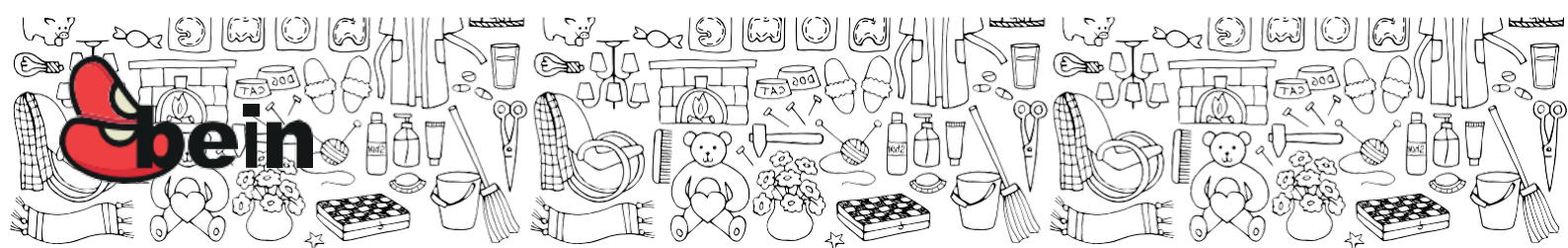


CARTA DELLA QUALITA'

DEI SERVIZI POSTALI

Aggiornamento Settembre 2023



INDICE DEI CAPITOLI

CAPITOLO 1 – Fondamenti e obiettivi della Carta dei Servizi

CAPITOLO 2 – Glossario

CAPITOLO 3 – Posta prioritaria

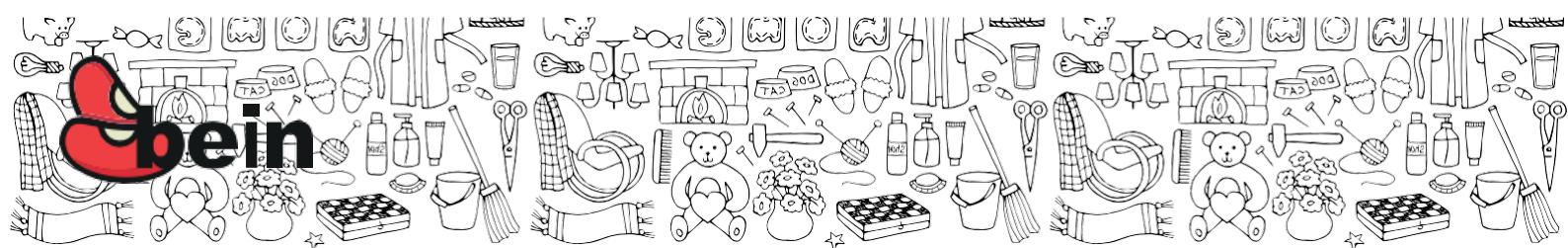
CAPITOLO 4 – Posta raccomandata

CAPITOLO 5 – Posta assicurata

CAPITOLO 6 – Procedure di conciliazione

CAPITOLO 7 – Procedure di verifica e controllo della qualità

CAPITOLO 8 – Informazioni sulla Carta della Qualità



CAPITOLO 1 – FONDAMENTI E OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento, denominato “CARTA DELLA QUALITA’ DEI SERVIZI POSTALI”, raccoglie e definisce gli elementi qualitativi del servizio postale erogato dalla società eVolo Web Srl, secondo le diverse caratteristiche e tipologie di invio della corrispondenza.

Esso si articola sulla base delle disposizioni contenute del DM 15 Febbraio 2006 n. 129, in armonia alle istruzioni impartite dalla Dir. P.C.M. 27 Gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici, ed alla luce delle disposizioni di parziale liberalizzazione del settore postale italiano introdotte con il DLGs n. 261/99.

