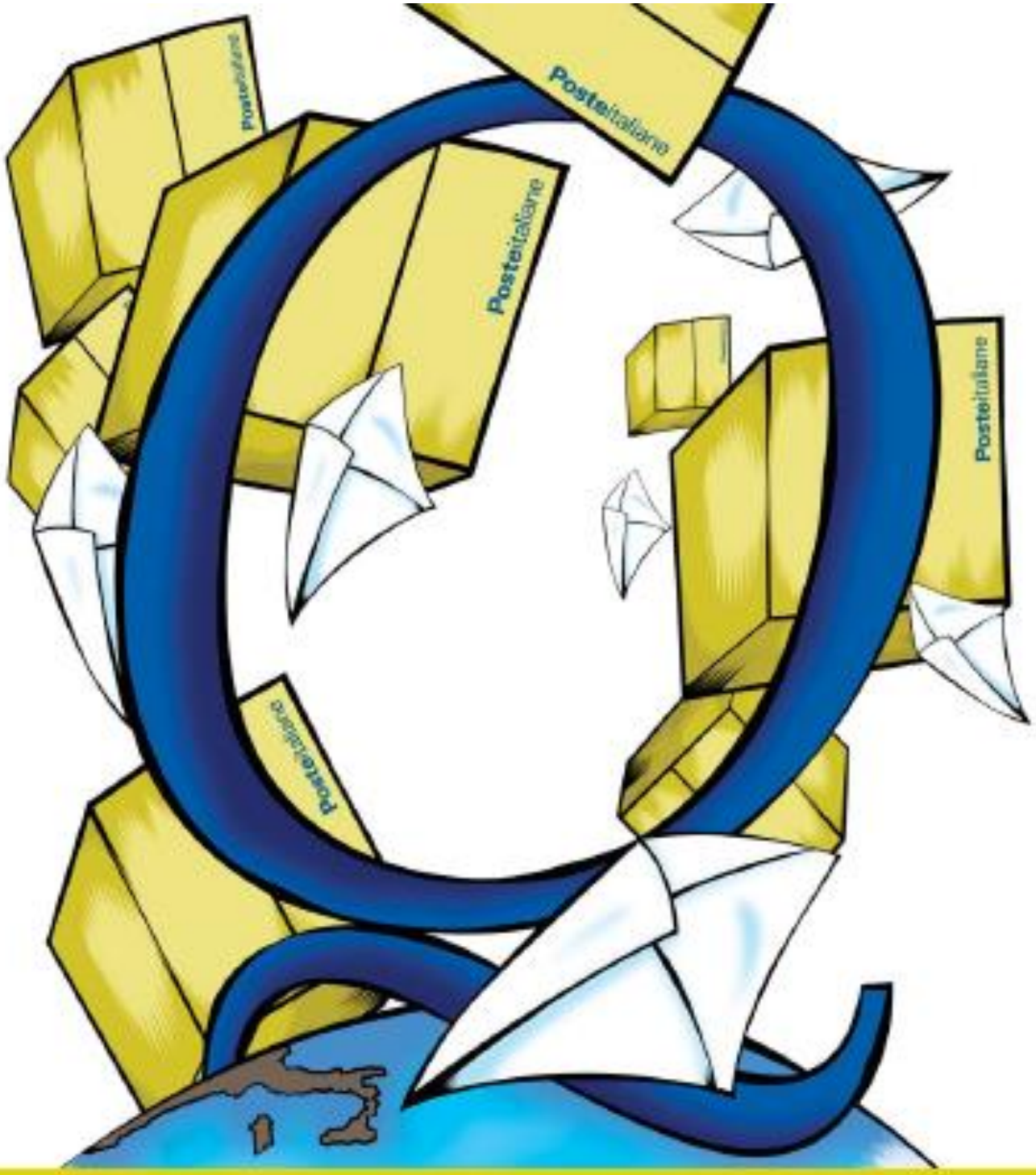
Posteitaliane



CARTA DEL SERVIZIO POSTALE UNIVERSALE

Posteitaliane

INDICE

1. Chi siamo e i nostri valori 3

2. Il Servizio Postale Universale 4

3. Cos'è la Carta del Servizio Postale Universale 5

4. Il ruolo dell'Autorità di Regolamentazione e la qualità dei servizi 7

5. Modalità di recapito a giorni alterni 8

6. Assistenza, Reclami e Conciliazione 9

L'ASSISTENZA 9

I RECLAMI 9

Chi può presentare reclamo 9

Come presentare reclamo 10

Casistiche per le quali è possibile presentare reclamo 11

Tempi e modalità di risposta 12

LA CONCILIAZIONE 13

7. Rimborsi, indennizzi e ristori 13

Casi in cui sono previsti 13

Modalità e tempi di riscossione 15

8. I nostri servizi 16

Posta Ordinaria 16

Posta Prioritaria 19

Posta Raccomandata 22

Atti Giudiziari 28

Posta Assicurata 32

Posta Massiva 38

Poste Delivery Standard (Pacco ordinario nazionale) 39

Poste Delivery International Standard (Pacco ordinario Estero) 45

Economy Mail e Premium Mail 50

M-Bags Economy e Premium 52

Novembre 2025

1. Chi siamo e i nostri valori

Poste Italiane è la più grande infrastruttura di servizi in Italia. Grazie alla presenza capillare su tutto il territorio nazionale, ai forti investimenti in ambito tecnologico e al patrimonio di conoscenze rappresentato dai suoi oltre 140mila dipendenti, Poste Italiane ha assunto un ruolo centrale nel processo di crescita e modernizzazione del Paese. Nell'ambito dei servizi postali Poste Italiane, per disposizione di legge (artt. 3 e 23 del D. lgs. 261/99), è il Fornitore del servizio postale universale.

Gli importanti investimenti in ricerca e sviluppo e nella formazione dei propri dipendenti hanno inoltre consentito a Poste Italiane di creare servizi avanzati basati sulle esigenze dei clienti e capaci di cogliere le trasformazioni sociali del nostro Paese.

Soddisfazione del cliente, Fiducia, Efficacia, Etica, Integrazione, Professionalità, Energia Realizzativa, Innovazione, Cortesia e Disponibilità sono i valori cui si ispira l'attività delle persone che lavorano in Poste Italiane e rappresentano un punto di riferimento per la nascita di una cultura coerente con la tradizione e la storia delle Poste in Italia. Da sempre attenta al rispetto dell'ambiente e ai temi dello sviluppo sostenibile, l'Azienda è impegnata nella riduzione delle emissioni e nell'abbattimento dell'inquinamento attraverso un sempre maggiore utilizzo di energia da fonti rinnovabili e la scelta di veicoli a basso impatto ambientale.

In tale contesto, Poste Italiane, anche con l'adozione della presente Carta dei Servizi, intende ispirarsi ai seguenti principi:

-Semplificazione e trasparenza delle informazioni sui servizi offerti alla clientela;

-Uguaglianza e imparzialità, fornendo i nostri servizi, a parità di circostanze, indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione, sull'intero territorio nazionale, compatibilmente con i vincoli giuridici e tecnici eventualmente incombenti, anche nel rispetto del Dlgs 13 dicembre 2023, n. 222 e della L.4/2004 e ss.mm.. A tale riguardo, Poste si impegna:

- ad agevolare l'accesso ai servizi presso gli uffici postali ai clienti alle categorie meritevoli di maggior tutela, con difficoltà permanenti o temporanee, ai sensi dell'art. 5 della Delibera 331/20/CONS;
- ad abbattere progressivamente le barriere architettoniche alla rete di accesso al servizio postale ai sensi dell'art. 4 della Delibera 331/20/CONS e dell'art. 4 della Delibera 308/22/CONS;
- a tutelare e garantire il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici da parte delle persone disabili, in ottemperanza al principio di uguaglianza ai sensi dell'art. 3 della Costituzione (L. 4/2004);

-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 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;

-Collaborazione con le Associazioni dei consumatori quali rappresentanti degli interessi dei propri clienti e con il loro organismo istituzionale il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

Per ricevere maggiori informazioni su Poste Italiane e sul suo Gruppo è a disposizione della clientela il sito web www.poste.it.

2. Il Servizio Postale Universale

I servizi di Poste Italiane si distinguono, conformemente alla vigente normativa, in servizi universali e non universali.

Ai sensi del D.lgs. 261/99 Poste Italiane assicura "*la fornitura del servizio universale e delle prestazioni in esso ricomprese, di qualità determinata, da fornire permanentemente in tutti i punti del territorio nazionale, incluse le situazioni particolari delle isole minori e delle zone rurali e montane, a prezzi accessibili all'utenza*".

Il servizio universale, incluso quello transfrontaliero, comprende:

a) la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione degli invii postali fino a 2 kg;

b) la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione dei pacchi postali fino a 20 kg;

c) i servizi relativi agli invii raccomandati ed agli invii assicurati".

Con Legge 124/2017 è stato abrogato, a decorrere dal 10 settembre 2017, l'articolo 4 del D.lgs. 261/1999 che, per esigenze di ordine pubblico, affidava in esclusiva al Fornitore del servizio universale i servizi inerenti le comunicazioni e le notificazioni a mezzo posta degli atti giudiziari e le notificazioni delle violazioni del codice della strada.

Al fine di preservare quelle esigenze di ordine pubblico che, allora, come oggi, assumono preminente interesse nel nostro ordinamento, con Delibera 77/18/CONS del 20 febbraio 2018 l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sentito il Ministero di Giustizia, ha declinato i requisiti e gli obblighi che gli operatori alternativi dovranno rispettare ai fine del rilascio della licenza speciale per lo svolgimento dei servizi di notifica a mezzo posta di atti giudiziari e violazioni del Codice della strada.

Poste Italiane, in qualità di Fornitore del servizio universale, è tenuta a garantire, senza soluzione di continuità, la fornitura di tale servizio su tutto il territorio nazionale.

3. Cos'è la Carta del Servizio Postale Universale

La Carta del servizio postale universale di Poste Italiane è redatta in conformità all'art. 12 del D.Lgs. 261/99 ed alle delibere dell'Autorità di regolamentazione del settore postale (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di seguito AGCom) n. 184/13/CONS, n. 413/14/CONS e 109/25/CONS[1], n. 600/18/CONS e n. 331/20/CONS. La Carta del servizio postale universale fornisce alla clientela informazioni semplici e chiare sulle tipologie e caratteristiche dei servizi rientranti nel servizio universale, offerti al pubblico. In particolare, al fine di garantire la massima chiarezza e trasparenza delle informazioni rese, per ciascun servizio, vengono riportate indicazioni che garantiscono la comprensibilità dell'informazione e della comunicazione pubblicitaria, nonché la comparazione tra i servizi stessi.

La Carta del servizio postale universale consente, inoltre, agli utenti di conoscere agevolmente le modalità di presentazione dei reclami e delle istanze di conciliazione, nonché delle richieste di definizione delle controversie all'Autorità di regolamentazione e quelle per ottenere i relativi ristori in caso di disservizio. La lettera per presentare reclamo, la domanda di conciliazione e il Formulario CP per presentare istanza all'Autorità di regolamentazione, sono reperibili presso gli uffici postali e sul sito web di Poste Italiane.

La Carta del servizio postale universale è pubblicata sul sito www.poste.it e disponibile presso i locali di Poste Italiane.

Per conoscere le tipologie e le caratteristiche dei servizi postali non universali, è possibile consultare la Carta dei servizi postali, pubblicata sul sito www.poste.it e disponibile presso i locali di Poste Italiane.

Per maggiori dettagli sui singoli servizi, è possibile consultare le informazioni e la documentazione presenti nelle relative pagine di prodotto del sito www.poste.it.

Inoltre, sul sito www.poste.it e presso i centri di accettazione sono disponibili per la clientela le offerte di riferimento dei servizi postali universali (Delibera AGCom 728/13/CONS del 19/12/2013), nonché le condizioni tecnico-economiche dei servizi non universali.

Tra i servizi offerti, a conferma dell'attenzione che Poste Italiane rivolge anche al destinatario, sono disponibili i servizi "Seguimi" e "Seguimi solo posta a firma" per coloro che cambiano indirizzo ed hanno la necessità di ricevere regolarmente tutta la corrispondenza al nuovo domicilio.

Inoltre, Poste eroga il servizio di ritiro digitale che consente al cliente, dotato di Identità Digitale, di ritirare in modalità digitale, con lo stesso valore legale del ritiro fisico, una raccomandata o un atto giudiziario posti in giacenza, per i quali il mittente abbia attivato

[1] La Delibera 109/25/CONS, entrata formalmente in vigore in data 30 maggio 2025, sostituisce la Delibera 413/14/CONS ma gli operatori postali avranno a disposizione sei mesi per adeguarsi alle nuove disposizioni.

la relativa funzionalità online. Il Servizio non sarà in ogni caso reso disponibile per invii manoscritti (ovvero non originati elettronicamente) o recanti oggetti.

Infine, Poste, costantemente impegnata a sviluppare soluzioni innovative a beneficio degli utenti, mette a disposizione dei destinatari i locker “Punto Poste Da Te” per la fruizione a domicilio (all’interno di condomini) e presso sedi lavorative (Aziende e Pubblica Amministrazione), dei servizi di ritiro e spedizione pacchi.

