

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI - SANDRO SPEDISCI DI MINACORE SANDRO

La carta dei servizi di SANDRO SPEDISCI DI MINACORE SANDRO 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/ON) e della direttiva generale per l'adozione delle carte servizi (delibera n.413/14/CONS).

SANDRO SPEDISCI DI MINACORE SANDRO si impegna a mantenere gli impegni relativamente ai seguenti obiettivi:

- rendere semplice 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 servizi erogati;
- indicare le procedure di reclamo.

SANDRO SPEDISCI DI MINACORE SANDRO 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 presso le nostre sedi.

## 2. DESCRIZIONE PRODOTTI

### 2.1 SERVIZIO DATA E ORA CERTA

Il servizio data e ora certa offre una certificazione sicura sul luogo, data ed ora del recapito, realizzata con tecnologia satellitare GPS. Ciascuna busta è identificata da un codice a barre letto da uno scanner palmare in dotazione ai postini al momento della consegna.

Il servizio è dedicato ad aziende, professionisti e PMI che inviano diverse tipologie di corrispondenza: fatture, rendiconti, comunicazioni, convocazioni, etc.;

Il servizio fornisce:

- garanzie di recapito nei tempi e nei modi concordati nei contratti;
- tracciabilità del recapito;
- accesso ad un'area amministrativa semplice da usare;
- certificazione di luogo data ed ora del recapito;
- rendicontazione periodica sui livelli del servizio;
- gestione informatizzata degli invii postali non recapitati;
- restituzione gratuita degli invii postali non recapitati.

### *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 settimo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata ai capoluoghi di provincia;
- consegna entro l'ottavo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane.

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 POSTA ORDINARIA**

È il servizio che include la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione di invii postali e pacchi.

Il servizio può fornire i seguenti accessori:

- stampa a colori o B/N;
- imbustamento;
- piegatura;
- gestione e restituzione gratuita degli invii postali non recapitati;
- rendicontazione periodica sui livelli di servizio.

### **OBIETTIVI DI QUALITÀ: I TEMPI DI RECAPITO**

In generale, essi prevedono:

- consegna entro il settimo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata ai capoluoghi di provincia;
- consegna entro l'ottavo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane.

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 POSTA RACCOMANDATA**

Servizio di gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R, da ritiro presso il domicilio del cliente fino alla consegna. La raccomandata ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- possibilità di preparazione di tutti gli invii, compresa la gestione delle cartoline A/R;
- identificazione delle buste con codice a barre univoco;
- certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS;
- verifica on line dello stato di consegna;
- possibilità di ricevere le cartoline A/R con la firma del destinatario o di visualizzarle online;
- giacenza gratuita fino a 30 gg presso il centro di recapito più vicino;
- restituzione gratuita degli invii postali non recapitati o che hanno concluso il periodo di giacenza;
- eventuale fornitura di servizi addizionale in fase di prelaborazione: elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura della corrispondenza affidata.

### **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 settimo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata ai capoluoghi di provincia;
- consegna entro l'ottavo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane.

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 PUBBLICITARIA (DIRECT MAIL)**

Capillarità della distribuzione, economicità del servizio e certezza di recapito permettono di raggiungere il target strategico del cliente. Con il servizio addizionale a valore aggiunto di

tracciatura gli invii di DM vengono seguiti in ogni fase di lavorazione ed è quindi possibile conoscere quando e dove sono stati consegnati. Una soluzione ideale per trasformare il DM in uno strumento di relazione con i destinatari.

Il servizio fornisce:

- garanzia del recapito nei tempi e nei modi concordati;
- rendicontazione periodica sui livelli del servizio;
- gestione e restituzione gratuita degli invii postali non recapitati.

