



## **CARTA DEI SERVIZI POSTALI** **DITTA ORTIGIA RECAPITI SRL**

La carta della qualità dei servizi della ditta Ortigia recapiti Srl è disponibile presso la sede di Via Diaz n° 25 Siracusa – 96100.

Il recente D.lgs. 58/2011, che ha recepito la Direttiva 2008/6/CE, ha completato il processo di liberalizzazione del mercato delle poste deciso in ambito europeo ed iniziato con la Direttiva 97/67/CE recepita in Italia col D.lgs.261/1999.

### **Servizi postali offerti al pubblico:**

- **Raccomandata**
- **Raccomandata A/r**
- **Raccomandata Taxi**
- **Posta Ordinaria**
- **Posta data ora certa**
- **Corriere espresso nazionale ed internazionale**
- **Pick Up ( ritiro presso la sede del Cliente)**

## Le tariffe indicative praticate escluso IVA:

Prodotto	Peso 0-20 gr.	Peso 21-50 gr.	Peso 51-100 gr.	Peso 101-250 gr.	Peso 251-350 gr.	Peso 351-1000 gr.	Peso 1001-2000 gr.
Raccomandata	€ 2,50	€ 3,00	€ 3,00	€ 3,50	€ 3,50	€ 5,00	€ 6,00
Raccomandata A/r	€ 3,00	€ 3,50	€ 3,50	€ 4,00	€ 4,00	€ 5,50	€ 6,50
Raccomandata Taxi	€ 5,00	€ 6,00	€ 6,00	€ 7,00	€ 7,00	€ 10,00	€ 10,00
Data Certa	€ 0,50	€ 1,20	€ 1,50	€ 1,80	€ 2,50	€ 3,50	€ 4,50
Ordinarie	€ 0,40	€ 0,90	€ 1,30	€ 1,50	€ 2,00	€ 3,50	€ 4,00

## Tariffe Corriere espresso escluso IVA

Prodotto	Peso 0-1 kg.	Peso 1-3 kg.	Peso 3-5 kg.	Peso 5-10 kg.	Peso 10-20 kg.	Peso 20-30 kg.	
Corriere espresso Italia	€ 9,00	€ 10,00	€ 12,00	€ 15,00	€ 16,50	€ 18,50	

Prodotto	Peso 0-1 kg.	Peso 1-3 kg.	Peso 3-5 kg.	Peso 5-10 kg.	Peso 10-20 kg.	Peso 20-30 kg.	
Corriere espresso Europa	€ 25,00	€ 40,00	€ 50,00	€ 75,00	€ 90,00	€ 110,00	

Prodotto	Imbustamento 1-2 foglio	Imbustamento 3 fogli	Stampa lettera	Stampa etichetta	Fornitura Busta	Etichettatura	servizio completo max 2 fogli
Costo	0,05	€ 0,08	€ 0,05	€ 0,03	€ 0,06	€ 0,03	€ 0,20



**Raccomandata semplice** entro 24/48 ore dalla data di postalizzazione

**Raccomandata A/r** entro 24/48 ore dalla data di postalizzazione

**Raccomandata Taxi** entro 2 ore dal ritiro

**Posta prioritaria** entro 24/48 ore dalla data di postalizzazione

**Posta data ora certa** entro 72 ore dalla data di postalizzazione

**Corriere espresso** entro 24/48 ore dalla data di postalizzazione

le corrispondenze non recapitabili direttamente saranno confezionate e consegnate a poste italiane 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.

### **Modalità comuni di accesso al servizio offerto:**

il cliente che desidera avvalersi di uno qualunque dei servizi, deve redigere una distinta in doppia copia con indicazione del numero delle corrispondenze conferite ed i dati dei destinatari. Una delle distinte sarà controfirmate da un addetto e restituita immediatamente al mittente.

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

Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto:

### **Raccomandata semplice e Raccomandata con avviso di ricevimento:**

un tentativo di recapito in caso di assenza del destinatario, con immissione nella cassetta delle lettere del destinatario di avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, con indicazione dei dati della sede operativa



dove è possibile ritirare la corrispondenza e con indicazione dell'orario d'ufficio.

In caso di indirizzo errato o destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto ecc. comunicazione entro 2 giorni al mittente con restituzione immediata della corrispondenza non recapitata.

Nel caso di mancato recapito 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 30 giorni previsti, la corrispondenza, sarà restituita al mittente con apposito documento ed indicazione sulla busta del mancato reclamo da parte del destinatario.

Nel caso di recapito con successo al primo tentativo, la corrispondenza raccomandata semplice, verrà consegnata al destinatario previa sottoscrizione dell'apposito distinta; nel caso di raccomandata con avviso di ricevimento oltre la distinta, verrà sottoposta alla firma anche la cartolina di ritorno richiesta dal mittente.

La restituzione al mittente dell'avviso di ricevimento avverrà entro 3 giorni dal recapito.

### **Raccomandata Taxi**

E' un servizio mediante il quale il cliente può inviare e far recapitare velocemente una corrispondenza con destinazione in ambito locale.

E' previsto il ritiro a domicilio del mittente al massimo entro le ore 15 e la consegna nel limite massimo delle 2 ore successive.

Corrispondenza prioritaria:

immissione diretta nella cassetta delle lettere del destinatario.



