

CARTA DEI SERVIZI POSTEL

1 Chi siamo

Postel S.p.A. (di seguito anche solo “Postel”) è una società del Gruppo Poste Italiane, che opera nel settore dei servizi di comunicazione destinati alle aziende e alla pubblica amministrazione e offre soluzioni innovative per la gestione in outsourcing dei processi di supporto al business e per qualsiasi tipo di comunicazione marketing/business oriented.

Tra i servizi commercializzati da Postel vi sono (i) il servizio di Posta Ibrida per gli invii di Posta Massiva ed altri prodotti postali (i.e. posta ordinaria, posta prioritaria, posta raccomandata, atti giudiziari e posta assicurata), (ii) il servizio Mailing Integrato e (iii) il servizio Full Service entrambi relativi ad invii di comunicazioni di pubblicità indirizzata da recapitarsi da parte di Poste Italiane (servizio di recapito Posta Target e s.m.i.) e/o tramite altri operatori postali. Tali servizi vengono offerti in qualità di intermediario/consolidatore tra il mittente degli invii e il fornitore del servizio universale e/o altro operatore postale.

Il servizio di Posta Ibrida, in particolare, consente l'accesso da parte del Cliente, al servizio di Posta Massiva e agli altri servizi postali (i.e. posta ordinaria, posta prioritaria, posta raccomandata, atti giudiziari e posta assicurata) offerti da Poste Italiane S.p.A., cui nella sua qualità di fornitore del servizio universale (art. 3 e 23 D. Lgs. 261/99) è affidata l'attività di recapito, oltre che ai servizi postali offerti da altri operatori postali.

Il Servizio di Posta Ibrida è regolato dalle disposizioni contrattuali previste nelle Condizioni Generali dei Servizi offerti da Postel S.p.A., mentre i Servizi Mailing Integrato e Full Service sono regolati dalle Condizioni Generali dei Servizi di Direct Marketing offerti da Postel S.p.A., cui si rinvia per tutto quanto non indicato nella presente Carta della Qualità dei Servizi

Nel caso in cui, invece, il rapporto contrattuale non sia disciplinato dalle predette Condizioni Generali dei Servizi offerti da Postel si applicheranno le particolari condizioni e termini anche economici indicati nel contratto stipulato con il Cliente.

Per maggiori informazioni (i) sulla Società e sui servizi è a disposizione della Clientela il sito web www.postel.it. e (ii) su Poste Italiane S.p.A. e le altre aziende del Gruppo Poste è a disposizione il sito www.poste.it

2. Principi ispiratori e obiettivi della carta dei servizi

La Carta della Qualità dei Servizi (di seguito anche solo “Carta dei Servizi”) di Postel è emanata in conformità 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.

Con la pubblicazione della Carta dei Servizi, Postel persegue i seguenti obiettivi di:

- Semplificazione e trasparenza delle informazioni alla Clientela sui servizi indicati al punto 1;
- Uguaglianza e imparzialità, fornendo il predetto servizio, a parità di condizioni, a tutti i Clienti sull'intero territorio nazionale, compatibilmente con i vincoli giuridici e tecnici previsti e fatte salve specifiche pattuizioni tra le parti;
- Efficienza ed efficacia, impegnandoci a garantire un riscontro qualificato e competente alle esigenze della Clientela e del mercato, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative e procedurali più idonee;
- Facilitazione delle opportunità di contatto, attraverso la previsione di una molteplicità di canali per consentire ai nostri Clienti di presentare eventuali segnalazioni o reclami;
- Cortesìa e disponibilità, impegnandoci affinché i nostri operatori e collaboratori soddisfino le esigenze della nostra Clientela.

La Carta dei Servizi offre ai clienti informazioni semplici e trasparenti sulle caratteristiche dei servizi di Posta Ibrida, Mailing Integrato e Full Service, consentendo un rapido accesso alle informazioni sulle modalità per presentare reclamo, istanza di conciliazione e per ottenere un rimborso in caso di disservizio. Per maggiori informazioni sui servizi di cui al presente documento, ivi comprese le relative condizioni economiche e contrattuali è possibile contattare i recapiti dedicati all'assistenza appresso indicati.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito www.postel.it

Tutti gli altri servizi offerti da Postel diversi da quelli oggetto del presente documento, non rientrano nella definizione di servizio postale e pertanto ad essi non sono applicabili il D. Lgs. 261/99 e le delibere AGCOM n. 184/13/CONS e n. 413/14/CONS e, di conseguenza, detti servizi non sono ricompresi nella presente Carta dei Servizi.

