

Carta della qualità dei servizi Smmart Post Srl

La SMMART POST srl, con sede in Palermo, Via Enzo Biagi 11, già Via Nuova 107, cod. fisc. e partita Iva 05562770855, titolare di autorizzazione Generale postale

Ai sensi e per gli effetti delle leggi e regolamenti in vigore

PUBBLICA

LA CARTA DEI SERVIZI POSTALI SMMART POST SRL

La *Carta della Qualità dei Servizi* recepisce gli obiettivi di qualità dei servizi rientranti nell'ambito del servizio erogato e definisce le procedure di gestione dei reclami.

La *Carta* è ispirata a criteri di trasparenza, obiettività, equità, imparzialità ed efficienza nei confronti degli utenti. Gli 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. stabilire un rapporto di fiducia con la clientela, basato su un'informazione semplice, comprensibile e su impegni precisi

Con la *Carta della Qualità dei Servizi*, SMMART POST mantiene gli impegni già assunti relativamente agli obiettivi di:

- semplificazione e trasparenza delle informazioni su tutti i prodotti offerti alla clientela;
- contatto con l'azienda; con la ***Carta della qualità dei servizi***, vengono fissati per tutti i prodotti gli obiettivi relativi ai tempi di consegna. Trattandosi di 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.

In conformità al D.Lgs 261/99, la Carta della Qualità di SMART POST recepisce gli obiettivi di qualità dei servizi rientranti nell'ambito delle attività sopra descritte e definisce le procedure di gestione dei reclami e degli indennizzi con riferimento a tali servizi.

Per tutti i prodotti presentati nella presente *Carta della Qualità dei Servizi*, 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.

Gestione dei reclami e procedure di conciliazione

SMMART POST, nel caso di mancato rispetto degli obiettivi di qualità dei prodotti contenuti nella presente *Carta della qualità dei servizi*, ha introdotto tempi certi, procedure semplici, trasparenti e poco onerose, per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi o indennizzi.

In tal senso, SMMART POST, in aderenza alla delibera 413/14 CONS si impegna, con riferimento ai Prodotti specificatamente indicati nella presente Carta dei Servizi, 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, qualora il reclamo non abbia avuto esito soddisfacente, nel termine dei 45 giorni solari di cui sopra, oppure in caso di omessa risposta.

La conciliazione si svolgerà in sede locale con assistenza di una accreditata associazione in difesa dei consumatori. La procedura di conciliazione dovrà tassativamente concludersi entro 60 giorni solari dalla ricezione dell'istanza di conciliazione stessa.

E' prevista una procedura di conciliazione per i singoli consumatori e una procedura di conciliazione per i clienti che hanno stipulato con SMMART POST un contratto per prestazioni periodiche o continuative.

Nel caso in cui la Conciliazione non sia andata a buon fine, l'interessato potrà rivolgersi all'Autorità di Regolamentazione, inviando una richiesta di definizione della controversia mediante la compilazione del "Formulario CP" che SMMART POST rende disponibile presso tutte le sue agenzie o quelle di soggetti terzi di cui si avvale e tramite il suo sito web.

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

Reclami Rimborsi e indennizzi

Il mittente, il destinatario o persona da costoro delegata, può inoltrare richieste di reclamo, rimborso o indennizzo nelle seguenti ipotesi

- Danneggiamento totale/parziale
- Manomissione totale/parziale
- Mancato/errato rimborso contrassegno
- Mancato espletamento del servizio
- Mancata/irregolare restituzione avviso ricevimento Tempi e modalità di risposta

Per i prodotti nazionali SMMART POST 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. SMMART POST 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 SMMART POST nella definizione del reclamo.

Per tutti i prodotti tracciati, il termine di 45 giorni solari per la definizione del reclamo comincia a decorrere dal ricevimento da parte di SMMART POST 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.

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.

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 non dà luogo ad alcun indennizzo. Sarà comunque rilasciato, su richiesta e senza costi aggiuntivi, un duplicato regolarizzato d'ufficio.

Raccomandata Internazionale

Si rinvia alle carte dei servizi dell'operatore estero.

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.

Modalità e tempistica per la riscossione del rimborso o dell'indennizzo

Si può ottenere il rimborso o l'indennizzo mediante assegno circolare non trasferibile intestato al mittente o a persona da quest'ultimo delegata, ritirabile presso l'agenzia SMART POST che ha effettuato l'invio o mediante spedizione con Assicurata al domicilio indicato dal rimborsato.

In alternativa sarà possibile riscuotere l'indennizzo mediante bonifico bancario.

Il pagamento 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 SMART POST si riserva di scegliere la modalità di pagamento più opportuna per il buon fine dell'operazione.

Chi ha diritto al rimborso o all'indennizzo

In caso di accertato disservizio su un prodotto nazionale, SMMART POST 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.

SMMART POST 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, SMMART POST è responsabile per la sola tratta di propria competenza.

Comunicazione e informazione

Per comunicare con SMMART POST i clienti hanno a disposizione le seguenti modalità.

