

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI POSTALI

Documento sulla qualità e sulla trasparenza dei servizi postali offerti alla clientela.

Pakpobox Europe S.r.l.
Via Stiria, 45 – 33100 Udine
www.pakpobox.eu
info@pakpobox.eu

Il presente documento è di proprietà della **Pakpobox Europe S.r.l.** ed è compilato nel rispetto della Normativa D.Lgs. 261/99 e Delibera Nr. 413/14/CONS dell'AGCOM.
Se ne vieta ogni utilizzo non autorizzato.

Quadro normativo, obiettivi e politiche per la qualità dei Servizi

La presente carta della qualità dei servizi postali è il documento con cui la **Pakpobox Europe** proprietaria del **network Alfred**, in quanto fornitore di servizi postali sul territorio Italiano, definisce gli standard qualitativi offerti e si impegna ad operare nel rispetto delle Leggi e dei Regolamenti vigenti, in osservanza delle disposizioni contenute nella Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) Nr. 413/14/CONS.

All'interno del presente documento sono elencati i servizi postali erogati, con la descrizione delle tempistiche e delle modalità di consegna, la definizione e le caratteristiche tecniche di ognuno di essi, le modalità di accesso ai servizi, le modalità e termini di reclamo e la disciplina dei rimborsi.

I servizi offerti riguardano tutte le fasi del servizio postale erogato dal **network Alfred**: raccolta, smistamento, trasporto e distribuzione degli invii postali, inclusi quelli ricadenti nell'ambito del servizio universale postale.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, **Pakpobox Europe** si impegna a:

- A. definire per ciascun prodotto e servizio uno o più standard di qualità, a garanzia della sicura realizzazione dello scopo oggetto della prestazione, con scarti minimali;
- B. rendere disponibili e mettere in atto procedure operative a disposizione di tutto il network con il brand **Alfred**;
- C. rispettare tali standard sottoponendosi a verifiche costanti sul rispetto delle procedure;
- D. garantire la possibilità di rimborso in caso di inadempienza;
- E. semplificare ed agevolare le procedure di accesso ai servizi;
- F. instaurare sempre un rapporto fiduciario con i clienti;
- G. garantire in ogni momento servizi efficienti, regolari, continui, certi, sicuri

Per rispettare tali impegni, il **Pakpobox Europe** garantisce:

- A. Professionalità e competenza del personale, attraverso la costante crescita professionale del team (formazione ed addestramento continuo e training on job), nonché garantendo ambienti di lavoro sereni e consoni alla tipologia delle mansioni da svolgere;
- B. Monitoring continuo, attraverso analisi periodiche delle esigenze del mercato nazionale, le verifiche del customer satisfaction, l'assunzione delle proprie responsabilità per eventuali mancanze non imputabili al caso fortuito;
- C. Miglioramento progressivo e costante, attraverso l'adozione di nuove soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali.

Servizi e Prodotti offerti al pubblico

Le categorie di servizi che il **network Alfred** offre alla clientela sono specificate nelle seguenti definizioni:

Posta Semplice - comunicazione in forma scritta che ha per supporto materiale di qualunque natura e che sarà trasportato e consegnato all'indirizzo indicato dal mittente sull'oggetto stesso o sul suo involucro. Non appartengono a questa categoria: libri, cataloghi, giornali, periodici e pacchi. Per quanto attiene alla distribuzione, gli invii prioritari vengono inseriti all'interno delle cassette postali accessibili al portalelettere che abbiano lo scomparto di deposito, nonché forma e dimensioni dell'apertura adeguate, secondo le direttive internazionali (UPU – Unione Postale Universale), le cassette postali dovranno risultare idonee a consentire di introdurre gli invii senza particolari difficoltà. Le cassette devono recare l'indicazione del nome dell'intestatario e di chi ne fa uso, in modo ben visibile.

Posta Raccomandata - è una particolare forma di invio che offre una garanzia forfettaria contro i possibili rischi da smarrimento, furto o danneggiamento e che, nei casi di invio con Avviso di Ricevimento, fornisce al mittente una prova dell'avvenuto deposito e/o della sua consegna al destinatario. La modalità di esecuzione del servizio prevede un tentativo di consegna e, laddove necessario, il rilascio di opportuna documentazione di Avviso di Giacenza indicante i tempi e i luoghi previsti per il ritiro della corrispondenza presso uno dei point del **network Alfred** dislocati su tutto il territorio nazionale.

Spedizione Pacchi - si considerano pacchi gli invii che non eccedano i 30 kg di peso. I prezzi sono determinati sulla base del peso volumetrico. Il mittente può, dietro pagamento di un corrispettivo, chiedere il tracking dell'avvenuta consegna del pacco, con le modalità a sua scelta tra quelle previste.

