



EXPRESS SERVICE S.r.l

CARTA DEI SERVIZI POSTALI

INDICE

1) L'AZIENDA E I SUOI VALORI	pag. 3
2) PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI	pag. 3
3) I NOSTRI PRODOTTI E SERVIZI	pag. 3
3.1) TARIFFE PER SCAGLIONI DI PESO	pag. 4
3.2) OBIETTIVI DI QUALITA'/TEMPI DI CONSEGNA	pag. 4
3.3) MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	pag. 5
3.4) MODALITA' DI CONSEGNA E SERVIZI A VALORE AGGIUNTO	pag. 5
3.5) INDENNIZZI E FATTURAZIONE	pag. 5
4)PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE	pag. 6
4.1) GESTIONE DELLE SEGNALAZIONE E DEI RECLAMI	pag. 6
4.2) PROCEDURA DI CONCILIAZIONE	pag. 7
5) COMUNICAZIONI E ASSISTENZA	pag. 7

1) L'AZIENDA E I SUOI VALORI

La Carta dei Servizi di **Express Service S.r.l** indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali offerti e definisce le procedure di gestione dei reclami così da assicurare strumenti di tutela a favore degli utenti, in conformità alle delibere dell'Autorità di regolamentazione del settore postale (delibera n. 184/13/CONS – *Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale e della Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte servizi* - delibera n. 413/14/CONS)

Per quanto precede,

- ✓ la presente Carta dei Servizi viene pubblicata sul proprio sito web (<https://www.expressservice.net>) ed è presente in ogni punto di accesso al pubblico;
- ✓ viene inviata ad AGCom nel pieno rispetto dell'obbligo di informativa verso l'Autorità, informandola delle successive variazioni/integrazioni.

1) PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI

Ispirandosi ai fondamentali principi di trasparenza e semplificazione, equità e imparzialità, buona fede e lealtà, Express Service si impegna, con la presente Carta dei Servizi, ad assicurare i seguenti obiettivi:

- ✓ Rendere semplici 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 servizio erogati
- ✓ Indicare le procedure di reclamo.

Express Service si impegna, inoltre, 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.

2) NOSTRI PRODOTTI/SERVIZI

Per tutti i servizi offerti **Express Service** prevede tariffe differenziate per scaglioni di peso e standard di qualità con i rispettivi tempi di consegna.

Vista l'automazione dei processi lavorativi, il rispetto dei suddetti tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione dell'indirizzo, in particolare del Codice di avviamento postale, la Via (o Piazza, ecc..) ed il numero civico.

In particolare l'offerta al pubblico prevede i seguenti prodotti:

- Raccomandata semplice
- Raccomandata con avviso di ricevimento
- Raccomandata urgente
- Corrispondenza Prioritaria
- Pacchi fino a 20 kg

3.1) TARIFFE PER SCAGLIONI DI PESO

PRODOTTO	Range 0-20	Range 21-50	Range 51-100	Range 101-250	Range 251-350	Range 351-1000	Range 1001- 2000
Raccomandata Semplice	2,5	2,50	3,25	4,05	4,15	6,35	8,35
Raccomandata con avviso di ricevimento	3,00	3,00	3,85	4,65	4,75	6,95	8,95
Raccomandata urgente	5,00	5,00	8,85	9,65	9,75	11,95	13,95
Corrispondenza Prioritaria	0,50	0,50	1,50	2,00	2,20	5,20	8,00

Pacchi fino a 20 kg	Tariffa fissa 10 euro
---------------------	-----------------------

Tutte le suddette tariffe sono comprensive di IVA

3.2) OBIETTIVI DI QUALITA'/TEMPI DI CONSEGNA

- Raccomandata semplice: entro 3 giorni lavorativi oltre quello di spedizione;
- Raccomandata con AR: entro 3 giorni oltre quello di spedizione;
- Raccomandata urgente: entro 6 ore per gli invii accettati entro le ore 11,00 o entro 30 ore se l'accettazione avviene entro le ore 15,00 (rispetto dell'ora limite);
- Corrispondenza Prioritaria: entro 3 giorni lavorativi oltre quello di spedizione;
- Pacchi fino a 20 kg: entro 3 giorni lavorativi oltre quello di spedizione;

Gli invii non recapitabili direttamente saranno confezionati e postalizzati nella rete di Poste Italiane con addebito al cliente su fattura, così come previsto dall'art.15.3 - DPR 633/72.

3.3) MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Il cliente che desidera avvalersi dei servizi offerti da Express Service, dovrà compilare una distinta in doppia copia, con indicazione del numero degli invii consegnati ed i dati dei destinatari. Una copia della distinta sarà controfirmata dall'addetto alla accettazione e restituita al mittente, previa identificazione.

La corrispondenza potrà, su richiesta del cliente, essere raccolta presso il suo domicilio con o senza addebito del servizio di pick-up secondo le modalità concordate.

3.4) MODALITA' DI CONSEGNA E SERVIZI A VALORE AGGIUNTO

Express Service per la raccomandata semplice e raccomandata con avviso di ricevimento provvede ad effettuare un doppio tentativo di recapito e in caso di assenza del destinatario viene rilasciato un avviso di giacenza con immissione nella cassetta delle lettere del suddetto.

Tale avviso di giacenza contiene l'indicazione della sede operativa dove è possibile ritirare la corrispondenza, l'orario d'ufficio e il recapito telefonico.

In caso di indirizzo errato o destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto ecc. viene inviata, entro 3 giorni, una comunicazione al mittente con restituzione immediata della corrispondenza non recapitata.

Nel caso di mancato recapito, dopo il secondo tentativo, per assenza del destinatario, la corrispondenza sarà posta in giacenza e mantenuta per il tempo di 30 giorni, come previsto dal codice postale (legge 156/73 e succ. modificazioni), scaduti i quali, la corrispondenza, sarà restituita al mittente con apposito documento ed indicazione sulla busta del mancato ritiro da parte del destinatario.