Per maggiori informazioni sulle caratteristiche e sulle condizioni economiche di tali servizi, il cliente può consultare il sito www.poste.it.

L’indicazione dei locali aperti al pubblico sul territorio nazionale, e relativi giorni e orari di apertura, è disponibile sul sito www.poste.it;

4. Il ruolo dell'Autorità di Regolamentazione e la qualità dei servizi

La Legge 214/2011 affida all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione (AGCom) la funzione di Autorità di Regolamentazione, vigilanza e tutela dell'utenza del settore postale.

In particolare, in materia di qualità, l'Autorità di Regolamentazione determina, su base annua e sentito il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, gli obiettivi di qualità per i servizi universali affidati al Fornitore del servizio universale, adeguandoli a quelli europei e vigila sul loro rispetto.

La Legge 23 dicembre 2014, n.190 (Legge di stabilità 2015), entrata in vigore il 1° gennaio 2015, ha fissato lo standard di qualità del servizio universale postale (ad eccezione del servizio di posta prioritaria) nel recapito entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete pubblica postale (j+4).

Per quanto riguarda i servizi di notifica a mezzo posta (piego contenente l'atto giudiziario o il verbale di violazione del Codice della strada, avvisi di ricevimento 23L e comunicazioni connesse), ai sensi della Legge 890/1982 ss.mm., la Delibera AGCom 77/18/CONS ha stabilito in cinque giorni lavorativi (j+5) lo standard di qualità che gli operatori postali sono tenuti ad osservare nel recapito di tali invii ed i relativi tempi di lavorazione.

Per i servizi non universali, i tempi di consegna vengono definiti da Poste Italiane.

Nella presente Carta della qualità sono indicati per tutti i servizi universali gli obiettivi di qualità e i tempi di consegna previsti.

Gli indicatori di qualità rappresentano i tempi entro i quali è previsto che venga effettuato il tentativo di recapito del prodotto presso l'indirizzo del destinatario dell'invio, a partire dal momento di accettazione dello stesso.

Sulla base del Contratto di programma tra Poste Italiane e Stato, per alcuni servizi ricompresi nel servizio universale, AGCom ha incaricato un organismo indipendente di monitorarne la qualità; la Società invia all'AGCom, con cadenza semestrale, i risultati di qualità dei servizi universali che non sono sottoposti al monitoraggio svolto dall'organismo indipendente selezionato dall'Autorità.

Inoltre, con riferimento a tutti i servizi postali offerti, entro ciascun anno, Poste Italiane informa l'Autorità in merito agli indicatori di qualità dei servizi, i metodi di misurazione e i relativi standard generali e specifici per il successivo anno di riferimento (art. 9, c.1, lett.a della Delibera AGCom 413/14/CONS).

Annualmente Poste Italiane comunica all'Autorità, e pubblica sul proprio sito web, una relazione contenente i risultati di qualità raggiunti nell'anno precedente, che esplicita gli

indicatori di qualità dei servizi, i metodi di misurazione, gli standard adottati (art. 9, c. 1, lett.b) e c) della Delibera 413/14/CONS).

Essendo i processi di lavorazione completamente automatizzati, il rispetto degli obiettivi di qualità presuppone la completezza, esattezza e corretto posizionamento di indirizzo, codice di avviamento postale e affrancatura delle spedizioni.

5. Modalità di recapito a giorni alterni

Ai sensi dell'art. 3, c. 7, del D. Lgs. n. 261 del 1999, come modificato dall'art. 1, comma 276, della L. n.190 del 23 dicembre 2014 (Legge di stabilità 2015), e della Delibera 395/15/CONS, in un'ottica di ottimizzazione dei processi di lavorazione della corrispondenza, a partire dal mese di ottobre 2015, in alcune aree del territorio nazionale, la consegna degli invii postali è effettuata a giorni lavorativi alterni, dal lunedì al venerdì su base bisettimanale (lunedì, mercoledì e venerdì in una settimana – martedì e giovedì in quella successiva).

La raccolta degli invii dalle cassette di impostazione è effettuata con la medesima frequenza sopra indicata, mentre restano invariate le attività di raccolta presso gli uffici postali.

Il nuovo modello di recapito non ha impatto sulla consegna dei prodotti universali ad eccezione della Posta1.

Per quest'ultima gli obiettivi di velocità variano da 1 (J+1) a 3 giorni lavorativi (J+3), oltre a quello di accettazione, a seconda della zona di raccolta/destinazione secondo il seguente schema riassuntivo:

		CONSEGNA*	
		Zona quotidiana	Zona Alterna
Raccolta	Zona quotidiana	J+1	J+2
	Zona Alterna	J+2	J+3

**Tempi massimi di consegna*

ELENCO DEI COMUNI INTERESSATI

L'elenco dei Comuni interessati dall'implementazione del nuovo modello di recapito è consultabile presso gli Uffici Postali/centri di accettazione di Poste Italiane e sul sito web www.poste.it.

6. Assistenza, Reclami e Conciliazione

L'ASSISTENZA

Il cliente che non abbia in essere con Poste Italiane un contratto per prestazioni periodiche o continuative (di seguito "*cliente non contrattualizzato"*), per richiedere assistenza e informazioni commerciali su tutti i prodotti e servizi di Poste Italiane, può:

- Scrivere una mail a servizio.clienti@posteitaliane.it
- Chiamare il Servizio Clienti al numero verde gratuito 803.160 da rete fissa oppure al numero + 39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata *
- Scrivere una lettera inviandola a Casella Postale 160 – 00144 Roma

* *Numeri sono attivi dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00 esclusi i festivi.*

Il cliente che abbia in essere con Poste Italiane un contratto per prestazioni periodiche o continuative (di seguito "*cliente contrattualizzato"*), per richiedere assistenza e informazioni commerciali su tutti i prodotti e servizi Business di Poste Italiane, può:

- Compilare e inviare il Form online "Scrivici" presente sul sito www.poste.it all'interno delle sezioni dedicate alle Imprese
- Chiamare il Servizio Clienti al numero gratuito 800.160.000* da rete fissa oppure il numero + 39 06.4526.1600 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile, secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata *
- Utilizzare eventuali altri canali indicati nel contratto.

* Numeri attivi dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato, esclusi i festivi.

I RECLAMI

Chi può presentare reclamo

Possono presentare reclamo a Poste Italiane il mittente/cliente contrattualizzato, il destinatario, la persona o l'associazione dei consumatori da essi delegata.

La lavorazione dei reclami sulle spedizioni provenienti dall'estero implica l'acquisizione di dati in possesso dell'Operatore Postale di origine. Pertanto, al fine di consentire una rapida trattazione dei casi, è consigliabile che il mittente si rivolga direttamente all'Operatore Postale del Paese in cui è stato postalizzato l'invio.

Posteitaliane

Come presentare reclamo

Poste Italiane mette a disposizione della clientela una molteplicità di canali per presentare reclamo.

CLIENTE NON CONTRATTUALIZZATO

Il cliente non contrattualizzato può:

- compilare l'apposito modulo denominato "Lettera di reclamo", che potrà essere:
  - inviato on line accedendo al sito Internet www.poste.it
  - inviato tramite PEC a reclamiretail@postecert.it
  - inviato a mezzo fax al numero 06 98686415
  - consegnato presso qualsiasi Ufficio Postale
  - inviato tramite raccomandata a/r a Casella Postale 160 – 00144 Roma
- contattare il Servizio Clienti di Poste Italiane, al numero verde gratuito 803.160 da rete fissa oppure al numero + 39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata *

** Numeri o attivi dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00 esclusi i festivi.*

Reclami presentati negli uffici postali

Poste Italiane si impegna ad apprestare massima assistenza alla clientela nella formalizzazione del reclamo presso l'ufficio postale, secondo quanto previsto dall'art. 6 della Delibera AGCom 331/20/CONS, fornendo apposita modulistica e puntuali informazioni per la corretta compilazione della stessa.

L'ufficio postale è tenuto a rilasciare copia all'utente del modulo presentato, debitamente timbrato e firmato.

Il reclamo viene immediatamente trasmesso alla funzione preposta alla trattazione dello stesso, al fine di garantire il rispetto dei termini previsti dall'articolo 3, comma 1, del regolamento di cui all'allegato A della delibera n. 184/13/CONS.

CLIENTE CONTRATTUALIZZATO

Il cliente contrattualizzato può:

- scrivere una PEC indirizzata a reclamibusiness@postecert.it
- inviare un fax al numero 06 98685921

- inviare una raccomandata a/r indirizzata a Casella Postale 600 – 00144 Roma
- Per conoscere tutte le informazioni necessarie per presentare reclamo Business, contattare il numero di assistenza gratuito 800.160.000 da rete fissa oppure il numero +39 06.4526.1600 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata*
- o visitare la sezione Reclami e conciliazioni del sito poste.it dedicato alle imprese

** Numeri attivi dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato, esclusi i festivi*.

I reclami trasmessi attraverso il canale fax, dovranno indicare, a pena di improcedibilità, i riferimenti telefonici, l'indirizzo e-mail e l'indirizzo di domicilio del proponente.

È necessario **allegare anche copia della ricevuta di spedizione o della distinta di accettazione** (ove disponibile, in formato elettronico). Qualora il reclamo sia effettuato telefonicamente, tale documentazione dovrà essere fornita entro 5 giorni lavorativi, utilizzando il canale PEC, Fax, Casella Postale o attraverso il *form on line*, disponibile nella sezione "Assistenza" sul sito di Poste.

In caso di presentazione reclamo per Mancato Espletamento del Servizio, oltre alla ricevuta di spedizione o della distinta di accettazione, è necessario allegare copia della fattura ricevuta (per i clienti contrattualizzati) riportante i dettagli delle spedizioni per le quali si intende richiedere eventuale rimborso. Il cliente dovrà presentare reclamo entro i termini previsti anche qualora non disponga ancora della fattura, che potrà produrre appena disponibile

Al fine di garantire la massima efficacia nella gestione dei reclami e delle risposte alla clientela, Poste Italiane non garantisce la trattazione dei reclami pervenuti con modalità diverse da quelle sopra elencate e/o oltre i termini previsti per ciascun servizio nell'apposita sezione.

Casistiche per le quali è possibile presentare reclamo

- **Ritardo nel recapito**
- **Mancato recapito**
- **Danneggiamento/Manomissione** (totale/parziale), contestato in modo specifico al momento della consegna
- **Mancato/errato rimborso contrassegno**

- **Mancato espletamento del servizio**
- **Mancata/irregolare restituzione avviso ricevimento***
- **Altro**

*Per gli invii internazionali, nel caso di mancata/irregolare restituzione dell'AR, Poste trasmetterà al mittente duplicato o documentazione equipollente (anche generata elettronicamente) fornita dal Paese di destinazione ai sensi degli artt.18-003.4.3 e 21-002.3.1 della regolamentazione UPU.

Tempi e modalità di risposta

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

Per i servizi nazionali, Poste comunica al cliente la decisione adottata in ordine al reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricezione del reclamo stesso.

Per le richieste di duplicato dell'avviso di ricevimento dell'atto giudiziario (mod. 23L), inoltrate tramite l'apposito modulo nelle modalità previste, il termine per il rilascio del duplicato è di 10 giorni lavorativi salvo i termini per la restituzione via raccomandata o via pec. Eventuali richieste di duplicato pervenute tramite altri canali saranno evase nel termine ordinario di 45 giorni, previsto per la risposta ai reclami.

Per i servizi internazionali, i tempi di risposta possono variare a seconda del Paese e degli accordi esistenti. Pertanto, Poste si impegna a comunicare al cliente entro 45 giorni solari l'esito definitivo del reclamo, previo necessario riscontro dall'operatore postale estero, o gli esiti della verifica svolta sulla tratta di propria competenza. La risposta fornita dall'Operatore Postale Estero è vincolante ai fini della definizione del reclamo.

Per tutti i servizi/prodotti, il termine di 45 giorni solari per la definizione del reclamo decorre dal ricevimento da parte di Poste Italiane della copia del modulo o della distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico).

Le spedizioni contenenti merci provenienti ed indirizzate ai Paesi extra UE sono soggette a controllo da parte dell'Agenzia delle Dogane e, ai fini dello sdoganamento, può essere richiesta al destinatario una documentazione aggiuntiva. Le tariffe per lo sdoganamento in importazione degli invii (Dazio, IVA e diritti postali) sono riportate sul sito di Poste Italiane. Le tariffe per lo sdoganamento in esportazione degli invii internazionali dipendono esclusivamente dal Paese di destinazione.

LA CONCILIAZIONE

Qualora il reclamo non abbia avuto esito soddisfacente, o non sia stata ricevuta risposta entro 45 giorni successivi all'invio dello stesso, l'interessato potrà ricorrere alla Procedura di Conciliazione.

La Conciliazione, che si svolge in sede locale e con l'eventuale assistenza di un'associazione dei consumatori, si conclude entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza, mediante la redazione di un verbale che verrà inviato all'utente.