Pick up per il ritiro della corrispondenza presso ogni mittente che ne faccia richiesta. Tale servizio può essere prestato a titolo gratuito od oneroso.

### **Consegna posta e raccomandata data ora certa**

Posta Sicura con il supporto del sistema satellitare GPS garantirà il luogo, la data e l'ora dell'avvenuto recapito di ogni singolo invio della corrispondenza spedita. Infatti la lettera sarà da noi identificata con un codice a barre, che sarà letto al momento della consegna da una penna digitale collegata al GPS in possesso del nostro postino.

Le informazioni sul recapito della corrispondenza potranno essere verificate e controllate dal Cliente sul nostro sito web. Il servizio Posta Sicura sarà svolto sul territorio di Siracusa.

E' stato introdotto anche il sistema di "Raccomandata Sicura" che vi permetterà di visualizzare sul sito internet la ricevuta ( con la firma di colui che la riceve) che attesta l'avvenuta consegna della raccomandata ( comprensiva di luogo,data e ora ) prima ancora che la stessa ricevuta cartacea ritorni.

### **Servizio di elaborazione, stampa e imbustamento**

E' possibile stampare e imbustare la vs. corrispondenza. infatti la ns. struttura è dotata di una stampante e di una macchina imbustatrice che piega e imbusta fino a 2 fogli. Per quanto riguarda i tempi del servizio sono i



seguenti:

fino a 2000 pezzi con max 3 fogli: 1 giorno

fino a 4000 pezzi con max 3 fogli: 2 giorno

fino a 7000 pezzi con max 3 fogli: 3 giorno

### **Corriere espresso nazionale ed internazionale**

Spedizione pacchi su tutto il territorio nazionale e nel mondo di pacchi di qualsiasi formato e peso. Il prezzo sarà preventivato in base al peso e al volume dal pacco da spedire.

### **Recapito personalizzato per corrispondenza posta in giacenza**

In caso di assenza del destinatario, vengono offerte delle opzioni di servizio che vanno dal ritiro della giacenza in ufficio alla riconsegna in orario gradito al destinatario. Inoltre viene data la possibilità a quest'ultimo di indicare un indirizzo alternativo dove poter recapitare la corrispondenza, per esempio, l'impiegato di una azienda che non rientra a pranzo, potrà ricevere la sua corrispondenza sul luogo di lavoro, senza applicare alcun sovrapprezzo.

Fatturazione periodica dei servizi espletati, senza però superare i 30 giorni di calendario.

### **Reclami**

Il mittente, e solo il mittente, che ritiene aver subito un disservizio per ritardo ha facoltà di proporre reclamo, sottoscrivendo apposito modulo in duplice copia, da consegnare direttamente presso la sede operativa dell'azienda entro 10 giorni dal manifestarsi dell'evento, indirizzandola a:

Ortigia Recapiti Srl Via Diaz n° 2514 – 96100 Siracusa - Ufficio Reclami

Per ritardo:

si considera ritardo il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 48 ore dai tempi previsti sia della corrispondenza raccomandata che prioritaria.

Alla lettera di reclamo dovrà essere allegata la ricevuta di spedizione o del relativo foglio di lavoro.

La lettera di reclamo potrà riferirsi solo ad un singolo invio o servizio. Nella lettera dovranno essere indicati:

- dati del mittente
- il tipo di servizio
- la tariffa corrisposta
- il motivo del reclamo
- la data di presentazione
- un recapito telefonico, fax od informatico
- l'accettazione al trattamento dei propri dati
- le modalità di accredito dell'eventuale rimborso.

L'azienda darà comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 60 giorni dalla data di ricezione.

Nel caso di non accettazione del reclamo, la risposta scritta sarà corredata delle motivazioni del rifiuto.

Rimborsi: per ritardo, la tariffa corrisposta od il recapito di una nuova corrispondenza gratuitamente.

### Monitoraggio dei processi “ front office” anno 2016-2017

	<b>Anno 2016</b>	<b>Anno 2017</b> <b>(valori attesi)</b>	
<b>Raccomandata semplice</b>	<b>95%</b>	<b>97%</b>	
<b>Raccomandata A/r</b>	<b>95%</b>	<b>97%</b>	
<b>Raccomandata Taxi</b>	<b>100 %</b>	<b>100%</b>	
<b>Posta prioritaria</b>	<b>93%</b>	<b>95%</b>	
<b>Posta data ora certa</b>	<b>Non espletato</b>	<b>100%</b>	
<b>Corriere espresso</b>	<b>90%</b>	<b>92%</b>	
<b>Servizio imbustamento</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>	
<b>Reclami dei clienti</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	





## Monitoraggio dati 2016

**Raccomandata semplice**      media mensile: 36 ore dalla data di postalizzazione

**Raccomandata A/r**              media mensile : 36 ore dalla data di postalizzazione

**Raccomandata Taxi**            media mensile: 1 ora dal ritiro

### **Valori misurati anno 2016:**

**Posta prioritaria**              media mensile : 36 ore dalla data di postalizzazione

**Posta data ora certa**        media mensile : 48 ore dalla data di postalizzazione

**Corriere espresso**            media mensile : 48 ore dalla data di spedizione

**Servizio imbustamento:**      90% rispetto dei tempi concordati dal cliente

**Reclami dei clienti :** zero