Per spedire i Pacchi si può scegliere il Prodotto più adatto alle proprie esigenze:

- A. Pacco Ordinario Italia- consegna entro 96 ore lavorative dalla data di accettazione per spedizioni nazionali (esclusi Sabato/Domenica e giorni festivi);
- B. Pacco Espresso Italia- consegna entro 24/36 ore lavorative dalla data di accettazione (esclusi Sabato/Domenica e giorni festivi) e tracciatura della Spedizione, ovvero integrazione tra il sistema informativo ed il Corriere.

I servizi di spedizione pacchi Internazionali vengono erogati tramite la rete di partner corrieri e/o operatori postali di **Pakpobox Europe** secondo le modalità del corriere e/o operatore postale scelto.

Raccomandata One Day - consegna entro la giornata di accettazione, se la stessa è avvenuta entro le ore 12:00. Questo servizio è svolto esclusivamente in alcuni CAP coperti dal **network Alfred** consultabili sul sito web www.afred.it

Pubblicità diretta per corrispondenza - particolare Servizio dedicato ai clienti business che facciano richiesta di invio di materiale pubblicitario direttamente alle cassette postali, secondo un piano di consegna per zona. È il Servizio di recapito adatto per comunicazioni pubblicitarie e promozionali personalizzate, ossia invii destinati a comunicare messaggi pubblicitari, informativi o di marketing aventi lo stesso contenuto ad eccezione del nome, dell'indirizzo e di altre specifiche che non alterino la natura del messaggio stesso (nel rispetto della Legge sulla Privacy). È possibile spedire oggetti promozionali, ecc. purché il materiale sia privo di valore commerciale e non destinato alla vendita. La consegna avviene nel 98% dei casi entro le 48 ore lavorative successive alla data di ricevimento e di postalizzazione (J+2) se il domicilio dei Destinatari è nello stesso Comune di spedizione; in Comuni diversi da quello di Accettazione nel 95% dei casi la consegna avviene entro le 96 ore lavorative successive alla data di ricevimento (J+4); per Isole e zone disagiate nel 95% dei casi si aggiunge un giorno lavorativo (J+5). Il Servizio di Distribuzione non autorizzata dal Destinatario non può eccedere i 70 g di peso e non può essere inferiore ai 1000 pezzi.

Invio postale con intermediazione del fornitore universale – Servizio erogato attraverso un accordo di intermediazione con il gestore del servizio universale Poste Italiane S.p.A.

Posta Massiva - gestione della corrispondenza attraverso un centro specializzato che, di fatto, consolida più flussi provenienti da clienti diversi e consente di eliminare ogni soglia minima di ingresso. A fronte del risparmio assicurato da questa modalità postale, tuttavia, variano i tempi di recapito e di gestione del consolidamento; infatti i tempi di elaborazione dei dati, la necessità di accorpamento di molti flussi e le particolari norme di aggregazione aggravano notevolmente il compito del Service specializzato. Ecco quindi che per il recapito della Corrispondenza ai Destinatari occorrono sette giorni lavorativi dalla data di ricevimento.

La Posta Massiva presenta tariffe differenziate a seconda della destinazione della Corrispondenza per determinare le quali i Comuni vengono suddivisi tra:

- Comuni individuati come aree metropolitane, in cui abita il 13,5% circa della popolazione;
- Comuni dei Capoluoghi di Provincia, in cui abita il 16,5% circa della popolazione;
- Comuni individuati nelle aree extraurbane, in cui abita il 70% circa della popolazione.

Al di fuori del network Alfred viene intermediato con altri fornitori tramite appositi accordi.

Recapito luogo, data e/o ora certa - Servizio di consegna di posta georeferenziata che garantisce al cliente di ricevere certificazione della consegna con indicazione aggiuntiva delle coordinate geografiche del recapito. Ogni invio è trattato con apparecchi di nuova generazione per comunicazioni elettroniche in "real time", dotati dei più moderni standard di telefonia (4G, 5G, LTE, GPRS), di ricevitore GPS per la rilevazione della posizione geo-satellitare, di lettore di codice a barre e di dispositivo per il raccoglimento della firma digitalizzata. Tale servizio viene effettuato per fasce di peso da 0 a 3 kg e, nel 97% dei casi, la Corrispondenza viene consegnata entro le 96 ore lavorative successive alla data di accettazione (J+4).

Attività di consolidatore – Servizio di stampa, piega, imbustamento della corrispondenza ricevuta in formato PDF (composto da uno o più fogli), comprensivo di stampa di etichette o stampa diretta su buste con o senza finestra.

