



CARTA DELLA QUALITA'
DEI NOSTRI SERVIZI POSTALI

Vietato utilizzare il presente documento senza autorizzazione.

Quadro normativo, obiettivi e politiche per la qualità dei servizi.

La presente Carta di Qualità dei Servizi Postali è il documento con cui LADYMAIL, in qualità di fornitore di servizi postali, definisce gli standard qualitativi offerti e si impegna ad operare nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti, in osservanza delle disposizioni contenute nella Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) n. 413/14/CONS.

Più precisamente il contesto normativo, a cui il settore postale è sottoposto da alcuni anni a

seguito del processo di liberalizzazione, trova principale riferimento nel D. Lgs. n. 261 del 22

Luglio 1999 che ha recepito la Direttiva Europea 97/67/CE. In seguito è stata emanata la Direttiva nr. 2002/39/CE, recepita con il D.Lgs n. 384 del 23 Dicembre 2003 e per ultima a completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari, la Direttiva 2008/6/CE. Il D. Lgs. nr. 58/2011 ha sancito la completa apertura al settore postale "privato" in Italia, lasciando tuttavia affidati in via esclusiva a Poste Italiane i servizi inerenti le notificazioni di atti giudiziari di cui alla legge 20 Novembre 1982 n. 890 e successive modificazioni, oltre ai servizi che riguardano le notificazioni di cui all'articolo 201 del D. Lgs. n. 285/1992 (Codice della Strada).

All'interno del documento sono elencati i servizi postali erogati, con la descrizione delle

tempistiche e delle modalità di consegna, la definizione e le caratteristiche tecniche per ognuno di essi, le modalità di accesso ai servizi, le modalità e termini di reclamo e la disciplina dei rimborsi.

Per i servizi offerti alla propria clientela, LADYMAIL si ispira a criteri di "trasparenza" "obiettività" "equità" ed "imparzialità", garantendo anche che gli stessi siano erogati in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione dei sistemi, e in caso di scioperi debitamente autorizzati nelle modalità dalle competenti Autorità.

I servizi offerti alla clientela riguardano tutte le fasi del servizio postale ovvero: raccolta,

smistamento, trasporto e la distribuzione degli invii postali, inclusi quelli ricadenti nell'ambito del servizio universale postale (Poste Italiane). LADYMAIL offre inoltre una serie di servizi complementari, diversificati per tipologia, tali da soddisfare ogni esigenza legata alla gestione delle richieste ed il rispettivo soddisfacimento, proprie del mercato.

Tra gli obiettivi della LADYMAIL vi è la fidelizzazione della clientela finalizzata ad un rapporto duraturo di reciproca collaborazione. E' stato pertanto necessario approntare una strategia operativa mirata al raggiungimento di una copertura capillare del mercato nazionale, garantendo in ogni passaggio una piena soddisfazione delle richieste dei propri clienti, in termini di rapidità del servizio, efficienza ed assistenza.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, la Società si impegna a:

1. Definire per ciascun prodotto e servizio uno o più standard di qualità, ciò garantisce una sicura realizzazione dello scopo oggetto della prestazione, con scarti minimali;
2. Rendere disponibili ed approntare procedure operative a disposizione di tutta la rete delle Agenzie affiliate al network che operano con il marchio "LADYMAIL";
3. Rispettare tali standard sottoponendosi a verifiche costanti sul rispetto delle procedure;
4. Garantire la possibilità di rimborso in caso di inadempienza;
5. Semplificare ed agevolare le procedure di accesso ai servizi;
6. Improntare sempre un rapporto fiduciario con la clientela e le varie associazioni;
7. Garantire sempre un servizio efficiente, regolare, continuo, certo e sicuro.

Per poter rispettare tali impegni LADYMAIL garantisce:

1. *Professionalità e competenza del personale*, tutelando i propri collaboratori garantendogli una qualità del lavoro attraverso la costante crescita professionale degli stessi, con formazione ed addestramento continuo, training on-job nonché un ambiente di lavoro sereno e consono alla tipologia delle mansioni da svolgere.
2. *Monitoraggio continuo*, attraverso l'analisi periodica delle esigenze del mercato, la verifica del completo soddisfacimento di tutte le parti (mittente, destinatario, vettore) e l'assunzione delle proprie responsabilità per eventuali mancanze non imputabili al caso fortuito;
3. *Miglioramento progressivo e costante*, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo, tempo per tempo, disponibili.

