

Standard di Qualità

dei principali prodotti postali.

Il nostro impegno per i vostri diritti.

Questo documento offre al cliente tutte le notizie necessarie per il migliore utilizzo dei principali prodotti postali, rendendo espliciti per ognuno di essi gli obiettivi di qualità che l'azienda si impegna a conseguire.

PRINCIPALI PRODOTTI, OBIETTIVI E TEMPI DI RECAPITO PER L'ITALIA

Posta Prioritaria	1 giorno lavorativo + quello di spedizione, nell'88,50% degli invii impostati entro gli orari affissi sulle cassette e indicati allo sportello dell'Ufficio Postale. Obiettivo 2007.
Posta Raccomandata e Assicurata	3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 92,5% degli invii. Obiettivo 2007.
Telegramma	Lo stesso giorno di accettazione , se lavorativo, per il 90% degli invii accettati entro le ore 12,00 e destinati ai capoluoghi di provincia o a località superiori a 50.000 abitanti. Entro il giorno lavorativo successivo all'accettazione per il 100% degli invii in tutti gli altri casi. Obiettivo 2007.
Pacco Ordinario	5 giorni lavorativi (escluso il sabato) + quello di spedizione nel 93,5% degli invii - obiettivo 2007.
Paccocelere 3	3 giorni lavorativi (escluso il sabato) + quello di spedizione, salvo 33 piccole località, il cui elenco è disponibile presso tutti gli Uffici Postali, nelle quali lo standard di consegna è maggiorato di un giorno.
Paccocelere 1 Plus corriere espresso	1 giorno lavorativo (escluso il sabato) + quello di spedizione, salvo 33 piccole località, il cui elenco è disponibile presso tutti gli Uffici Postali, nelle quali lo standard di consegna è maggiorato di un giorno. In alcune località la consegna avviene anche il sabato. L'elenco delle località servite il sabato è disponibile presso tutti gli Uffici Postali, sul sito www.poste.it o contattando il Numero Verde 803.160.
Postacelere 1 Plus corriere espresso	1 giorno lavorativo (escluso il sabato) + quello di spedizione, salvo 33 piccole località, il cui elenco è disponibile presso tutti gli Uffici Postali, nelle quali lo standard di consegna è maggiorato di un giorno. In alcune località la consegna avviene anche il sabato. L'elenco delle località servite il sabato è disponibile presso tutti gli Uffici Postali, sul sito www.poste.it o contattando il Numero Verde 803.160.

Affinché sia rispettato lo standard di consegna è necessario che i prodotti vengano accettati entro l'orario limite pubblicizzato presso ciascun Ufficio Postale e che venga indicato con esattezza il Codice di Avviamento Postale.

PRINCIPALI PRODOTTI, OBIETTIVI E TEMPI DI RECAPITO PER L'ESTERO

POSTA PRIORITARIA

ZONA 1: Europa	3 giorni lavorativi (escluso il sabato) + quello di spedizione per l'85% del traffico.
ZONA 2: bacino del Mediterraneo	4/5 giorni lavorativi (escluso il sabato) + quello di spedizione per l'85% del traffico. J+5 per il 97% degli invii.
ZONA 3: Altri Paesi:	
Africa	8/9 giorni lavorativi (escluso il sabato) + quello di spedizione per l'85% del traffico.
Asia	7/8 giorni lavorativi (escluso il sabato) + quello di spedizione per l'85% del traffico.
Nord America	5/6 giorni lavorativi (escluso il sabato) + quello di spedizione per l'85% del traffico.
Resto America	7/8 giorni lavorativi (escluso il sabato) + quello di spedizione per l'85% del traffico.
Oceania	7/8 giorni lavorativi (escluso il sabato) + quello di spedizione per l'85% del traffico.

POSTA RACCOMANDATA E ASSICURATA

Non è possibile stabilire un obiettivo di qualità per l'estero per la grande diversificazione esistente fra Paese e Paese. Vi invitiamo in ogni caso a contattare il Contact Center di Poste Italiane, al **Numero Verde 803.160** per avere informazioni più dettagliate sui singoli Paesi.