3. Standard di qualità e ruolo dell'AGCOM

Per i servizi presentati in questa Carta dei Servizi, sono indicati gli obiettivi inerenti ai tempi di lavorazione, attraverso la definizione di standard di qualità definiti da Postel ed indicati nelle relative Condizioni Generali dei Servizi.

Annualmente Postel è tenuta ad inviare all'AGCOM, cui sono affidate dalla legge compiti ed attività di regolamentazione e vigilanza del mercato e tutela dell'utenza

del settore postale, nonché a pubblicare sul proprio sito web, una relazione contenente gli indicatori di qualità dei servizi, i metodi di misurazione, gli standard generali ed i relativi risultati (art. 9 Delibera 413/14/CONS).

4. Caratteristiche dei servizi

Servizio Posta Ibrida

Il servizio di Posta Ibrida è il servizio offerto da Postel che consente ai Clienti Business di accedere al servizio di recapito Posta Massiva e agli altri servizi postali (i.e. posta ordinaria, posta prioritaria, posta raccomandata, atti giudiziari e posta assicurata) offerti da Poste Italiane e/o da terzi operatori.

Tale categoria di Clienti, in qualità di mittenti dell'invio postale, qualora non abbiano interesse ad eseguire in proprio le pre-lavorazioni della posta e della consegna della corrispondenza pre-smistata direttamente ai punti di accesso indicati dal fornitore universale e/o da altro operatore, può avvalersi di Postel, nella sua veste di intermediario/consolidatore abilitato con autorizzazione generale conseguita ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. 261/99, all'offerta del servizio di intermediazione.

Il servizio consiste nella ricezione della corrispondenza in formato elettronico prodotta dal Cliente su supporto informatico o mediante trasmissione telematica, nell'elaborazione elettronica, nella stampa ed imbustamento, nel pre-smistamento, nel confezionamento e nella consegna a Poste Italiane S.p.A. della corrispondenza, secondo gli standard ed i requisiti di lavorazione e di prodotto, indicati (i) nelle Condizioni Tecniche Attuative del Servizio di Posta Massiva predisposte da Poste Italiane S.p.A. e pubblicate sul sito www.poste.it, o (ii) nei relativi documenti tecnici per gli altri prodotti postali (i.e. posta ordinaria, posta prioritaria, posta raccomandata, atti giudiziari e posta assicurata ecc.) della stessa Poste Italiane e/o di altri operatori postali.

Il servizio di Posta Ibrida prevede due tipologie di lavorazione: lavorazione standard e lavorazione speciale.

La lavorazione standard prevede la stampa in bianco/nero, orientazione "portrait" o "landscape", lato fronte o fronte/retro del foglio, carta e busta del servizio standard, massimo 8 fogli formato A4 per busta comprensivi di eventuale inserto tipografico realizzato da Postel e/o busta di risposta Postel con recapito a cura di Poste Italiane S.p.A. con servizio posta massiva, ordinaria o prioritaria.

Le lavorazioni speciali sono per esclusione tutte le altre tipologie di lavorazione che non rientrano nelle caratteristiche della lavorazione standard Postel.

I corrispettivi del servizio di Posta Ibrida si differenziano in base alla tipologia di stampa (bianco/nero colore), la grandezza e le dimensioni, oltre che la composizione del plico (uno o più fogli, presenza di inserti, ecc.).

Servizi Mailing Integrato e Full Service

Il servizio Full Service è il servizio offerto da Postel che consente ai Clienti Business di accedere al servizio di recapito Posta Target e s.m.i. offerto da Poste Italiane e/o ad altri servizi di recapito della pubblicità diretta indirizzata offerti da altri operatori postali.

Tale categoria di Clienti, in qualità di mittenti dell'invio postale, qualora non abbiano interesse ad eseguire in proprio le pre-lavorazioni della posta e della consegna della corrispondenza pre-smistata direttamente ai punti di accesso indicati dagli operatori postali, può avvalersi di Postel, nella sua veste di intermediario abilitato con autorizzazione generale conseguita ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. 261/99, all'offerta del servizio di intermediazione.

Il servizio consiste nella stampa delle comunicazioni pubblicitarie, personalizzazione dei messaggi mediante laserizzazione dei nominativi e indirizzi forniti dal Cliente e/o da Postel, imbustamento, pre-smistamento, confezionamento, allestimento, trasporto e consegna agli operatori postali indicati dal Cliente, secondo gli standard ed i requisiti di lavorazione e di prodotto prescritti dai medesimi operatori, per il successivo recapito ai destinatari.

