

CARTA DEI SERVIZI POSTALI

EXPRESS SERVICES SAS
di PIACENZA D. & C.
VIA ANTONIO CIANO N.2/M
71121 - FOGGIA
A.U.G. 1212/2002
LIC. MIN. 3638/2017

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) POSTA ORDINARIA	pag. 3
TARIFFE	pag. 4
OBIETTIVI DI QUALITA'/ TEMPI DI CONSEGNA	pag. 4
INDENNIZZI	pag. 4
3.2) POSTA RACCOMANDATA	pag. 5
TARIFFE	pag. 5
OBIETTIVI DI QUALITA'/TEMPI DI CONSEGNA	pag. 6
INDENNIZZI	pag. 6
3.3) PACCHI	pag. 6
TARIFFE	pag. 6
OBIETTIVI DI QUALITA'/TEMPI DI CONSEGNA	pag. 7

INDENNIZZI	pag. 7
3.4) SERVIZI ACCESSORI A PAGAMENTO TARIFFE	pag.7
4) PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE	pag. 8
4.1) LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI	pag. 8
VALUTAZIONE E VERIFICA	pag. 8
SEGNALAZIONI SU RESI	pag. 8
NUMERO VERDE	pag. 9
4.2) LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE	pag. 9
5) COMUNICAZIONI E ASSISTENZA	pag. 9

1) L'AZIENDA E I SUOI VALORI

La Carta dei Servizi di Express Services Sas 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 per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) di cui alle delibere 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 - e n. 413/14/CONS.

Per quanto precede,

- la presente Carta dei Servizi viene pubblicata sul proprio sito web (<http://www.mailservicegroup.it/>) 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.

2) PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI

Ispirandosi ai fondamentali principi di trasparenza e semplificazione, equità e imparzialità, buona fede e lealtà, la Express Services Sas 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 Services Sas 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.

3) I NOSTRI PRODOTTI/SERVIZI

3.1) POSTA ORDINARIA

La posta ordinaria permette di spedire in modo facile, veloce ed economico diverse tipologie di corrispondenza: fatture, rendiconti, comunicazioni, convocazioni ecc. Il servizio è dedicato ad aziende, professionisti e PMI.

Il servizio fornisce:

- Garanzia di recapito nei tempi e nei modi concordati nei contratti
- Restituzione gratuita dei resi
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

TARiffe PER SCAGLIONI DI PESO

Posta ordinaria

peso in gr.	Tariffa
0-20	0,60
21-50	1,20
51-100	1,70
101-250	2,30
251-350	3,00
351-1000	5,50
1001-2000	7,50

Tutte le suddette tariffe sono comprensive di IVA

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito, sono concordati con il singolo cliente e specificati nella relativa disciplina contrattuale.

In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia, per il 90 % degli invii e in sei giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- Consegna entro il sesto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane, per il 90 % degli invii e in sette giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;

Il rispetto dei tempi di consegna 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.

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione degli indennizzi sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troveranno apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali.

Tuttavia, se si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, per gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali, Express Services Sas riconosce un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati. In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

3.2) POSTA RACCOMANDATA

La posta raccomandata trova la sua espressione analitica nei prodotti come di seguito:

- raccomandata semplice
- raccomandata A/R

Il servizio prevede la gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino alla consegna.

La raccomandata ha valore legale.

Il servizio fornisce

- Identificazione delle buste con codice a barre univoco
- Verifica on line dello stato di consegna
- Possibilità di ricevere le cartoline A/R con la firma del destinatario
- Giacenza gratuita fino a 30gg presso il Centro di Recapito più vicino
- Restituzione gratuita degli eventuali resi
- Eventuale fornitura di servizi aggiuntivi in fase di pre-lavorazione, elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura della corrispondenza affidata come di seguito indicata
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

TARIFFE PER SCAGLIONI DI PESO

Raccomandata A/R	
peso in gr.	Tariffa
0-20	3,50
21-50	4,00
51-100	4,50
101-250	5,50
251-350	6,50
351-1000	8,00
1001-2000	10,00

Tutte le suddette tariffe sono comprensive di IVA

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nella relativa disciplina contrattuale. In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il quarto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia, per il 90 % degli invii e in cinque giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane, per il 90 % degli invii e in sei giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;

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

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali. Tuttavia, se si verificano le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/manomissione totale o parziale dell'invio, Express Services Sas riconosce un rimborso pari al costo sostenuto per la spedizione, mentre per la consegna in ritardo, la misura dell'indennizzo è pari al costo di spedizione se il ritardo eccede i 10 giorni lavorativi successivi alla data di spedizione e il rimborso del doppio del costo sostenuto per la spedizione se il ritardo eccede i 20 giorni lavorativi successivi alla data di spedizione.

3.3) PACCHI

Il servizio comprende la spedizione di oggetti di diverse dimensioni e permette il recapito con consegna in ambito locale di colli.

