
CARTA DELLA QUALITA' *dei servizi postali*

di:

*Sicilposte di Caruso Vincenzo
Via Dante 27
90141 Palermo*



SICILPOSTE

Logistica, Distribuzione, Servizi

*Rapidità
Professionalità
Assistenza alla clientela*

Sommario

1. Carta dei servizi	1
1.1 Finalità generali	1
1.2 Disponibilità dei documenti.....	1
2. Il quadro normativo	1
2.1 La liberalizzazione del mercato postale	1
2.2 L' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione	1
3. La Struttura Sicilpote	2
3.1 Ufficio operativo	2
3.2 I segni distintivi	2
3.3 Titoli abilitativi	2
4. Descrizione dei servizi postali Sailpost.....	2
4.1 Posta Ordinaria	2
4.2 Raccomandata	3
4.3 Raccomandata a/r.....	3
4.4 Raccomandata 1.....	4
4.5 Raccomandata 1 con prova di consegna.....	4
4.6 servizi di prelievo e lavorazione della corrispondenza	5
4.7 servizio gestione giacenze	5
4.8 Corriere Espresso	5
5. Obiettivi di qualità	6
6. Procedura per segnalazioni e reclami	6
6.1 Chi può presentare segnalazioni e reclami.....	6
6.2 Come presentare segnalazioni e reclami	6
6.3 Quando e con quali modalità viene data risposta al reclamo	6
6.4 Principali tipologie di reclamo.....	6
6.5 Modalità di gestione del reclamo.....	7
6.6 Procedura di conciliazione	7
6.7 Ricorso all'AGCOM e Formulario CP.....	7
7. Indennizzi	8
7.1 Quando è previsto	8
7.2 Come viene effettuato l'indennizzo	8
8. Informazione	8
9. Conclusioni.....	8

1. Carta dei servizi

1.1 Finalità generali

La presente Carta dei servizi è adottata da Sicilposte per i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali, in osservanza delle disposizioni contenute nelle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni:

- n. 413/14/CONS "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi";
- n. 184/13/CONS "Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale".

La Carta è il documento nel quale sono descritti in modo semplice e chiaro i servizi offerti ed erogati con il marchio Sicilposte, gli obiettivi di qualità ad essi associati, le caratteristiche e i prezzi. Essa è indirizzata a tutta l'utenza postale, clienti mittenti e destinatari che fruiscono dei servizi postali Sicilposte, con lo scopo di favorire l'informazione sui contenuti dei prodotti e l'accesso ai canali di comunicazione.

1.2 Disponibilità dei documenti

La Carta dei Servizi Sicilposte è pubblicata sul sito web www.sicilposte.it nella sezione trasparenza, ed è affissa nel locale della sede operativa in cui si svolgono i servizi postali Sicilposte.

Nella Carta dei servizi Sicilposte sono illustrate:

- le modalità con cui l'utenza postale può presentare reclamo e successivamente eventuale istanza di conciliazione;
- la procedura per la richiesta di definizione della controversia all'Autorità di regolamentazione.

Il modulo per presentare reclamo è reperibile presso l'ufficio postale Sicilposte e sul sito web www.sicilposte.it nella sezione trasparenza.

Il modulo di conciliazione e il Formulario CP per presentare istanza all'Autorità di regolamentazione sono reperibili presso l'ufficio postale Sicilposte e sul sito web www.sicilposte.it nella sezione trasparenza.

2. Il quadro normativo

2.1 La liberalizzazione del mercato postale

Il settore postale ha raggiunto in Italia la completa liberalizzazione attraverso una serie di passaggi legislativi che hanno avuto inizio con la Direttiva Europea 97/67/CE, recepita in Italia con il D.Lgs n. 261 del 22 Luglio 99 che rappresenta a tutt'oggi il testo di riferimento per la disciplina generale del servizio postale. In seguito si sono succeduti ulteriori provvedimenti in ambito europeo e nazionale che sono riepilogati nello schema seguente:

Normativa europea	Ordinamento nazionale
1°Direttiva 97/67/CE	Decreto 22 luglio 1999 n. 261
2°Direttiva 2002/39/CE	Decreto 23 dicembre 2003 n. 384
3°Direttiva 2008/6/CE	Decreto 31 marzo 2011 n. 58

In ultimo, a decorrere dal 10 settembre 2017, la legge sulla concorrenza (n. 124 del 2017, articolo 1, comma 57) ha disposto l'abrogazione del regime di esclusiva, a favore di Poste Italiane, dei servizi inerenti le notificazioni di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1982 n. 890 e successive modificazioni, e i servizi inerenti le notificazioni di cui all'articolo 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (Codice della Strada).