I corrispettivi dei predetti servizi si differenziano in base alla tipologia di stampa (bianco/nero colore), la grandezza e le dimensioni, oltre che la composizione del plico (uno o più fogli, presenza di inserti, ecc.) ed eventuali servizi accessori (normalizzazione e/o ordinamento indirizzi dei destinatari, fornitura liste ecc).

5. Tempi di lavorazione

Servizio Posta Ibrida

I tempi di lavorazioni relativi a ordini e contratti standard regolati dalle Condizioni Generali dei Servizi offerti da Postel S.p.A. prevedono che la stampa, l'imbustamento, lo smistamento, il trasporto e la consegna a Poste Italiane S.p.A. della Corrispondenza in formato elettronico oggetto delle lavorazioni standard possa avvenire nelle seguenti modalità:

- Servizio di stampa base (J+3): entro il 3° giorno lavorativo a partire da quello successivo alla ricezione, da parte di Postel, della corrispondenza in formato elettronico generata dal Cliente;
- Servizio di stampa gold (J+1): entro le ore 14 del 1° giorno lavorativo successivo alla ricezione, da parte di Postel, della corrispondenza in formato elettronico generata dal Cliente; purché la stessa avvenga entro le ore 10;
- in caso di Lavorazioni speciali e delle Lavorazioni standard Postel con grandi volumi di corrispondenza (più di 20.000 pagine/giorno intendendosi per pagina la singola facciata), i livelli di servizio, se non già pianificati, sono concordati tra le parti, compatibilmente con le esigenze organizzative di Postel e subordinatamente alla condizione che il Cliente preannunci a Postel le proprie esigenze con almeno 14 giorni di anticipo rispetto al momento in cui Postel prenderà in consegna la corrispondenza in formato elettronico. Il mancato rispetto di tale condizione o di quanto indicato nella pianificazione o apposto accordo esonera Postel da qualsiasi responsabilità per eventuali ritardi.

Per giorni lavorativi si intendono i giorni della settimana dal lunedì al venerdì, con esclusione del sabato, della domenica e degli altri giorni festivi previsti nel calendario.

Eventuali diversi livelli di servizio, in diminuzione o in aumento, possono essere concordati con i singoli clienti.

Servizi Mailing Integrato e Full Service

I livelli di servizio dei servizi sono definiti nei singoli contratti, attuativi delle Condizioni Generali dei Servizi di Direct Marketing offerti da Postel, conclusi di volta in volta con i clienti.

6. La gestione dei reclami

- Chi può presentare reclamo

Il mittente o la persona da esso delegata

- Come presentare reclamo

Il Cliente può presentare reclamo in relazione a disservizi:

- scrivendo una PEC indirizzata a gestionereclami@pec.postel.it;
- inviandolo via fax al numero 06/51426.374;
- inviando una raccomandata indirizzata a Postel S.p.A., Viale Europa, 175, 00144 Roma.

Per conoscere tutte le informazioni necessarie per presentare reclamo è possibile contattare il numero di assistenza **800.038.908**.

Eventuali segnalazioni e reclami inerenti disservizi attinenti l'attività di recapito dovranno essere presentati a Poste Italiane S.p.A. in conformità alla Carta dei Servizi pubblicata sul sito di quest'ultima e/o agli altri operatori postali in conformità alle loro Carte dei Servizi.

- Quando presentare il reclamo

I reclami dovranno pervenire, entro il termine di 60 giorni, dalla data in cui Postel ha eseguito o avrebbe dovuto eseguire il servizio oggetto di contestazione, utilizzando una delle modalità di cui al precedente punto.

Il decorso dei predetti termini, senza che sia stata inoltrata la comunicazione di cui sopra comporterà la definitiva decadenza da qualsiasi diritto al proposito, anche se esso non fosse ancora prescritto, ai sensi dell'art. 2965 cod. civ.

- Tempi e modalità di risposta

Postel garantisce tempi certi, procedure semplici, trasparenti e poco onerose, per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi o indennizzi.

Postel comunica la decisione adottata in ordine al reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricezione del reclamo stesso.

7. Il sistema di rimborso o compensazione per il Cliente

- Casi in cui sono previsti i rimborsi e gli indennizzi

I rimborsi e gli indennizzi sono previsti esclusivamente per disservizi imputabili a Postel, la quale è responsabile esclusivamente dal momento in cui riceve gli invii in

formato elettronico mediante rete di comunicazione elettronica e/o su supporto informatico, sino a quando la corrispondenza prodotta non viene messa a disposizione di Poste Italiane S.p.A. e/o altro operatore postale per il recapito ai destinatari.

