



**La Post@ Nazionale**

**Carta dei servizi**

## **Indice**

1. **Carta dei servizi La Post@ Nazionale**
2. **Il contesto normativo**
  - 2.1 La liberalizzazione del mercato postale.
  - 2.2 I servizi affidati in via esclusiva a Poste Italiane (Fornitore del servizio Universale)
3. **La rete postale La Post@ Nazionale**
4. **I servizi La Post@ Nazionale**
  - 4.1 Prioritari@ Nazionale
  - 4.2 Posta Raccomandata La Post@ Nazionale
  - 4.3 Servizi di ritiro e prelaborazione della corrispondenza
  - 4.4 Obiettivi di qualità
5. **Procedura di reclamo**
  - 5.1 Chi può presentare un reclamo .
  - 5.2 Come presentare un reclamo
  - 5.3 Quando e con quali modalità viene data risposta al reclamo
  - 5.4 Principali tipologie di reclamo
  - 5.6 Come viene effettuato il rimborso
  - 5.7 Modalità di gestione del reclamo
  - 5.8 Procedura di conciliazione e ricorso all'AGCOM
6. **Punti di contatto La Post@ Nazionale**



# La Post@ Nazionale

## 1. Carta dei servizi La Post@ Nazionale

La presente Carta dei servizi è adottata da Minerva S.r.l. e da ciascuna impresa affiliata al network di servizi postali La Post@ Nazionale, in osservanza delle disposizioni contenute nella Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 413/14/CONS "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi".

La Carta è il documento nel quale sono descritti i principali servizi postali offerti dalla rete La Post@ Nazionale, gli obiettivi di qualità ad essi associati, le strutture attraverso le quali tali servizi vengono attuati e le modalità di presentazione e di gestione dei reclami.

La Carta dei Servizi La Post@ Nazionale è indirizzata a tutta l'utenza postale: clienti mittenti e destinatari che fruiscono dei Servizi Postali erogati in Italia dalla Rete La Post@ Nazionale.

## 2. Il contesto normativo

### 2.1 La liberalizzazione del mercato postale

Il settore postale è sottoposto da alcuni anni al processo di liberalizzazione, iniziato con la Direttiva Europea 97/67/CE che è stata recepita in Italia con il D.Lgs n. 261 del 22 Luglio 99. Successivamente è stata emanata la Direttiva 2002/39/CE, recepita con il D.Lgs n.384 del 23 Dicembre 2003 e infine la Direttiva 2008/6/CE ha portato al pieno completamento del mercato interno dei servizi postali della Comunità. In Italia la totale apertura del mercato agli operatori privati si è attuata con il D.lgs. n.58/2011.

### 2.2 I servizi affidati in via esclusiva a Poste Italiane attuale fornitore del servizio universale

Il D.lgs. n.58/2011. lascia affidati in via esclusiva a Poste Italiane: i servizi inerenti le notificazioni di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890, e successive modificazioni e i servizi inerenti le notificazioni di cui all'articolo 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (Codice della Strada).

## 3. La rete postale La Post@ Nazionale

La Rete postale La Post@ Nazionale è composta da agenzie affiliate da un contratto di network, presenti con i loro uffici operativi in molte città italiane e dedicate in modalità esclusiva ai servizi di raccolta, prelaborazione, smistamento e recapito di invii postali secondo le procedure e gli standard La Post@ Nazionale. Ogni agenzia è abilitata allo svolgimento delle attività postali, sulla base di licenza e autorizzazione rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico.

Titolare della rete nazionale La Post@ Nazionale è l'azienda Minerva S.r.l., costituitasi nel 2012 e con sede legale e direzionale a Campobasso (CB). L'indirizzo degli uffici postali La Post@ Nazionale e i relativi punti di contatto, sono reperibili nella pagina "Zone di Copertura" del sito web [www.lapostanazionale.com](http://www.lapostanazionale.com)

Di seguito vengono presentati, ai fini di un più facile riconoscimento per l'utenza dei punti La Post@ Nazionale sul territorio, i marchi registrati che contraddistinguono le agenzie e gli sportelli La Post@ Nazionale presenti in Italia.



# La Post@ Nazionale



## La Post@ Nazionale

### 4. Descrizione dei servizi La Post@ Nazionale

#### 4.1 Prioritari@ Nazionale

##### Caratteristiche

Servizio di ritiro della corrispondenza presso la sede del cliente e recapito ordinario, con immissione dell'invio nella cassetta postale del destinatario, all'indirizzo riportato sulla busta.

##### A chi si rivolge

Principalmente a professionisti, imprese di ogni settore e dimensione ed enti della pubblica amministrazione.