Per quanto applicabile ad operatori postali privati, con Licenza Individuale ed Autorizzazione Generale, per l’attività postale di eVolo Web Srl si rimanda alle disposizioni contenute nei seguenti provvedimenti di legge:

-  DPR 29/03/1973 n. 156 (Codice Postale)
-  DPR 655 del 29/05/1982 (Regolamento di attuazione del Codice Postale)
-  Direttiva PCM 27/01/1994 (Principi sull’erogazione dei servizi pubblici)
-  Legge 273/95 (schemi delle carte di riferimento dei servizi pubblici)
-  Legge 281/98 (Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti)
-  D.M. 9/04/2001 (Condizioni generali del servizio)
-  Decreto legislativo 261/99 (Recepimento Direttiva Europea 97/67/CE sulla liberalizzazione dei servizi postali)

La “CARTA DELLA QUALITA’ DEI SERVIZI POSTALI”, di seguito denominata “Carta della Qualità”, si prefigge di:

- Definire le caratteristiche del servizio offerto;
- Definire per ogni tipologia di servizio uno standard di qualità;
- Definire le modalità e la misura di tali standard per verificarne il rispetto;
- Definire le procedure di reclamo e di risposta;
- Definire le fattispecie ove sia applicabile in forma legittima, a fronte di fondato reclamo, la compensazione senza addebito o l’eventuale rimborso di somme già pagate dal Cliente;
- Semplificare le relazioni e le procedure di contatto del Cliente con l’Azienda;
- Definire gli strumenti per una chiara informazione degli utenti, anche per accrescerne e consolidarne la fiducia verso i servizi;
- Attivare e mantenere un rapporto trasparente e costruttivo con le associazioni dei consumatori per una giusta tutela della Clientela, ma anche per una piena legittimazione dei diritti di eVolo Web Srl alla riscossione di quanto dovuto dal Cliente per il servizio reso.

CAPITOLO 2 – GLOSSARIO

Nell’attività postale si adoperano talune definizioni collegate a precisi sostantivi, aggettivi e verbi, il cui impiego appropriato determina una precisa descrizione delle attività, dei mezzi e delle modalità con cui il lavoro si svolge. La conoscenza dei termini e delle definizioni facilita l’accesso ai servizi da parte del Cliente ed agevola una pronta ed efficiente risposta da parte degli operatori.

La sovrapposizione dei termini e delle definizioni affermatasi nella comune attività, con quelle impiegate dal legislatore al momento della regolamentazione del settore, hanno prodotto sinonimie ed alterazioni semantiche nei termini di uso comune, di cui si darà debito conto.



In questa sede non si intende tuttavia elencare definizioni o rappresentazioni scientifiche della materia, bensì offrire alcune indicazioni di uso pratico che facilitino il rapporto con la Clientela e la stessa fruizione del servizio.

Ecco quindi una lista dei termini e delle espressioni più frequentemente usate nell'attività postale di eVolo Web Srl:

Bollo: è in segno rotondo con data e dicitura dell'azienda postale (nel nostro caso eVolo Web Srl) che esegue il servizio.

Busta: involucre generalmente cartaceo contenenti uno o più fogli di carta. Esistono anche buste plastificate contenenti oggetti non di carta, diversi dai fogli.

Collettame: è l'insieme di corrispondenza e pacchi, generalmente di peso non superiore ai 10 Kg.

DTS: è una unità di conto del Fondo Monetario Internazionale, calcolata sulla base di un paniere composto dalle 4 monete più rappresentative per le transazioni internazionali: Euro, USD, GBP, JPY. Controvalore al 3/01/2013: 1 DTS = € 1,3102

Invio postale, Spedizione: sono sinonimi. Sono le buste e i pacchi che vengono affidati al servizio postale per essere recapitati al destinatario.

Pacco, plico: sono confezioni di qualunque genere di oltre 2 Kg. di peso.

Peso volumetrico: convenzione per il calcolo del costo della spedizione in relazione al volume della stessa. eVolo Web Srl adotta quale parametro di verifica $1mc=250 Kg$.

Il peso volumetrico è ottenuto moltiplicando tra loro le tre dimensioni (lung. X alt. X prof.) e dividendo il risultato ottenuto per il numero 3000.

Se il peso volumetrico risulta maggiore del peso reale, viene applicata la tariffa relativa allo scaglione di peso in cui rientra il peso volumetrico.

Postalizzazione: azione singola o complessa con il quale il mittente affida ad un operatore postale l'incarico di recapitare un invio postale al destinatario.

Timbro postale: è l'attrezzo con cui si stampa il bollo sull'invio postale.