PACCO ORDINARIO INTERNAZIONALE

Paesi Europei	da 10 a 15 giorni lavorativi (escluso il sabato) + quello di spedizione, nell'85% degli invii.
Paesi Extra Unione Europea	da 10 a 25 giorni lavorativi (escluso il sabato) + quello di spedizione, nell'85% degli invii.

PACCOCELERE INTERNAZIONALE

Paesi Europei (principali località)	2 giorni lavorativi (escluso il sabato) + quello di spedizione.
Paesi Extra Unione Europea (principali località)	2/3 giorni lavorativi (escluso il sabato) + quello di spedizione, salvo formalità doganali.
Resto del mondo (principali località)	3/4 giorni lavorativi (escluso il sabato) + quello di spedizione, salvo formalità doganali.
Quick Pack Europe	3 giorni lavorativi (principali località – escluso il sabato) + quello di spedizione, salvo località particolari e salvo formalità doganali (per i soli paesi Extra UE).
Express Mail Service	da 2 a 5 giorni lavorativi (principali località - escluso il sabato) + quello di spedizione, salvo formalità doganali.

RECLAMI**Come e dove possono essere presentati**

- Compilando una **lettera di reclamo** che potete consegnare presso gli Uffici Postali
- Inviando una lettera non affrancata a Poste Italiane, **Casella Postale 160 - 00144 Roma RM**
- Telefonando al Contact Center di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160**
- Inviando una e-mail a: **info@poste.it** oppure compilando il modulo di reclamo sul sito www.poste.it

ATTENZIONE: quanto sopra riportato non è valido per il Pacco Ordinario Internazionale. Si può accettare un reclamo solo tramite la presentazione di un modulo specifico che si può richiedere e consegnare presso gli Uffici Postali.

Per avere informazioni sul reclamo presentato contattare il Contact Center al **Numero Verde 803.160**

Da chi possono essere presentati Dal mittente, dal destinatario o da persone da questi delegate.

Quando possono essere presentati **Posta Prioritaria, Posta Raccomandata e Posta Assicurata**

- Italia: dal 6° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 3 mesi.
- Europa: dal 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 6 mesi.
- Altri Paesi: dal 20° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 6 mesi.
- Le spedizioni estere sono regolate dalla normativa internazionale (Convenzione UPU e Regolamento di posta lettere).

Il termine massimo per la presentazione di un reclamo sui prodotti internazionali è di sei mesi. In considerazione della sua perentorietà e dei tempi necessari per l'inoltro e la ricezione della richiesta di esito tra i Paesi, è consigliato accedervi con congruo anticipo rispetto alla data di scadenza.

Telegramma

Dal 3° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 3 mesi.

Non si accettano reclami per i telegrammi diretti all'estero. Gli accertamenti e la relativa assistenza sarà garantita solo sulla tratta nazionale.

Pacco Ordinario

In generale: dal 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 3 mesi.

Nel caso di danneggiamento di una spedizione Assicurata il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco, tenendo a disposizione l'involucro e il suo contenuto.

Paccocelere3

In generale: dal 4° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 3 mesi.

Nel caso di reclamo per ritardo oltre il 4° giorno lavorativo successivo alla spedizione: entro 30 giorni dalla spedizione.

Nel caso di reclamo per danneggiamento di una spedizione Assicurata: entro 15 giorni dalla consegna, tenendo a disposizione l'involucro ed il suo contenuto.

Postacelere1 Plus – Paccocelere1 Plus

In generale: dal 2° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 3 mesi.

Nel caso di reclamo per ritardo oltre il 2° giorno lavorativo successivo alla spedizione: entro 30 giorni dalla spedizione.

Nel caso di reclamo per danneggiamento di una spedizione Assicurata: entro 15 giorni dalla consegna, tenendo a disposizione l'involucro ed il suo contenuto.

Paccocelere Internazionale

In generale: dal giorno lavorativo successivo a quelli previsti per il recapito, non oltre i 2 mesi dalla data di accettazione della spedizione.