Poste Italiane promuove, per le spedizioni nazionali e internazionali relative ai prodotti postali, le procedure di Conciliazione per le risoluzioni extragiudiziali delle controversie con la clientela. È prevista una procedura di Conciliazione per i singoli consumatori, realizzata in collaborazione con le Associazioni dei consumatori, ed una procedura di Conciliazione per i clienti che hanno stipulato con Poste un contratto per prestazioni periodiche o continuative.

Modalità e condizioni per attivare la procedura di conciliazione, sono contenute nei Regolamenti di Conciliazione Postale presenti sul sito www.poste.it. e disponibili presso gli uffici postali.

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", che Poste Italiane rende disponibile sul sito web e nelle proprie sedi, anche avvalendosi dell'assistenza di un'associazione nazionale dei consumatori.

Resta salva, inoltre, la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

7. Rimborsi, indennizzi e ristori

Casi in cui sono previsti

In conformità con la legislazione nazionale vigente e con la Convenzione Postale Universale ratificata nell'ordinamento italiano, rimborsi, indennizzi o ristori sono previsti per i soli servizi per i quali sia possibile determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna.

Negli altri casi, l'assenza dei rimborsi/indennizzi/ristori è giustificata da criteri di ragionevolezza.

Nelle sezioni dedicate ai singoli servizi sono riportate le casistiche che danno luogo al riconoscimento degli indennizzi e le relative entità.

Poste Italiane pubblica, altresì, sul sito www.poste.it e presso i propri centri di accettazione uno schema riepilogativo degli indennizzi.

A seguito del reclamo dell'utente e del successivo accertamento del disservizio da parte di Poste Italiane, viene corrisposto quanto dovuto al mittente/cliente nei modi e termini indicati nella presente Carta, a prescindere dalla specifica richiesta di rimborso, indennizzo o ristoro da parte dell'utente stesso.

Per indennizzare il destinatario è necessaria la formale rinuncia del mittente/cliente a favore del destinatario, con allegata una fotocopia del documento di identità del mittente/cliente.

Per i prodotti internazionali universali, l'indennizzo è regolato dalla normativa UPU (Convenzione Postale Universale e Regolamento Pacchi), che - salvo rinuncia a favore del destinatario – lo riconosce al mittente.

Per i prodotti internazionali, l'indennizzo è calcolato sulla base del DTS (Diritto Speciale di Prelievo), quale unità di conto del Fondo Monetario Internazionale, calcolata sulla base di un paniere composto dalle 4 monete più rappresentative - l'Euro, il Dollaro Usa, la Sterlina e lo Yen. Il valore del DTS varia annualmente (es. nell'anno 2025 pari a 1,2250 euro).

Per i prodotti nazionali e per i prodotti Internazionali provenienti dall'estero è importante sapere che, ai fini del ristoro, eventuali anomalie (danneggiamenti, sospette manomissioni o sottrazioni del contenuto) presenti su un invio devono essere contestate al momento della consegna in modo specifico. In caso di consegna presso Ufficio Postale, per procedere ad un eventuale rimborso, il cliente dovrà allegare il verbale di non conformità redatto presso l'Ufficio Postale stesso.

Per i prodotti internazionali diretti all'estero, in caso di danneggiamento o manomissione il ristoro potrà essere erogato al mittente solo nel caso in cui il destinatario abbia contestato presso l'Operatore estero il disservizio occorso secondo le regole e tempistiche stabilite dal Paese stesso. La definizione del reclamo e relativo ristoro sono quindi vincolate dal riscontro fornito dall'Operatore Estero e da quanto previsto dalla sua legislazione nazionale.

Poste Italiane è liberata da ogni responsabilità per mancato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento/manomissione totale o parziale di un invio, anche assicurato, nel caso di contenuto non ammesso (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi incluso il trasporto di batterie a litio), secondo quanto stabilito dalla vigente normativa, in particolare artt. 83 e 96 del DPR 156/1973, Delibera Agcom 385/13/CONS e regolamentazione UPU nonché, laddove presenti, dalle singole condizioni contrattuali e dai relativi allegati) e per ogni altro fatto imputabile al cliente (ivi compresi natura o vizi della spedizione e/o dell'imballaggio e mancato rispetto delle

specifiche tecniche del servizio di riferimento), al destinatario o per cause di forza maggiore e, comunque, per ogni fatto ad essa non direttamente imputabile (come ad es. il trasferimento dell'indirizzo da parte del destinatario).

Puoi verificare l'elenco degli oggetti non ammessi anche sul sito web di Poste e presso gli uffici postali.

Il mittente risponde di tutti i danni, diretti o indiretti causati dalla spedizione di oggetti non ammessi.

Ove rinvenuti nella rete, saranno trattati nel rispetto della vigente normativa in materia di sicurezza.

Nel caso in cui nella fase di accettazione, lavorazione, smistamento e/o recapito, siano coinvolti più operatori, Poste Italiane è responsabile per la sola tratta di propria competenza.

Modalità e tempi di riscossione

Il cliente può ottenere il ristoro mediante assegno postale, accredito su Conto Corrente Bancoposta o altro conto corrente bancario oppure su carta Postepay evolution. La riscossione dell'assegno può essere effettuata presso un qualsiasi ufficio postale.

L'assegno sarà emesso entro 40 giorni lavorativi a decorrere dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo. L'accredito tramite bonifico è contestuale all'invio della comunicazione.

8. I nostri servizi

Posta Ordinaria

Il modo semplice ed economico per spedire corrispondenza fino a 2 kg.

La Gamma

La gamma è costituita dai seguenti servizi:

Posta4

Posta4pro

Postamail internazionale

Posta4online

Caratteristiche comuni

Gli invii della gamma costituiscono il servizio di base di corrispondenza non massiva.

Possono essere:

- inviati da qualsiasi luogo d'Italia verso qualsiasi località del territorio nazionale o estero
- impostati dal lunedì al sabato. Gli invii spediti il sabato saranno inoltrati il lunedì successivo.

Per la puntualità del recapito è sempre necessario:

- rispettare gli orari limite di impostazione affissi sulle cassette e indicati allo sportello dell'ufficio postale;
- attenersi alle caratteristiche di prodotto pubblicate sul sito www.poste.it e presso gli Uffici Postali;
- specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale.

Servizi Accessori

Giacenza gratuita: gli invii della gamma, per i quali non sia stato possibile il recapito a domicilio, rimangono in giacenza presso l'ufficio di distribuzione di competenza per 10 giorni a decorrere dal giorno indicato sull'avviso di giacenza.

Posteitaliane

Caratteristiche dei singoli servizi

Gli invii **Posta4** sono diretti in Italia, affrancati con francobollo o mediante le impronte degli strumenti in uso presso gli uffici postali ed accettati dagli Uffici Postali o inseriti nelle cassette postali.

Gli invii **Posta4pro** sono diretti in Italia, affrancati con l'impronta di macchine affrancatrici, altri strumenti meccanici/elettronici presso il cliente o presso Poste Italiane ovvero senza materiale affrancatura ed accettati presso gli appositi centri pubblicati sul sito web www.poste.it o tramite ulteriori modalità, comprese quelle telematiche, comunicate da Poste Italiane.

Gli invii **Postamail internazionale** sono gli invii ordinari diretti all'estero. Sono affrancati ed accettati con le stesse modalità previste per gli invii diretti nel territorio nazionale.

Gli invii **Posta4online** possono essere spediti via web. In tal caso Poste Italiane riceve il documento in formato digitale e provvede a stamparlo, imbustarlo e recapitarlo al destinatario tramite Posta4pro in Italia e Postamail Internazionale all'estero. La stampa avviene entro due giorni lavorativi successivi alla spedizione on line (compatibilmente con gli orari indicati nelle relative condizioni contrattuali). Gli obiettivi di qualità/tempi di consegna riportati nella sezione successiva decorrono dalla data di completamento delle attività di stampa/imbustamento.

Obiettivi di qualità/Tempi di consegna per l'Italia

Consegna in quattro giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) successivi a quello di accettazione nel 90% dei casi.

Consegna in sei giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) successivi a quello di accettazione nel 98% dei casi.

Obiettivi di qualità/Tempi di consegna per l'estero

- Europa: consegna nell'85% dei casi in 8 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre il giorno di spedizione;
- Bacino del Mediterraneo: consegna nell'85% dei casi in 12 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre il giorno di spedizione;
- Nord America e Oceania: consegna nell'85% dei casi in 16 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre il giorno di spedizione;
- Resto del mondo: consegna nell'85% dei casi in 22 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre a quello di spedizione.

Quando presentare il reclamo

Italia: dal 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi.

Europa: dal 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Altri Paesi: dal 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Non sono previsti rimborsi/indennizzi.

Per la **Posta4online**, i tempi per presentare reclamo sono maggiorati di due giorni lavorativi, per tenere conto delle attività di stampa/imbustamento.

Posteitaliane

Posta Prioritaria

Il modo semplice e veloce per spedire corrispondenza fino a 2 kg.

La Gamma

La gamma è costituita dai seguenti servizi:

Posta1
Posta1pro
Postapriority internazionale
Posta1online

Caratteristiche comuni

Gli invii della gamma costituiscono il servizio veloce di corrispondenza non massiva.

Possono essere inviati da qualsiasi luogo d'Italia verso qualsiasi località del territorio nazionale o estero.

Gli invii impostati sabato, domenica e nei giorni festivi saranno inoltrati il primo giorno lavorativo successivo.

Per la puntualità del recapito è sempre necessario:

- rispettare gli orari limite di impostazione affissi sulle cassette e indicati allo sportello dell'ufficio postale;
- attenersi alle caratteristiche di prodotto pubblicate sul sito www.poste.it e presso gli Uffici Postali;
- specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale.

Gli invii di posta prioritaria sono stati arricchiti con una funzionalità che permette di ricevere l'informazione, nel caso di Posta1, Posta1pro e Posta1online, sull'esito di consegna e nel caso della Postapriority Internazionale, sull'arrivo al centro di scambio internazionale di Poste Italiane.

Nel caso di invii diretti a fermoposta e invii extra formato in giacenza presso gli UP, la funzionalità permette di ricevere l'informativa sull'arrivo al centro di distribuzione competente.

L'utilizzo di tale funzionalità presuppone l'apposizione di un'etichetta contenente un codice secondo le modalità pubblicate sul sito www.poste.it o rese disponibili tramite i numeri di assistenza riportati nella precedente sezione "Assistenza".

La rendicontazione fornita da Poste non costituisce, in alcun modo, attestazione di consegna ma ha finalità meramente informativa.

Servizi Accessori

Giacenza gratuita: gli invii della gamma, per i quali non sia stato possibile il recapito a domicilio, rimangono in giacenza presso l'ufficio di distribuzione di competenza per 10 giorni a decorrere dal giorno indicato sull'avviso di giacenza.

Caratteristiche dei singoli servizi

Gli invii **Posta1** sono diretti in Italia, affrancati con francobollo o mediante le impronte degli strumenti in uso presso gli uffici postali ed accettati dagli Uffici Postali o inseriti nelle cassette postali.

Gli invii **Posta1pro** sono diretti in Italia, affrancati con l'impronta di macchine affrancatrici, altri strumenti meccanici/elettronici presso il cliente o presso Poste Italiane ovvero senza materiale affrancatura ed accettati presso gli appositi centri pubblicati sul sito web www.poste.it o tramite ulteriori modalità, comprese quelle telematiche, comunicate da Poste Italiane.

Gli invii **Postapriority internazionale** sono gli invii prioritari diretti all'estero. Sono affrancati ed accettati con le stesse modalità previste per gli invii diretti nel territorio nazionale. E' necessario, tuttavia, apporre sulla busta l'etichetta blu **"**by airmail / via aerea" che individua il prodotto.

Gli invii **Posta1online** possono essere spediti, previa conferma della loro disponibilità per il canale di accesso prescelto. In tal caso Poste Italiane riceve il documento in formato digitale e provvede a stamparlo, imbustarlo e recapitarlo al destinatario tramite posta prioritaria. La stampa avviene entro due giorni lavorativi successivi alla spedizione on line (compatibilmente con gli orari indicati nelle relative condizioni contrattuali). Gli obiettivi di qualità/tempi di consegna riportati nella sezione successiva decorrono dalla data di completamento delle attività di stampa/imbustamento.

Obiettivi di qualità/Tempi di consegna per l'Italia

Consegna in un giorno lavorativo successivo a quello di accettazione per almeno l'80% degli invii provenienti e destinati a Comuni serviti per 5 giorni a settimana.

Consegna in due giorni lavorativi successivi a quello di accettazione per almeno l'80% degli invii provenienti o destinati a Comuni serviti a giorni alterni.

Consegna in tre giorni lavorativi successivi a quello di accettazione per almeno l'80% degli invii provenienti e destinati a Comuni serviti a giorni alterni.

Consegna in quattro giorni lavorativi successivi a quello di inoltro nella rete postale per almeno il 98% degli invii a prescindere dal fatto che l'invio provenga o sia destinato ad un Comune servito a giorni alterni.

Obiettivi di qualità/Tempi di consegna per l'estero

Consegna in 3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti a Paesi Europei.

Consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per il 97% degli invii diretti a Paesi Europei.

Consegna in 4/5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti a Paesi del Bacino del Mediterraneo.