Servizi e prodotti offerti al pubblico

Le categorie di servizi che si offrono alla clientela sono specificate nelle seguenti definizioni:

Invio di corrispondenza “prioritaria”:

comunicazione in forma scritta, che ha per supporto materiale di qualunque natura, che sarà trasportato e consegnato all'indirizzo indicato dal mittente sull'oggetto stesso o sul suo involucro. Non appartengono a questa categoria: libri, cataloghi, giornali, periodici e pacchi postali; Per quanto attiene alla distribuzione, gli invii prioritari vengono inseriti nelle cassette postali accessibili al portalelettere che abbiano lo scomparto di deposito, la forma e le dimensioni dell'apertura e che rispondono alle esigenze del traffico postale e risultano tali da consentire di introdurvi gli invii senza difficoltà particolari.

Invio raccomandato:

è una particolare forma di invio che offre una garanzia forfetaria contro i possibili rischi da smarrimento, furto o danneggiamento e che in taluni casi (invio con avviso di ricevimento) fornisce al mittente una prova dell'avvenuto deposito e/o della sua consegna al destinatario. La modalità di esecuzione del servizio prevede un doppio tentativo di consegna, il rilascio di opportuna documentazione di avviso di giacenza indicante i tempi i luoghi previsti per il ritiro della corrispondenza in giacenza.

Invio di pacchi:

Si considerano pacchi gli invii che non eccedano i 30 kg di peso. I prezzi sono rapportati alle dimensioni degli invii. Il mittente può, dietro pagamento di un corrispettivo, chiedere che gli venga inviata conferma dell'avvenuta consegna del pacco, con le modalità a sua scelta tra quelle previste:

- Pacco Ordinario: Velocità normale entro 3gg post accettazione per Nazionale (esclusi Sabato/Domenica e giorni festivi)
- Pacco Espresso: Velocità alta entro le 1-2 gg post accettazione e tracciatura (esclusi Sabato/Domenica e giorni festivi)

Raccomandata Urgente:

la consegna avviene entro il giorno successivo all'accettazione, se la stessa è avvenuta entro le ore 11.00. Il servizio è svolto esclusivamente nell'hinterland della sede operativa. Fuori da questa si rimanda al servizio del Operator e Universale (Poste Italiane) con i rispettivi tempi di consegna.

Intermediazione con il fornitore universale:

Il servizio avviene per via di un accordo di intermediazione con il gestore del servizio universale, per l'inoltro a mezzo di macchine “Affrancaposta” per l'affrancatura meccanica a ricarica da remoto per gli invii postali, fornite dai Provider riconosciuti da Poste Italiane S.p.A. e certificati, Tali macchine, noleggiate dalla LADYMAIL, vengono installate presso gli HUB di distribuzione.

Posta Massiva:

La gestione della corrispondenza avviene attraverso un centro specializzato (che consolida più flussi provenienti da clienti diversi) di fatto eliminando ogni soglia minima di ingresso. Tuttavia a fronte del risparmio assicurato da questa modalità postale si devono considerare i tempi di recapito e i tempi di gestione del consolidamento. I tempi di elaborazione dei dati, la necessità di accorpamento di molti flussi e le particolari norme di aggregazione aggravano notevolmente il compito del service specializzato. Ecco quindi che per il recapito della corrispondenza ai destinatari occorrono 4 giorni oltre quello di ricevimento. La Posta Massiva presenta tariffe differenziate a seconda della destinazione della corrispondenza:

- nei comuni individuati come Aree Metropolitane (dove abita il 13,5% circa

della
popolazione),

- nei comuni degli altri Capoluoghi di Provincia (dove abita il 16,5% circa della popolazione),
- negli altri comuni individuate nelle Aree Extraurbane (dove abita il 70% circa della popolazione),
- Al di fuori dell'hinterland della sede operativa il servizio viene intermediato con il fornitore universale attraverso appositi accordi.

Sevizi on line:

Riguardano quei servizi di dematerializzazione degli invii cartacei definiti "raccomandate on-line" che offrono alla clientela la possibilità di inviare presso l'agenzia, attraverso il software gestionale che abilita lo stesso cliente ad operare in piena autonomia, a mezzo web per la successiva stampa, imbustamento e consegna di qualsiasi forma di invio postale. La consegna degli invii segue i normali tempi di consegna dei relativi formati scelti.