2.2 L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione

Il decreto legge n. 201 del 6 dicembre 2011, come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, affida all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione (AGCOM) la funzione di Autorità di Regolamentazione, vigilanza e tutela dell'utenza del settore postale. Nella tabella che segue sono elencate le principali Delibere adottate dall'AGCOM in materia di regolamento delle licenze postali:

Delibera n. 129/15/CONS	Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali.
Delibera n. 77/18/CONS	Approvazione del regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285).

3. La Struttura Sicilposte

3.1 Ufficio operativo

Sicilposte è composta da un'agenzia operativa nei servizi di raccolta, lavorazione, smistamento e recapito di invii postali secondo le procedure e gli standard Sicilposte. La struttura è abilitata allo svolgimento delle attività postali, sulla base di licenza individuale e autorizzazione generale rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico, ed ha sede in Palermo Via Dante 27, cap 90141 con P.iva 07257700828

3.2 I segni distintivi

Di seguito viene presentato il segno distintivo, ai fini di un più facile riconoscimento per l'utenza dell'ufficio Sicilposte.



L'area di copertura di Sicilposte coincide con l'area del territorio nazionale nella quale viene effettuata la raccolta ed il successivo servizio di recapito al domicilio dei destinatari.

3.3 Titoli abilitativi

Sicilposte di Caruso Vincenzo intestataria dei seguenti titoli abilitativi per lo svolgimento dei servizi postali in ambito nazionale, rilasciati dal Ministero dello Sviluppo Economico in applicazione della Regolamentazione emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM): Licenza individuale 1347/2011; Autorizzazione Generale 2536/2011

4. Descrizione dei servizi postali

4.1 Posta Ordinaria

Servizio di posta ordinaria con recapito, tramite immissione della corrispondenza nella cassetta postale del destinatario, all'indirizzo riportato sulla busta. La raccolta avviene tramite ritiro programmato o su chiamata presso la sede del cliente/mittente oppure tramite consegna degli invii da parte del cliente/mittente presso l'ufficio operativo Sicilposte.

Il servizio si rivolge a privati, professionisti, imprese ed enti della pubblica amministrazione. Consente di spedire lettere, fatture, solleciti, estratti conto, bollettini di pagamento e comunicazioni personalizzate. Il servizio di Posta Ordinaria può essere richiesto sia presso l'ufficio operativo oppure richiedendo il ritiro a domicilio gratuito tramite il sito internet www.sicilposte.it, nella sezione prenota ritiro <https://www.sicilposte.it/index.php?pagina=ritiri>

Obiettivi di consegna

J + 4 gg lavorativi	90%
J + 6 gg lavorativi	98%

Per J si intende il giorno di spedizione

Tariffe Posta Ordinaria (Iva iva esente, operazione effettuata ai sensi dell'art 1 commi da 54 a 89 della legge n.190/2024 – Regime Forfettario)

Fasce di peso	0-20 g	21-50 g	51-100 g	101-250 g	251-350 g	351-1.000 g	1.001-2.000 g
Tariffa	€ 1,30	€ 2,90	€ 3,50	€ 4,60	€ 6,00	€ 7,50	€ 9,50

4.2 Raccomandata

Servizio di Raccomandate, fornisce al mittente la prova legale di avvenuta spedizione, il recapito viene effettuato al destinatario o a soggetti abilitati a ricevere gli invii presso il domicilio del destinatario (componenti del nucleo familiare, i conviventi ed i collaboratori familiari dello stesso e, se vi è servizio di portierato, il portiere) previa firma per ricevuta.

In caso di assenza del destinatario, l'invio raccomandato resta in giacenza gratuita per 30 gg solari presso l'ufficio Sicilposte. Attraverso il servizio di tracking disponibile sul sito web www.sicilposte.it, è possibile rintracciare ogni spedizione inserendo il codice identificativo riportato sulla ricevuta di accettazione rilasciata al momento della spedizione. I resi, costituiti da buste di compiuta giacenza e invii che non è stato possibile consegnare, sono restituite al cliente/mittente.