Tempi di consegna

Il tempo di consegna dei Prodotti Postali è necessariamente subordinato alla completezza ed alla esatta corrispondenza dell'indirizzo di spedizione.

I tempi previsti e rispettabili sono i seguenti:

Raccomandata semplice – consegna nel 98% dei casi entro le 72 ore lavorative successive alla data di ricevimento e di postalizzazione (J+3) nello stesso comune di spedizione. In comuni diversi da quello di accettazione nel 98% dei casi la consegna avviene entro le 96 ore lavorative successive alla data di ricevimento (J+4). Per isole e zone disagiate nel 98% dei casi si aggiunge un giorno lavorativo (J+5).

Raccomandata con avviso di ricevimento - consegna nel 98% dei casi entro le 72 ore lavorative successive dalla data di ricevimento e di postalizzazione (J+3) nello stesso comune di spedizione. In comuni diversi da quello di accettazione nel 98% dei casi la consegna avviene entro le 96 ore lavorative successive alla data di ricevimento (J+4). Per isole e zone disagiate nel 98% dei casi si aggiunge un giorno lavorativo (J+5).

Posta Semplice – consegna nel 98% dei casi entro le 96 ore lavorative successive alla data di ricevimento e di postalizzazione (J+4) nello stesso comune di spedizione. In comuni diversi da quello di accettazione nel 95% dei casi la consegna avviene entro le 120 ore lavorative successive alla data di ricevimento (J+5). Per isole e zone disagiate nel 95% dei casi si aggiunge un giorno lavorativo (J+6).

Posta Massiva – consegna nel 98% dei casi entro le 96 ore lavorative successive alla data di ricevimento e di postalizzazione (J+4) nello stesso comune di spedizione. In comuni diversi da quello di accettazione nel 95% dei casi la consegna avviene entro le 120 ore lavorative successive alla data di ricevimento (J+5). Per Isole e zone disagiate nel 95% dei casi si aggiungono due giorni lavorativi (J+7).

La corrispondenza non recapitabile direttamente sarà confezionata e retrocessa a Poste Italiane S.p.A. con addebito al cliente su fattura del solo costo d'invio e con esclusione dalla base imponibile come previsto dall'Art.15.3 del DPR 633/72.

Condizioni e modalità di accesso ai Servizi

L'Accettazione degli invii potrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- A. attraverso consegna diretta, presso le agenzie, i point e i kiosk locker **Alfred**;
- B. attraverso richiesta di un pick up a pagamento presso gli uffici del cliente (solo per accordi commerciali business)

Il cliente che desidera avvalersi del servizio offerto, dovrà fornire tutti i dati di spedizione necessari attraverso l'utilizzo della piattaforma gestionale **Alfred**. Al cliente viene rilasciata attraverso sms numero di tracking e ricevuta fiscale.

Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto

Raccomandata Semplice e Raccomandata con avviso di ricevimento - prevede un tentativo di consegna che qualora non vada a buon fine, il portatore inserirà nella cassetta postale del destinatario un avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata che indichi i dati - orario di apertura e indirizzo del point Alfred in cui è possibile ritirare la corrispondenza. Tale corrispondenza posta in giacenza sarà conservata per trenta giorni (30 gg), come previsto dal codice postale (Legge 156/73 e successive modificazioni). Scaduti i trenta giorni (30 gg) previsti, la corrispondenza sarà restituita al mittente con documento applicato alla busta che indichi il mancato reclamo da parte del destinatario.

Servizi a valore aggiunto - ogni singola raccomandata postalizzata sul **network Alfred**, i cui dati vengono conservati in apposito data-base all'interno del gestionale Alfred, può essere tracciata dal mittente. I clienti potranno tracciare la propria corrispondenza attraverso dei barcode identificativi direttamente nell'area Track & Trace del sito web **www.alfred.it**

Corrispondenze intestate e Giacenze

La corrispondenza con destinatario e/o indirizzo sconosciuto e/o incompleto e/o errato sarà in ogni caso rispedita al mittente. Per i prodotti con prova di consegna, nel caso in cui il destinatario sia assente, il periodo di giacenza è di trenta giorni dal primo avviso, decorso il quale gli stessi verranno rispediti al mittente.