Servizi:

Stampa, piega, imbustamento della corrispondenza mediante file pdf da uno o più fogli comprensivo di etichetta o stampa diretta su busta con o senza finestra.

Tempi di consegna

Il tempo di consegna dei prodotti postali è sicuramente subordinato alla completezza ed alla esatta corrispondenza dell'indirizzo di spedizione.

I tempi comunque previsti e rispettabili sono i seguenti:

Raccomandata Semplice:

Entro le 1 lavorativo successive alla data di ricevimento e di postalizzazione (J+1) se nello stesso comune di spedizione; in comuni diversi ma di competenza diretta, entro 3 gg. lavorativi successive alla data di ricevimento (J+3); per Isole, zone disagiate, comuni serviti dai partner convenzionati **LADYMAIL** entro 5 gg. lavorativi successive alla data di ricevimento (J+5).

Raccomandata Semplice o con Avviso di Ricevimento:

Entro le 1 gg. lavorativo successive alla data di ricevimento e di postalizzazione (J+1) se nello stesso comune di spedizione; in comuni diversi ma di competenza diretta, entro 3 gg. lavorativi successive alla data di ricevimento (J+3); per Isole, zone disagiate, comuni serviti dai partner convenzionati **LADYMAIL** entro 5 gg. lavorativi successive alla data di ricevimento (J+5).

Prioritaria:

Entro 2gg lavorativi successive alla data di ricevimento e di postalizzazione (J+2) se nello stesso comune di spedizione; in comuni diversi ma di competenza diretta, entro 4 gg. lavorativi successive alla data di ricevimento (J+4); per Isole, zone disagiate, comuni serviti dai partner convenzionati **LADYMAIL** entro 6 gg. lavorativi successive alla data di ricevimento (J+6).

Posta Massiva:

Entro le 3 gg. lavorativi successive alla data di ricevimento e di postalizzazione (J+3) se nello stesso comune di spedizione; in comuni diversi ma di competenza diretta, entro 4 gg. lavorativi successivi alla data di ricevimento (J+5); per Isole, zone disagiate, comuni serviti dai partner convenzionati **LADYMAIL** entro 6 gg. lavorativi successive alla data di ricevimento (J+6).

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.

Condizioni e modalità di accesso ai servizi.

L'accettazione degli invii potrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- Attraverso consegna diretta, presso l'Ufficio di PIAZZA INDIPENDENZA, 28 PARABIAGO (MI)
- Attraverso richiesta di ritiro presso gli Uffici del Cliente;
- Attraverso le sedi convenzionate con LADYMAIL riconoscibili col marchio

LADYMAIL.

Il Cliente che desidera avvalersi del servizio offerto, dovrà fornire i dati necessari

all'inserimento nel software gestionale (dati della spedizione) al personale addetto alla ricezione, che provvederà ad accettare l'invio attraverso l'utilizzo della piattaforma gestionale. Dopo aver concluso l'operazione di inserimento dei dati, comunicherà al cliente l'importo esatto della operazione e dopo aver ricevuto conferma di accettazione dell'importo, genererà i documenti attestanti l'avvenuta accettazione, rilasciandone copia al cliente nella quale è riportato chiaramente il numero di Tracking delle spedizioni ed il riepilogo generale delle operazioni. 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 un avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, con indicazione dei dati della sede operativa dove è possibile ritirare la corrispondenza e con indicazione dell'orario di ufficio e recapito telefonico. In caso di indirizzo errato o destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto ecc. comunicazione entro 3 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 successive modificazioni), scaduti i 30 giorni previsti, la corrispondenza, sarà restituita al mittente con apposito documento di indicazione sulla busta del mancato reclamo da parte del destinatario.

Servizi a valore aggiunto:

Tracciatura della corrispondenza raccomandata, con mantenimento in archivio dei dati di ogni singola raccomandata postalizzata per il mittente.

Emissione, per ogni singola postalizzazione effettuata per il mittente, di un foglio di lavoro a riepilogo con indicazione analitica delle corrispondenze raccomandate accettate, del peso, della tariffa applicata, indicazione del barcode; indicazione numerica per le corrispondenze prioritarie, raggruppate per range di peso e per tariffa.