La raccolta avviene tramite ritiro programmato o su chiamata presso la sede del cliente/mittente oppure tramite consegna degli invii da parte del cliente/mittente presso l'ufficio operativo Sicilposte, oppure richiedendo il ritiro a domicilio gratuito tramite il sito internet www.sicilposte.it, nella sezione prenota ritiro <https://www.sicilposte.it/index.php?pagina=ritiri>

Il servizio di raccomandata è rivolto a privati, professionisti, imprese ed enti della pubblica amministrazione.

Formati standard delle buste

Dimensioni minime: 90 x 140 mm / Dimensioni massime: 250 x 353 mm

Spessore massimo: 25 mm. / Peso massimo: 2000 g

Obiettivi di consegna

J + 4 gg lavorativi	90%
J + 6 gg lavorativi	98%

Per J si intende il giorno di spedizione

Tariffe Posta Raccomandata (iva esente, operazione effettuata ai sensi dell'art 1 commi da 54 a 89 della legge n.190/2024 – Regime Forfettario))

Fasce di peso	0-20 g	21-50 g	51-100 g	101-250 g	251-350 g	351-1.000 g	1.001-2.000 g
Raccomandata Semplice	€ 6,00	€ 7,50	€ 8,00	€ 9,00	€ 10,00	€ 12,00	€ 16,00

4.3 Raccomandata A/R

Servizio di Raccomandate A/R, fornisce al mittente la prova legale di avvenuta spedizione, il recapito viene effettuato al destinatario o a soggetti abilitati a ricevere gli invii presso il domicilio del destinatario (componenti del nucleo familiare, i conviventi ed i collaboratori familiari dello stesso e, se vi è servizio di portierato, il portiere) previa firma per ricevuta.

In caso di assenza del destinatario, l'invio raccomandato resta in giacenza gratuita per 30 gg solari presso l'ufficio Sicilposte. Attraverso il servizio di tracking disponibile sul sito web www.sicilposte.it, è possibile rintracciare ogni spedizione inserendo il codice identificativo riportato sulla ricevuta di accettazione rilasciata al momento della spedizione. I resi, costituiti da buste di compiuta giacenza e invii che non è stato possibile consegnare, insieme alle Ricevute di Ritorno, sono restituite al cliente/mittente.

La raccolta avviene tramite ritiro programmato su chiamata presso la sede del cliente/mittente oppure tramite consegna degli invii da parte del cliente/mittente presso l'ufficio operativo Sicilposte, oppure richiedendo il ritiro a domicilio gratuito tramite il sito internet www.sicilposte.it, nella sezione prenota ritiro <https://www.sicilposte.it/index.php?pagina=ritiri>

Il servizio di raccomandata è rivolto a privati, professionisti, imprese ed enti della pubblica amministrazione.

Formati standard delle buste

Dimensioni minime: 90 x 140 mm / Dimensioni massime: 250 x 353 mm

Spessore massimo: 25 mm. / Peso massimo: 2000 g

Obiettivi di consegna

J + 4 gg lavorativi	90%
J + 6 gg lavorativi	98%

Per J si intende il giorno di spedizione

Tariffe Raccomandata A/R (iva esente, operazione effettuata ai sensi dell'art 1 commi da 54 a 89 della legge n.190/2024 – Regime Forfettario)

Fasce di peso	0-20 g	21-50 g	51-100 g	101-250 g	251-350 g	351-1.000 g	1.001-2.000 g
Raccomandata Semplice	€ 7,00	€ 8,50	€ 9,00	€ 10,00	€ 11,00	€ 13,00	€ 17,00

4.4 Raccomandata 1

Servizio di Raccomandata 1, prodotto postale con il valore aggiunto della rapidità di consegna.

Obiettivi di consegna

J + 1 gg lavorativo Nello stesso Comune di accettazione	95%
--	-----

Per J si intende il giorno di spedizione

Per gli invii accettati entro le ore 12:00, si applicano gli obiettivi di consegna dichiarati, per gli invii spediti oltre l'orario limite, i termini per il recapito decorrono dal giorno successivo. Il servizio può essere richiesto presso l'ufficio operativo oppure richiedendo il ritiro a domicilio gratuito tramite il sito internet www.sicilposte.it, nella sezione prenota ritiro <https://www.sicilposte.it/index.php?pagina=ritiri>

Tariffe raccomandata 1 (iva esente, operazione effettuata ai sensi dell'art 1 commi da 54 a 89 della legge n.190/2024 – Regime Forfettario)

Fasce di peso	0-20 g	21-50 g	51-100 g	101-250 g	251-350 g	351-500 g	501-2.000 g
Raccomandata Semplice	€ 10,00	€ 10,00	€ 10,00	€ 10,00	€ 12,00	€ 12,00	€ 15,00

4.5 Raccomandata 1 Con prova di Consegna

Servizio di Raccomandata 1 con prova di consegna, prodotto postale con il valore aggiunto della rapidità di consegna e ricevuta di ritorno.

