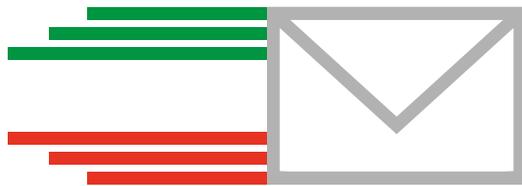




# CARTA DEI SERVIZI POSTALI



**ITALIANA *SPEDIZIONI***

**ITALIANA *SPEDIZIONI***

Via Nino Bixio 7A r - 16128 Genova - Tel. +39 010 4073788 | REA 2058348 • P.IVA 02064730993  
amministrazione@italianaspedizioni.com | www.italianaspedizioni.com

## 1. I VALORI DI ITALIANA SPEDIZIONI

Siamo una società di servizi postali privati, un canale privilegiato per la gestione di tutte le attività legate alla corrispondenza: quotidiana e urgente, privata e aziendale.

Offriamo un servizio completo, che spazia dall'affrancatura e la preparazione delle buste fino al recapito al destinatario.

Il nostro punto di forza è la capacità di ascoltare i clienti assecondando le specifiche esigenze di ognuno con flessibilità e professionalità.

### **SEMPLIFICHIAMO LA GESTIONE ORGANIZZATIVA.**

Ritiriamo e consegniamo nei modi e nei momenti che preferite, facendo risparmiare tempo e denaro. Niente più code e lunghe attese, niente costi aggiuntivi!

Consegna garantita entro 24h, servizio di tracking online e uno staff sempre disponibile e pronto a fornirti un feedback.

Gestiamo inoltre servizi per amministratori: Siamo il primo operatore postale della maggior parte degli amministratori di condominio genovesi.

Conosciamo tutte le loro esigenze dal punto di vista della postalizzazione e della fatturazione.

## 2. IL SERVIZIO POSTALE UNIVERSALE

Italiana Spedizioni assicura "la fornitura del servizio postale nell'area metropolitana genovese e per conto terzi affida le postalizzazioni oltre l'area di distribuzione a Poste Italiane spa".

Per servizio postale universale s'intende:

- 1) raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione degli invii postali fino a 2kg;
- 2) la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione dei pacchi postali fino a 20 kg;
- 3) i servizi relativi agli invii raccomandati ed agli invii assicurati.

### **Servizi Postali:**

- Ritiro, preparazione e imbustamento.
- Riepilogo analitico di ogni singola postalizzazione.
- IVA sugli importi fatturati detraibile per titolari di partita IVA e deducibile dal reddito d'impresa.
- Monitoraggio completo (Tracking Online).
- Pesatura, affrancatura e spedizione.
- Pick-Up (ritiro gratuito presso la vostra sede).
- Avvisi di giacenza con possibilità di riconsegna gratuita anche a un diverso indirizzo.
- Piani di postalizzazione personalizzati.

## 3. IL RUOLO DELL'AUTORITÀ DI REGOLAMENTAZIONE E LA QUALITÀ DEI SERVIZI

La legge 214/2011 affida all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione (AGCom) la funzione di Autorità di Regolamentazione, vigilanza e tutela dell'utenza del settore postale, in



particolare in materia di qualità, l’Autorità di Regolamentazione determina gli obiettivi di qualità per i servizi universali affidati al Fornitore del servizio universale.

#### **4. LA CARTA DEI SERVIZI ITALIANA SPEDIZIONI**

La Carta dei servizi Italiana Spedizioni è redatta in conformità all’art. 12 del D.Lgs. 261/99 ed alle delibere dell’Autorità di regolamentazione del settore postale (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di seguito AGCom) n. 184/13/CONS e n. 413/14/CONS.

La Carta dei servizi Italiana Spedizioni fornisce alla clientela informazioni semplici e chiare sulle tipologie e caratteristiche dei propri servizi offerti al pubblico. In particolare, al fine di garantire la massima chiarezza e trasparenza delle informazioni rese, per ciascun servizio, vengono riportate indicazioni che garantiscono la comprensibilità dell’informazione e la comparazione tra i servizi stessi.

La Carta dei servizi Italiana Spedizioni consente, inoltre, agli utenti di conoscere agevolmente le modalità di presentazione dei reclami e delle istanze di conciliazione, nonché delle richieste di definizione delle controversie all’Autorità di regolamentazione e quelle per ottenere i relativi ristori in caso di disservizio. La Carta dei servizi Italiana Spedizioni è pubblicata sul sito [www.italianaspedizioni.com](http://www.italianaspedizioni.com) e disponibile presso tutti i punti Italiana Spedizioni.

