



**Lorenzini Federico**

## **CARTA QUALITÀ SERVIZI POSTALI**

### **Servizi postali tradizionali ed a valore aggiunto offerti al pubblico**

- Raccomandata semplice
- Raccomandata con avviso di ricevimento
- Raccomandata assicurata
- Raccomandata contrassegno
- Plico indivisibile (2 Kg – 20 Kg)
- Posta prioritaria
- Scambio documenti e pony express
- Recapito data/ora certa e Tracking GPS
- Pacchi e Corriere espresso

Di seguito le tariffe praticate, comprensive d'IVA:

<b>Fasce di peso (gr.)</b>	<b>Raccomandata</b>	<b>Raccomandata A/R</b>	<b>Raccomandata Urgente</b>	<b>Prioritaria</b>	<b>Contrassegno</b>
<b>0-20</b>	3,40 €	4,00 €	8,20 €	0,60 €	5,80 €
<b>21-50</b>	4,50 €	5,10 €	9,40 €	1,70 €	6,80 €
<b>51-100</b>	4,80 €	5,40 €	9,55 €	1,90 €	7,25 €
<b>101-250</b>	5,20 €	5,80 €	10,00 €	2,40 €	7,50 €
<b>251-350</b>	5,80 €	6,40 €	10,95 €	3,00 €	7,85 €
<b>351-100</b>	7,20 €	7,80 €	12,95 €	5,00 €	9,85 €
<b>1000-2000</b>	9,70 €	10,30 €	15,45 €	7,80 €	12,35 €

<b>Assicurazione:</b>	Da 1 a 250 euro	3,50€
	Da 250 a 750 euro	5,00€
	Da 750 a 1000 euro	10,50€

**Scambio documenti e pony express:** Diritto di chiamata 10€

**Pubblicità diretta per corrispondenza:** 0,35€ a pezzo

<b>Plichi indivisibili (2 kg – 20 Kg)</b>	12,50 €
<b>Pacchi (Massimo 30 kg)</b>	Massimo 15 €

In base ad accordi individuali, opportunamente presi con i Clienti, sono previste variazioni di prezzo in aumento o in diminuzione in base alla destinazione degli oggetti, al loro peso ed alla quantità degli invii effettuati.

I servizi vengono svolti sul territorio nazionale.

## Tempi di consegna

Raccomandata semplice	entro 5 giorni dalla data di postalizzazione.
Raccomandata con avviso di ricevimento	entro 5 giorni dalla data di postalizzazione.
Raccomandata Assicurata	entro 5 giorni dalla data di postalizzazione.
Raccomandata urgente	entro 1 giorno dalla data di postalizzazione.
Posta prioritaria	entro 3 giorni dalla data di postalizzazione.
Posta prioritaria data e ora certa	entro 7 giorni dalla data di avvio distribuzione.
Posta on-line	entro 3 giorni dalla data di avvio distribuzione.
Pacchi	entro 3 giorni dalla data di postalizzazione.
Corriere espresso	entro 24/48 ore dalla data di postalizzazione.
Scambio documenti e pony express	entro 2 ore dall'ora della chiamata.
Pubblicità diretta per corrispondenza	entro 1 settimana dalla data di postalizzazione.

In quanto consolidatori le corrispondenze non recapitabili direttamente saranno confezionate e retrocesse a Poste Italiane con addebito al cliente su fattura del solo costo d'invio e con esclusione dalla base imponibile come previsto dall'art. 15.3 del DPR 633/72.

Nella stessa logica dell'attività di consolidatori anche i pacchi non direttamente recapitabili verranno retrocessi ad altri Vettori.

## Modalità comuni di accesso al servizio offerto

Il cliente che desidera avvalersi di uno qualunque dei servizi, deve redigere una distinta in doppia copia con indicazione del numero delle corrispondenze conferite ed i dati dei destinatari.

Una delle distinte sarà controfirmate da un addetto e restituita immediatamente al mittente; nel caso di conferimento di corrispondenza raccomandate, queste dovranno essere premarcate con l'apposizione di un barcode identificativo, a lui fornito in precedenza.

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

## Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto

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

Doppio tentativo di recapito in caso di assenza del destinatario, con immissione nella cassetta delle lettere del destinatario di avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, con indicazione dei dati della sede operativa dove è possibile ritirare la corrispondenza e con indicazione dell'orario d'ufficio e recapito telefonico per prenotare la riconsegna personalizzata.