Il servizio prevede:

- Consegna al destinatario con firma della prova di consegna
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

TARiffe PER SCAGLIONI DI PESO

Peso in Kg	Tariffa
Da 0 a 3 kg	14,40
Da 3,1 a 10 Kg	18.00
Da 10,1 a 20 Kg	21,60
Da 20,1 a 30 Kg	24,00

Tutte le suddette tariffe sono comprensive di IVA

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nella relativa disciplina contrattuale.

In generale, essi prevedono:

- Consegna (recapito su piazza) entro il giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione per i pacchi da recapitare in città;
- Consegna entro il secondo giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per i pacchi fuori piazza e comunque con destinazione in ambito provinciale.

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

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali. Tuttavia, se si verificano le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/manomissione totale o parziale dell'invio, Express Services Sas riconosce un rimborso pari al costo sostenuto per la spedizione, mentre per la consegna in ritardo, la misura dell'indennizzo è pari al costo di spedizione se il ritardo eccede i 10 giorni lavorativi successivi alla data di spedizione e il rimborso del doppio del costo sostenuto per la spedizione se il ritardo eccede i 20 giorni lavorativi successivi alla data di spedizione.

INFORMAZIONI DI SICUREZZA

Per l'erogazione del servizio dei pacchi **Express Services Sas** prevede le seguenti informazioni in merito alla sicurezza degli invii.

- Merci vietate: è vietata la spedizione di animali, amianto, metalli preziosi, denaro in qualsiasi valuta, armi da fuoco, pelli, materiali combustibili e in generale qualsiasi articolo proibito per legge;
- Merci soggette a restrizioni: medicine, fiori, campioni medici, articoli deperibili e materiali pornografico;
- Il contenuto della spedizione dovrà essere dichiarato all'incaricato dell'ufficio di accettazione ed indicato nella lettera di vettura.

3.4) SERVIZI ACCESSORI A PAGAMENTO

Mail Service Group offre i seguenti servizi accessori come di seguito indicati:

Servizio di stampa Tariffa	Tariffa
Stampa indirizzo da file su busta	0.10
Stampa fogli b/n	0.10

Stampa etichetta	0.10
Stampa etichetta indirizzo + apposizione	0.50

Servizio di imbustamento	Tariffa
Imbustamento manuale con qualsiasi piegatura	0.20
Imbustamento manuale senza piegatura foglio	0.15

Tutte le suddette tariffe sono comprensive di IVA

4) PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE

La presente Carta dei Servizi assicura il diritto degli utenti di conoscere facilmente le modalità di presentazione del reclamo per il disservizio postale, l'eventuale istanza di conciliazione e la richiesta di definizione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel caso in cui gli esiti delle prime due forme di tutela siano insoddisfacenti.

La lettera di reclamo, il formulario per la eventuale domanda di conciliazione, nonché la richiesta per presentare istanza all'Autorità (AGCOM) sono reperibili presso gli uffici e sul sito web www.mailservicegroup.it

Per i clienti che hanno stipulato con Express Services Sas un contratto con prestazioni periodiche o continuative i canali previsti sono quelli del contratto di riferimento.

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 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 (www.mailservicegroup.it) selezionando la voce "reclamo" nel campo oggetto ovvero attraverso il servizio Customer Care al numero verde (800586714) 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 svolge nelle seguenti fasi:

VALUTAZIONE E VERIFICA

Valutata la segnalazione Express Services Sas effettua una verifica sui database aziendali al fine di accertare le specifiche modalità di consegna dell'invio. Vengono quindi estrapolate dal sistema informatico interno tutte le tracciatore inerenti la corrispondenza 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 VERDE

Al fine di snellire la gestione delle segnalazioni e per andare incontro alle necessità dei clienti, Express Services Sas mette a disposizione un canale diretto mediante il numero verde **800-586714**.

Express Services Sas 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 Services Sas** una risposta ritenuta insoddisfacente ovvero non abbiano ricevuto risposta entro il termine stabilito.

La procedura di esame dell'istanza si conforma ai principi del Diritto dell'Unione Europea, si conclude entro sessanta giorni dalla ricezione dell'istanza stessa, si svolge in sede locale con l'assistenza eventuale di una associazione di tutela dei consumatori e degli Utenti e si conclude con la redazione di un verbale. Il relativo modulo per l'avvio della procedura di conciliazione è disponibile sul sito web www.mailservicegroup.it. Conclusa la procedura di cui sopra, il cliente insoddisfatto dell'esito della stessa ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi può rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, utilizzando il "Formulario CP", reso disponibile sul sito web e nella sede della Express Services Sas nonché sul sito di AGCOM al link <http://www.agcom.it/reclami-econtroversie-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.

Si rende noto, inoltre, che 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 6 settembre 2005 n. 206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.

5) COMUNICAZIONI E ASSISTENZA

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

Email: foggia@msgroup.it

Sito web: www.mailservicegroup.it

Sede Legale: Foggia

Unità locale: Via Antonio Ciano n.2/M

Tel/ Fax: 0881 - 707560

Orari: 08:00 - 18:00 dal lunedì al venerdì orario continuato. 08:00 - 12;30 sabato.

Reclami - Assistenza clienti: 800 586 714

La presente carta dei servizi è aggiornata al 31/12/20