Consegna in 5/6 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti a Paesi del Nord America.

Consegna in 7/8 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti a Paesi del resto delle Americhe, in Asia ed in Oceania.

Consegna in 8/9 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti ad altri Paesi dell'Africa.

Quando presentare il reclamo

Italia: dal 6° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi.

Europa: dal 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Altri Paesi: dal 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Per la **Posta1online**, i tempi per presentare reclamo sono maggiorati di due giorni lavorativi, per tenere conto delle attività di stampa/imbustamento.

Non sono previsti rimborsi/indennizzi; la funzionalità di rendicontazione ha natura meramente informativa, e non permette di determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna.

Posteitaliane

Posta Raccomandata

Il servizio di corrispondenza sicuro e certificato per spedizioni fino a 2 kg.

Il servizio fornisce al mittente la ricevuta come prova dell'avvenuta spedizione. Il recapito dell'invio è subordinato alla firma del destinatario (o persone abilitate) per ricevuta.

È possibile spedire tutto ciò che non ricade nei divieti stabiliti dalla vigente normativa (come meglio indicato nel par.7 e sul sito di Poste). Non è consentito spedire denaro, oggetti preziosi, carte di valore esigibili al portatore. Nel caso di spedizione di titoli all'ordine o nominativi, Poste sarà comunque responsabile nei limiti degli indennizzi previsti dalla presente Carta.

La Gamma

La gamma "Posta Raccomandata" universale è costituita dai seguenti servizi:

Posta Raccomandata (retail)

Posta Raccomandata pro

Posta Raccomandata smart

Posta Raccomandata internazionale

Raccomandata Online

Posta Raccomandata Giudiziaria

Caratteristiche comuni

Attestazione della spedizione con valore probatorio.

Tracciatura elettronica "Cerca Spedizioni" (per avere informazioni, solo per l'Italia, sulle Fasi di lavorazione, sia telefonicamente – numero verde 803.160 da rete fissa oppure numero + 39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile - che tramite Internet - www.poste.it).

Per la puntualità del recapito è sempre necessario:

- rispettare gli orari limite di impostazione indicati allo sportello dell'ufficio postale;
- attenersi alle caratteristiche di prodotto pubblicate sul sito www.poste.it e presso gli Uffici Postali;
- specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale.

Servizi Accessori

Giacenza: la raccomandata per la quale non sia stato possibile il recapito a domicilio, ai sensi della normativa vigente, rimane in giacenza gratuita presso l'ufficio di distribuzione di competenza per 30 giorni a decorrere dal giorno indicato sull'avviso di giacenza.

Avviso di ricevimento: è la ricevuta con valore probatorio che, compilata dal mittente all'atto della spedizione e firmata e datata dal destinatario all'atto della consegna, viene restituita al mittente perché abbia conoscenza dell'avvenuta consegna. L'Avviso di ricevimento della spedizione viene recapitato al mittente con Posta4. I tempi di recapito decorrono dal giorno successivo alla consegna della raccomandata. In caso di smarrimento o mancata ricezione dell'Avviso di ricevimento, il mittente può chiederne un duplicato senza alcuna spesa.

Contrassegno: consente al mittente di subordinare il recapito dell'invio al previo pagamento di una somma da parte del destinatario. Tale somma, stabilita dal mittente all'atto della spedizione, è riscossa da Poste Italiane e rimborsata allo stesso mittente nelle forme e modalità stabilite da Poste Italiane. Il contrassegno per l'Italia può essere richiesto per un importo massimo di €. 3.000 se la rimessa richiesta dal mittente è tramite bollettino postale o per un importo minimo di 10,01 € e massimo di 2.582,28 € se la rimessa dell'importo è richiesta tramite vaglia postale. I contrassegni con rimessa tramite vaglia possono essere incassati solo tramite contanti. L'accredito tramite Bollettino su conto corrente postale non è previsto nel caso di conti correnti BancoPosta destinati ai Consumatori. Il contrassegno per l'estero è disponibile solo per alcuni Paesi e per importi diversi.

Caratteristiche dei singoli servizi

Gli invii di **Posta Raccomandata (retail)** sono diretti in Italia, affrancati con francobollo o mediante le impronte degli strumenti in uso presso gli uffici postali ed accettati dagli Uffici Postali.

Gli invii di **Posta Raccomandata pro** sono diretti in Italia, affrancati con l'impronta di macchine affrancatrici, altri strumenti meccanici/elettronici presso il cliente o presso Poste Italiane ovvero senza materiale affrancatura ed accettati presso gli appositi centri pubblicati sul sito web www.poste.it o tramite ulteriori modalità, comprese quelle telematiche, comunicate da Poste Italiane.

Gli invii di **Posta Raccomandata smart** sono diretti in Italia, affrancati con macchina affrancatrice, conto di credito o senza materiale affrancatura, accettati presso gli appositi centri pubblicati sul sito web www.poste.it e spediti secondo specifiche caratteristiche di prodotto (formati e standard), modalità di consegna a Poste Italiane, modalità di allestimento e prelavorazione, modalità di pagamento e fatturazione.

Gli invii di **Posta Raccomandata internazionale** sono diretti all'estero, affrancati ed accettati con le stesse modalità previste per gli invii diretti nel territorio nazionale. Non è possibile spedire oggetti che possano cagionare danno o possano costituire pericolo per le persone o per le cose.

Gli invii di **Raccomandata Online** possono essere spediti dal sito Internet www.poste.it, tramite App di Poste Italiane e la piattaforma Postaonline (web service/API); Poste Italiane provvede alla stampa ed al recapito in formato cartaceo. La stampa avviene entro due giorni lavorativi successivi alla spedizione on line (compatibilmente con gli orari indicati nelle relative condizioni contrattuali).

Gli obiettivi di qualità/tempi di consegna riportati nella sezione successiva decorrono dalla data di completamento delle attività di stampa/imbustamento.

Gli invii di **Posta Raccomandata Giudiziaria** ai sensi degli artt. 139, 140, 660 c.p.c. e 157, 161 c.p.p. sono comunicazioni connesse alla notifica degli atti giudiziari, dirette esclusivamente sul territorio nazionale. Sono inviate in raccomandazione dagli Ufficiali Giudiziari, messi notificatori ed altri soggetti legittimati da specifiche disposizioni. Sono affrancati con l'impronta di macchine affrancatrici, altri strumenti meccanici/elettronici presso il Cliente o presso Poste Italiane ovvero senza materiale affrancatura. Possono essere accettati presso gli Uffici postali e presso i Centri di Impostazione Grandi Clienti pubblicati sul sito www.poste.it, in accettazione diretta o bolgette.

Obiettivi di qualità/Tempi di consegna per l'Italia

Consegna in quattro giorni lavorativi successivi a quello di accettazione nell'90% dei casi.

Consegna in sei giorni lavorativi successivi a quello di accettazione nel 98% dei casi.

Obiettivi di qualità/Tempi medi di consegna per l'estero

I tempi medi di consegna nell'85% dei casi sono i seguenti:

- Europa: consegna in 6 giorni lavorativi, oltre il giorno di spedizione;
- Bacino del Mediterraneo: consegna in 10 giorni lavorativi, oltre il giorno di spedizione;
- Nord America: consegna in 14 giorni lavorativi, oltre quello di spedizione;
- Altri Paesi dell'Africa, dell'Asia e dell'America: consegna in 15-20 giorni lavorativi, oltre a quello di spedizione;
- Oceania: consegna in 14 giorni lavorativi, oltre quello di spedizione.

Tempi indicativi di consegna per le principali località, salvo formalità doganali; sono esclusi il sabato e i giorni festivi. Per gli invii accettati oltre gli orari limite, i tempi di recapito decorrono dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione. I tempi di consegna dipendono dai tempi di lavorazione degli operatori esteri.

Posteitaliane

Quando presentare il reclamo

Italia: dal 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi.

Europa: dal 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Altri Paesi: dal 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Per la Raccomandata Online, i tempi per presentare reclamo sono maggiorati di due giorni lavorativi, per tenere conto delle attività di stampa/imbustamento.

Rimborsi ed indennizzi

Posta Raccomandata per l'Italia

Ritardo oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo sostenuto per la spedizione;

Ritardo oltre il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = € 15,00 più il costo della spedizione;

Ritardo oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione. **Mancato recapito, danneggiamento/manomissione totale** = € 30,00 più il costo della spedizione.

Per la Posta raccomandata on line, le tempistiche di cui sopra sono maggiorate di due giorni lavorativi, per tenere conto delle attività di stampa/imbustamento.

Posta Raccomandata Internazionale

Mancato Recapito, Manomissione, Danneggiamento contestato al momento della consegna: indennizzo pari a 30 DTS, oltre al costo sostenuto per la spedizione.

Restituzione al mittente di un invio raccomandato senza che l'Operatore estero, a seguito di specifica richiesta, abbia fornito indicazione sul motivo per cui l'invio non è stato consegnato al destinatario: rimborso pari al costo sostenuto per la spedizione.

Invii con contrassegno

Sia per gli invii nazionali che internazionali, l'intero importo del contrassegno, senza decurtazione delle spese per il servizio prescelto dal mittente per la rimessa della somma, viene rimborsato al mittente solamente se l'invio risulta consegnato e l'importo non rimesso al mittente. Nei casi di mancato recapito dell'invio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il servizio utilizzato.

Avviso di ricevimento

Lo smarrimento o il ritardato recapito dell'avviso di ricevimento nazionale e internazionale non dà luogo ad alcun indennizzo. Sarà comunque rilasciato, su richiesta e senza costi aggiuntivi, un duplicato regolarizzato d'ufficio. La richiesta di duplicato potrà essere presentata entro tre anni dalla data di spedizione.

➢ Picchi produttivi

A partire dal 18 marzo 2019, al fine di garantire gli standard di qualità definiti dall'art. 9 *bis* c. 2 della Delibera 396/15/CONS, tenuto conto del Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 19 giugno 2009, il mittente/cliente[2], nell'arco temporale di **una settimana lavorativa[3]**, può spedire verso uno specifico CAP invii raccomandati al di sotto delle seguenti soglie:

- **CAP** di AREA METROPOLITANA (**AM**): **4.000**
- **CAP** di CAPOLUOGO DI PROVINCIA (**CP**): **3.000**
- **CAP** di AREA EXTRAURBANA (**EU**): **2.000**

In caso di raggiungimento di tali quantitativi, tenuto conto dell'anomalo grado di concentrazione temporale e geografica (CAP in "picco produttivo"), per tutti gli invii raccomandati spediti dal mittente/cliente verso i CAP in condizione di "picco produttivo", si applicano le seguenti condizioni:

a) **standard di consegna**: 30 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (J+30);

b) **indennizzi:**

2 Nel caso di spedizioni conto terzi, saranno presi in considerazione gli invii spediti dal service nell'arco della settimana lavorativa.
3 Dal lunedì al venerdì, gli invii accettati il sabato si intendono spediti il lunedì della settimana successiva.

- **Ritardo** oltre il 30° giorno: costo della spedizione
- **Ritardo** oltre il 60° giorno: cinque volte il costo della spedizione.
- **Furto, smarrimento/danneggiamento/manomissione**: 30 euro + spese spedizione.

Resta salva la facoltà del mittente/cliente di ripianificare la spedizione al di sotto delle soglie di cui sopra.

Modalità di prenotazione per invii di Posta Raccomandata Smart

Per spedizioni superiori ai 5.000 invii, il cliente avrà l'onere di prenotare la spedizione presentando una distinta analitica elettronica, secondo le modalità e le tempistiche indicate nella scheda tecnica di prodotto pubblicata sul sito www.poste.it.

Nel caso di mancata prenotazione della spedizione nelle modalità sopra indicate, la spedizione sarà considerata non conforme alle specifiche tecniche. Pertanto, tutti gli invii appartenenti alla spedizione saranno considerati in condizione di picco produttivo, a prescindere dalla concentrazione geografica degli stessi sui singoli CAP.

Al mittente/cliente sarà data la possibilità di pianificare le spedizioni, prima della prenotazione, al fine di verificare se la spedizione raggiunge le soglie di concentrazione stabilite per singolo CAP ed eventualmente ripianificare la spedizione al di sotto delle soglie stabilite.

Posteitaliane

Atti Giudiziari

Gli atti giudiziari o atti equiparati e tutte le raccomandate connesse alla relativa procedura di notificazione sono disciplinati dalla Legge n. 890/82 ss.mm. e dalle Delibere attuative dell'Autorità di regolamentazione (Delibera 77/18/CONS, Delibera 285/18/CONS, Delibera 600/18/CONS, Delibera 155/19/CONS e Delibera 469/19/CONS).

Consente di spedire atti esclusivamente in Italia, in modo sicuro e fino a 2 kg, presso gli uffici postali, i Centri di Impostazione abilitati di Poste Italiane e tramite la piattaforma Postaonline (web service/API). In caso di spedizione on line, Poste Italiane provvede alla stampa ed al recapito in formato cartaceo. La stampa avviene entro due giorni lavorativi successivi alla spedizione on line (compatibilmente con gli orari indicati nelle relative condizioni contrattuali).