CAPITOLO 3 – POSTA PRIORITARIA (Posta 1 e Posta 4)

DEFINIZIONE

L'invio "PRIORITARIO" è l'invio postale più economico.

TEMPI

Tempi attuali

I tempi di consegna sono di 3 giorni lavorativi dopo quello della presa (j+3) per la Posta 1 e di 6 giorni lavorativi dopo quello della presa (j+6) per la Posta 4.

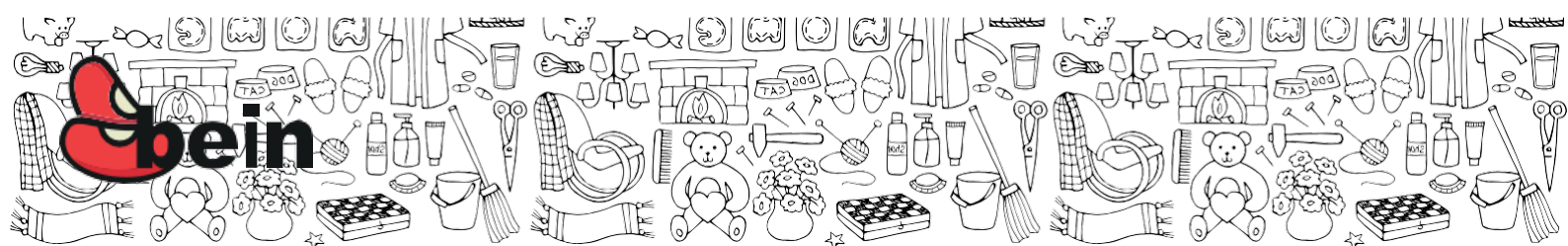
MODALITA'

Per l'invio è sufficiente chiamare il numero della Sede di riferimento.

Se la chiamata è effettuata entro le 10,30 la presa può essere fatta nella stessa giornata; dopo non si garantisce la presa, che potrà avvenire anche il giorno successivo.

Se il Cliente si trova in zone non servite dal servizio di presa, l'operatore telefonico ne dà informazioni al Cliente.

Per un servizio puntuale ed efficiente occorre che l'invio postale rechi correttamente il nome e cognome o la ragione sociale del destinatario, l'indirizzo compreso di località, province e codice di avviamento postale corretti.



Diversamente, dopo il fallito tentativo di consegna, eVolo Web Srl si troverà costretta a restituire l'invio al mittente, con addebito al Cliente del costo dell'invio e del costo della riconsegna a tariffa uguale a quella dell'invio a cui si riferisce.

RECLAMO

Soggetti abilitati

Sono abilitati a presentare reclamo i clienti mittenti o i delegati dello stesso, con chiaro riferimento alla delega ricevuta.

Oggetto del reclamo

Possono essere oggetto di reclamo: ritardi, mancati recapiti, manomissioni, danneggiamenti dell'invio postale. Non possono essere oggetto di reclamo altre tipologie di eventi.

Procedura

Chiunque desiderasse, fra i soggetti sopra descritti, sporgere un reclamo deve eseguire la seguente procedura:

- scrivere una lettera raccomandata a mezzo postale al seguente indirizzo: eVolo Web Srl – Divisione Servizi Postali – Via Aldo Moro, 2 – 23861 Cesana Brianza (LC)
- scrivere una PEC ed inviarla all'indirizzo evoloweb@pec.it

Al numero telefonico 02/80897791 sarà possibile chiedere informazioni sulle modalità d'invio del reclamo che potrà essere anticipato telefonicamente nei contenuti, ma dovrà necessariamente essere confermato, a pena di nullità, attraverso una delle modalità sopra descritte.

Tempi per il reclamo

I tempi per la presentazione di un reclamo nelle modalità sopra descritte sono i seguenti:

- dal 7° giorno dall'invio e sino alla fine del mese successivo a quello in cui l'invio è stato postalizzato;
- per invii verso destinazioni estere, dal 20° giorno e sino alla fine del mese successivo a quello in cui l'invio è stato postalizzato.

Rimborsi

In considerazione delle modalità d'invio e del prezzo praticato per questa tipologia d'invio non sono previsti rimborsi.

Rimane intatto l'impegno di eVolo Web Srl per un puntuale rispetto degli standard e degli obiettivi di qualità contenuti nei paragrafi precedenti.