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

Nel caso di mancato recapito, dopo il secondo tentativo, per assenza del destinatario, la corrispondenza sarà posta in giacenza e mantenuta per il tempo di 30 giorni, come previsto dal codice postale (legge 156/73 e succ. modificazioni), scaduti i 30 giorni previsti, la corrispondenza, sarà restituita al mittente con apposito documento ed indicazione sulla busta del mancato reclamo da parte del destinatario.

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

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

### **Raccomandata contrassegno**

Il cliente che desidera incassare mediante l'attività del recapito, i propri crediti, può farlo, compilando apposita richiesta in duplice copia, dettagliando ogni singolo contrassegno da incassare.

L'importo massimo del contrassegno, è pari a euro 150,00, con autorizzazione al ritiro di contanti o 300 euro con compilazione di assegno bancario/postale non trasferibile.

Le somme incassate, saranno versate al cliente il giorno successivo al recapito e relativo incasso.

### **Raccomandata assicurata**

Il cliente ha la facoltà di assicurare il proprio invio raccomandato, fino ad un massimo di 1.000 euro.

Il modo per spedire, con la garanzia dell'assicurazione, oggetti di valore, documenti importanti, denaro (entro i limiti stabiliti dalla legge), preziosi, titoli o valori 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 obbligatoria per la spedizione di denaro, preziosi e titoli.

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.

Può essere inviata, dal lunedì al sabato.

Gli invii accettati il sabato saranno inoltrati il lunedì successivo.

Attestazione della spedizione con valore probatorio.

Tracciatura tramite tracking su sito [www.italianaservizipostali.it](http://www.italianaservizipostali.it)

Il rimborso avverrà solo se:

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: verrà rimborsato il costo sostenuto per la spedizione, detratto il premio di Assicurazione.

Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: verrà rimborsato €20,00 più il costo della spedizione.

Mancato recapito e danneggiamento totale: il valore dichiarato oltre il costo sostenuto per la spedizione detratto il premio di Assicurazione, previa produzione della necessaria documentazione.

Danneggiamento parziale: il valore dichiarato dedotti i valori esistenti e non danneggiati, previa produzione della necessaria documentazione. Qualora sia compromesso l'intero uso del contenuto il danneggiamento, anche se parziale, si intende totale.

<b>Fasce di peso (gr.)</b>	<b>Fino a 50 euro</b>	<b>fino a 250 euro</b>	<b>fino a 500 euro</b>	<b>fino a 1000 euro</b>
<b>0-20</b>	5,60 €	8,10 €	10,60 €	13,10 €
<b>21-50</b>	6,70 €	9,20 €	11,90 €	14,20 €
<b>51-100</b>	7,05 €	9,55 €	12,05 €	14,55 €
<b>101-250</b>	7,25 €	9,75 €	12,25 €	14,75 €
<b>251-350</b>	7,65 €	10,15 €	12,65 €	15,15 €
<b>351-100</b>	9,65 €	12,15 €	14,65 €	17,15 €
<b>1000-2000</b>	12,15 €	14,58 €	17,15 €	19,65 €

### **Raccomandata urgente**

La peculiarità di questo tipo di invio raccomandato è rappresentato dalla possibilità di richiedere il tentativo di recapito entro 6 ore.

### **Pacchi e Corriere espresso**

È prevista, per il pacco ordinario, la consegna entro 3 giorni dalla data di postalizzazione, mentre per il servizio di corriere espresso prevede una consegna celere nell'arco di 24/48 ore dalla data di postalizzazione.

Al mittente verrà certificato il recapito mediante avviso di ricevimento.

### **Corrispondenza prioritaria**

immissione diretta nella cassetta delle lettere del destinatario.

### **Scambio di documenti e pony express**

Il recapito e consegna dei documenti affidati alla nostra Agenzia verrà portato a termine entro 2 ore dal momento della chiamata.

### **Recapito data/ora certa e Tracking con GPS**

Per tutte le corrispondenze tracciabili sarà possibile, ove richiesto, fornire al cliente data, ora e coordinate GPS del luogo dove è avvenuta la consegna.

Questo è possibile attraverso l'uso di palmari/smartphone dotati di apposito software.

### **Pubblicità diretta per corrispondenza**

Le corrispondenze non indirizzate saranno distribuite nelle zone indicate dal cliente nell'arco di tempo anch'esso concordato con il cliente.

## **Reclami**

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

**Lorenzini Federico**  
**P.IVA 01539540490**  
**C.so Matteotti n.263 – 57023 Cecina (LI)**

## **Ufficio Reclami**

### **Per ritardo**

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

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

La lettera di reclamo potrà riferirsi solo ad un singolo invio o servizio.