Gli obiettivi di qualità/tempi di consegna riportati nella sezione successiva decorrono dalla data di completamento delle attività di stampa/imbustamento.

Obiettivi di qualità/Tempi di consegna per l'Italia

Per le notifiche a mezzo posta, gli obiettivi di qualità del piego AG, dell'avviso di ricevimento (mod. 23L) e delle comunicazioni connesse sono definiti dalla Delibera 77/18/CONS ssmm.

Consegna in cinque giorni lavorativi successivi a quello di accettazione nel 90% dei casi.

Consegna in sette giorni lavorativi successivi a quello di accettazione nel 98% dei casi.

Quando presentare il reclamo

Dal 35° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Rimborsi ed indennizzi

Si applicano gli indennizzi stabiliti dalla Delibera 600/18/CONS, salvo quanto previsto a proposito dei "picchi produttivi" in coerenza con la medesima Delibera (cfr. par successivo).

Piego

Ritardo nel recapito

- oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: il costo della spedizione;

- oltre il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: due volte il costo della spedizione;
- oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: tre volte il costo della spedizione;
- oltre il 35° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: cinque volte il costo della spedizione.

Smarrimento, furto, mancato recapito, manomissione e danneggiamento: cinque volte il costo della spedizione.

Avviso di ricevimento

Ai sensi dell'art. 6, comma 1 della legge 890/1982 e della Delibera 600/18/CONS lo smarrimento, il furto, il danneggiamento/manomissione o la tardata restituzione dell'Avviso di ricevimento (mod. 23L) non danno luogo a rimborsi o indennizzi.

Poste Italiane è tenuta a rilasciare gratuitamente al mittente, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, un duplicato o altro documento in formato cartaceo comprovante l'avvenuta notifica dell'atto ovvero le cause che ne hanno impedito la notifica. Nel caso in cui il singolo utente richieda più di 100 duplicati, il termine per il rilascio è di 45 giorni dalla richiesta.

Poste Italiane mette a disposizione sul sito www.poste.it un **apposito modulo per la richiesta di duplicato** che potrà essere presentato:

- tramite form on line presente sul sito www.poste.it:

- presso gli uffici postali.

Il mittente può richiedere la restituzione del duplicato a mezzo raccomandata o PEC.

La richiesta di duplicato potrà essere presentata decorso il termine di 35 giorni dalla spedizione dell'atto e comunque entro tre anni dalla stessa.

Nel caso di smarrimento da parte del mittente, la richiesta può essere presentata entro tre anni dalla data della spedizione.

Eventuali richieste di duplicato pervenute tramite altri canali saranno evase nel termine ordinario di 45 giorni, previsto per la risposta ai reclami.

Comunicazione di Avvenuto Deposito (CAD)

Ritardo nel recapito

-oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di emissione: comunicazione al mittente;

Mancato recapito o danneggiamento: duplicato CAD, con dicitura "*riemissione CAD*", senza maggiori spese per il mittente.

Comunicazione di Avvenuta Notifica (CAN)

Ritardo nel recapito

-oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di emissione: l'operatore postale annota la circostanza nei propri sistemi di controllo della qualità;

Mancato recapito o danneggiamento: duplicato CAN, con dicitura "*riemissione CAN*", senza maggiori spese per il mittente.

➢ Picchi produttivi

Al fine di garantire gli standard di qualità definiti dalla Delibera 77/18/CONS, il singolo mittente/cliente[4], nell'arco temporale di **una settimana lavorativa[5]**, può spedire verso uno specifico CAP un numero di atti al di sotto delle seguenti soglie:

- **CAP** di AREA METROPOLITANA (**AM**): **4.000**
- **CAP** di CAPOLUOGO DI PROVINCIA (**CP**): **3.000**
- **CAP** di AREA EXTRAURBANA (**EU**): **2.000**

In caso di raggiungimento di tali quantitativi, tenuto conto dell'anomalo grado di concentrazione temporale e geografica (CAP in "picco produttivo"), per tutti gli atti spediti dal mittente/cliente verso i CAP in condizione di "picco produttivo", si applicano le seguenti condizioni:

a) **standard di consegna**: 30 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (J+30);

b) **Indennizzi:**

- ritardo oltre il 30° giorno: costo della spedizione
- ritardo oltre il 60° giorno, mancato recapito, danneggiamento/manomissione: cinque volte il costo della spedizione.

4 Nel caso di spedizioni conto terzi, saranno presi in considerazione gli invii spediti dal service nell'arco della settimana lavorativa.
5 Dal lunedì al venerdì, gli invii accettati il sabato si intendono spediti il lunedì della settimana successiva.

Resta salva la facoltà del mittente/cliente di ripianificare la spedizione al di sotto delle soglie di cui sopra.

Modalità di prenotazione

Per spedizioni superiori ai 5.000 invii, il cliente avrà l'onere di prenotare la spedizione presentando una distinta analitica elettronica, secondo le modalità e le tempistiche indicate nella scheda tecnica di prodotto pubblicata sul sito www.poste.it.

Nel caso di mancata prenotazione della spedizione nelle modalità sopra indicate, la spedizione sarà considerata non conforme alle specifiche tecniche. Pertanto, in tali casi, tutti gli invii appartenenti alla spedizione saranno considerati in condizione di picco produttivo, a prescindere dalla concentrazione geografica degli stessi per singolo CAP.

Al mittente/cliente sarà data la possibilità di pianificare le spedizioni prima della prenotazione, al fine di verificare se la spedizione raggiunge le soglie di concentrazione stabilite per singolo CAP ed eventualmente ripianificare la spedizione al di sotto delle soglie stabilite.

Posta Assicurata

Il modo per spedire, con la garanzia dell'assicurazione, denaro (nei limiti di legge), carte valori, titoli e documenti importanti fino a 2 Kg. Nel caso degli invii internazionali, è possibile spedire anche oggetti di valore e preziosi in linea con quanto previsto dalla normativa UPU.

Il servizio fornisce al mittente la ricevuta come prova dell'avvenuta spedizione. Il recapito dell'invio è subordinato alla firma del destinatario (o persone abilitate) per ricevuta.

La Gamma

La gamma "Posta Assicurata" è costituita dai seguenti servizi:

Posta Assicurata (retail)

Posta Assicurata smart

Posta Assicurata internazionale

Caratteristiche comuni

È obbligatoria per la spedizione di oggetti di valore, preziosi, denaro (nei limiti di legge), carte valori, titoli e documenti importanti.

L'assicurazione può essere effettuata secondo i seguenti scaglioni di valore: fino a 50,00 euro, fino a 250,00 euro, fino a 500,00 euro, fino a 1.000,00 euro, fino a 2.000,00 euro, fino a 3.000,00 euro.

Può essere richiesto il servizio accessorio di assicurazione anche contro i rischi di forza maggiore esclusivamente per gli invii diretti in Italia.

Può essere inviata, dal lunedì al sabato. Gli invii accettati il sabato saranno inoltrati il lunedì successivo.

Attestazione della spedizione con valore probatorio.

Tracciatura elettronica "Cerca Spedizioni" (per avere informazioni, solo per l'Italia, su dove si trova la spedizione, sia telefonicamente – numero verde 803.160 da rete fissa oppure al numero + 39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile - che sul sito Internet - www.poste.it)

Per la puntualità del recapito è sempre necessario:

- rispettare gli orari limite di impostazione indicati allo sportello dell'ufficio postale;

- attenersi alle caratteristiche di prodotto pubblicate sul sito www.poste.it e presso gli uffici postali;
- specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale.

Servizi Accessori

Giacenza: la posta assicurata nazionale per la quale non sia stato possibile eseguire il recapito ai sensi della normativa vigente, rimane in giacenza gratuita presso l'ufficio di distribuzione di competenza per 30 giorni a decorrere dal giorno indicato sull'avviso di giacenza.

Avviso di ricevimento: è la ricevuta con valore probatorio che, compilata dal mittente all'atto della spedizione e firmata dal destinatario all'atto della consegna, viene recapitata al mittente a conferma dell'avvenuta consegna. L'avviso di ricevimento della spedizione viene recapitato al mittente con Posta4. I tempi di recapito decorrono dal giorno successivo alla consegna dell'assicurata.

Contrassegno: consente al mittente di subordinare il recapito dell'invio al pagamento di una somma da parte del destinatario. Tale somma, stabilita dal mittente all'atto della spedizione, è riscossa da Poste Italiane e rimborsata allo stesso. Il contrassegno per l'Italia può essere richiesto per un importo massimo di €. 3.000 se la rimessa richiesta dal mittente è tramite bollettino postale o per un importo minimo di 10,01 € e massimo di 2.582,28 € se la rimessa dell'importo è richiesta tramite vaglia postale. I contrassegni con rimessa tramite vaglia possono essere incassati solo tramite contanti. L'accredito tramite Bollettino su conto corrente postale non è previsto nel caso di conti correnti BancoPosta destinati ai Consumatori. Il contrassegno per l'estero è disponibile solo per alcuni Paesi e per importi diversi.

Caratteristiche dei singoli servizi

Gli invii **Posta Assicurata retail** sono diretti in Italia, affrancati con francobollo, mediante le impronte degli strumenti in uso presso gli uffici postali, con macchina affrancatrice, conto di credito o senza materiale affrancatura ed accettati dagli uffici postali oltre che presso i punti di accesso alla rete postale pubblica, il cui elenco è pubblicato sul sito internet www.poste.it

Gli invii di **Posta Assicurata smart** sono diretti in Italia, affrancati con macchina affrancatrice, conto di credito o senza materiale affrancatura, accettati presso gli appositi centri pubblicati sul sito web www.poste.it e spediti secondo specifiche caratteristiche di prodotto (formati e standard), modalità di consegna a Poste Italiane, modalità di allestimento e prelavorazione, modalità di pagamento e fatturazione.

Gli invii di **Posta Assicurata internazionale** sono diretti all'estero e sono affrancati ed accettati con le stesse modalità previste per gli invii diretti nel territorio nazionale. Possono essere spediti

solamente per le destinazioni ammesse e con i limiti di valore assicurabili stabiliti dai singoli Paesi. Per verificare gli invii non ammessi, è possibile consultare il sito www.poste.it.

L'invio deve essere confezionato in modo tale che non sia possibile manometterlo senza danneggiare la busta, l'imballaggio o i sigilli.

Inoltre, deve essere chiuso con mezzi efficaci come ad esempio nastro adesivo sottile, o altri mezzi efficaci con uno speciale disegno uniforme o marchio del mittente. Non è consentito inviare Assicurate Internazionali utilizzando buste o imballaggi trasparenti oppure buste che abbiano una o più finestre trasparenti.

Obiettivi di qualità/Tempi di consegna per l'Italia

Consegna quattro giorni lavorativi successivi a quello di accettazione nell'90% dei casi.

Consegna in sei giorni lavorativi successivi a quello di accettazione nel 98% dei casi.

Obiettivi di qualità/Tempi medi di consegna per l'estero

I tempi medi indicativi di consegna nell'85% dei casi sono i seguenti:

- Europa: consegna in 6 giorni lavorativi, oltre il giorno di spedizione;
- Bacino del Mediterraneo: consegna in 10 giorni lavorativi, oltre il giorno di spedizione;
- Nord America: consegna in 14 giorni lavorativi, oltre quello di spedizione;
- Negli altri paesi dell'Africa, dell'Asia e dell'America consegna in 15/20 giorni lavorativi, oltre a quello di spedizione;
- Oceania: consegna il 14 giorni lavorativi, oltre quello di spedizione.

Tempi indicativi di consegna per le principali località, salvo formalità doganali, sono esclusi il sabato e i giorni festivi. Per gli invii accettati oltre gli orari limite, i tempi di recapito decorrono dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione. I tempi di consegna dipendono dai tempi di lavorazione degli operatori esteri

Quando presentare il reclamo

Italia: dal 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi.

Europa: dal 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Altri Paesi: dal 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Posteitaliane

Rimborsi ed indennizzi

Sono fissati i seguenti rimborsi/indennizzi, fermo restando quanto previsto a proposito di “picchi produttivi” (cfr. par. successivo)

Posta Assicurata (retail e smart) per l'Italia

Ritardo oltre il10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo sostenuto per la spedizione, ad eccezione del diritto di Assicurazione.

Ritardo oltre il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = € 15,00 più il costo della spedizione, ad eccezione del diritto di Assicurazione.

Ritardo oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = € 30,00 più il costo della spedizione, ad eccezione del diritto di Assicurazione.

Mancato recapito, manomissione e danneggiamento totale contestato al momento della consegna: il valore dichiarato oltre il costo sostenuto per la spedizione ad eccezione del diritto di Assicurazione, previa produzione della necessaria documentazione.

Danneggiamento/manomissione parziale: il valore dichiarato dedotti i valori esistenti e non danneggiati, oltre il costo sostenuto per la spedizione ad eccezione del diritto di Assicurazione, previa produzione della necessaria documentazione.

Qualora sia compromesso l’intero uso del contenuto, il danneggiamento, anche se parziale, si intende totale.

Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = € 30,00 più il costo della spedizione.