CAPITOLO 4 – POSTA RACCOMANDATA

DEFINIZIONE

L'invio "RACCOMANDATO" è atto a soddisfare l'esigenza del Cliente di una speciale assistenza nel trasporto e nel recapito dell'invio, assistenza che assume il valore di comprova dell'avvenuto recapito, certificata anche al mittente in caso d'impegno dell'Avviso di Ricevimento (A/R).

TEMPI

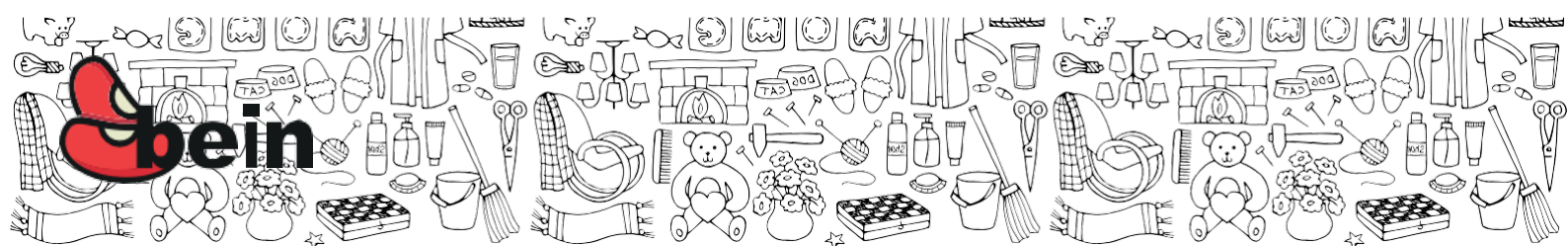
I tempi di consegna sono di 4-6 giorni lavorativi dopo quello della presa (j+4-6).

MODALITA'

Per l'invio è sufficiente chiamare il numero della Sede di riferimento.

Se la chiamata è effettuata entro le 12.00 la presa può essere fatta nella stessa giornata; dopo non si garantisce la presa, che potrà avvenire anche il giorno successivo.

Se il Cliente si trova in zone non servite dal servizio di presa, l'operatore telefonico ne dà informazioni al Cliente.



E' possibile ottenere una certificazione cartacea dell'avvenuta consegna al destinatario dell'invio postale attraverso "l'Avviso di Ricevimento".

Per un servizio puntuale ed efficiente occorre che l'invio postale rechi correttamente il nome e cognome o la ragione sociale del destinatario, l'indirizzo compreso di località, provincia e codice di avviamento postale corretti.

Diversamente, dopo il fallito tentativo di consegna, eVolo Web Srl si troverà costretta a restituire l'invio al mittente, con addebito al Cliente del costo dell'invio e del costo della riconsegna a tariffa uguale a quella dell'invio a cui si riferisce.

Il Cliente dovrà inoltre riportare sull'invio raccomandato l'apposita dicitura "RACCOMANDATA", diversamente la corrispondenza sarà trattata come invio "prioritario", a meno che in caso di invio raccomandato con A/R, all'invio sia allegato l'apposito cartoncino denominato "Avviso di Ricevimento".

La stabilisce le categorie di soggetti non servibili dagli operatori privati come eVolo Web Srl.

Sono dunque preclusi gli invii raccomandati effettuati dagli Organi giudiziari.

A richiesta del Cliente è possibile monitorare lo stato del trasporto o della consegna della raccomandata con l'apposito servizio di tracking, disponibile nella sezione del sito aziendale www.servizipostali.com

RECLAMO

Soggetti abilitati

Sono abilitati a presentare reclamo i Clienti mittenti o i delegati dello stesso, con chiaro riferimento alla delega ricevuta.

Oggetto del reclamo

Possono essere oggetto di reclamo:

- ritardo di 10 giorni lavorativi rispetto agli standard indicati
- ritardo di 30 giorni lavorativi rispetto agli standard indicati
- mancato recapito o danneggiamento totale dell'invio
- manomissione
- mancato recapito o danneggiamento totale dell'Avviso di Ricevimento.

Non possono essere oggetto di reclamo altre tipologie di eventi.