##### Formati delle buste accettate

Piccolo	Medio	Extra
Altezza min. 90 max 120 (mm)	Altezza min. 90 max 250 (mm)	Altezza min. 90 max 250 (mm)
Lunghezza min. 140 max 235 (mm)	Lunghezza min. 140 max 353 (mm)	Lunghezza min. 140 max 353 (mm)
Spessore fino a 5 (mm)	Spessore fino a 25 (mm)	Spessore fino a 50 (mm)
Peso fino a 50 gr.	Peso fino a 2000 gr.	Peso fino a 2000 gr.

##### Obiettivi di consegna

Per destinazioni che ricadono nello stesso Comune di spedizione: giorno di accettazione + 3 giorni lavorativi. Per destinazioni che ricadono in Comuni diversi da quello di accettazione: giorno di accettazione + 4 giorni lavorativi; si aggiunge un giorno lavorativo per destinazioni che ricadono in Calabria, Sicilia e Sardegna.

##### Punti di accesso al servizio

Il servizio Prioritari@ Nazionale può essere richiesto presso ogni ufficio operativo affiliato alla rete La Post@ Nazionale.

T

Fasce di peso	0-20 gr.	21-50 gr.	51-100 gr.	101-250 gr.	251-350 gr.	351-1.000 gr.	1.001-2.000 gr.
Formato piccolo	€ 0,57	€ 1,56					
Formato medio	€ 1,56	€ 1,56	€ 1,72	€ 1,97	€ 2,66	€ 3,69	€ 4,51
Formato extra	€ 1,56	€ 1,60	€ 2,09	€ 2,58	€ 4,10	€ 4,10	€ 4,51

#### 4.2 Posta Raccomandata La Post@ Nazionale

##### Caratteristiche

Servizio di ritiro della corrispondenza presso la sede del cliente e recapito con firma; la consegna viene effettuata al destinatario o soggetti abilitati. In caso di assenza del destinatario, l'invio raccomandato resta in giacenza gratuita per 30 gg presso uffici o sportelli postali contrassegnati dal marchio La Post@ Nazionale. Il servizio di posta raccomandata La Post@ Nazionale fornisce al mittente l'attestazione di avvenuta spedizione e, su richiesta del cliente, l'attestazione di avvenuta consegna. Attraverso il servizio di tracking disponibile sul sito [www.lapostanazionale.com](http://www.lapostanazionale.com) è possibile rintracciare ogni spedizione inserendo il codice a barre riportato sulla distinta rilasciata al momento della spedizione.

##### A chi si rivolge

Principalmente a professionisti, imprese di ogni settore e dimensione ed enti della pubblica amministrazione.

##### Formati standard delle buste accettate

Dimensioni minime: 90 mm. x 140 mm.

Dimensioni massime: 250 mm. x 353 mm.

Spessore massimo: 50 mm.

Peso massimo: 2000 gr.

##### Obiettivi di consegna

Per destinazioni che ricadono nello stesso Comune di spedizione: giorno di accettazione + 2 giorni lavorativi (98%). Per destinazioni che ricadono in Comuni diversi da quello di accettazione: giorno di accettazione + 4 giorni lavorativi (97%); si aggiunge un giorno lavorativo per destinazioni che ricadono in Calabria, Sicilia e Sardegna.



## La Post@ Nazionale

### Punti di accesso al servizio

Il servizio può essere richiesto presso ogni ufficio operativo affiliato alla rete La Post@ Nazionale.

### Tariffe Posta Raccomandata La Post@ Nazionale (Iva esclusa)

Fasce di peso	0-20 gr.	21-50 gr.	51-100 gr.	101-250 gr.	251-350 gr.	351-1.000 gr.	1.001-2.000 gr.
Raccomandata Semplice	€ 2,87	€ 3,93	€ 4,26	€ 4,67	€ 5,33	€ 6,72	€ 9,26
Raccomandata RR	€ 3,44	€ 4,51	€ 4,84	€ 5,25	€ 5,90	€ 7,30	€ 9,84

### Diritto di assicurazione

Il diritto di assicurazione aggiunge al servizio di posta raccomandata La Post@ Nazionale, il diritto di rimborso in denaro, in caso di danneggiamento totale, mancato recapito o furto della corrispondenza, fino ad un massimo di € 50,00.

### Tariffe Post@ Assicurata La Post@ Nazionale (Iva esclusa)

Fasce di peso	0-20 gr.	21-50 gr.	51-100 gr.	101-250 gr.	251-350 gr.	351-1.000 gr.	1.001-2.000 gr.
Assicurata Semplice	€ 4,59	€ 5,40	€ 5,50	€ 5,69	€ 5,95	€ 7,79	€ 9,64
Assicurata RR	€ 5,10	€ 5,87	€ 6,00	€ 6,15	€ 6,41	€ 8,25	€ 10,10

### 4.3 Servizi di ritiro e prelaborazione della corrispondenza

Ai servizi postali tradizionali di recapito, si aggiungono servizi di ritiro di tutta la corrispondenza in uscita presso la sede del cliente in modalità continuativa o su chiamata, i servizi per la preparazione della corrispondenza, quali: l'affrancatura delle buste, l'acquisizione dei dati di spedizione, l'assegnazione del codice a barre per la posta raccomandata e l'abbinamento della ricevuta di consegna.