Posta Assicurata Internazionale

Mancato Recapito, Manomissione e Danneggiamento totali contestato al momento della consegna: indennizzo pari al valore dichiarato oltre il costo sostenuto per la spedizione, detratto premio di assicurazione, previa produzione della necessaria documentazione.

Manomissione e Danneggiamento parziali contestati al momento della consegna: indennizzo pari al danneggiamento parziale effettivo (entro i limiti del valore dichiarato), dedotti i valori presenti e non danneggiati.

Restituzione al mittente di un invio assicurato senza che l'Operatore estero, a seguito di specifica richiesta, abbia fornito indicazione sul motivo per cui l'invio non è stato consegnato al destinatario: rimborso pari al costo sostenuto per la spedizione.

Invii con contrassegno

Sia per gli invii nazionali che internazionali, l'intero importo del contrassegno, senza decurtazione delle spese per il servizio prescelto dal mittente per la rimessa della somma, viene rimborsato solamente se l'invio risulta consegnato al destinatario e l'importo non rimesso al mittente.

Nei casi di mancato espletamento del servizio (restituzione al mittente dell'invio senza giustificato motivo), sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il prodotto utilizzato.

➢ Picchi produttivi

A partire dal 18 marzo 2019, al fine di garantire gli standard di qualità definiti dalla Delibera 396/15/CONS, il singolo mittente/cliente[6], nell'arco temporale di **una settimana lavorativa**[7], può spedire verso uno specifico CAP invii assicurati al di sotto delle seguenti soglie:

- **CAP** di AREA METROPOLITANA (**AM**): **4.000**
- **CAP** di CAPOLUOGO DI PROVINCIA (**CP**): **3.000**
- **CAP** di AREA EXTRAURBANA (**EU**): **2.000**

In caso di raggiungimento di tali quantitativi, tenuto conto dell'anomalo grado di concentrazione temporale e geografica (CAP in "picco produttivo"), per tutti gli invii assicurati spediti dal mittente/cliente verso i CAP in condizione di "picco produttivo", si applicano le seguenti condizioni:

a) **Standard di consegna**: 30 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (J+30);

b) **Indennizzi:**

6 Nel caso di spedizioni conto terzi, saranno presi in considerazione gli invii spediti dal service nell'arco della settimana lavorativa.
7 Dal lunedì al venerdì, gli invii accettati il sabato si intendono spediti il lunedì della settimana successiva.

- **Ritardo** oltre il 30° giorno: costo della spedizione
- **Ritardo** oltre il 60° giorno: cinque volte il costo della spedizione
- **Mancato recapito, manomissione e danneggiamento totale contestato al momento della consegna:** il valore dichiarato oltre il costo sostenuto per la spedizione, ad eccezione del diritto di Assicurazione, previa produzione della necessaria documentazione
- **Danneggiamento/manomissione parziale:** il valore dichiarato dedotti i valori esistenti e non danneggiati, oltre il costo sostenuto per la spedizione, ad eccezione del diritto di Assicurazione, previa produzione della necessaria documentazione.

  Qualora sia compromesso l'intero uso del contenuto, il danneggiamento, anche se parziale, si intende totale.

Resta salva la facoltà del mittente/cliente di ripianificare la spedizione al di sotto delle soglie di cui sopra.

Modalità di prenotazione di Posta Assicurata Smart

A partire dal 4 novembre 2019, per spedizioni superiori ai 5.000 invii, il cliente avrà l'onere di prenotare la spedizione presentando una distinta analitica elettronica, secondo le modalità e le tempistiche indicate nella scheda tecnica di prodotto pubblicata sul sito www.poste.it.

Nel caso di mancata prenotazione della spedizione nelle modalità sopra indicate, la spedizione sarà considerata non conforme alle specifiche tecniche. Pertanto, tutti gli invii appartenenti alla spedizione saranno considerati in condizione di picco produttivo, a prescindere dalla concentrazione geografica degli stessi sui singoli CAP.

Al mittente/cliente sarà data la possibilità di pianificare le spedizioni prima della prenotazione, al fine di verificare se la spedizione raggiunge le soglie di concentrazione stabilite per singolo CAP, ed eventualmente ripianificare la spedizione al di sotto delle soglie stabilite.

Posteitaliane

Posta Massiva

Il modo per spedire grandi quantitativi di corrispondenza fino a 2 Kg.

Caratteristiche

La Posta Massiva è il servizio per la clientela business che genera grandi quantitativi di invii postali, diretti esclusivamente in Italia.

Il quantitativo minimo di invii, previsto per ogni spedizione, è di 4 scatole.

Gli invii standard sono di identico peso e formato (piccolo o medio) omogeneamente indirizzati ad una destinazione tariffaria di uno o più dei 20 bacini in cui è suddivisa l'Italia.

Le modalità di impostazione, confezionamento e prelavorazione degli invii, nonché l'elenco dei Centri abilitati all'accettazione, i relativi giorni ed orari di accettazione sono indicati nelle Condizioni Tecniche Attuative, disponibili sul sito Internet www.poste.it.

Le tariffe si differenziano in base al peso, al formato e alla destinazione.

Agli invii di Posta Massiva **omologati** (attraverso una procedura con cui Poste Italiane certifica il rispetto degli standard di prodotto) si applicano tariffe inferiori a quelle applicate agli invii di Posta Massiva **non omologati**.

Servizi Accessori

Giacenza: gli invii di posta massiva, per i quali non sia stato possibile il recapito a domicilio, rimangono in giacenza gratuita presso l'ufficio di distribuzione di competenza per 10 giorni a decorrere dal giorno indicato sull'avviso di giacenza.

Obiettivi di qualità/Tempi di consegna per l'Italia

Consegna quattro giorni lavorativi successivi a quello di accettazione nell'90% dei casi.

Consegna in sei giorni lavorativi successivi a quello di accettazione nel 98% dei casi.

Quando presentare il reclamo

Dal 6° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi.

Non sono previsti rimborsi/indennizzi.

Posteitaliane

Poste Delivery Standard (Pacco ordinario nazionale)

Per spedire pacchi non urgenti fino a 20 kg in tutta Italia.

Caratteristiche

Pesi e Misure consentiti:

- Peso fino a 20 kg;
- Le dimensioni massime consentite per la spedizione di Poste Delivery Standard sono: lunghezza e giro massimo nel senso diverso dalla lunghezza cm 200; lunghezza massima lato più lungo cm 100;
- Il Poste Delivery Standard che supera tali dimensioni è considerato "ingombrante", le dimensioni massime consentite sono: lunghezza e giro massimo misurato in un senso diverso dalla lunghezza cm 300; lunghezza massima lato più lungo cm 150.

Accettazione: può essere accettato presso tutti gli uffici postali dal lunedì al sabato. Il Poste Delivery Standard accettato il sabato sarà inoltrato il lunedì successivo se lavorativo.

Consegna: recapito a domicilio in tutta Italia (tranne il sabato e i festivi) con firma per accettazione del destinatario, ovvero di persona abilitata con le modalità stabilite agli artt. da 20 a 30 delle Condizioni Generali per l'espletamento del Servizio Postale di cui alla Delibera 385/13/CONS del 20 giugno 2013.

Tempi di Consegna: sono gli obiettivi di qualità del recapito che sono indicati nel paragrafo specifico. Il numero dei giorni previsti per la consegna si riferisce ai giorni feriali/lavorativi escluso il sabato. Per garantire lo standard di consegna è necessario rispettare sempre gli orari limite di accettazione indicati in ogni ufficio postale e specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale.

Tentativi di recapito: sono previsti due tentativi di consegna a domicilio, sabato e festivi esclusi.

Giacenza gratuita: il pacco sarà disponibile presso l'ufficio competente per dieci giorni lavorativi (sabato incluso) a decorrere dalla data indicata sull'avviso di giacenza.

Tracciatura elettronica: consente, attraverso il servizio di identificazione elettronica degli invii, di essere informati sulle fasi di lavorazione collegandosi al sito Internet www.poste.it (sezione "Cerca Spedizioni") oppure contattando il Customer Service di Poste Italiane al numero verde

803.160 da rete fissa oppure al numero + 39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione.

Oggetti non ammessi:

- oggetti vietati dalla legge o considerati pericolosi in base alla legislazione vigente;

- materiali che, per la loro natura o imballaggio, possono rappresentare un danno all'uomo, all'ambiente o arrecare danno ad altre spedizioni trasportate;
- beni e/o sostanze soggetti a specifiche normative per il trasporto (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi, incluso il trasporto di batterie al Litio o materiali che devono essere trasportati a determinate temperature) o, comunque, sostanze che tramandino cattivo odore, che presentino indizi di putrefazione, o che non possano, stante la durata del trasporto, giungere a destinazione senza putrefarsi;
- armi di qualsiasi tipo o parti di esse, ad eccezione di quanto previsto dall'art. 45 del Regolamento per l'esecuzione del T.U. delle leggi di pubblica sicurezza, che recita "Non sono considerati armi gli strumenti da punta e da taglio, che, pur potendo occasionalmente servire all'offesa, hanno una specifica e diversa destinazione, come gli strumenti da lavoro, e quelli destinati ad uso domestico, agricolo, scientifico, sportivo, industriale e simili";
- sostanze che, in ogni caso, siano o si rivelino esplosive, infiammabili, infettive, irritanti, radioattive, nonché materiale pornografico, animali vivi, piante (ad eccezione di quelle in miniatura quali bonsai, grasse o secche);
- Preziosi, denaro, valori e titoli di qualsiasi genere possono essere spediti solo se assicurati.

I liquidi sono ammessi, ma devono essere contenuti in recipienti idonei al trasporto e imballati con materiali protettivi appropriati ed in qualità sufficiente ad assorbire il liquido in caso di rottura. Il mittente risponde di tutti i danni, diretti o indiretti causati dalla spedizione di oggetti non ammessi.

Confezionamento: Ogni spedizione deve essere **confezionata e chiusa in modo adeguato al peso, alla forma ed alla natura del contenuto** (si veda la guida al confezionamento alla pagina dedicata al Poste Delivery Standard su www.poste.it alla sezione "Documentazione"). Il confezionamento e la chiusura devono **garantire il contenuto da deterioramenti e da manomissioni. Il mittente è tenuto ad una particolare cura anche nella predisposizione dell'imballaggio interno d'isolamento, per garantire un'adeguata protezione della merce nelle operazioni di trasporto e di distribuzione**. L'imballaggio interno deve essere idoneo a proteggere il contenuto da urti e vibrazioni. La spedizione di liquidi è ammessa esclusivamente con imballaggi speciali. I liquidi devono essere inseriti in recipienti a perfetta tenuta stagna. Ogni recipiente deve essere posto in un contenitore di metallo, legno, plastica o cartone riempito con materiale adeguato ed in quantità sufficiente da assorbire il liquido in caso di rottura. La correttezza dell'imballaggio può essere verificata se agitando energicamente il contenitore non si avverte alcun rumore. Il mittente è comunque responsabile degli eventuali danni causati da difetto di confezionamento del pacco spedito, anche se non rilevato al momento dell'accettazione presso lo sportello postale.

Restituzione al mittente: il mittente, per i casi di mancata consegna al destinatario, può chiedere, senza costi aggiuntivi, che la spedizione non gli venga restituita. In assenza di tale richiesta la spedizione sarà restituita senza costi aggiuntivi.

Fermoposta: Il mittente può scegliere di indirizzare e far recapitare la spedizione ad un Fermoposta, riportando sulla lettera di vettura e sul pacco l'indicazione del destinatario, o gli estremi di un suo documento di identità, la dicitura "Fermoposta", la denominazione e l'indirizzo dell'ufficio postale (Via, CAP e Località).

È possibile conoscere gli indirizzi degli uffici postali abilitati al Fermoposta tramite la sezione di ricerca degli uffici postali del sito Internet www.poste.it, ovvero tramite il numero verde 803.160 da rete fissa o il numero + 39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile. Il servizio di consegna in Fermoposta è gratuito e la durata della giacenza è di 10 giorni lavorativi a partire dal giorno di arrivo della spedizione nell'ufficio postale.

Casella Postale: il mittente può scegliere di far recapitare la spedizione presso una casella postale indicando sulla lettera di vettura il numero della casella postale, la denominazione e l'indirizzo dell'ufficio postale (Via, CAP e Località). L'elenco degli uffici postali abilitati è disponibile consultando la sezione "Ricerca uffici postali" sul sito Internet www.poste.it o contattando il Customer Service di Poste Italiane al numero 803.160 da rete fissa o al numero + 39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile. La durata della giacenza è di 10 giorni lavorativi.

Attestazione della spedizione: è la ricevuta con valore probatorio rilasciata dall'ufficio postale che indica la data dell'avvenuta accettazione e l'importo pagato.

Servizi Accessori

Avviso di ricevimento: è la ricevuta con valore probatorio che, compilata dal mittente all'atto della spedizione e firmata e datata dal destinatario all'atto della consegna, viene restituita al mittente perché abbia conoscenza dell'avvenuta consegna. L'Avviso di ricevimento della spedizione viene recapitato al mittente con Posta4. I tempi di recapito decorrono dal giorno successivo alla consegna della spedizione. In caso di smarrimento o mancata ricezione dell'attestazione della spedizione, il mittente può chiederne un duplicato senza alcuna spesa.