Procedura

Chiunque desiderasse fra i soggetti sopra descritti sporgere un reclamo, dovrà seguire la seguente procedura:

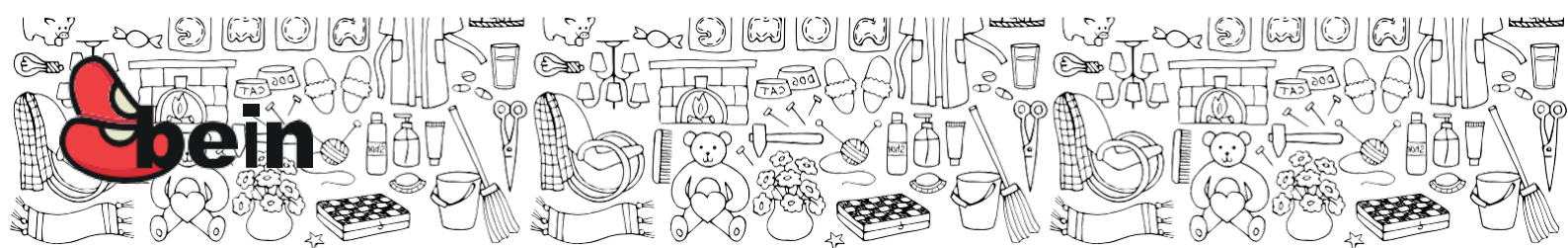
- scrivere una lettera raccomandata a mezzo postale al seguente indirizzo: eVolo Web Srl – Divisione Servizi Postali – Via Aldo Moro, 2 – 23861 Cesana Brianza (LC)
- scrivere una PEC ed inviarla all'indirizzo evoloweb@pec.it

Al numero telefonico 02/80897791 sarà possibile chiedere informazioni sulle modalità d'invio del reclamo che potrà essere anticipato telefonicamente nei contenuti, ma dovrà necessariamente essere confermato, a pena di nullità, attraverso una delle modalità sopra descritte.

Tempi per il reclamo

I tempi per la presentazione di un reclamo nelle modalità sopra descritte sono i seguenti:

- dal 7° giorno dall'invio e sino alla fine del mese successivo a quello in cui l'invio è stato postalizzato;
- per invii verso destinazioni estere, dal 20° giorno e sino alla fine del mese successivo a quello in cui l'invio è stato postalizzato.



Rimborsi

Gli importi previsti a rimborso del Cliente per le singole fattispecie di reclamo acclarato e comprovato sono:

- ritardo di 10 giorni lavorativi rispetto agli standard indicati = il prezzo pagato per l'invio raccomandato
- ritardo di 30 giorni lavorativi rispetto agli standard indicati, mancato recapito o danneggiamento totale = € 25,82
- manomissione = € 1,00
- mancato recapito o danneggiamento totale dell'Avviso di Ricevimento = il prezzo pagato per l'Avviso di Ricevimento

ESTERO:

per mancato recapito, manomissione e danneggiamento degli invii spediti direttamente o indirettamente dall'Italia verso l'estero, "in roaming" con Poste Italiane o con altro operatore postale autorizzato = DTS 30

Entro il mese successivo a quello in cui è pervenuto il reclamo, se risulta fondato, eVolo Web Srl provvede a rimborsare il Cliente a mezzo bonifico bancario.

Qualora fossero richieste precisazioni al Cliente, entro 15 giorni dall'ultima risposta ottenuta la procedura viene chiusa ed in caso di diritto, al Cliente viene bonificato l'importo dovuto.

CAPITOLO 5 – POSTA ASSICURATA

DEFINIZIONE

L'invio "ASSICURATO" permette di spedire attraverso un invio raccomandato oggetti di valore, documenti importanti, denaro, preziosi, titolo o valori sotto la copertura di un'assicurazione. A richiesta, il Cliente può ottenere un Avviso di Ricevimento che assume un valore di comprova dell'avvenuto recapito, certificata.

TEMPI

Tempi attuali

I tempi di consegna sono di 4-6 giorni lavorativi dopo quello della presa (j+4-6).

MODALITA'

Per l'invio è sufficiente chiamare il numero della Sede di riferimento.

