

Carta dei servizi

Aggiornamento: Ottobre 2018

*3 Effe s.n.c. di Fabio, Fabrizio Ferrarini e C.
Via Mentana 13/D – 22100 Como
Aut. Min. 2174/2013 Aug 3279/2013*

PRINCIPI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La presente carta dei servizi è adottata dalla 3 Effe s.n.c. di Fabio, Fabrizio Ferrarini e C., di seguito nominata e conosciuta come Poste Private di Como di cui è la titolare del logo e di tutti i suoi servizi.

Con la presente si recepiscono gli obiettivi di qualità e si definiscono le procedure di gestione dei reclami in osservanza delle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni N°:184/13/CONS riguardante il Regolamento sulle controversie nel settore postale e N°:413/14/CONS sulla Direttiva generale per l’adozione delle carte dei servizi.

Oltre alle delibere sopra citate la liberalizzazione del mercato postale recepisce le seguenti normative:

D. Lgs n. 261 del 22/07/1999 in attuazione della Direttiva Europea 97/67/CE

D. Lgs n. 384 del 23/12/2003 in attuazione della Direttiva Europea 2002/39/CE

D. Lgs n. 58 del 31/03/2011 in attuazione della Direttiva Europea 2008/6/CE

ACCESSIBILITA’ AI SERVIZI

Tutti i servizi offerti possono essere effettuati presso i nostri uffici dal lunedì al venerdì (esclusi sabato e festivi) situati in Via Mentana 13/D 22100 Como.

SERVIZI OFFERTI

- POSTA PRIORITARIA
- POSTA RACCOMANDATA ORDINARIA (A/R)
- POSTA RACCOMANDATA URGENTE (A/R)
- TRACCIATURA DELLE SPEDIZIONI SUL SITO DEDICATO
- GIACENZA GRATUITA DELLE RACCOMANDATE
- RICONSEGNA GRATUITA DELLE RACCOMANDATE SU APPUNTAMENTO

SERVIZI A VALORE AGGIUNTO GRATUITI PER CLIENTI BUSINESS

- RITIRO DELLA CORRISPONDENZA PRESSO LE SEDI DEL CLIENTE
- DISTINTE DI SPEDIZIONE DETTAGLIATE CON SINGOLI COSTI
- FATTURAZIONE A FINE MESE PER CENTRI DI COSTO
- POSTA ON-LINE CON SERVIZIO DI STAMPA PIEGA E IMBUSTAMENTO
- SALDO A FINE MESE SENZA ANTICIPI

PREMESSE SUL SERVIZIO

Il marchio Poste Private di Como è utilizzato in esclusiva dalla 3 Effe s.n.c di Fabio, Fabrizio Ferrarini e C., la società è indipendente da qualsiasi gruppo postale ed opera unicamente a Como e in parte della sua provincia (vedi elenco in calce), lo sportello unico accessibile al pubblico si trova a Como 22100 in Via Mentana 13/d, dove vengono effettuate tutte le operazioni di postalizzazione registrazione e ritiro delle raccomandate in giacenza.

Per i clienti business che sottoscrivono un contratto di collaborazione sono previsti dei servizi aggiuntivi gratuiti sopra elencati oltre ad una percentuale di sconto variabile sul costo effettuato allo sportello in base al volume di posta fatturato al cliente.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI E OBIETTIVI DI QUALITA'

Il formato minimo e massimo per spedire la corrispondenza e le fasce di peso utilizzate per definire i costi dei servizi sono gli stessi in vigore utilizzati da Poste Italiane.

POSTA PRIORITARIA

Il servizio semplice e meno oneroso che permette di spedire plichi postali fino ad un peso massimo di 2 kg.

Il plico viene timbrato con apposito datario che riporta il logo, l'autorizzazione ministeriale e la data che certifica il giorno in cui ci viene affidata la spedizione.

La posta prioritaria viene immessa nella cassetta del destinatario presente sulla busta, in caso di sua irreperibilità viene riportata al mittente con l'eventuale dicitura di reso.

OBIETTIVI DI QUALITA'

- Consegna in 1 giorno lavorativo (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione (60% degli invii)
- Consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione (99% degli invii)

POSTA RACCOMANDATA ORDINARIA SEMPLICE O CON RICEVUTA DI RITORNO

Il servizio che certifica data e luogo di recapito, per spedire documenti a scopo amministrativo e giudiziario, per le gare d'appalto, per i concorsi, per tutte quelle situazioni in cui hai la necessità di una garanzia di recapito legalmente certificata.