Criteri di ricerca informatizzati:

Ad esclusione della corrispondenza prioritaria, è possibile dare indicazione al mittente, mediante generazione di uno storico, per singola raccomandata, utilizzando i seguenti criteri di ricerca:

- Destinatario
- Data di conferimento
- Foglio di lavoro
- Numero raccomandata
- Incaricato alle consegne

E di fornire in base al foglio di lavoro i dati di recapito complessivo del lotto di spedizione.

Fatturazione:

la fatturazione del servizio reso, sarà concordata con ogni singolo cliente, tuttavia non potrà mai eccedere il mese solare.

Modalità e termini di reclamo

Gli Utenti, che ritengono di aver subito un disservizio relativo alle spedizioni effettuate, con particolare riferimento ai casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato

rispetto delle norme di qualità del servizio, hanno la facoltà di proporre reclamo compilando apposita modulistica, disponibile presso tutte le agenzie convenzionate che espongono il marchio LADYMAIL sul territorio nazionale o scaricandola on-line dal sito www.ladymail.it, senza oneri aggiuntivi. Tale modulistica, compilata e sottoscritta dovrà essere consegnata in doppia copia originale direttamente presso la sede operativa dell'azienda entro 10 giorni dal manifestarsi dell'evento, oppure inviandola a mezzo lettera raccomandata con A/R a:

**LADYMAIL,
PIAZZA INDIPENDENZA, 28
20015 - PARABIAGO MI**

Per i casi di ritardo nelle consegne, si considera il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 48 ore dai tempi previsti sia della corrispondenza raccomandata che prioritaria.

La lettera di reclamo potrà essere riferita solo ad un singolo invio o servizio, dovrà essere

inoltrata dal 15° giorno lavorativo successivo e non oltre 45 giorni dalla postalizzazione, ed in essa dovranno essere indicati:

- 1 Dati del mittente
- 2 Il tipo di servizio
- 3 L'eventuale barcode identificativo del prodotto
- 4 La tariffa composta
- 5 Il motivo del reclamo
- 6 La data di presentazione
- 7 Un recapito telefonico o indirizzo e-mail
- 8 Le modalità di accredito dell'eventuale rimborso.
- 9 L'azienda darà comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 45

L'azienda darà comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 45

giorni dalla data di ricezione, come previsto dall'art. 3, comma 1 del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n. 184/13/CONS. Nel caso di non accettazione del reclamo, la risposta scritta sarà corredata delle motivazioni del rifiuto.

Ove non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta entro il termine

stabilito, l'utente può presentare istanza di conciliazione. La procedura di esame dell'istanza si conforma ai principi del diritto dell'Unione europea, si conclude entro sessanta giorni dalla ricezione dell'istanza stessa, si svolge in sede locale con l'assistenza eventuale di una associazione di tutela dei consumatori e degli utenti e si conclude con la redazione di un verbale.

Conclusa la procedura di cui all'articolo precedente, l'utente insoddisfatto

dell'esito della

stessa ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi, può chiedere all'Autorità, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti, di definire la controversia derivante dal reclamo.

L'utente non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del presente capo qualora:

- a) non abbia presentato l'istanza di conciliazione di cui al precedente punto;
- b) pur avendo presentato l'istanza di conciliazione, non abbia partecipato alla relativa procedura;
- c) siano decorsi più di novanta giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione dinanzi al fornitore;
- d) abbia già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

Rimborsi

Per gli invii di prioritarie non è previsto alcun rimborso;

Per gli invii raccomandate semplici o con Avviso di Ricevimento, consegnati oltre il 15° giorno,

l'indennizzo sarà pari al valore del costo della postalizzazione. Oltre i 50 gg. per perdite, ritardo, danneggiamento totale, l'indennizzo sarà forfetario e stabilito in € 25,82.

Per i pacchi fino a 20 KG., consegnati oltre il 15° giorno, l'indennizzo sarà pari al valore del

costo della spedizione. Oltre i 50 gg. per perdite, ritardo, danneggiamento totale, l'indennizzo sarà forfetario e stabilito in € 25,82.

La richiesta di rimborso o indennizzo dovrà essere recapitata a mezzo Raccomandata A/R

come indicato al precedente PUNTO "Modalità e termini di reclamo".