Nella lettera dovranno essere indicati:

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

L'azienda darà comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione in forma scritta o via PEC.

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

## Rimborsi

L'ammontare risulta essere pari alla tariffa corrisposta od il recapito di una nuova corrispondenza gratuitamente.

## Tentativo di conciliazione

Per favorire la risoluzione extra giudiziale di eventuali controversie con il cliente, la ditta **Lorenzini Federico** promuoverà in prima istanza un tentativo di conciliazione secondo le norme dell'AGCOM e in accordo con eventuali associazioni dei consumatori interessate, seguendo la normativa vigente in tema.

## Allegato 1. Scheda Tecnica Applicazione MailNET GPS

Indice

Prefazione

Acronimi e definizioni

Scopo

Recupero posizione GPS

Accesso ed autenticazione

Lettura codice a barre prodotto

Utilizzo applicazione

Scarico dati su gestionale MailNET

Visualizzazione dati su software MailNET

Visualizzazione dati su sito web Gruppo Italiana Servizi Postali

## Prefazione

## Acronimi e definizioni

API  
(Interfaccia di programmazione  
di un'Applicazione)

Insieme di procedure disponibili al programmatore di solito raggruppate a formare un set di strumenti specifici per l'espletamento di un determinato compito all'interno di un certo programma.

FAQ  
(Frequently Asked Questions)

Domande poste frequentemente

GPS

Global Position System

QR Code

Quick Response Code

Tap  
(tappare, tappato)

Equivalente del click sinistro su pc, quindi cliccare cliccato.

WI-FI

Rete senza fili

## Scopo

Lo scopo di questo documento è di elencare le specifiche dell'applicazione "MailNET GPS" riguardo il puntamento GPS, la lettura dei Barcode o QR Code apposti sui prodotti e la successiva registrazione degli esiti nel gestionale MailNET e sul sito web di Gruppo Italiana Servizi Postali.

## Recupero Posizione GPS

Il recupero della posizione GPS viene effettuata tramite le librerie di geolocalizzazione fornite da Google, produttore di Android. Non è possibile impostare dall'applicazione la modalità di geolocalizzazione ma viene usata una delle tre impostazioni presenti nel sistema Android, quella predefinita.

Le tre modalità di geolocalizzazione sono:

Alta Precisione (consigliato)

Basso Consumo

Solo dispositivo

La modalità consigliata è "Alta precisione" in quanto il dispositivo utilizzerà le reti WI-FI, le reti mobili e le reti GPS. Questa modalità, grazie alle reti WI-FI o mobili velocizza il recupero della posizione esatta.

La modalità "Basso consumo" utilizza meno batteria in quanto vengono sfruttate le reti WI-FI o reti mobili per il recupero della posizione e non la rete GPS, dunque risulta meno precisa e non può essere utilizzata. L'approssimazione della posizione esatta non può essere considerata come "precisa"

La modalità "Solo dispositivo" utilizza soltanto la rete GPS, la precisione è ottima ma in caso di perdita del segnale proveniente dai satelliti viene persa anche la posizione corrente.

MailNET GPS durante l'installazione richiede l'accesso alla funzione di geolocalizzazione, accesso che dovrà essere autorizzato dall'utente.

## Accesso ed autenticazione

L'applicazione MailNET GPS una volta installata sarà presente nel menu delle applicazioni di Android, basterà tappare sull'icona per avviare l'applicazione.

Per consentire al sistema di trovare la posizione corretta sarà necessario attendere dai 5 ai 10 secondi prima di leggere il codice del prodotto.

Per facilitare l'utente alla comprensione dell'avvenuta identificazione della corretta posizione, nell'interfaccia dell'applicazione viene fornito anche l'indirizzo più vicino alle coordinate trovate dal sistema.

Al primo accesso MailNET GPS chiederà all'utente la partita IVA dell'Agenzia di appartenenza, questo dato verrà utilizzato per controllare l'autorizzazione di tale Agenzia all'utilizzo degli strumenti del Gruppo Italiana Servizi Postali ed inoltre funzionerà da filtro durante la procedura di invio dati al gestionale installato in Agenzia.

## Letture codici a barre prodotto

Per la lettura dei codici prodotto, siano questi Barcode o QR Code, l'applicazione utilizza funzioni di una seconda applicazione, sviluppata da Zxing.