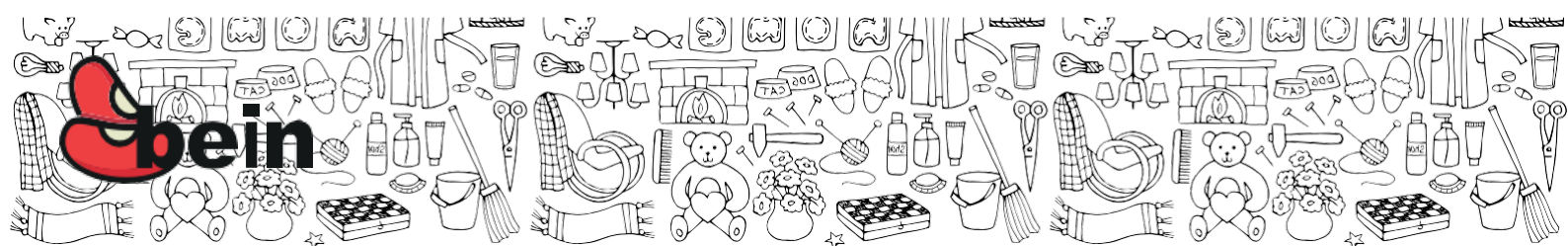
Se la chiamata è effettuata entro le 12.00 la presa può essere fatta nella stessa giornata; dopo non si garantisce la presa, che potrà avvenire anche il giorno successivo.

Se il Cliente si trova in zone non servite dal servizio di presa, l'operatore telefonico eVolo Web Srl ne dà informazioni al Cliente.

E' possibile ottenere una certificazione cartacea dell'avvenuta consegna al destinatario dell'invio postale attraverso "l'Avviso di Ricevimento".

Per un servizio puntuale ed efficiente occorre che l'invio postale rechi correttamente il nome e cognome o la ragione sociale del destinatario, l'indirizzo compreso di località, provincia e codice di avviamento postale corretti.

Diversamente, dopo il fallito tentativo di consegna, eVolo Web Srl si troverà costretta a restituire l'invio al mittente, con addebito al Cliente del costo dell'invio e del costo della riconsegna a tariffa uguale a quella dell'invio a cui si riferisce.



E' possibile ottenere una certificazione cartacea dell'avvenuta consegna al destinatario dell'invio postale attraverso l'"Avviso di Ricevimento".

Il Cliente dovrà inoltre riportare sull'invio raccomandato l'apposita dicitura "ASSICURATA", all'invio assicurato con a/r, all'invio sia allegato l'apposito cartoncino denominato "Avviso di Ricevimento".

La legge stabilisce le categorie di soggetti non servibili dagli operatori privati come eVolo Web Srl. Sono dunque preclusi gli invii raccomandati effettuati dagli Organi giudiziari.

A richiesta del Cliente è possibile monitorare lo stato del trasporto o della consegna della raccomandata con l'apposito servizio di tracking, disponibile nella sezione del sito aziendale www.servizipostali.com

RECLAMO

Soggetti abilitati

Sono abilitati a presentare reclamo i Clienti mittenti o i delegati dello stesso, con chiaro riferimento alla delega ricevuta.

Oggetto del reclamo

Possono essere oggetto di reclamo:

- ritardo di 10 giorni lavorativi rispetto agli standard indicati
- ritardo di 30 giorni lavorativi rispetto agli standard indicati
- mancato recapito o danneggiamento totale dell'invio
- manomissione
- mancato recapito o danneggiamento totale dell'Avviso di Ricevimento.

Non possono essere oggetto di reclamo altre tipologie di eventi.

Procedura

Chiunque desiderasse fra i soggetti sopra descritti sporgere un reclamo, dovrà seguire la seguente procedura:

- scrivere una lettera raccomandata a mezzo postale al seguente indirizzo: eVolo Web Srl – Divisione Servizi Postali – Via Aldo Moro, 2 – 23861 Cesana Brianza (LC)
- scrivere una PEC ed inviarla all'indirizzo evoloweb@pec.it

Al numero telefonico 02/80897791 sarà possibile chiedere informazioni sulle modalità d'invio del reclamo che potrà essere anticipato telefonicamente nei contenuti, ma dovrà necessariamente essere confermato, a pena di nullità, attraverso una delle modalità sopra descritte.