Postel informa che, essendo gli invii di Posta Massiva, ordinaria, prioritaria e di pubblicità diretta indirizzata, non sottoposti a registrazione, l'operatore postale non rilascia alcuna documentazione attestante l'avvenuta consegna da parte di Postel. A seguito del reclamo e del successivo accertamento del disservizio da parte di Postel, vengono corrisposti i seguenti importi.

- Ritardi

Servizio Posta Ibrida

- Nel caso in cui il ritardo ecceda i 2 giorni lavorativi rispetto ai tempi di lavorazione indicati, il Cliente avrà diritto solamente al pagamento di una penale pari al 20 % del corrispettivo dovuto a fronte del Servizio Posta Ibrida reso da Postel limitatamente alla corrispondenza in ordine alla quale si è verificato il ritardo, con esclusione espressa del risarcimento dell'eventuale maggior danno, diretto o indiretto, compreso quello d'immagine;
- nel caso in cui il ritardo rispetto ai tempi di lavorazione dovesse eccedere i 7 giorni lavorativi, il Cliente avrà diritto solamente al pagamento di una penale del 50% del corrispettivo dovuto dal Cliente a fronte del Servizio Posta Ibrida reso da Postel, limitatamente alla corrispondenza in ordine alla quale si è verificato il ritardo, con esclusione espressa del risarcimento dell'eventuale maggior danno, diretto o indiretto, compreso quello d'immagine, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave.

Servizi Mailing Integrato e Full Service

- Nel caso in cui il ritardo ecceda i 4 giorni lavorativi rispetto ai tempi di lavorazione indicati, il Cliente avrà diritto solamente al pagamento di una penale pari al 20 % del corrispettivo dovuto a fronte del servizio reso da Postel limitatamente alla corrispondenza in ordine alla quale si è verificato il ritardo, con esclusione espressa del risarcimento dell'eventuale maggior danno, diretto o indiretto, compreso quello d'immagine.
- nel caso in cui il ritardo rispetto ai tempi di lavorazione dovesse eccedere i 10 giorni lavorativi, il Cliente avrà diritto solamente al pagamento di una penale del

50% del corrispettivo dovuto dal Cliente a fronte del servizio reso da Postel, limitatamente alla corrispondenza in ordine alla quale si è verificato il ritardo, con esclusione espressa del risarcimento dell'eventuale maggior danno, diretto o indiretto, compreso quello d'immagine, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave.

- Errori di stampa e/o imbustamento

Nel caso di errori di stampa ed imbustamento della corrispondenza, ivi compreso la mancata chiusura della busta, il Cliente avrà diritto al pagamento di una penale pari al 20% del corrispettivo dovuto dal Cliente a fronte dei servizi resi da Postel, limitatamente alla corrispondenza in ordine alla quale si sono verificati gli errori, con esclusione espressa del risarcimento dell'eventuale maggior danno, diretto o indiretto, compreso quello d'immagine fatti salvi i casi di dolo o colpa gravi.

- Perdita della corrispondenza

La responsabilità di Postel per ogni tipo di danni, diretti, indiretti, consequenziali e comunque derivanti dallo svolgimento del servizio Posta Ibrida sarà limitata ad un importo pari a quello pagato e/o dovuto dal Cliente a Postel per la corrispondenza persa.

- Modalità e tempi di riscossione del rimborso o dell'indennizzo

Si può ottenere il rimborso o l'indennizzo mediante emissione di Nota Di Debito e successiva compensazione, ove possibile, con gli importi dovuti dal Cliente entro 60 giorni a decorrere dalla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo.

- Chi ha diritto al rimborso o all'indennizzo

In caso di accertato disservizio, Postel corrisponde quanto dovuto al mittente, nei modi e termini sopra indicati.

Per maggiori informazioni sui rimborsi e/o indennizzi previsti sui servizi è possibile consultare lo schema riassuntivo disponibile sul sito web www.postel.it.

- Casi di esonero di responsabilità

Servizio Posta Ibrida

Postel non è responsabile per la perdita o il ritardo della corrispondenza trattata nel caso in cui la perdita o il ritardo derivino da causa ad essa non imputabile, come, a mero titolo esemplificativo, nel caso in cui la corrispondenza in formato elettronico generata dal Cliente non risulti conforme agli standard indicati negli allegati tecnici ovvero nel caso in cui i files consegnati dal Cliente presentino virus od errori.

Postel è, inoltre, esonerata da qualsiasi responsabilità per eventuali ritardi in mancanza della pianificazione obbligatoria e/o accordo preventivo previsti per le lavorazioni speciali e le lavorazioni standard con grandi volumi di corrispondenza (più di 20.000 pagine/giorno intendendosi per pagina la singola facciata) ovvero per il mancato rispetto degli stessi da parte del Cliente.