### Tariffe dei servizi accessori La Post@ Nazionale (Iva esclusa)

Servizi accessori	Prezzi
Affrancatura delle buste di ogni tipologia di corrispondenza	€ 0,04/busta
Tracciatura elettronica e rilascio della distinta di spedizione per posta raccomandata	€ 0,09/busta
Compilazione e abbinamento della ricevuta di ritorno per posta raccomandata RR	€ 0,11/busta

### 4.4 Obiettivi di qualità

Gli obiettivi di consegna si riferiscono al servizio di recapito effettuato nell'area di copertura La Post@ Nazionale e sono espressi in termini di percentuali degli invii recapitati al destinatario entro il tempo indicato: giorno di accettazione + numero di giorni lavorativi previsti per il recapito.

Per giorno di accettazione si intende il giorno lavorativo (entro le ore 12:30) in cui avviene presso il Cliente il ritiro della corrispondenza da parte di addetti della Rete Postale La Post@ Nazionale, in busta cartacea chiusa, completa di indirizzo e mittente.

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato in ogni caso alla corretta e completa indicazione dei dati di indirizzo riportati sulla spedizione da parte del mittente, dalle condizioni di accesso alla cassetta postale del destinatario e da una valida indicazione del nome del destinatario sulla stessa cassetta postale.

La misurazione dei tempi di consegna viene effettuata dall'azienda su base semestrale, con riferimento alla posta tracciata.

Minerva e ogni Agenzia della rete postale La Post@ Nazionale si riserva la possibilità di concordare con il cliente tempi di erogazione dei servizi e prezzi diversi da quelli indicati nella Carta, in considerazione delle zone di recapito interessate, dei quantitativi di spedizioni affidati e di specifiche esigenze espresse dal mittente.



## La Post@ Nazionale

### 5. Procedura di reclamo

#### 5.1 Chi può presentare un reclamo

Il reclamo può essere presentato dall'utente dei servizi postali, sia esso mittente, destinatario o persona da essi delegata.

#### 5.2 Come presentare un reclamo

Per sporgere un reclamo, si può utilizzare una delle seguenti modalità:

- Recarsi presso il punto La Post@ Nazionale più vicino
- scrivendo a Minerva S.r.l. Ufficio reclami – Via Trombetta, 5
- inviando una mail a [reclami@lapostanazionale.com](mailto:reclami@lapostanazionale.com)

La comunicazione da parte dell'utente, per la segnalazione di un disservizio, deve avvenire entro e non oltre 30 giorni dalla data di spedizione dell'invio postale La Post@ Nazionale, in riferimento al quale viene presentato il reclamo.

Il reclamo deve contenere i seguenti elementi essenziali: nome, cognome e indirizzo del reclamante, breve descrizione del motivo del reclamo.

Per i reclami riguardanti gli invii di posta registrata (raccomandata o assicurata) è necessario allegare copia della distinta o ricevuta di spedizione e comunicare il codice identificativo della spedizione. Si invita inoltre, per questa tipologia di invii, a verificare preliminarmente lo stato della spedizione, consultando il sito internet [www.lapostanazionale.com](http://www.lapostanazionale.com) nella sezione "Tracking"

#### 5.3 Quando e con quali modalità viene data risposta al reclamo

Minerva comunicherà all'utente l'esito relativo al reclamo ricevuto, entro 45 giorni. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo. Minerva utilizzerà per la risposta in merito al reclamo, per quanto possibile, lo stesso canale impiegato dal reclamante.

#### 5.4 Principali tipologie di reclamo

- Ritardo nel recapito.
- Mancato recapito in presenza di indirizzo completo e corretto.
- Danneggiamento della corrispondenza.
- Manomissione della corrispondenza.
- Mancato o irregolare svolgimento del servizio.
- Mancata o irregolare restituzione dell'avviso di ricevimento (per la Posta Raccomandata con Ricevuta di Recapito)
- Altro

#### 5.5 Quando è previsto il rimborso e sua entità

In caso di disservizio per gli invii di posta registrata effettuati singolarmente, è previsto un sistema di rimborso, nei confronti del mittente della spedizione, nei seguenti casi.



**La Post@ Nazionale**

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo, successivo alla spedizione	Rimborso pari alle spese postali del singolo invio.
Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo, successivo alla spedizione	Rimborso forfetario di € 25,00 oltre alle spese postali del singolo invio.
Mancato recapito in presenza di indirizzo completo e corretto.	
Perdita o danneggiamento totale della corrispondenza	

### 5.6 Come viene effettuato il rimborso

E' possibile scegliere di ricevere il rimborso attraverso assegno bancario o tramite accredito su conto corrente indicato dall'utente reclamante. Il rimborso verrà effettuato entro 40 giorni dalla comunicazione dell'esito del reclamo.