Tempi per il reclamo

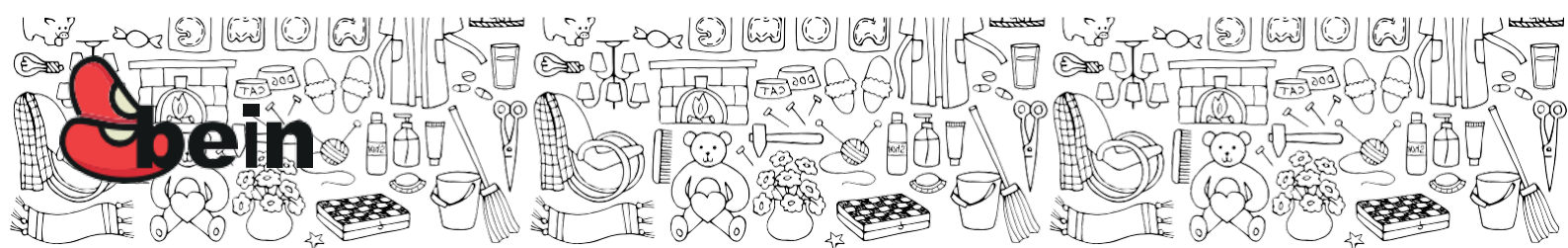
I tempi per la presentazione di un reclamo nelle modalità sopra descritte sono i seguenti:

- dal 6° giorno dall'invio e sino alla fine del mese successivo a quello in cui l'invio è stato postalizzato;
- per invii verso destinazioni estere, dal 20° giorno e sino alla fine del mese successivo a quello in cui l'invio è stato postalizzato.

Rimborsi

Gli importi previsti a rimborso del Cliente per le singole fattispecie di reclamo acclarato e comprovato sono:

- ritardo di 10 giorni lavorativi rispetto agli standard indicati = il prezzo pagato eccetto quello dell'assicurazione
- ritardo di 30 giorni lavorativi rispetto agli standard indicati, mancato recapito o danneggiamento totale = € 25,82



- mancato recapito o danneggiamento totale dell'invio = il valore dichiarato + prezzo pagato, eccetto quello dell'assicurazione. In caso di danneggiamento parziale, al valore dichiarato si sottrae il valore del contenuto ancora disponibile e funzionale.

- manomissione = € 1,00 a meno che non configuri altra fattispecie.

- mancato recapito o danneggiamento totale dell'Avviso di Ricevimento = il prezzo pagato per l'Avviso di Ricevimento

ESTERO:

per mancato recapito, manomissione e danneggiamento degli invii spediti direttamente o indirettamente dall'Italia verso l'estero, "in roaming" con Poste Italiane o con altro operatore postale autorizzato = DTS 30

Entro il mese successivo a quello in cui è pervenuto il reclamo, se risulta fondato, eVolo Web Srl provvede a rimborsare il Cliente a mezzo bonifico bancario.

Qualora fossero richieste precisazioni al Cliente, entro 15 giorni dall'ultima risposta ottenuta la procedura viene chiusa ed in caso di diritto, al Cliente viene bonificato l'importo dovuto.

CAPITOLO 6 – PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

eVolo Web Srl propone alla propria Clientela la soluzione di eventuali controversie attraverso l'istituto della "conciliazione".

Le modalità per l'utilizzo di questa procedura sono richiedibili in consegna postale al costo dell'invio più economico.

CAPITOLO 7 – PROCEDURE DI VERIFICA E CONTROLLO DELLA QUALITA'

eVolo SRL istituisce al proprio interno un servizio di monitoraggio degli invii per verificare il rispetto delle procedure e dei tempi dichiarati nella presente "Carta della Qualità".

eVolo SRL istituisce inoltre una raccolta sistematica dei reclami per una valutazione delle eventuali anomalie ricorrenti al fine di porre in atto azioni correttive sulle procedure aziendali.

CAPITOLO 8 – INFORMAZIONI SULLA CARTA DELLA QUALITA'

Per tutte le informazioni necessarie ad una maggiore comprensione della presente Carta della Qualità, il cliente può rivolgere quesiti al numero 02/80897791 oppure scrivere all'indirizzo di posta elettronica info@be-in.it oppure all'indirizzo: eVolo Web Srl – Divisione Servizi Postali – Via Michele De Angelis 15 – 20162 Milano (MI)