Corrispondenze intestate e giacenze

La corrispondenza con destinatario e/o indirizzo sconosciuto e/o incompleto e/o errato sarà in ogni caso rispedita ai mittenti. Per i prodotti con prova di consegna il periodo di giacenza nel caso in cui il destinatario sia assente è di 30 giorni dal primo avviso di giacenza, decorso inutilmente il quale le stesse verranno rispedito ai mittenti.

Facoltà di revisione tariffe

Le tariffe sono formulate in considerazione delle previsioni di andamento del mercato. LADYMAIL. si riserva la facoltà di revisionare le tariffe.

Le stesse saranno applicate anche alle convenzioni già stipulate ed ancora vigenti, previa comunicazione.

Esonero e limitazione della responsabilità

LADYMAIL farà del suo meglio per effettuare recapiti veloci in base a programmi regolari di consegna, ma non sarà in nessun caso responsabile per ritardi nel prelievo, trasporto o consegna di qualunque oggetto, indipendentemente dalla causa di tale ritardo o da richieste del mittente per particolari termini di resa anche se risultanti da documenti di spedizione. In ogni caso, LADYMAIL non sarà responsabile per ritardi, perdite, errata o mancata consegna in conseguenza di:

cause di forza maggiore, eventi fortuiti o qualsivoglia altro avvenimento non ragionevolmente imputabile alla LADYMAIL (maltempo, incidenti, etc.);

comportamento inadeguato od omissione del Cliente o di ogni altra parte che abbia un interesse nella spedizione (inclusa la violazione di ogni termine e condizioni qui stabiliti), di ogni altra parte diversa dalla LADYMAIL di qualunque autorità doganale o statale, di qualunque servizio postale, trasportatore o altra parte cui una spedizione sia affidata. In ogni caso LADYMAIL è libera nella scelta del modo di esecuzione del contratto compresa quella di affidarla indirettamente o parzialmente a terzi;

natura della spedizione o di ciascun oggetto e/o di imballi, difetti e vizi, caratteristiche relative;

danni elettrici o magnetici, cancellature o altri danni di tale genere, o immagini elettroniche o fotografiche, o a registrazioni in qualunque forma.

Conclusioni

La Società si impegna a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261 del 1999, relativamente alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose, alla protezione dei dati, alla tutela dell'ambiente ed alla sicurezza sul luogo di lavoro.

TARRIFFE APPLICATE

Per le categorie di prodotti sopra elencate riportiamo una tabella delle tariffe applicate alla clientela con importi non comprensivi di IVA, che verrà applicata con l'aliquota tempo

per tempo vigente. I tariffari sotto riportati si applicano alle spedizioni la cui consegna è

interamente gestita dalla filiale o dalla rete agenziale diretta del Gruppo La Nuova Posta.

Per le spedizioni ricadenti su territori non serviti direttamente dal GLNP, o che si renda necessario inoltrare tramite altro vettore per venire incontro a specifiche esigenze del cliente, verrà fornito di volta in volta preventivo basandosi sui tariffari dei principali vettori.

RACCOMANDATE A/R:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 4,90
- Da 21 a 50 gr. di peso € 6,20
- Da 51 a 100 gr. di peso € 6,50
- Da 101 a 250 gr. di peso € 7,10
- Da 251 a 350 gr. di peso € 7,90
- Da 351 a 1000 gr. di peso € 9,501
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 11,40

RACCOMANDATE:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 4,20
- Da 21 a 50 gr. di peso € 5,45
- Da 51 a 100 gr. di peso € 5,85
- Da 101 a 250 gr. di peso € 6,35
- Da 251 a 350 gr. di peso € 7,10
- Da 351 a 1000 gr. di peso € 8,80
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 10,70

POSTA SEMPLICE:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 0,80
- Da 21 a 50 gr. di peso € 1,90
- Da 51 a 100 gr. di peso € 1,95
- Da 101 a 250 gr. di peso € 2,60
- Da 251 a 350 gr. di peso € 3,40
- Da 351 a 1000 gr. di peso € 4,30
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 4,90

RACCOMANDATA URGENTE*:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 7,30
- Da 21 a 50 gr. di peso € 9,25
- Da 51 a 100 gr. di peso € 9,25
- Da 101 a 250 gr. di peso € 10,80
- Da 251 a 350 gr. di peso € 10,80
- Da 351 a 1000 gr. di peso € 15,95
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 15,95

*Prodotto riservato unicamente alle aree ricoperte direttamente dal circuito della LADYMAIL.