Contrassegno: consente al mittente di subordinare il recapito dell'invio al pagamento di una somma da parte del destinatario. Tale somma, stabilita dal mittente all'atto della spedizione, è riscossa da Poste Italiane e rimborsata allo stesso. Il contrassegno per l'Italia può essere richiesto per un importo massimo di € 1.032,91. La consegna al destinatario sarà effettuata solo previa riscossione della cifra stabilita; in caso contrario, l'invio sarà restituito al mittente salvo sue diverse disposizioni al momento della spedizione. Il rimborso del contrassegno potrà avvenire a scelta del mittente mediante accredito su Conto Corrente Bancoposta o con assegno postale vidimato (vidaut). Se il pacco viene ritirato presso l'ufficio postale, il rimborso con assegno sarà sostituito da quello con vaglia postale. In tal caso, sarà detratto dall'importo del

contrassegno il costo del servizio. Per le spedizioni contrassegno per le quali è stata richiesta dal destinatario la consegna presso l'ufficio postale, è previsto il pagamento di un corrispettivo, da parte del destinatario, all'atto del ritiro della spedizione. L'accredito tramite Bollettino su conto corrente postale non è previsto nel caso di conti correnti BancoPosta destinati ai Consumatori.

Assicurazione: consente di attivare una polizza di assicurazione a copertura dei rischi relativi al trasporto, dall'accettazione fino alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile di € 1.032,91. L'assicurazione è obbligatoria per la spedizione di preziosi, denaro valori e titoli di qualsiasi genere. Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. La copertura assicurativa non opera nel caso vengano spediti oggetti non ammessi al trasporto.

Ritiro a domicilio: servizio incluso nel prezzo nel caso di acquisto di carnet.

Obiettivi di Qualità/Tempi di consegna

Consegna in quattro giorni lavorativi successivi a quello di accettazione nell'90% dei casi.

Quando presentare il reclamo

Il prodotto è tracciato. Prima di inoltrare un reclamo, è consigliabile informarsi sempre sull'esito della spedizione consultando il sito Internet www.poste.it nella sezione "Cerca Spedizioni".

Dal 5° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi.

Nel caso di danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata, il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco, tenendo a disposizione l'involucro e il suo contenuto.

Rimborsi e indennizzi

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.

Ritardo nel recapito eccedente il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = € 15,00 più il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.

Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, perdita, manomissione e danneggiamento anche parziale= € 30,00 più il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.

Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo sostenuto per la spedizione.

Mancato/errato rimborso del contrassegno: l'intero importo del contrassegno, senza decurtazione delle spese per il servizio prescelto dal mittente per la rimessa della somma, viene rimborsato solamente se l'invio risulta consegnato al destinatario e l'importo non rimesso al mittente.

Nei casi di mancato espletamento del servizio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il prodotto utilizzato.

Poste Delivery Standard assicurato

Nel caso di perdita, danneggiamento e manomissione per fatto imputabile a Poste, la polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna fino a 1.032,91 euro, con presentazione della documentazione attestante il valore della merce alla data della spedizione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente). Oltre a tale valore, eventualmente ricalcolato in base all'obsolescenza, verrà restituito il costo sostenuto per la spedizione, al netto del servizio accessorio di assicurazione.

Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il diritto all'indennizzo si prescrive secondo le norme stabilite in materia dall'ordinamento vigente; pertanto, sarà cura del cliente interrompere la prescrizione con un'apposita comunicazione scritta.

In caso di ritardo si applicano i seguenti indennizzi:

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.

Ritardo nel recapito eccedente il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = € 15,00 più il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.

Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = € 30,00 più il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.

Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione.

Mancato/errato rimborso del contrassegno: l'intero importo del contrassegno, senza decurtazione delle spese per il servizio prescelto dal mittente per la rimessa della somma, viene rimborsato solamente se l'invio risulta consegnato al destinatario e l'importo non rimesso al mittente.

Nei casi di mancato espletamento del servizio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il prodotto utilizzato.

Per maggiori informazioni sul prodotto Poste Delivery Standard è possibile contattare il numero verde 803.160 da rete fissa o il numero +39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile, oppure consultare il sito Internet www.poste.it dove sono pubblicate le relative condizioni generali di servizio.

Posteitaliane

Poste Delivery International Standard (Pacco ordinario Estero)

Il modo di spedire nel mondo pacchi non urgenti fino a 20 Kg.

È possibile accedere al prodotto tramite canale on line, attraverso la modalità Poste Delivery Web.

Caratteristiche

Pesi e Misure consentiti:

- Peso: fino a 20 kg;
- Le dimensioni massime consentite per la spedizione di Poste Delivery International Standard sono: lunghezza massima cm 105 e cm 200 per la somma della lunghezza massima con la circonferenza misurata in un senso diverso da quello della lunghezza;
- Il Poste Delivery International Standard che supera tali dimensioni è considerato "ingombrante", in tal caso le dimensioni massime consentite sono: lunghezza massima cm 150 e cm 300 per la somma della lunghezza massima con la circonferenza misurata in un senso diverso da quello della lunghezza.

Accettazione: può essere accettato da tutti gli uffici postali dal lunedì al sabato. Il Poste Delivery International Standard accettato il sabato sarà inoltrato il lunedì successivo se lavorativo. Si ricorda che è necessario indicare nella lettera di vettura, l'esatto contenuto del pacco. Per l'attività di presentazione in dogana di tutte le spedizioni inviate verso una destinazione Extra Europea, è previsto un corrispettivo, come stabilito dalle disposizioni legislative vigenti in materia.

Lettera di vettura: Il mittente è tenuto a corredare ciascuna spedizione di un'apposita lettera di vettura (LDV), disponibile gratuitamente presso tutti gli Uffici Postali. La lettera di vettura deve essere compilata in modo chiaro e leggibile, possibilmente in carattere stampatello maiuscolo, in tutte le parti e sottoscritta dal mittente.

In particolare, oltre alle corrette e complete indicazioni di mittente e destinatario, comprensive di C.A.P. ed eventuale numero telefonico di entrambi, fax, e-mail, il mittente deve indicare: il contenuto del pacco e la destinazione da dare alla spedizione in caso di mancata consegna, scegliendo tra le opzioni riportate sulla Lettera di vettura. Per i pacchi diretti verso Paesi extra UE, il mittente è tenuto a compilare la parte della Lettera di vettura riservata alla descrizione

dettagliata di contenuto, quantità, peso e valore degli oggetti inclusi, seguendo le istruzioni riportate sul retro della lettera di vettura.

Il mittente è tenuto, inoltre, a corredare le spedizioni con l'ulteriore documentazione eventualmente prevista dalle norme doganali, quali la fattura commerciale ovvero, secondo la tipologia di merce spedita e secondo la destinazione, della documentazione supplementare prevista dalle norme e regolamenti internazionali.

È onere del mittente informarsi preventivamente sulle possibilità di importazione ed esportazione (divieti, quarantena, limitazioni concernenti i prodotti farmaceutici ecc.) e sui documenti (certificato di origine, fattura commerciale, certificato sanitario, licenze, autorizzazioni per la quarantena per prodotti di origine animale, vegetale, alimentari) eventualmente richiesti dal Paese di destinazione. Con la sottoscrizione della lettera di vettura e di ogni eventuale ulteriore documentazione allegata alla spedizione, il mittente assume ogni responsabilità in merito alla correttezza e veridicità di tutte le informazioni fornite, nonché all'ammissibilità degli oggetti contenuti nel pacco.

Consegna: il recapito è generalmente effettuato a domicilio con firma per accettazione del destinatario. Paesi Esteri raggiunti: paesi UE ed extra UE. Per informazioni di dettaglio sui Paesi raggiunti dal servizio rivolgetevi all'ufficio postale oppure contattate il Customer Service di Poste Italiane al numero verde 803.160 da rete fissa o al numero + 39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile.

Tempi di Consegna: sono gli standard di qualità del recapito indicati nel paragrafo specifico. Il numero dei giorni previsti per la consegna si intende riferito a giorni feriali/lavorativi esclusi il sabato, i festivi ed i tempi di espletamento delle formalità doganali. Perché siano rispettati gli standard di qualità è necessario indicare con esattezza l'indirizzo completo ed il Codice di Avviamento Postale del Paese di destinazione, qualora in uso.

Tentativi di recapito: variabili a seconda del Paese di destinazione. Per informazioni di dettaglio rivolgetevi all'ufficio postale oppure contattate il Customer Service di Poste Italiane al numero verde 803.160 da rete fissa o al numero + 39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile.

Giacenza: a partire dal giorno del primo tentativo di recapito, la spedizione viene tenuta in giacenza gratuita per il periodo previsto dallo specifico paese di destinazione, indicativamente da 15 giorni ad 1 mese. In casi eccezionali, il periodo può essere esteso fino a 2 mesi, se la legislazione del Paese di destino lo prevede. Tale esteso periodo di giacenza potrebbe prevedere dei costi applicati dallo specifico Paese di destinazione.

Tracciatura elettronica: il prodotto è tracciato per la sola tratta nazionale.

Oggetti non ammessi al trasporto: non sono ammessi al trasporto gli oggetti vietati dalla legge o considerati pericolosi in base alle legislazioni nazionali o internazionali o che per la loro natura o imballaggio, possono rappresentare un danno all'uomo, all'ambiente o arrecare danno ad altre spedizioni trasportate, articoli soggetti alle restrizioni IATA, nonché beni il cui trasporto sia proibito da qualsiasi legge, regolamento o statuto pro tempore emanato da qualsiasi governo federale, statale o locale di qualsiasi paese da o attraverso il quale la spedizione possa essere effettuata, nonché di tutti i materiali che prevedono il rispetto di specifiche normative per il loro trasporto (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi incluso il trasporto di batterie a litio).

Non è ammesso inviare: sostanze esplosive, infettive, infiammabili, radioattive, animali vivi, prodotti deperibili, armi e loro parti.

Preziosi, denaro, valori e loro parti, ecc. possono essere inviati solo come Pacchi con Valore dichiarato.

Gli oggetti non ammessi dai Paesi Esteri di destinazione sono indicati nelle schede Paesi esteri disponibili presso gli uffici postali. Informazioni di dettaglio potranno essere richieste all'ufficio postale oppure al Customer Service di Poste Italiane al numero verde 803.160 da rete fissa o al numero +39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile.

Il mittente assume ogni responsabilità in merito all'idoneità al trasporto e alla conformità alle prescrizioni di legge degli oggetti affidati a Poste per il servizio.

Poste si riserva il diritto di rifiutare le spedizioni che dovessero risultare non conformi ai requisiti ovvero alle restrizioni di cui sopra. Qualora la difformità emerga in un momento successivo all'accettazione, Poste Italiane si riserva il diritto di sospendere il trasporto e la facoltà di restituire la spedizione al mittente con l'addebito delle relative spese.

Per informazioni di dettaglio rivolgetevi all'ufficio postale oppure contattate il Customer Service di Poste Italiane al numero verde 803.160 da rete fissa o al numero + 39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile.

Confezionamento: Gli oggetti devono essere **confezionati e chiusi in modo adeguato al peso, alla natura e al valore del contenuto**, fatte salve le caratteristiche di solidità dell'involucro e della chiusura. Il mittente è tenuto ad **utilizzare per l'imballaggio interno materiali idonei a proteggere il contenuto da urti e vibrazioni** nonché a **garantire un'adeguata protezione della merce nelle operazioni di trasporto e di distribuzione**.

La spedizione di **liquidi è consentita esclusivamente se inseriti in recipienti a perfetta tenuta stagna** che, a loro volta, devono essere **chiusi in contenitori riempiti con materiale adeguato ed in quantità sufficiente da assorbire il liquido in caso di rottura** del recipiente. Il mittente è comunque responsabile degli eventuali danni causati da difetto di confezionamento del pacco spedito, anche se non rilevato al momento dell'accettazione presso lo sportello postale.

Nella lettera di vettura il mittente è tenuto ad indicare la destinazione da dare alla spedizione in caso di mancata consegna, scegliendo tra le opzioni riportate sulla LDV (restituzione al mittente, abbandono ecc.). Le spese per la restituzione e gli oneri doganali di reimportazione sono a carico del mittente.

Servizi Accessori

Contrassegno: consente la riscossione presso il destinatario del valore della merce spedita il cui importo viene rimborsato al mittente. Il mittente deve indicare sulla lettera di vettura l'importo del contrassegno in cifre e in lettere e compilare l'apposito modello (TFP3 o CN29ter), indicando la modalità di rimborso prescelta. La consegna avrà luogo previa riscossione, da parte dell'Amministrazione postale di destinazione, della somma che sarà rimborsata al mittente tramite vaglia internazionale, il cui prezzo, stabilito dall'Amministrazione postale di destino, è a carico del destinatario. L'accredito tramite Bollettino su conto corrente postale non è previsto nel caso di conti correnti BancoPosta destinati ai Consumatori

Il servizio è consentito solo per alcuni Paesi esteri, che stabiliscono anche gli importi massimi riscuotibili in contrassegno. Per informazioni di dettaglio rivolgersi all'ufficio postale o consultate il sito www.poste.it.