Nel caso di danneggiamento di una spedizione Assicurata il reclamo va presentato entro 14 giorni dalla consegna del pacco tenendo a disposizione l'involucro e il suo contenuto.

Express Mail Service

In generale: dal giorno lavorativo successivo a quelli previsti per il recapito, non oltre i 3 mesi dalla data di accettazione della spedizione.

Nel caso di danneggiamento di una spedizione Assicurata il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco tenendo a disposizione l'involucro e il suo contenuto.

Quick Pack Europe

In generale: dal giorno lavorativo successivo a quelli previsti per il recapito, non oltre i 3 mesi dalla data di accettazione della spedizione.

Nel caso di danneggiamento di una spedizione Assicurata il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco tenendo a disposizione l'involucro e il suo contenuto.

Pacco Ordinario Internazionale

Europa: dal 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Extra Unione Europea: dal 40° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Nel caso di danneggiamento di una spedizione Assicurata Pacco Valore il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco tenendo a disposizione l'involucro e il suo contenuto.

Quando riceverete una risposta

Entro 40 giorni lavorativi dalla sua presentazione.

Per le spedizioni internazionali la trattazione rispetterà le tempistiche stabilite dagli accordi internazionali vigenti.

RIMBORSI**Quando sono previsti**

Per tutti i prodotti presenti nella Carta della Qualità, a eccezione della Posta Prioritaria, qualora non vengano rispettati gli obiettivi di qualità.

Per verificare il diritto al rimborso potrà essere richiesta al mittente la copia della ricevuta di spedizione ed altra documentazione relativa al prodotto utilizzato (fattura, scontrino fiscale o documentazione equivalente).

Chi ne ha diritto

Il mittente, il destinatario previa rinuncia del mittente all'esercizio del diritto, ovvero le persone da questi delegate.

Entro quanto tempo

40 giorni lavorativi a partire dalla comunicazione dell'esito del reclamo. Per il Pacco Ordinario Internazionale sono previsti 60 giorni lavorativi a partire dalla comunicazione dell'esito del reclamo, in base agli accordi Internazionali dell'Unione Postale Universale.

Con quali modalità

A vostra scelta, attraverso un assegno postale, oppure con accredito su Conto BancoPosta. La riscossione dell'assegno è possibile presso ogni Ufficio Postale.

Per i rimborsi di importo superiore a € 50,00 Poste Italiane si riserva di scegliere la modalità di rimborso più opportuna per il buon fine dell'operazione.

IMPORTI**Posta Raccomandata Italia**

- recapito oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione: il costo della spedizione;
- recapito oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla spedizione, mancato recapito o danneggiamento: 25,82 Euro.

Posta Raccomandata Estero

- mancato recapito, manomissione, danneggiamento: DTS 30 (moneta convenzionale adottata dalle Amministrazioni Postali).

Posta Assicurata Italia

- recapito oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione: il costo della spedizione eccetto quello di assicurazione;
- recapito oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla spedizione: 25,82 Euro, salvo accertamento della perdita o del danneggiamento;
- mancato recapito e danneggiamento totale: il valore dichiarato + il costo della spedizione eccetto quello di assicurazione;
- danneggiamento parziale: perdita e danneggiamento parziale effettivo entro i limiti del valore dichiarato.

Posta Assicurata Estero

- mancato recapito, manomissione e danneggiamento totali: il valore dichiarato + il costo della spedizione, eccetto quello di assicurazione;
- manomissione e danneggiamento parziali: il danneggiamento parziale effettivo entro i limiti del valore dichiarato.

Telegramma (solo per l'Italia)

- ritardo oltre le 24 ore rispetto allo standard di qualità previsto: il costo della spedizione;
- ritardo oltre le 48 ore rispetto allo standard di qualità previsto: il doppio del costo della spedizione;
- mancato recapito: il doppio del costo della spedizione.