### 5.7 Modalità di gestione del reclamo

La modalità con cui il reclamo viene gestito, dipende da tipo di segnalazione ricevuta, dal canale utilizzato e dalla tipologia di utente (mittente o destinatario, persona fisica o persona giuridica).

Reclami provenienti da persone fisiche (mittenti o destinatari)

Per i reclami ricevuti in forma scritta (e-mail o corrispondenza) e corredati dei dati del reclamante e dei dati necessari per identificare la spedizione oggetto di disservizio, viene attivata subito una verifica sull'area nella quale si è verificato il disservizio, attraverso un contatto con il responsabile dell'ufficio di zona. Segue quindi una risposta all'utente, nella stessa forma scritta, in cui è pervenuto il reclamo.

Nella maggior parte dei casi il reclamo si conclude con le spiegazioni offerte e, quando possibile, con l'attività correttiva proposta (generalmente si tratta di effettuare un nuovo tentativo di recapito oppure di fornire chiarimenti circa le modalità di funzionamento del servizio).

Per i reclami ricevuti tramite contatto telefonico con l'ufficio preposto all'assistenza dei clienti/utenti, il reclamo o la segnalazione vengono presi in carico dallo stesso operatore che risponde. Quest'ultimo dispone di un cruscotto informatico sul quale sono verificabili immediatamente gli stati di tutti gli invii di posta tracciata, in lavorazione oppure già lavorati; l'addetto è quindi in grado di verificare subito lo stato della spedizione oggetto di segnalazione/reclamo e di dare una risposta conclusiva, oppure di impegnarsi ad una seconda chiamata, qualora sia necessario prendere in esame più approfonditamente il disservizio segnalato. L'evoluzione è la stessa descritta sopra per i reclami provenienti da persone fisiche.

Reclami provenienti da persone giuridiche (Mittenti)

I reclami provenienti da società che sono clienti, si sviluppano nel contesto di un rapporto contrattuale, che prevede livelli di servizio e forme di assistenza concordare in modo specifico con il singolo cliente. Di conseguenza, l'iter di risposta al reclamo segue le regole del contratto. La comunicazione con il cliente è direttamente in carico al personale commerciale dedicato al cliente. Le fasi di gestione del reclamo sono comunque suddivise in: ricezione in forma scritta del disservizio, verifica e approfondimento delle circostanze segnalate, risposta verso il cliente sull'esito del reclamo, adozione di eventuali misure di rimborso, in base al contratto sottoscritto.

### 5.8 Procedura di conciliazione e ricorso all'AGCOM

In conformità a quanto prescritto nella delibera n. 184/13/CONS "Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale", qualora l'utente non riceva risposta al reclamo presentato nei termini stabiliti (45 gg), op-pure ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta, potrà presentare istanza di conciliazione all'operatore postale La Post@ Nazionale, che si svolgerà in sede locale con eventuale assistenza di una delle associazioni dei consumatori e degli utenti. La procedura di conciliazione dovrà concludersi con la redazione di un verbale entro sessanta giorni dalla presentazione dell'istanza.

Qualora la procedura di conciliazione abbia avuto un esito, in tutto o in parte, insoddisfacente, l'utente può rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, utilizzando il "Formulario CP" reso disponibile sul sito web e nelle sedi La Post@ Nazionale sul territorio.



## La Post@ Nazionale

### **6. Punti di contatto La Post@ Nazionale locali**

Per comunicazioni con la sede La Post@ Nazionale più vicina alla propria città di residenza, si consulti l'elenco aggiornato sul sito web [www.lapostanazionale.com](http://www.lapostanazionale.com) alla pagina:

"Zone di Copertura"

### **Punti di contatto La Post@ Nazionale**

#### **Per informazioni sullo stato di una spedizione:**

Consultare il sito web alla pagina "Tracking"

E-mail: [recapito@lapostanazionale.com](mailto:recapito@lapostanazionale.com)

(dal lunedì al venerdì, dalle 09:30 alle 12:30 dalle 16:00 alle 17:30)

#### **Per segnalazioni e reclami:**

Numero verde 800 561 004

E-mail: [reclami@lapostanazionale.com](mailto:reclami@lapostanazionale.com)

(dal lunedì al venerdì, dalle 09:30 alle 12:30 dalle 16:00 alle 17:30)

#### **Per informazioni commerciali sui servizi:**

E-mail: [commerciale@lapostanazionale.com](mailto:commerciale@lapostanazionale.com)

(dal lunedì al venerdì, dalle 09:30 alle 12:30 dalle 14:30 alle 16:30)