Obiettivi di consegna

J + 1 gg lavorativo Nello stesso Comune di accettazione	95%
--	-----

Per J si intende il giorno di spedizione

Per gli invii accettati entro le ore 12:00, si applicano gli obiettivi di consegna dichiarati, per gli invii spediti oltre l'orario limite, i termini per il recapito decorrono dal giorno successivo. Il servizio può essere richiesto presso l'ufficio operativo oppure richiedendo il ritiro a domicilio gratuito tramite il sito internet www.sicilposte.it, nella sezione prenota ritiro <https://www.sicilposte.it/index.php?pagina=ritiri>

Tariffe raccomandata 1 con prova di consegna (iva esente, operazione effettuata ai sensi dell'art 1 commi da 54 a 89 della legge n.190/2024 – Regime Forfettario)

Fasce di peso	0-20 g	21-50 g	51-100 g	101-250 g	251-350 g	351-500 g	501-2.000 g
Raccomandata Semplice	€ 15,00	€ 15,00	€ 15,00	€ 15,00	€ 17,00	€ 17,00	€ 20,00

4.6 Servizi di prelievo e lavorazione della corrispondenza

Oltre ai servizi postali di recapito, sono disponibili per la clientela i servizi accessori di ritiro e pre-lavorazione della posta allo scopo di facilitare la gestione degli invii in partenza con le attività di:

- raccolta di tutta la corrispondenza presso la sede del cliente in modalità continuativa o su chiamata;
- affrancatura e pesatura degli invii;
- acquisizione dei dati di spedizione, assegnazione del codice a barre per la posta raccomandata;
- stampa e abbinamento della ricevuta di consegna;
- elaborazione degli indirizzari, stampa e imbustamento delle comunicazioni.
- Qualora l'indirizzo destinatario non sia gestito dalla filiale di Sicilposte oppure quando si renda necessario per venire incontro a specifiche esigenze del Cliente, le spedizioni possono essere inoltrate a destino tramite Servizio Universale o altro operatore postale. In tal caso, fare riferimento alla Carta della Qualità dei Servizi del vettore utilizzato per le tempistiche e l'assistenza. Verrà in tal caso fornita al cliente il codice di riferimento della spedizione

4.7 Servizio di gestione delle giacenze

Modalità operative

In caso di assenza del destinatario, all'indirizzo indicato sulla busta, si attiva il servizio di giacenza come segue:

- inserimento in cassetta postale del destinatario di un avviso di giacenza cartaceo, tale avviso riporta: la data e l'ora di passaggio, il codice dell'invio, la sede, gli orari e il recapito telefonico della struttura presso la quale può essere ritirata la busta.
- la busta depositata in giacenza rimane disponibile per la durata di 30 giorni solari, per il ritiro da parte del destinatario o di un suo delegato, previa esibizione dell'avviso e di un documento di identità valido, per il destinatario, e di una delega del destinatario corredata della fotocopia del documento di identità del delegante, per il delegato.
- Per le raccomandate 1 con e senza prova di consegna la giacenza rimane disponibile per 15 giorni solari, per il ritiro da parte del destinatario o di un suo delegato, previa esibizione dell'avviso e di un documento di identità valido, per il destinatario, e di una delega del destinatario corredata della fotocopia del documento di identità del delegante, per il delegato.

4.8 Servizio Corriere Espresso

Il servizio di corriere espresso si rivolgono a privati, professionisti, imprese ed enti della pubblica amministrazione e possono essere richiesti presso l'ufficio operativo oppure richiedendo il ritiro a domicilio gratuito tramite il sito internet www.sicilposte.it, nella sezione prenota ritiro <https://www.sicilposte.it/index.php?pagina=ritiri>

Il servizio viene svolto prevalentemente sul territorio di Palermo città e, come anticipato, presso le sedi dei Clienti per l'adempimento di specifici accordi di collaborazione commerciale.