Per maggiori informazioni sulle caratteristiche e sulle condizioni economiche di tali servizi, il cliente può consultare la documentazione disponibile presso i locali di Italiana Spedizioni.

#### **5. RECLAMI E CONCILIAZIONE**

Italiana Spedizioni qualora non riuscisse a rispettare gli obiettivi di qualità dei prodotti contenuti in questa Carta dei servizi, vuole comunque introdurre tempi certi, procedure semplici, trasparenti e non onerose per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi.

In tal senso, si impegna a:

- trattare il reclamo e comunicarne l’esito al Cliente entro 30 giorni lavorativi;

##### **Come e dove presentare un reclamo:**

- Compilando una lettera di reclamo che potrà essere consegnata all’indirizzo indicato nelle singole carte dei servizi presenti negli uffici.

##### **Quando presentare il reclamo.**

- dal 30° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 90 giorni.

##### **Chi può presentare il reclamo.**

- Il mittente o persona delegata dal mittente.

##### **Tipologie dei reclami e Rimborsi**

- Ritardo nel recapito oltre il 10° giorno o il costo sostenuto per la singola spedizione.
- Mancato recapito, manomissione, danneggiamento o il costo sostenuto per la singola spedizione.



### **Modalità e tempi di emissione del rimborso**

- Entro 40 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo.
- Per cifre inferiori ai € 10,00 le stesse verranno messe disposizione presso l'ufficio di postalizzazione.

La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità nelle ipotesi di ritardi, perdita, danneggiamento totale o parziale, in cui emerga un danno economico accertato, di natura non indiretta, derivante da un provato disservizio di Italiana Spedizioni. Il limite massimo di rimborso che potrà essere corrisposto è di 100 euro.

## **6. ASSISTENZA E INFORMAZIONI**

Il cliente che non abbia in essere con Italiana Spedizioni un contratto per prestazioni periodiche o continuative, per richiedere assistenza e informazioni commerciali su tutti i prodotti e servizi di Italiana Spedizioni, può:

- Compilare e inviare il Form online presente sul sito [www.italianaspedizioni.com](http://www.italianaspedizioni.com) nell'area contatti;
- Chiamare il Contact Center al numero verde "800 72 12 99";
- Inviare una e-mail all'indirizzo [info@italianaspedizioni.com](mailto:info@italianaspedizioni.com)

Italiana Spedizioni è inoltre presente sulla pagina Facebook "Italiana Spedizioni".

Il cliente che abbia in essere con Italiana Spedizioni un contratto per prestazioni periodiche o continuative, per richiedere assistenza e informazioni commerciali su tutti i prodotti e servizi di Italiana Spedizioni, può:

- Chiamare il Contact Center al numero verde "800 72 12 99";

## **7. I NOSTRI SERVIZI**

Di seguito sono riportati tutti i prodotti offerti da Italiana Spedizioni specificando le modalità di consegna e la tempistica per ogni prodotto.

Non sono ammesse spedizioni dai contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi ovvero in contrasto con le disposizioni vigenti.

La nostra offerta di prodotti di corrispondenza è semplificata attraverso l'identificazione di alcune esigenze fondamentali:

- Tempi di consegna: variano a seconda del prodotto da 1 giorno a 6 giorni.
- Servizi Accessori, come la certificazione della spedizione, la tracciatura elettronica, l'avviso di ricevimento e l'assicurazione. Per ognuna di essi, e per le loro combinazioni, si potrà scegliere il prodotto più adatto alle esigenze ed alla spesa che si intende sostenere.



## 1. PRIORITARIA “P4”

Il modo semplice ed economico di spedire corrispondenza fino a 2 kg.

- Consegna in 1/4 giorni lavorativi per la zona di copertura Locale
- Consegna in 5/7 giorni lavorativi per la zona di copertura Nazionale

### Caratteristiche e servizi accessori

- Può essere inviata da un'agenzia di Italiana Spedizioni, verso tutte le zone d'Italia.

Scaglioni di peso	Piccolo standard	Medio standard	Extra standard / formato non standard
1-20 gr	Vedesi carta dei servizi in filiale	Vedesi carta dei servizi in filiale	Vedesi carta dei servizi in filiale
21-50 gr	Vedesi carta dei servizi in filiale	Vedesi carta dei servizi in filiale	Vedesi carta dei servizi in filiale
51-100 gr	-	Vedesi carta dei servizi in filiale	Vedesi carta dei servizi in filiale
101-250 gr	-	Vedesi carta dei servizi in filiale	Vedesi carta dei servizi in filiale
251-350 gr	-	Vedesi carta dei servizi in filiale	Vedesi carta dei servizi in filiale
351-1000 gr	-	Vedesi carta dei servizi in filiale	Vedesi carta dei servizi in filiale
1001-2000 gr	-	Vedesi carta dei servizi in filiale	Vedesi carta dei servizi in filiale

## 2. POSTA PRIORITARIA “P1”

Il modo più rapido e facile di spedire corrispondenza tracciata, e con esito di consegna, in tutto il territorio nazionale.