E' possibile spedire tutto quello che non è espressamente vietato dalla vigente normativa, non possono essere accettati invii in denaro, oggetti preziosi, carte di valore al portatore e tutti gli oggetti che possano causare danno o costituire pericolo per le persone o per le cose.

OBIETTIVI DI QUALITÀ

- Consegna in 1 giorno lavorativo (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione (80% degli invii)
- Consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione (99% degli invii)

RACCOMANDATA URGENTE SEMPLICE E CON AVVISO DI RICEVIMENTO

Il servizio pensato per tutte quelle esigenze che nascono all'improvviso, oltre a offrirti tutti i vantaggi della raccomandata ordinaria aggiunge la velocità nella consegna garantita il giorno successivo all'accettazione nel 99% degli invii.

Lo svolgimento del servizio è identico a quello della raccomandata ordinaria sopra esposto.

OBIETTIVI DI QUALITÀ

- Consegna nella stessa giornata della lavorazione (esclusi sabato e festivi) (10% degli invii)
- Consegna in 1 giorno lavorativo (esclusi sabato e festivi) (90% degli invii)
- Consegna in 1 giorno lavorativo (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione (99% degli invii)

SERVIZIO POSTA ON-LINE CLIENTI BUSINESS

La tua posta senza stress, comodamente seduto nel tuo ufficio, senza code agli uffici postali e senza perdita di ore di lavoro. Tu ci mandi una e-mail e noi ci occuperemo di stampare, piegare, imbustare e recapitare la tua corrispondenza prioritaria e raccomandata.

COSA PUOI FARE

- Stampa in formato A4 e A3, anche documenti con formati misti
- Stampa su singola facciata o fronte retro con costo singolo foglio
- Inserimento del logo aziendale sulle buste
- Un'area di riferimento sulle ricevute di ritorno e sulle distinte
- Distinte dettagliate per centri di costo
- Tracciabilità del recapito su sito web dedicato
- Pagamento a fine mese su presentazione fattura
- Tariffe ulteriormente scontate

COME FUNZIONA

Inviare una e-mail a : spedizioni@postepriatecomo.it con il file da stampare e l'elenco dei destinatari in formato excel/pdf.

Indicate il tipo di spedizione richiesta (prioritaria, raccomandata, urgente, con ricevuta di ritorno) e le opzioni di stampa (foglio singolo o fronte/retro).

Tutto fatto in un click, il vostro ordine verrà elaborato e processato, riceverete una e-mail di conferma con allegata la distinta di postalizzazione riportante tutti i dettagli dell'ordine.

ELENCO DEI COMUNI SERVITI

ELENCO COMUNI SERVITI	
CAP	COMUNE
22031	Albavilla
22032	Albese con Cassano
22063	Cantù
22070	Capiago Intimiano
22070	Casinate con Bernate
22012	Cernobbio
22100	Como
22060	Cucciago
22070	Grandate
22030	Lipomo
22070	Luisago
22026	Maslianico
22070	Montano Lucino
22030	Montorfano
22020	San Fermo della Battaglia
22070	Senna Comasco
22038	Tavernerio

TARIFE ALLO SPORTELLO IVA INCLUSA

Posta Prioritaria	
Grammi	Poste Private (€)
0 - 20	0,90
21 - 50	2,20
51 - 100	2,50
101 - 250	3,00
251 - 350	3,50
351 - 1000	5,00
1001 - 2000	6,00

Raccomandata Ordinaria	
Grammi	Poste Private (€)
0 - 20	4,50
21 - 50	5,80
51 - 100	6,20
101 - 250	6,70
251 - 350	7,50
351 - 1000	9,20
1001 - 2000	12,30

Raccomandata Ordinaria A/R	
Grammi	Poste Private (€)
0 - 20	5,30
21 - 50	6,60
51 - 100	7,00
101 - 250	7,50
251 - 350	8,30
351 - 1000	10,00
1001 - 2000	13,10

Raccomandata Urgente	
Grammi	Poste Private (€)
0 - 20	6,00
21 - 100	7,50
101 - 350	8,50
351 - 2000	10,50

Raccomandata Urgente A/R	
Grammi	Poste Private (€)
0 - 20	8,50
21 - 100	9,00
101 - 350	10,00
351 - 2000	12,00

RECLAMI RIMBORSI E INDENNIZZI

1. Chi può presentare un reclamo

Il mittente, il destinatario o persona da essi delegata che ritengano di aver subito un disservizio.