I pacchi non destinati al circuito di Sicilposte verranno retrocessi ad altro vettore, con addebito al cliente ed adeguamento del listino in base al vettore utilizzato. 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

Sicilposte di Caruso Vincenzo considera il rapporto proporzionale tra peso e volume $L \times P \times H / 3000$, viene preso in considerazione il peso maggiore tra il peso volumetrico e il peso effettivo

Tariffe Corriere Espresso (iva esente, operazione effettuata ai sensi dell'art 1 commi da 54 a 89 della legge n.190/2024 – Regime Forfettario)

Fasce di peso	Da 0 a 3 Kg	Da 3 a 5 Kg	Da 5 a 10 Kg	Da 10 a 30 Kg
Prezzo	€ 15,00	€ 23,00	€ 27,00	€ 30,00

Obiettivi di consegna

J + 2 gg lavorativi	90%
J + 4 gg lavorativi	95%

Per J si intende il giorno di spedizione.

5. Obiettivi di qualità

Gli obiettivi di consegna dichiarati nella presente Carta dei Servizi si riferiscono al servizio di recapito effettuato nell'area di copertura Sicilposte e sono espressi in termini di percentuali degli invii recapitati al destinatario entro il tempo indicato: giorno di accettazione (J) + numero di giorni lavorativi previsti per il recapito.

Per giorno di accettazione si intende il giorno lavorativo (entro le ore 12:00) in cui avviene presso il Cliente il ritiro della corrispondenza da parte di addetti di Sicilposte, in busta cartacea chiusa, completa di indirizzo e mittente.

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

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

Sicilposte ha attivato un ufficio di controllo qualità, che effettua un monitoraggio quotidiano dei tempi di recapito delle spedizioni in transito; dispone inoltre di una struttura operativa che svolge una attività programmata di verifica sulle conformità dei servizi.

Sicilposte si riserva la possibilità di concordare con il cliente tempi di erogazione dei servizi diversi da quelli indicati nella Carta, in considerazione delle zone di recapito interessate, dei quantitativi di spedizioni affidati e di specifiche esigenze espresse dal mittente.

I tempi di recapito possono altresì variare in caso di eventi straordinari.

6. Procedura per segnalazioni e reclami

6.1 Chi può presentare segnalazioni e reclami

L'utente dei servizi postali Sicilposte, sia esso mittente, destinatario o persona da essi delegata in forma scritta, ha facoltà di presentare segnalazioni e reclami.

6.2 Come presentare segnalazioni e reclami

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

- scrivendo una lettera e inviandola per Raccomandata a Sicilposte di Caruso Vincenzo – Ufficio reclami - Via Dante 27, 90141 Palermo (PA)
- scrivendo e inviando una mail all'indirizzo: reclami@sicilposte.it
- Scaricando e compilando apposito modulo presente sul web alla pagina <https://www.sicilposte.it> sezione trasparenza
- inviando un fax al numero 0915081506
- telefonando al numero di assistenza 0915081506

La comunicazione da parte dell'utente, per sporgere un reclamo e per l'eventuale richiesta di indennizzo, può avvenire

non prima di trentacinque giorni e non oltre sei mesi dalla data di spedizione.

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

Per i reclami riguardanti gli invii di raccomandata, raccomandata a/r. Raccomandata 1, raccomandata 1 con prova di consegna è necessario allegare copia della distinta o ricevuta di spedizione e comunicare il codice identificativo della spedizione. Si invita inoltre, per questa tipologia di invii, a verificare preliminarmente lo stato della spedizione, consultando il sito internet www.sicilposte.it nella sezione "ricerca spedizione".

6.3 Quando e con quali modalità viene data risposta al reclamo

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

6.4 Principali tipologie di reclamo

- ritardo nel recapito;
- mancato recapito in presenza di indirizzo completo e corretto;
- danneggiamento della corrispondenza;
- manomissione della corrispondenza;
- mancato o irregolare svolgimento del servizio;
- mancata o irregolare restituzione dell'avviso di ricevimento;
- inefficienze del servizio;
- inosservanza di clausole contrattuali;
- altro.

6.5 Modalità di gestione del reclamo

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

Reclami provenienti da persone fisiche (mittenti o destinatari)

Per i reclami ricevuti in forma scritta (per via telematica o tramite invio postale) e corredati dei dati del reclamante e dei dati necessari per identificare la spedizione oggetto di disservizio, viene attivata subito una verifica. Segue quindi una risposta all'utente, nella stessa forma, in cui è pervenuto il reclamo. Nella maggior parte dei casi il reclamo si conclude con le spiegazioni offerte e, quando possibile, con l'attività correttiva proposta (generalmente si tratta di effettuare un nuovo tentativo di recapito oppure di fornire chiarimenti circa le modalità di funzionamento del servizio).