### *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 la consegna entro l'ottavo giorno lavorativo successivo all'accettazione.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione e al rispetto dei formati. 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 SERVIZI A VALORE AGGIUNTO**

E inoltre possibile usufruire dei seguenti servizi a valore aggiunto:

- raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii postali superiori ai 2 kg;
- raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di pacchi postali superiori a 20 kg e non oltre i 30 kg;
- corriere espresso;
- raccomandate urgenti;
- pubblicità diretta per corrispondenza;
- recapito a data e/o ora certa;
- intermediazione con il fornitore del servizio universale;
- pony express;
- attività di consolidatore per posta massiva;
- altri servizi svolti con tecnologie innovative.

### *OBIETTIVI DI QUALITÀ: I TEMPI DI SVOLGIMENTO*

I tempi di svolgimento sono concordati con il singolo cliente in base alle esigenze.

In generale, essi prevedono lo svolgimento di ogni servizio/fase di servizio a valore aggiunto entro 48 h dal giorno lavorativo successivo all'accettazione ed entro 24 h per il servizio di raccomandate urgenti.

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

### **2.6 GESTIONE UFFICI POSTA**

Gestione della corrispondenza in entrata o in uscita attraverso processi manuali e/o elettronici.

### *CARATTERISTICHE E SERVIZI:*

- gestione dei flussi in entrata in diverse fasi: ritiro giornaliero della corrispondenza, ricevimento e registrazione, smistamento, archiviazione e distribuzione interna;
- gestione dei flussi in uscita: raccolta, protocollazione e verifica degli indirizzi, affrancatura,

postalizzazione e gestione dei corrieri;  
- servizi di collegamento tra le diverse sedi del cliente.

### **PROCEDURE DI RECLAMO E CONCILIAZIONE**

#### **PROCESSO DI GESTIONE SEGNALAZIONI/RECLAMI**

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta attraverso comunicazione via email all'indirizzo [reclamisandrospedisci@gmail.com](mailto:reclamisandrospedisci@gmail.com), o a mezzo raccomandata A/R all'indirizzo Sandro Spedisci di Minacore Sandro, Via degli Orti 88, 93100 Caltanissetta, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito <https://lapostachevolevi.webnode.it/>.

Il servizio di gestione delle segnalazioni/reclami prevede tempi rapidi di verifica e risposta da parte del customer care e si svolge nelle seguenti fasi:

#### **VALUTAZIONE**

La fase di valutazione viene effettuata contattando, in via telefonica o se necessario con sopralluogo, la filiale o i collaboratori di zona che hanno ricevuto la segnalazione al fine di verificarne la tipologia e concordare le eventuali misure da adottare.

#### **VERIFICA**

Valutata la segnalazione si effettua una verifica sui database aziendali per appurarne la reale competenza relativamente al recapito. Vengono quindi estrapolati dal sistema informatico interno tutti i dati relativi.

#### **SEGNALAZIONE SUI RESI**

In caso di segnalazione riguardante corrispondenza resa al mittente (trasferiti, sconosciuti, recapiti impossibili, etc.) viene effettuata, se è il 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. SANDRO SPEDISCI DI MINACORE SANDRO si impegna a gestire il reclamo e comunicarne l'esito entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso.

#### **PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**

L'istanza di conciliazione può essere richiesta dall'utente quando questi, pur avendo presentato reclamo, abbia ottenuto da SANDRO SPEDISCI DI MINACORE SANDRO una risposta ritenuta insoddisfacente.

In questo caso, l'interessato potrà ricorrere alla procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali presenti sul sito dell'AGICOM al link <http://www.agicom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale>.

Per la risoluzione delle controversie relative a contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell' ART.3 comma 1 lettera c del D.LGS del 6 settembre 2005 n. 206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.

### **COMUNICAZIONI**

Per comunicare e in modo facile e rapido con SANDRO SPEDISCI DI MINACORE SANDRO possono essere utilizzati i seguenti canali:

EMAIL: [lapostachevolevi@gmail.com](mailto:lapostachevolevi@gmail.com)

WHATSAPP: 3512226476