2. Come e dove presentare un reclamo

Per avviare la procedura di reclamo si può utilizzare una delle seguenti modalità:

- Compilando la lettera di reclamo presente presso i nostri uffici
- Scaricando la lettera di reclamo dal sito www.posteprivatecomo.it
- Inviando la lettera di reclamo al fax 031.6871047
- Inviando la lettera di reclamo alla mail: spedizioni@posteprivatecomo.it
- Consegnando la lettera di reclamo a: Poste Private di Como Via Mentana 13/D 22100 Como
- Inviando la lettera di reclamo alla pec : 3effe-snc@legalmail.it

Qualora per qualsiasi motivo non fosse possibile utilizzare il modulo precompilato si può far pervenire agli indirizzi sopra indicati una richiesta in carta semplice che deve contenere le seguenti informazioni:

Dati del mittente, dati del destinatario, tipo di servizio richiesto, data di spedizione, data di presentazione del reclamo, tariffa corrisposta, numero di tracciatura in caso di servizio in raccomandata, motivo del reclamo, contatti a cui inoltrare risposta (telefono; e-mail; domicilio) l'accettazione al trattamento dei dati personali, la modalità di accredito dell'eventuale rimborso (tramite assegno bancario o bonifico)

3. Quando presentare il reclamo

Le richieste di reclamo devono pervenire entro il 90° giorno dalla data di spedizione dell'invio utilizzando uno dei canali sopra esposti.

4. Principali tipologie di reclamo

- Ritardo nel recapito
- Mancato recapito
- Danneggiamento totale o parziale del documento
- Manomissione della corrispondenza
- Mancato o irregolare svolgimento del servizio
- Mancata/irregolare restituzione dell'avviso di ricevimento
- altro

5. Casi per i quali sono previsti i rimborsi

In conformità con la legislazione nazionale vigente e con la Convenzione Postale Universale ratificata nell'ordinamento Italiano, i rimborsi sono previsti per i soli invii a firma, i quali sono identificati univocamente da un codice a barre e registrati. L'eventualità del rimborso è collegata per principi di ragionevolezza ai prodotti per i quali sia possibile determinare in modo certo i dati relativi alla spedizione alla destinazione e alla consegna.

6. Tempi e modalità di risposta

Una volta presa in carico la domanda di reclamo verranno valutate le richieste ed effettuate le opportune verifiche.

Le Poste Private di Como provvederanno a far pervenire la risposta secondo i canali comunicativi scelti da chi ha esposto il reclamo in un termine massimo di 30 giorni solari dalla data di accettazione dello stesso.

7. Modalità tempi e tariffe corrisposte in caso di rimborso

E' possibile richiedere il rimborso attraverso i seguenti canali:

- Assegno bancario
- Bonifico

Il rimborso verrà erogato entro il 40° giorno dalla data di risposta al reclamo.

Ritardo nel recapito oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione	Rimborso della spesa dell'invio
Ritardo nel recapito oltre il 30° giorno successivo alla spedizione	Rimborso di Euro 25 più la spesa dell'invio
Mancato recapito in presenza di indirizzo completo e corretto	
Perdita o danneggiamento totale della corrispondenza	

8. Procedura di conciliazione e ricorso all' AGCOM

In conformità a quanto prescritto nella delibera n. 184/13/CONS qualora l'utente non abbia ricevuto risposta adeguata o non sia soddisfatto potrà presentare istanza di conciliazione presso la sede delle Poste Private di Como che si svolgerà nella sede di Como in Via Mentana 13/D con l'eventuale assistenza di una delle associazioni dei consumatori e degli utenti.

Qualora la procedura di conciliazione non abbia un esito ritenuto soddisfacente, l'utente potrà rivolgersi all' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed attivare la procedura di definizione della controversia con il fornitore dei servizi postali utilizzando il "Formulario CP", reperibile presso la nostra sede o direttamente sul sito www.agcom.it

ELENCO DEI CONTATTI PER INFORMAZIONI E ASSISTENZA

amministrazione@posteprivatecomo.it



- Assistenza contabile su ordini, fatture e pagamenti
- Comunicazioni di natura amministrativa

commerciale@posteprivatecomo.it



- Vi fornirà le migliori soluzioni per spedire
- Preventivi personalizzati presso vs. sede

spedizioni@posteprivatecomo.it



- Invio documenti per stampa e imbustamento online
- Ritiro corrispondenza presso uffici e aziende
- Comunicazioni inerenti le spedizioni

assistenza@posteprivatecomo.it



- Assistenza dedicata ai clienti business
- Richiesta duplicati delle prove di consegna

webmaster@posteprivatecomo.it



- Segnalazione di problemi tecnici sul sito internet
- Comunicazioni di natura tecnologica/informatica



oppure telefona allo 031.6871047