Assicurazione: consente di attivare una assicurazione per l'effettivo valore del contenuto del pacco (Pacco Valore) indicato nella Lettera di Vettura (e comunque fino al valore massimo previsto in Italia e nel Paese di destinazione).

L'assicurazione è obbligatoria per l'invio di valori.

La spedizione è assicurata da Poste Italiane contro tutti i danni diretti e materiali derivanti dal trasporto, con l'esclusione di qualsiasi danno indiretto attribuibile a ritardi, perdita, manomissione o danneggiamento. In caso di eventuale danno, il mittente ha la facoltà di presentare a Poste Italiane la richiesta di risarcimento allegando obbligatoriamente l'originale della lettera di vettura e la documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino /ricevuta fiscale, o documentazione equivalente).

La copertura assicurativa sarà garantita a condizione che sulla lettera di vettura sia indicato correttamente il contenuto ed il valore della merce alla data della spedizione. Il diritto al risarcimento si prescrive nei termini previsti dalla normativa vigente.

L'assicurazione è ammessa solo per alcuni Paesi. Per informazioni di dettaglio rivolgetevi all'ufficio postale, contattate il Contact Center di Poste Italiane al numero verde 803.160 da rete fissa o al numero +39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile o consultate il sito www.poste.it.

Obiettivi di qualità/Tempi di consegna

Unione Europea

Consegna da 10 a 15 giorni lavorativi oltre quello di accettazione (esclusi sabato e festivi).

Paesi Extra Unione Europea

Consegna da 10 a 25 giorni lavorativi oltre quello di accettazione (esclusi sabato, festivi e tempi di espletamento delle formalità doganali).

Tempi indicativi di consegna per le principali località, salvo formalità doganali, sono esclusi il sabato e i giorni festivi. Per gli invii accettati oltre gli orari limite, i tempi di recapito decorrono dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione. I tempi di consegna dipendono dai tempi di lavorazione degli operatori esteri.

Per maggiori informazioni sul prodotto Poste Delivery International Standard è possibile contattare il numero verde 803.160 da rete fissa o il numero +39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile oppure consultare sito Internet www.poste.it.

Quando presentare il reclamo

Per l'Europa: dal 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Per Altri Paesi: dal 40° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

L'indennizzo è regolato dalla normativa UPU (Convenzione Postale Universale e Regolamento Pacchi), che - salvo rinuncia a favore del destinatario – lo riconosce al mittente.

Per i reclami presentati oltre i termini stabiliti per ciascun prodotto, non potrà essere garantita la risposta.

Rimborsi e indennizzi

Ritardo nel recapito solo per consegna successiva al 60° giorno lavorativo dalla data di spedizione = il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.

Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione.

Mancato/errato rimborso del contrassegno = l'importo del contrassegno, senza decurtazione delle spese per il servizio prescelto dal mittente per la rimessa della somma viene rimborsato solamente se l'invio risulta consegnato a destinatario e l'importo non rimesso allo stesso. Nei casi di mancato recapito dell'invio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il servizio utilizzato.

Per i casi di mancata consegna il mittente può richiedere che la spedizione venga abbandonata, senza costi aggiuntivi, oppure restituita a un costo stabilito dal Paese di destinazione (c.d. Ritorno al Mittente).

Perdita totale e/o manomissione/danneggiamento totale

Poste Delivery International Standard = valore del contenuto fino ad un importo massimo totale di: 40 DTS + 4,50 DTS per Kg per singolo pacco, oltre le spese di spedizione.

Pacco Valore** = l'importo del valore dichiarato + le spese di spedizione meno le spese di assicurazione, con la presentazione della documentazione attestante il danno subito (fattura, scontrino, ricevuta fiscale) al netto di eventuali decurtazioni per obsolescenza del bene.

Poste Delivery International Standard con contrassegno = valore del contrassegno + spese di spedizione in caso di perdita

Perdita parziale e/o manomissione/danneggiamento parziale

Poste Delivery International Standard = l'effettivo ammontare della perdita o danneggiamento del contenuto fino ad un importo massimo totale di: 40 DTS + 4,50 DTS per Kg per singolo pacco, oltre le spese di spedizione.

Pacco Valore = l'effettivo ammontare della perdita entro i limiti del valore dichiarato in DTS, con la presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino, ricevuta fiscale) al netto di eventuali decurtazioni per obsolescenza del bene.

Poste Delivery International Standard con contrassegno = l'effettivo ammontare della perdita o danneggiamento del contenuto entro i limiti degli importi indicati sopra per la perdita e/o danneggiamento totale.

**Pacco Valore = Nei Paesi che accettano tale servizio, permette di assicurare il contenuto dei pacchi inviati all'estero per l'effettivo valore del contenuto, nei limiti di valore previsti in Italia e nel Paese di destinazione. Per maggiori informazioni è possibile rivolgersi all'ufficio postale o contattare il numero verde 803.160 da rete fissa o il numero +39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile. La determinazione del risarcimento sul Pacco Valore avviene anche in base alle condizioni regolate dalla Convenzione dell'Unione Postale Universale.

Economy Mail e Premium Mail

Servizio dedicato alla clientela business, per spedire in tutto il mondo libri e stampe periodiche.

Caratteristiche

- soglia minima di accesso di 500 invii identici per peso, formato e contenuto destinati anche a più Paesi per singolo cliente mittente;
- per spedizioni inferiori a 500 pezzi sarà facoltà del cliente mittente accedere alle tariffe Premium Mail, pagando l'importo equivalente alla spedizione di 500 invii. In caso contrario verrà applicata la tariffa per la Postamail internazionale.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

Economy Mail:

- Europa: consegna nell'85% dei casi in 6 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre il giorno di spedizione nell'85% dei casi;
- Bacino del Mediterraneo: consegna nell'85% dei casi in 10 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre il giorno di spedizione;
- Nord America e Oceania: consegna nell'85% dei casi in 14 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre il giorno di spedizione;
- Resto America, Asia e Africa: consegna nell'85% dei casi in 15/20 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre a quello di spedizione.

Premium Mail:

- Europa: consegna nell' 85% dei casi in 3 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Bacino del Mediterraneo: consegna nell'85% dei casi in 4/5 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Nord America: consegna nell' 85% dei casi in 5/6 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Resto America - Asia - Oceania: consegna nell'85% dei casi in 7/8 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione.
- Altri paesi dell'Africa: consegna nell' 85 % dei casi in 8/9 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione.

Tempi indicativi di consegna per le principali località, salvo formalità doganali, sono esclusi il sabato e i giorni festivi. Per gli invii accettati oltre gli orari limite, i tempi di recapito decorrono dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione. I tempi di consegna dipendono dai tempi di lavorazione degli operatori esteri.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato dal Cliente, dal destinatario o un soggetto da essi delegato entro 6 mesi dalla data di spedizione.

Rimborsi/Indennizzi

Non sono previsti rimborsi/indennizzi.

M-Bags Economy e Premium

Servizio dedicato alla clientela business, per spedire in tutto il mondo sacchi contenenti libri, stampe e pubblicazioni fino ad un peso massimo di 30 kg.

Caratteristiche

- stesso mittente ad unico destinatario e alla stessa destinazione;
- non è previsto un quantitativo minimo di spedizione;
- imballo resistente per una migliore gestione dello spazio;
- due soluzioni: economy e premium;
- possibilità di tracciatura e avviso di ricevimento per M -BagsEconomy.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

M-BagsEconomy

- Europa: consegna nell'85% dei casi in 6 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre il giorno di spedizione nell'85% dei casi
- Bacino del Mediterraneo: consegna nell'85% dei casi in 10 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre il giorno di spedizione
- Nord America e Oceania: consegna nell'85% dei casi in 14 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre il giorno di spedizione
- Resto mondo America, Asia e Africa: consegna nell'85% dei casi in 15/20 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre a quello di spedizione.

M-Bags Premium

Europa: consegna nell'85% dei casi in 3 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;

Bacino del Mediterraneo: consegna nell'85% dei casi in 4/5 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;

Nord America: consegna nell'85% dei casi in 5/6 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;

Resto America - Asia – Oceania: consegna nell'85% dei casi in 7/8 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;

Altri paesi dell'Africa: consegna nell'85% dei casi in 8/9 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione.

Tempi indicativi di consegna per le principali località, salvo formalità doganali, sono esclusi il sabato e i giorni festivi. Per gli invii accettati oltre gli orari limite, i tempi di recapito decorrono dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione. I tempi di consegna dipendono dai tempi di lavorazione degli operatori esteri.

Formati

Gli invii devono essere inseriti in M-Bags monouso di 70x100 cm resistenti, leggeri, in fibre di polipropilene.

Il peso dei singoli invii all'interno del sacco non deve superare i 2 kg. Il peso massimo di ogni M-Bags non deve superare i 30 kg.

Per M-Bags economy è disponibile l'avviamento raccomandato.

Le tariffe variano in base al peso di ogni sacco e alla zona di destinazione.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato dal Cliente, destinatario o un soggetto da essi delegato entro 6 mesi dalla data di spedizione.

Rimborsi/Indennizzi

Previsto l'indennizzo unicamente per M-Bags Economy raccomandato:

Perdita, manomissione e danneggiamento l'indennizzo è pari a 150 DTS, oltre alle spese di spedizione ad eccezione dell'importo di registrazione.

Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) l'indennizzo è pari al rimborso del costo della spedizione.

Poste Italiane ha collaborato alla stesura della Carta del Servizio Postale Universale con le seguenti Associazioni dei consumatori aderenti al CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti):

ACU

Via Mauro Macchi, 42 – 20124 Milano

associazione@acu.it

www.associazioneacu.org

ADICONSUM APS

Via Giovanni Maria Lancisi 25 – 00161 Roma

tel. 06/4417021 - fax 06/44170230

adiconsum@adiconsum.it

www.adiconsum.it

ADOC APS

Via Castelfidardo, 45 - 00185 Roma

tel. 06/86398975 - fax 06/86329611

info@adocnazionale.it

www.adocnazionale.it

ADUSBEF APS

Via Bachelet, 12 - 00185 Roma

tel. 06/4818632 - fax 06/4745314

info@adusbef.it

www.adusbef.it

ALTROCONSUMO

Posteitaliane

Via Piero e Alberto Pirelli, 10 - 20126 Milano

tel. 02/668901 - fax 02/66890288

www.altroconsumo.it/info/contattaci

ASSOCIAZIONE CONSUMATORI ACP - APS

Via San Francesco d'Assisi, 17 – 10122 – Torino

Tel. 011/436.65.66

e-mail: sportello@consumatoritalia.it

www.consumatoritalia.it

ASSOUTENTI APS

Viale Andreoli 2 - 00195 Roma

tel. 06/6833617 - fax 06/68134998

segreteria@assoutenti.it

www.assoutenti.it

CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI

Via Dodiciville, 2 - 39100 Bolzano

tel. 0471/975597 - Fax 0471/979914

info@consumer.bz.it

www.centroconsumatori.it

CITTADINANZATTIVA APS

Via Cereate 6 - 00183 Roma

tel. 06/367181 - fax 06/36718333

tutela@cittadinanzattiva.it

www.cittadinanzattiva.it

Posteitaliane

CODACONS

Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma

tel. 06/3725809 - fax 06/3701709

info@codacons.it

www.codacons.it

CODICI

Viale G. Belluzzo, 1 - 00149 Roma

tel. 06/55301808 - fax 06/55307081

segreteria.sportello@codici.org

www.codici.org

CONFCONSUMATORI APS

Via G. Mazzini, 43 - 43100 Parma

tel. 0521/231846 - fax 0521/285217

segreteria@confconsumatori.it

www.confconsumatori.com

FEDERCONSUMATORI APS

Via Palestro, 11 - 00185 Roma

tel. 06/42020755 - fax 06/47424809

federconsumatori@federconsumatori.it

www.federconsumatori.it

FEDERAZIONE iCONSUMATORI

Via Palmiro Togliatti 1613 - 00155 Roma

tel. 06/4510914

info@iconsumatori.eu

Posteitaliane

www.iconsumatori.eu

LA CASA DEL CONSUMATORE APS

Via Bobbio, 6 - 20144 Milano

Tel. 02/76316809 - fax 02/76392450

info@casadelconsumatore.it

www.casadelconsumatore.it

LEGA CONSUMATORI

Via delle Orchidee, 4a - 20147 Milano

tel. 02/48303659 - fax 02/48302611

milano@legaconsumatori.it

www.legaconsumatori.it

MOVIMENTO CONSUMATORI APS

Via Piemonte, 39/a - 00187 Roma

tel. 06/4880053 - fax 06/4820227

info@movimentoconsumatori.it

www.movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO APS

Via Casilina 3/T – 00172 Roma

tel. 06/4881891 - fax 06/42013163

info@mdc.it

www.difesadelcittadino.it

U.DI.CON. APS

Via Santa Croce in Gerusalemme, 63 - 00185 Roma

Posteitaliane

tel. 06/77250783 - fax 06/77591309

info@udicon.it

www.udicon.org

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI APS

Via Duilio, 13 - 00192 Roma

tel. 06/3269531 - fax 06/3234616

info@consumatori.it

www.consumatori.it