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

Reclami provenienti da persone giuridiche (Mittenti)

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

6.6 Procedura di conciliazione

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

Eventuali ragioni ostative allo svolgimento del procedimento di conciliazione sono comunicate da Sicilposte entro trenta giorni.

Il Modulo di Conciliazione è disponibile sul sito internet www.sicilposte.it, nella sezione "trasparenza".

6.7 Ricorso all'AGCOM e Formulario CP

Qualora la procedura di conciliazione sopra richiamata abbia avuto un esito, in tutto o in parte, insoddisfacente, l'utente può rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, utilizzando obbligatoriamente il "Formulario CP" reso disponibile sul sito www.sicilposte.it sezione trasparenza, in applicazione di quanto previsto nell'Allegato A alla delibera 184/13/CONS.

7 Rimborsi e Risarcimenti

7.1 Quando è previsto

Rimborsi e risarcimenti saranno eseguiti esclusivamente a seguito di presentazione del Modulo di Reclamo; sono contemplati i servizi di posta nazionale e solo per spedizioni interamente gestite da Sicilposte di Caruso Vincenzo. Per spedizioni affidate al Servizio Universale o altri Operatori, fare riferimento alla Carta della Qualità del vettore utilizzato, al quale deve essere indirizzato il reclamo.

Per gli invii di prioritarie non è previsto alcun rimborso.

Ritardo nella consegna: Per raccomandate semplici e/o con Avviso di Ricevimento, per pacchi fino a 20 kg., è previsto un rimborso pari al costo della spedizione quando il primo tentativo di consegna venga effettuato oltre i tempi previsti, A partire dal quinto giorno di ritardo è previsto un risarcimento pari ad € 0,50 per ciascun giorno di ritardo.

Danneggiamento: Nel caso di danneggiamento dei prodotti raccomandate semplici, con Avviso di ricevimento e pacchi fino a 20 kg., certificati ed assicurati, contestato al momento della consegna, è previsto un rimborso pari a due volte il costo della spedizione.

Smarrimento: Si considera smarrito l'invio postale registrato che non viene recapitato al destinatario oltre 30 giorni dalla data prevista per la consegna, ed è previsto un rimborso pari a due volte il costo della spedizione. Non è previsto un rimborso relativo al contenuto della spedizione, né relativo a danni diretti e indiretti derivanti dalla mancata consegna, ritardo, danneggiamento o smarrimento. Sicilposte di Caruso Vincenzo è libera da ogni responsabilità per mancato recapito, mancato espletamento del servizio, danneggiamento parziale o totale, perdita di un invio, anche assicurato, nel caso di contenuto non ammesso (contanti, assegni, valori ecc) e per ogni altro fatto imputabile al cliente (compresi vizi della spedizione e/o l'imballaggio), al destinatario o per cause di forza maggiore o per ogni fatto ad essa non direttamente imputabili.

7.2 Come viene effettuato l'indennizzo

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante bonifico su conto corrente indicato dal mittente che richiede l'indennizzo. Il pagamento dell'indennizzo può avvenire in alternativa e su richiesta del mittente mediante assegno bancario circolare o assegno postale vidimato. In tal caso, le eventuali spese di spedizione dell'assegno sono a carico del mittente.

Il pagamento dell'indennizzo verrà effettuato entro 60 giorni: dalla data della comunicazione dell'esito del reclamo; dalla data in cui l'accordo definito in sede conciliativa è divenuto vincolante per le parti; dalla ricezione da parte dell'operatore della delibera o della determina direttoriale di risoluzione della controversia ai sensi dell'art. 10, del Regolamento di cui all'allegato A della delibera n. 184/13/CON dell'AGCOM.

8 Informazione comunicazione

Per agevolare e velocizzare le comunicazioni con "Sicilposte di Caruso Vincenzo" è possibile utilizzare i seguenti strumenti:

- Telefono fisso, al numero 091 5081506
- Fax, al numero 091 5081506
- Internet, inviando un'e-mail all'indirizzo: info@sicilposte.it
- Internet, inviando una pec all'indirizzo: sicilposte@pec.it
- Sito internet, www.sicilposte.it

9 Conclusioni

L'istitutaria della presente "Carta della Qualità" 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. La presente "Carta della Qualità" contiene le disposizioni in ottemperanza a quanto previsto dall'"Allegato A alla Delibera n. 413/14/CONS - Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi". La Carta della Qualità è consultabile presso il nostro ufficio postale e sul nostro sito internet www.sicilposte.it