di servizio, ovvero, al momento della presa in carico del plico, ovvero, in fase di distribuzione avviata, qualora si verificassero eventi tali da determinarne la revisione.

INDENNIZZI

La definizione della misura dell'indennizzo è oggetto di specifico accordo tra le parti, convenuto in sede contrattuale. Rimborsi e risarcimenti saranno riconosciuti esclusivamente a seguito di presentazione del Modulo di Reclamo; in ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

Per ritardi nella consegna oltre il 15° giorno lavorativo e fino al 50°, dalla data di affido, è previsto il rimborso del costo di postalizzazione.

Per ritardi nella consegna oltre il 50°, dalla data di affido, è previsto il rimborso di 3 volte il costo di postalizzazione.

Più in generale, in linea con la normativa di riferimento, gli invii oggetto di reclamo per i quali viene avanzata richiesta di indennizzo, sarà riconosciuto un ristoro proporzionale ai corrispettivi versati.

3. MODALITÀ E TERMINI DI RECLAMO E CONCILIAZIONE

La Carta dei Servizi di INVIO SRL garantisce al cliente/utente il diritto di segnalare uno specifico disservizio attraverso la presentazione di un reclamo al fine dell'ottenimento di un indennizzo; quest'ultimo può essere riconosciuto a favore del destinatario della corrispondenza oggetto di segnalazione, solo nel caso il mittente ne abbia fatto espressa rinuncia.

Il reclamo può essere presentato con le seguenti modalità:

- presso i nostri sportelli aperti al pubblico:
81020 CASAPULLA CE - Via J.F.Kennedy 60/62
- telefonicamente al numero 0823 52 40 87 (*numerazione senza tariffazione aggiuntiva*)
- per posta elettronica all'indirizzo reclami@inviocaserta.it
- compilando il form reperibile sul sito istituzionale www.inviocaserta.it
- a mezzo posta, con invio di una lettera raccomandata AR da inviare a:
INVIO SRL
Gestione Reclami
Via J.F.Kennedy, 60/62
81020 CASAPULLA CE

La modulistica per la presentazione del reclamo è presso i nostri sportelli aperti al pubblico.

Il reclamo dovrà essere riferito ad un singolo invio e dovrà essere inviato dal 20° giorno successivo alla sua accettazione da parte di INVIO SRL e, comunque, non oltre il 60° giorno solare; nella lettera di reclamo dovranno essere puntualmente riportati:

1. DATI COMPLETI DEL MITTENTE
2. DATI COMPLETI DEL DESTINATARIO

3. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO POSTALE
4. CODICE IDENTIFICATIVO DELL'INVIO (TRACKING)
5. LA TARIFFA APPLICATA
6. IL MOTIVO DEL RECLAMO
7. LA DATA DI PRESENTAZIONE
8. UN RECAPITO POSTALE E TELEFONICO DEL PROPONENTE
9. MODALITÀ DI ACCREDITO DELL'EVENTUALE RIMBORSO.

INVIO SRL, entro 45gg.ss. dal ricevimento della lettera di reclamo, comunicherà al proponente l'accettazione, o meno, dell'istanza. In caso di rigetti provvederà a fornirne le opportune motivazioni. Qualora l'utente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo proposto, o non abbia ricevuto alcuna risposta entro i termini previsti, potrà attivare la Procedura di Conciliazione attraverso un'Associazione di Consumatori o altri organismi abilitati; tale procedura potrà riguardare esclusivamente la tratta di servizio di competenza del circuito INVIO SRL. In ulteriore istanza, l'utente potrà rivolgersi all'Autorità Garante per le Comunicazioni (AGCOM) attraverso la compilazione del modello "FORMULARIO CP", scaricabile dal sito www.invioserta.com

Con questa modalità si attiverà la procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali prevista dall'AGCOM e consultabile all'indirizzo www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale. Indipendentemente dalla presentazione del reclamo, l'utente ha facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria attivando i meccanismi previsti per la risoluzione extragiudiziale delle controversie rivolgendosi ad un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo n.28 del 4/03/2010.

Per i clienti che hanno sottoscritto Contratti di Servizio a condizioni riservate e, comunque, in deroga a quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi, valgono le modalità di reclamo previsto dall'accordo sottoscritto tra le parti.

4. RIMBORSI E RISARCIMENTI

Rimborsi e risarcimenti saranno eseguiti esclusivamente a seguito di presentazione del Modulo di Reclamo; sono contemplati i servizi di posta nazionale e solo per spedizioni interamente gestite dal circuito INVIO SRL. Per spedizioni affidate al Servizio Universale o altri Operatori, fare riferimento alla Carta della Qualità del vettore utilizzato, al quale deve essere indirizzato il reclamo. Per gli invii INVIO CERT non è previsto alcun rimborso.

Per ritardi nella consegna oltre il 15° giorno lavorativo dalla data di affido a INVIO SRL è previsto il rimborso del costo di postalizzazione.

Per ritardi nella consegna oltre il 50° giorno lavorativo dalla data di affido a INVIO SRL è previsto, oltre il rimborso del costo di postalizzazione, un risarcimento di € 25,82.

5. ASSISTENZA E COMUNICAZIONE

Per comunicare è possibile utilizzare i seguenti canali:

Posta: INVIO SRL: via J.F.Kennedy, 60/62

E-mail Assistenza e Reclami: reclami@invioserta.it

Recapito Telefonico Assistenza e Reclami*: 0823 52 40 87 lunedì > venerdì ore 9:00 > ore 13:00 – 14:00
> 16:30 (*numerazione senza tariffazione aggiuntiva*)

Sito web: www.invioserta.it