Nel caso di recapito andato a buon fine al primo o secondo tentativo, la corrispondenza raccomandata semplice, verrà consegnata al destinatario previa sottoscrizione dell'apposito registro; nel caso di raccomandata con avviso di ricevimento oltre alla firma sul registro, verrà sottoposta alla firma anche la cartolina di ritorno richiesta dal mittente.

Per la corrispondenza prioritaria il servizio prevede l'immissione diretta nella cassetta delle lettere del destinatario.

I SERVIZI A VALORE AGGIUNTO

Il servizio prevede la tracciatura completa della corrispondenza raccomandata e dei pacchi e la conservazione storica delle informazioni relative a ogni singolo prodotto/servizio postalizzato dal cliente con gestione informatizzata delle informazioni stesse.

In particolare è prevista l'emissione, per ogni singolo invio, di un documento riepilogativo con indicazione analitica delle raccomandate accettate, del peso, della tariffa applicata, del barcode; le stesse informazioni sono previste per i pacchi, mentre per la corrispondenza prioritaria sono raggruppate per range di peso e tariffa.

3.5) INDENNIZZI

Per invii prioritari non è previsto alcun rimborso.

Per gli invii raccomandate semplici o con A/R e per i pacchi fino a 20 kg, Express Service prevede il riconoscimento dell'indennizzo nelle seguenti casistiche:

- ✓ consegna in ritardo, oltre il 15° giorno lavorativo, la misura dell'indennizzo è pari al costo della spedizione.
- ✓ mentre per la consegna oltre 50 giorni e nel caso di perdita danneggiamento totale dell'invio è previsto un rimborso forfettario di €. 25,82.

Ritardo: si considera ritardo il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 48 ore rispetto agli obiettivi di consegna previsti sia per la corrispondenza raccomandata che prioritaria;

Fatturazione: la fatturazione del servizio reso, sarà concordata con ogni singolo cliente, tuttavia non potrà mai eccedere il mese solare.

3) PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE

La presente Carta dei Servizi assicura il diritto degli utenti di conoscere facilmente le modalità di presentazione dei reclami e le richieste di definizione degli stessi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) nel caso in cui gli esiti delle prime due forme di tutela siano insoddisfacenti.

La lettera di reclamo nonché la richiesta per presentare istanza all'Autorità (AGCom) sono reperibili presso gli uffici e sul sito web di Express Service.

I casi per i quali è possibile presentare reclamo riguardano il mancato recapito, il ritardo nella consegna e più in generale il mancato svolgimento del servizio, mentre con riferimento alla posta raccomandata e ai pacchi si prevede anche il furto, lo smarrimento e il danneggiamento/manomissione totale o parziale dell'invio a condizione che la contestazione sia avvenuta in modo specifico al momento della consegna.

4.1) LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta dalla pagina web <https://www.expressservice.net/reclami/> ovvero attraverso il servizio Customer Care al numero telefonico 0931/24994 entro 90 giorni dalla data di spedizione.

Il servizio di gestione delle segnalazioni/reclami prevede verifica e risposta da parte del nostro servizio - Customer Care - e si volge nelle seguenti fasi:

VALUTAZIONE

La fase di valutazione viene effettuata al fine di verificarne la tipologia e concordare le eventuali misure da adottare.

VERIFICA

Valutata la segnalazione si effettua una verifica sui database aziendali e sull'archivio cartaceo al fine di accertare le specifiche modalità di consegna dell'invio. Vengono quindi estrapolate dal sistema informatico o dalla documentazione cartacea di Express Service tutte le tracciate inerenti la corrispondenza tracciata destinata al cliente che ha effettuato la segnalazione al fine di verificare se risulta o meno l'avvenuto recapito.

SEGNALAZIONI SU RESI

In caso di segnalazione riguardante corrispondenza resa al mittente (trasferiti, sconosciuti, recapiti impossibili, etc.), viene effettuato, se del 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.

NUMERO TELEFONICO

Al fine di snellire la gestione delle segnalazioni e per andare incontro alle necessità dei clienti, Express Service mette a disposizione un canale diretto mediante il numero telefonico (indicato sulla busta unitamente al logo).

Express Service si impegna a:

gestire il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro **45 giorni** lavorativi dalla ricezione dello stesso, con risposta scritta motivata e specifica degli accertamenti compiuti.

4.2 LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

L'istanza di conciliazione può essere richiesta dai clienti che avendo già presentato reclamo, abbiano ottenuto da Express Service una risposta ritenuta insoddisfacente.

Il termine previsto per la presentazione dell'istanza è di 90 giorni dalla presentazione del reclamo, In tal caso, l'interessato avrà la facoltà di rivolgersi all' Autorità di Regolamentazione (AGCOM), mediante la compilazione del " Formulario CP ".

Si attiverà, in questo caso, la procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali presente sul sito di AGCOM al link <http://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale> .

E' fatta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie rivolgendosi a un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo n.28 del 4/03/2010.

5) COMUNICAZIONI E ASSISTENZA

Per comunicare in modo facile e rapido con Express Service possono essere utilizzati i seguenti canali:

Email: siracusa1@expressservice.net

Internet: <https://www.expressservice.net>

Sede Legale: Express Service S.r.l., Viale Luigi Cadorna 27 – 96100 -Siracusa

Tel. / Fax: 0931/24994

Orari: Dal Lunedì al Venerdì ore 9.00/13.00 - 14.30/18.30

Reclami: siracusa1@expressservice.net

Assistenza clienti: tel. 0931/24994

La presente carta dei servizi è aggiornata al 29 luglio 2019.