Postel non è in alcun modo responsabile per eventuali guasti o malfunzionamenti delle apparecchiature e/o reti di connessione utilizzate dal Cliente per l'inoltro della corrispondenza in formato elettronico e/o degli altri dati necessari per la prestazione del servizio Posta Ibrida.

La responsabilità di Postel si estende soltanto dal momento della presa in consegna da parte sua della corrispondenza generata dal Cliente sino al momento in cui la corrispondenza stampata ed imbustata sarà messa a disposizione di Poste Italiane per il recapito ai destinatari.

Eventuali rimborsi ed indennizzi per disservizi attinenti l'attività di recapito, se dovuti, saranno corrisposti da Poste Italiane in conformità alla Carta dei Servizi pubblicata sul sito di quest'ultima. Postel infine non è responsabile nei casi di forza maggiore o caso fortuito.

Servizi Mailing Integrato e Full Service

Postel non sarà responsabile ed il Cliente non potrà dare luogo alla richiesta di penali e/o risarcimento danni nei confronti di Postel, oltre che nei casi di forza maggiore o caso fortuito, e negli altri casi espressamente previsti in altre pattuizioni, a titolo esemplificativo e non esaustivo nei seguenti casi:

- (i) inesattezza o incompletezza dei dati necessari per l'esecuzione del servizio trasmessi dal Cliente;
- (ii) inesattezza o incompletezza degli Impianti di Stampa forniti dal Cliente;
- (iii) mancato rispetto da parte del Cliente dei termini perentori e/o delle modalità previste per la consegna degli Impianti di Stampa e/o del "Visto si stampi" e/o

comunque degli elementi necessari alla completa e corretta esecuzione del contratto;

- (iv) inosservanza da parte del Cliente di una o più disposizioni delle presenti Condizioni Generali e/o del contratto, con particolare riferimento ai requisiti e alle specifiche tecniche; in tutti i casi per i quali vi sia riscontro di difetto comprovato sulle lavorazioni di stampa dei mailing su una percentuale inferiore all'1% rispetto alla quantità complessiva realizzata per singolo invio;
- (v) in tutti gli altri casi in cui il disservizio e/o l'inadempimento non sia imputabile a Postel.

Postel, altresì, non è responsabile delle attività di consegna e recapito effettuate da Poste Italiane S.p.A. o da altro operatore, e pertanto, ogni eventuale reclamo dovrà essere trasmesso direttamente a Poste Italiane o ad altro operatore postale.

8. Procedura di conciliazione

Qualora il reclamo non abbia avuto esito soddisfacente o in assenza del relativo riscontro entro 45 giorni successivi dal ricevimento del medesimo reclamo, l'interessato potrà ricorrere alla Procedura di Conciliazione.

La procedura di conciliazione, che si svolge presso la sede Postel di Genova si conclude entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza con la redazione di un verbale. Le modalità, caratteristiche e indennizzi della procedura di conciliazione, sono contenute nel Regolamento di Conciliazione, presente sul sito www.postel.it

9. Istanza di definizione della controversia presso l'AGCOM ai sensi della delibera n. 184/13/CONS

Qualora la procedura di Conciliazione non sia andata a buon fine, entro 90 giorni dalla conclusione della stessa, l'interessato potrà rivolgersi all' AGCOM, inviando una richiesta di definizione della controversia mediante la compilazione del "Formulario CP" da compilare, a pena di inammissibilità, in ogni sua parte, disponibile oltre che sul sito ufficiale dell'AGCOM anche sul sito di Postel. Al formulario, il Cliente deve allegare, a pena di inammissibilità, copia del proprio documento di identità, ovvero di quello del legale rappresentante nel caso di persone giuridiche, nonché copia del reclamo e del verbale redatto in sede di conciliazione.

L'istanza per la definizione della controversia andrà inviata a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, a mezzo fax o tramite posta elettronica certificata (PEC) ovvero potrà essere consegnata a mano.

10. Ricorso all'Autorità giudiziaria

Indipendentemente dalla presentazione del reclamo e della richiesta di conciliazione il cliente potrà comunque adire l'autorità giudiziaria.

11. Comunicazione e informazione

Per rendere più facile e veloce la comunicazione con i propri Clienti, è possibile contattare Postel attraverso 2 canali di assistenza:

- contattando il Customer Service di Postel, al numero **800.038.908**
- scrivendo all'indirizzo e-mail: **customer.service@postel.it**