- Consegna in 1 giorno lavorativo per la zona di copertura Locale
- Consegna in 1/4 giorni lavorativi per la zona di copertura Nazionale

### Caratteristiche e servizi accessori

- Può essere inviata da un'agenzia di Italiana Spedizioni, verso tutte le zone d'Italia.

Scaglioni di peso	Piccolo/medio standard	Extra Standard o qualunque formato non Standard
1-100 gr	Vedesi carta dei servizi in filiale	Vedesi carta dei servizi in filiale
101-500 gr	Vedesi carta dei servizi in filiale	Vedesi carta dei servizi in filiale
501-2000 gr	Vedesi carta dei servizi in filiale	Vedesi carta dei servizi in filiale



### 3. RACCOMANDATA

Il modo semplice ed economico di spedire corrispondenza certificata per singole spedizioni fino a 2 kg.

- Consegna entro il secondo giorno a quello d'acceptazione per la zona di copertura Locale.
- Consegna in 4/6 giorni lavorativi per la zona di copertura Nazionale.

#### Caratteristiche e servizi accessori

- Può essere inviata da un'agenzia di Italiana Spedizioni, verso tutte le zone d'Italia.
- Il servizio di ritiro deve essere richiesto entro e non oltre le ore 11 del giorno di postalizzazione. Tutte le chiamate oltre questo orario spostano il recapito di 1 giorno.
- La consegna dei prodotti da spedire deve essere effettuata presso le sedi Italiana Spedizioni entro e non oltre le ore 12.30. Tutte le consegne oltre questo orario spostano il recapito di 1 giorno.
- Per la puntualità del recapito è necessario rispettare sempre gli orari limite di richiesta del ritiro e consegna, nonché indicare correttamente il Codice di Avviamento Postale.
- Viene effettuato un primo tentativo di consegna entro 96 ore dalla postalizzazione. In caso di assenza viene lasciato un avviso di passaggio dove si avverte che verrà effettuato un secondo tentativo trascorse 72 ore dal primo, e se il destinatario lo desiderasse, potrà contattare Italiana Spedizioni, per usufruire del servizio gratuito di riconsegna su appuntamento della raccomandata anche in un indirizzo diverso da quello precedente.

Scaglioni di peso	Semplice	A/R
1-20 gr	Vedesi carta dei servizi in filiale	Vedesi carta dei servizi in filiale
21-50 gr	Vedesi carta dei servizi in filiale	Vedesi carta dei servizi in filiale
51-100 gr	Vedesi carta dei servizi in filiale	Vedesi carta dei servizi in filiale
101-250 gr	Vedesi carta dei servizi in filiale	Vedesi carta dei servizi in filiale
251-350 gr	Vedesi carta dei servizi in filiale	Vedesi carta dei servizi in filiale
351-1000 gr	Vedesi carta dei servizi in filiale	Vedesi carta dei servizi in filiale
1001-2000 gr	Vedesi carta dei servizi in filiale	Vedesi carta dei servizi in filiale

### 8. CONDIZIONI GENERALI

In virtù della consegna della spedizione il mittente accetta integralmente a tutti gli effetti le condizioni generali come di seguito specificate che riproducono gli impegni e gli obblighi delle



parti. Resta inteso che dette condizioni non potranno subire modifiche o variazioni dalle parti. Assunzioni di responsabilità in deroga alle presenti norme non hanno valore se non espressamente approvate. Le condizioni generali di trasporto avranno valore nei confronti di qualsiasi altra organizzazione venga incaricata dall'ufficio Italiana Spedizioni per il trasporto e la consegna.

#### **a) Oggetti non accettabili per il trasporto**

Italiana Spedizioni trasporta prodotti postali riferiti alla normativa ministeriale in atto al momento della presa in consegna dal mittente. Non trasporta comunque denaro in qualunque valuta, stampe di valore artistico, oro, francobolli, droghe, tabacco, beni deperibili o fragili, oggetti che comunque possano cagionare danno o costituire pericolo per le persone o per le cose e quelli la cui circolazione sia contraria alle leggi ed all'ordine pubblico.