Pacco Ordinario

- recapito oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione: il costo della spedizione al netto dei servizi accessori;
- recapito oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla spedizione: 25,82 Euro + il costo della spedizione;
- perdita e danneggiamento anche parziale: 25,82 Euro + il costo della spedizione;
- mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi): il costo della spedizione.

Paccocelere 3

- recapito dal 4° giorno lavorativo successivo alla spedizione: il costo della spedizione al netto dei servizi accessori;
- ritardo oltre il 18° giorno lavorativo successivo alla spedizione, perdita e danneggiamento: 25,82 Euro + il costo di spedizione;
- mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi): il costo della spedizione.

**Postacelere 1 PLUS
Paccocelere 1 PLUS**

- recapito dal 2° giorno lavorativo successivo alla spedizione: costo della spedizione al netto dei servizi accessori;
- recapito oltre il 6° giorno lavorativo successivo alla spedizione, perdita, danneggiamento e mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi): 25,82 Euro + il costo della spedizione.

**Paccocelere
Internazionale**

- perdita e/o danneggiamento: 25,82 Euro + il costo di spedizione;
- mancato espletamento del servizio: il costo della spedizione;
- ritardo: differenza fra il costo della spedizione e quello del pacco aereo di pari peso;
- assicurato:
 - la polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna fino a € 1.550,00 con presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente);
 - mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione al netto del servizio accessorio di assicurazione.

**Pacco Ordinario
Internazionale**

- ritardo nel recapito solo per consegna successiva al 60° giorno lavorativo dalla data di spedizione = il costo della spedizione al netto dei servizi accessori;
- mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione;
- mancato rimborso del contrassegno (pacchi giunti a destinazione) = l'importo corrispondente al valore del contrassegno;
- perdita totale e/o Danneggiamento totale:
 - per Pacco Ordinario = un importo massimo di 40 DTS per pacco + 4,50 DTS per kg oltre le spese di spedizione;
 - per Pacco Valore = l'importo in DTS del valore dichiarato + le spese di spedizione meno le spese di assicurazione, con la presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino, ricevuta fiscale);
 - per Pacco Ordinario Contrassegno = l'importo pari al valore del contrassegno;
- perdita parziale e/o Danneggiamento parziale:
 - per Pacco Ordinario = l'effettivo ammontare della perdita entro i limiti degli importi indicati sopra nella Perdita e/o Danneggiamento totale;
 - per Pacco Valore = l'effettivo ammontare della perdita entro i limiti del valore dichiarato in DTS, con la presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino, ricevuta fiscale);
 - per Pacco Ordinario Contrassegno = l'ammontare del valore reale del danno sulla base del valore del contrassegno.

EMS

- perdita e/o danneggiamento: 25,82 Euro + il costo di spedizione;
- mancato espletamento del servizio: il costo della spedizione;
- ritardo: differenza fra il costo della spedizione e quello del pacco aereo di pari peso;
- assicurato:
 - la polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna fino a € 1.550,00 con presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente);
 - mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione al netto del servizio accessorio di assicurazione.

QPE

- perdita e/o danneggiamento: indennizzo pari al valore del contenuto per un importo non superiore a 516,45 Euro;
- mancato espletamento del servizio: il costo della spedizione;
- assicurato:
 - la polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna fino a € 1.550,00 con presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente);
 - mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione al netto del servizio accessorio di assicurazione.

CONCILIAZIONE**Che cos'è**

Un accordo con 18 associazioni dei consumatori per risolvere in modo semplice, veloce e poco oneroso eventuali controversie.

**Quando può essere
richiesta**

Sempre e soltanto successivamente al reclamo, in caso di insoddisfazione della risposta ricevuta o in caso di mancata risposta al reclamo nei termini previsti.
La procedura di conciliazione non è prevista per i prodotti Internazionali.

INDIRIZZI UTILI DI POSTE ITALIANE**Per informazioni e per comunicare con Poste Italiane**

- Telefono
- Lettera
- Sito Internet
- E-mail

Contact Center, Numero Verde 803.160
Poste Italiane - Casella Postale 160 - 00144 Roma RM
www.poste.it
info@poste.it