- **In caso di conciliazione:** utilizzare il [Modulo di istanza di conciliazione](#) debitamente compilato, che SMMART POST rende disponibile presso tutte le sue agenzie o quelle di soggetti terzi di cui si avvale e tramite il suo sito web www.smartpost.com
- **In caso di reclamo:**
 - Compilare il [Formulario di Reclamo](#) presente sul sito www.smartpost.com

- Utilizzare il [Formulario di Reclamo](#) debitamente compilato, che SMMART POST rende disponibile presso tutte le sue agenzie o quelle di soggetti terzi di cui si avvale e tramite il suo sito web www.smmartpost.com
- I moduli debitamente compilati dovranno essere inviati tramite raccomandata a SMMART POST Servizio clienti, Via B. Tosarelli 398 – 40055 Villanova di Castenaso (BO) oppure potranno essere trasmessi tramite PEC all'indirizzo smmartpostsrl@arubapec.it

La Carta della Qualità è consultabile presso tutte le agenzie SMMART POST. La si può ottenere anche:

- Scaricandola dal sito Internet www.smmartpost.com
- Richiedendola per lettera a SMMART POST Via B. Tosarelli 398 Villanova di Castenaso (BO)

I prodotti di corrispondenza

Posta Sicura

Posta sicura 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 web di SMMART POST www.smmartpost.com e presso gli Agenzie SMMART POST;

- Specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale

Caratteristiche accessorie:

SMMART POST mette a disposizione dei propri clienti un portale web affinché sia possibile accedere, tramite user e password dedicate e personalizzate a ciascun cliente; il Cliente potrà monitorare l'esecuzione delle attività, verificare l'attuazione e adeguamento agli standard operativi prefissati, monitorare il rispetto delle SLA concordate, verificare la presenza di anomalie.

Il tutto in tempo reale grazie alla tecnologia che utilizza una connessione dati via satellite, trasmessi ai server nello stesso momento in cui avviene la consegna, e che permette la localizzazione a mezzo tecnologia GPS.

Raccomandata Sicura

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 "Raccomandata" è costituita dai seguenti servizi:

1. RACCOMANDATA SICURA SEMPLICE
2. RACCOMANDATA SICURA (Raccomandata con ricevuta di ritorno)
3. RACCOMANDATA SICURA SG1 (Raccomandata urgente locale)

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 sulle fasi di lavorazione, con messa a disposizione del cliente un portale web affinché sia possibile accedere, tramite user e password dedicate e personalizzate a ciascun cliente; il Cliente potrà monitorare l'esecuzione delle attività, verificare l'attuazione e adeguamento agli standard operativi prefissati, monitorare il rispetto

delle SLA concordate, verificare la presenza di anomalie. Il tutto in tempo reale grazie alla tecnologia che utilizza una connessione dati via satellite, trasmessi ai server nello stesso momento in cui avviene la consegna, e che permette la localizzazione a mezzo tecnologia GPS.

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.smmartpost.com e presso le agenzie SMMART POST;
- specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale

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.

Raccomandata Sicura

Si tratta di un servizio in cui la raccomandata viene implementata con una 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 Sicura SMMART POST.

Per il resto le caratteristiche sono identiche a quelle della raccomandata.

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:

Assicurata Sicura

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

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.smmartpost.com e presso le agenzie SMMART POST
- 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 ingiacenza 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 Sicura SMMART POST .

Obiettivi di qualità

I tempi di consegna riguardanti i nostri servizi sono:

PRODOTTO TEMPO DI CONSEGNA

- Raccomandata Sicura Entro 2gg oltre quello della postalizzazione Semplice
- Raccomandata Sicura Entro 2gg oltre quello della postalizzazione
- Raccomandata Sicura SG1 Entro 6 ore se il ritiro è avvenuto entro le ore 11:00
- Entro 30 ore se il ritiro è avvenuto entro le 15:00
- Assicurata Sicura Entro 2gg oltre quello della postalizzazione
- Posta Sicura Entro 2gg oltre quello della postalizzazione
- Pacchi/ plichi Entro 2gg oltre quello della postalizzazione. I tentativi di consegna saranno due a distanza di almeno due giorni l'uno dall'altro.

In caso di assenza del destinatario, sarà collocata all'interno della cassetta della posta del destinatario "L'AVVISO" precompilato per l'identificazione della raccomandata, oltre alla data e l'ora del passaggio del nostro incaricato.

N.B. 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 le agenzie SMMART POST dislocate su tutto il territorio nazionale, o il servizio clienti SMMART POST, con le modalità sopra indicate, per avere informazioni più dettagliate sui singoli Paesi esteri e conoscere, se comunicati a SMMART POST, i tempi standard di recapito.

Vincoli, limitazioni, obblighi, divieti.

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 Assicurato dichiarando il relativo valore.

Tariffe invii postali

Le tariffe sono quelle indicate di seguito.

| Scaglioni di peso (gr) | Posta Sicura | Raccomandata Sicura | Raccomandata Sicura 1* | Raccomandata Sicura 1 AR* |
|------------------------|--------------|---------------------|------------------------|---------------------------|
| 0-20 | € 0,65 | € 3,60 | € 5,60 | € 8,30 |
| 21-50 | € 1,75 | € 4,65 | € 5,60 | € 8,30 |
| 51-100 | € 1,95 | € 4,95 | € 5,60 | € 8,30 |
| 101-250 | € 2,60 | € 5,40 | € 5,60 | € 10,90 |
| 251-350 | € 3,20 | € 6,10 | € 8,65 | € 10,90 |
| 351-1000 | € 5,25 | € 7,55 | € 8,65 | € 14,40 |
| 1001-2000 | € 5,65 | € 9,95 | € 10,80 | € 14,40 |
| Ricevuta di ritorno | | € 0,55 | | |

Tariffe pacchi

Tariffe, tempi e modalità da concordarsi di volta in volta con il cliente.

SMMART POST S.r.l.

L'Amministratore Unico

Villanova di Castenaso (BO), 30/04/2018