#### **b) Dichiarazioni e obblighi per il cliente**

Il Cliente dichiara sotto la sua responsabilità di avere la piena e legittima titolarità e disponibilità della corrispondenza da trasportare e che essa non è del tipo che nel precedente punto a) è dichiarata espressamente inaccettabile per l'invio. Il Cliente dichiara altresì che la spedizione è correttamente indirizzata e imballata. Il Cliente si impegna a effettuare il pagamento prima della spedizione della corrispondenza, salvo diverse condizioni esplicitamente concordate.

#### **c) Diritto di rifiuto**

L'ufficio Italiana Spedizioni si riserva il diritto di rifiutare o di non proseguire (solo nel caso in cui si accerti che la corrispondenza contravviene al disposto del punto a)) la spedizione o il trasporto di qualsiasi bene indirizzato a qualunque persona, azienda o ente, e ciò a propria ed esclusiva discrezione.

#### **d) Responsabilità non assunte**

L'ufficio Italiana Spedizioni farà del suo meglio per effettuare recapiti veloci in base a programmi regolari di consegna, ma esso non sarà in nessun caso responsabile per ritardi nel prelievo, trasporto o consegna di qualunque oggetto, indipendentemente dalla causa di tale ritardo o da richieste del mittente per particolari termini di resa anche se risultanti da documenti di spedizione. In ogni caso, l'ufficio Italiana Spedizioni non sarà responsabile per ritardi, perdite, errata o mancata consegna in conseguenza di:

1. Forza maggiore, eventi fortuiti o qualsivoglia altra causa non ragionevolmente imputabile all'ufficio (maltempo, incidenti, etc.), Italiana spedizioni
2. Comportamento inadeguato od omissione del cliente o di ogni altra parte che abbia un interesse nella spedizione (inclusa la violazione di ogni termine e condizioni qui stabiliti), di ogni altra parte diversa dall'ufficio italiana spedizioni, di qualunque autorità doganale o statale, di qualunque servizio postale, trasportatore o altra parte cui una spedizione sia affidata. In ogni caso l'ufficio italiana spedizioni è libero nella scelta del modo di esecuzione del contratto compreso quella di affidarla indirettamente o parzialmente



a terzi, natura della spedizione o di ciascun oggetto e/o di imballi, difetti e vizi, caratteristiche relative.

Danni elettrici o magnetici, cancellature o altri danni di tale genere, o immagini elettroniche o fotografiche, o a registrazioni in qualunque forma.

**e) Esclusione dei danni indiretti**

E' espressamente convenuta l'esclusione di ogni e qualsiasi responsabilità, anche dovuta a propria negligenza in relazione a danni indiretti o particolari, o altre perdite di natura indiretta o comunque derivanti o causate, e ciò anche nel caso in cui l'ufficio Italiana Spedizioni fosse venuto a conoscenza che tali danni avrebbero potuto verificarsi, ivi inclusi perdita di guadagno, di utili, di avviamento di clientela, di immagine etc.. e ciò anche in deroga agli artt. 1693 e 1696 c.c.

**f) Corrispondenze intestate e giacenze**

La corrispondenza con destinatario e / o indirizzo sconosciuto e / o incompleto e / o errato sarà in ogni caso rispedita ai mittenti. Per le Raccomandate con prova di consegna il periodo di giacenza nel caso in cui il destinatario sia assente è di 30 giorni dal primo avviso di giacenza, decorso inutilmente il quale le stesse verranno rispedito ai mittenti.

**g) Facoltà di revisione tariffe**

Le tariffe sono formulate in considerazione delle previsioni di traffico del Cliente. Se in fase di consuntivo le spedizioni affidate risulteranno inferiori a quelle concordate, l'ufficio Italiana Spedizioni si riserva la facoltà di aumentare le tariffe. In caso di modifica delle tariffe applicate le stesse saranno applicate anche alle convenzioni già stipulate ed ancora vigenti.





**ITALIANA *SPEDIZIONI***



**L'alternativa  
più comoda  
e conveniente  
per la tua  
corrispondenza.**

Ritiro, preparazione e  
imbustamento.



Riepilogo analitico di ogni  
singola postalizzazione.



IVA sugli importi fatturati detraibile  
per titolari di partita IVA e deducibile  
dal reddito d'impresa.



Monitoraggio completo  
(Tracking Online).



Pesatura, affrancatura  
e spedizione.



Pick-Up (ritiro gratuito  
presso la vostra sede).



Avvisi di giacenza con possibilità  
di riconsegna gratuita anche a  
un diverso indirizzo.



Piani di postalizzazione  
personalizzati.