L'applicazione è denominata "Barcode Scanner" ed è distribuita in forma gratuita secondo licenza "Apache License 2.0".

Come specificato nelle FAQ nel sito web del produttore, l'utilizzo delle funzioni è completamente libero, senza costi e senza violazioni di diritti d'autore.

Tali informazioni sono reperibili seguente indirizzo:

<https://github.com/zxing/zxing/wiki/Frequently-Asked-Questions>

## Utilizzo applicazione

L'incaricato al recapito, al momento della consegna della corrispondenza, leggerà tramite l'applicazione il codice prodotto, questo verrà scritto in un file (salvato nella memoria del dispositivo) insieme alla data, l'ora e le coordinate della consegna che in quel momento il GPS attribuisce come posizione corrente.

Tali dati non potranno essere modificati dall'utilizzatore, sia questo un incaricato al recapito o un impiegato dell'Agenzia di recapito.

In questo modo si rendono sicuri e certi la data, l'ora e le coordinate di consegna.

## Scarico dati su gestionale MailNET

Il salvataggio dei dati inerenti le consegne salvati nella memoria del dispositivo avviene tramite gestionale MailNET.

Il dispositivo dovrà essere collegato ad un PC con installato il gestionale MailNET dove attraverso l'apposito menu presente nel gestionale, verrà avviato il processo di importazione dati dal dispositivo.

Successivamente i dati scaricati verranno inviati in automatico dal gestionale al sito web Gruppo Italiana Servizi Postali.

## Visualizzazione dati su software MailNET

Una volta importati i dati nel gestionale MailNET, l'impiegato dell'Agenzia di recapito potrà visionare il dettaglio della consegna (data, ora e coordinate di consegna) attraverso la visualizzazione dei dati del prodotto.

Inoltre potrà essere visualizzata una mappa della zona del recapito con evidenziato il punto delle coordinate della consegna, tale funzione è resa possibile sfruttando le funzioni API del sito web di Google Maps.

## Visualizzazione dati su sito web Gruppo Italiana Servizi Postali

Accedendo al sito web di Gruppo Italiana Servizi Postali ed inserendo i propri dati di accesso, il cliente potrà accedere ai servizi di tracking avanzato dei prodotti.

Per i prodotti che hanno disponibili i dati di consegna letti tramite GPS verranno visualizzati data, ora e coordinate di consegna, compresa una piccola mappa per facilitare l'individuazione del punto preciso di consegna.

**Dati Agenzia**

Ragione sociale \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Lic. Min. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Aut. Gen. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Modulo Reclamo****Dati dell'oggetto del reclamo**

Data spedizione \_\_\_\_\_ Codice spedizione \_\_\_\_\_

**Dati di chi presenta il reclamo o del legale rappresentante**

Cognome e nome (Ragione Sociale) \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Cap \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

**Dati mittente**

Cognome e nome (Ragione Sociale) \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Cap \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

**Dati destinatario**

Cognome e nome (Ragione Sociale) \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Cap \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

**Tipo prodotto** \_\_\_\_\_**Natura del reclamo**

- Ritardo nella consegna
- Mancata consegna
- Smarrimento
- Manomissione
- Mancata restituzione attestato di consegna
- Danneggiamento

- Recapito irregolare
- Disservizi
- Comportamento del personale
- Competenza del personale
- Guasti tecnici
- Altro

**Data presentazione reclamo** \_\_\_\_\_

**INFORMATIVA E CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI** (ex art. 13 del D. Lgs. 30.06.2003, n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali").  
 In attuazione della normativa di cui sopra, La informiamo che:

- i dati sono raccolti e trattati esclusivamente per scopi di natura amministrativa e per la gestione della segnalazione in attuazione della normativa vigente.
- il consenso al trattamento dei dati richiesti è spontaneo e facoltativo. Il mancato consenso al trattamento dei dati nel caso di reclamo comporta la mancata risposta scritta
- i dati personali sono raccolti e trattati sia in forma manuale che automatizzata, secondo una logica strettamente connessa alle finalità descritte, esclusivamente da personale incaricato che ha ricevuto apposite istruzioni
- l'Azienda ha messo in atto tutte le misure di sicurezza previste dalla Legge; i dati saranno custoditi in archivi cartacei ed informatizzati e protetti da queste misure; agli archivi avrà accesso solo il personale autorizzato e tenuto al segreto professionale

Esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili sì  no



<b>Eventuali note</b>	<b>Firma di chi presenta il reclamo</b>
	<b>Firma di un responsabile dell'Agencia</b>