Modalità e termini di reclamo

I clienti che ritengono di aver subito un disservizio relativo alle spedizioni effettuate, con particolare riferimento ai casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio, hanno la facoltà di opporre reclamo senza oneri aggiuntivi compilando l'apposito form sul sito web **www.alfred.network**

L'Invio del Reclamo può essere fatto:

1. Attraverso il Form presente sul sito www.alfred.network
2. Scaricando il Form dal sito www.alfred.network e inviandolo via mail a customer@alfred.network
3. Chiamando il Numero verde **800 892 944**

Per i casi di ritardo nelle consegne, si considera il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 48 ore dai tempi previsti, sia per la corrispondenza raccomandata che per la prioritaria.

Il reclamo potrà essere riferito solo ad un singolo invio o servizio e potrà essere inoltrato dal 15° giorno lavorativo successivo e non oltre quarantacinque giorni dalla postalizzazione sia per la corrispondenza raccomandata che per la prioritaria.

Pakpobox Europe darà comunicazione via mail dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre quarantacinque giorni dalla data di ricezione, come previsto dall'Art.3 comma 1 del regolamento di cui all'Allegato A della delibera Nr. 184/13/CONS. Nel caso di mancata accettazione del reclamo, la risposta scritta via mail sarà corredata delle motivazioni del rifiuto.

Ove non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta entro il termine stabilito, il cliente potrà presentare istanza di conciliazione. 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.

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 chiedere all'Autorità, anche avvalendosi delle Associazioni Nazionali dei Consumatori e degli Utenti, di definire la controversia derivante dal reclamo.

Il cliente non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del presente capo qualora:

- A. non abbia presentato l'Istanza di Conciliazione di cui al precedente punto;
- B. pur avendo presentato l'Istanza di Conciliazione, non abbia partecipato alla relativa procedura;
- C. siano decorsi più di novanta giorni dalla data di conclusione della Procedura di Conciliazione dinanzi al Fornitore;
- D. abbia già adito l'Autorità Giudiziaria o un organismo di mediazione di cui al D.Lgs. 4 marzo 2010, Nr. 28.

Rimborsi

Per gli invii di Raccomandate semplici o con Avviso di Ricevimento, consegnati oltre il 15° giorno dalla data di ricevimento e postalizzazione degli stessi, l'indennizzo sarà pari al valore del costo della postalizzazione. Oltre i cinquanta giorni per ritardo, perdite, danneggiamento totale, l'indennizzo sarà forfettario e stabilito in **€ 25,82**.

Per i Pacchi fino a 30 kg consegnati oltre il 15° giorno dalla data di ricevimento e postalizzazione degli stessi, l'indennizzo sarà pari al valore del costo della Spedizione. Oltre i cinquanta giorni per ritardo, perdite, danneggiamento totale, l'indennizzo sarà forfettario e stabilito in **€ 25,82**.

Per gli invii di Posta Prioritaria non è previsto alcun rimborso.

La Richiesta di Rimborso o indennizzo dovrà essere richiesta come indicato al precedente punto "Modalità e termini di reclamo".

Esonero e limitazione della responsabilità

Pakpobox Europe farà del suo meglio per effettuare recapiti veloci in base a programmi regolari di consegna, ma non sarà in nessun caso responsabile per ritardi nel prelievo, trasporto o consegna di qualunque Pacco/Plico, 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, **Pakpobox Europe** non sarà responsabile per ritardi, perdite, errata o mancata consegna in conseguenza di:

- A. cause di forza maggiore, eventi fortuiti o qualsivoglia altro avvenimento non ragionevolmente imputabili al **network Alfred** (maltempo, incidenti, ecc.);
- B. 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 da **Pakpobox Europe**, di qualunque autorità doganale o statale, di qualunque servizio postale, trasportatore o altra parte cui una spedizione sia affidata. In ogni caso **Pakpobox Europe** è libero nella scelta del modo di esecuzione del contratto, compreso quello di affidare la corrispondenza indirettamente o parzialmente a terzi;
- C. natura e caratteristiche relative alla spedizione nel suo complesso o di ogni singolo oggetto e/o di imballi, difetti e vizi;
- D. danni elettrici o magnetici, cancellature o altri danni di tale genere, a documenti elettronici, immagini e fotografie in formato elettronico, o a registrazioni audio e video, in qualunque forma e supporto.

Facoltà di revisione tariffe

Le tariffe sono formulate in considerazione delle previsioni di andamento del mercato e **Pakpobox Europe** si riserva la facoltà di revisionarle nel tempo.

Le tariffe eventualmente aggiornate saranno applicate anche alle convenzioni già stipulate ed ancora vigenti, previa comunicazione.

Conclusioni

La Società **Pakpobox Europe S.r.l.** si impegna a rispettare le disposizioni previste dal D.Lgs. Nr. 261 del 1999, relativamente alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose, alla protezione dei dati, alla tutela dell'ambiente ed alla sicurezza sul luogo di lavoro.