

## **CARTA DELLA QUALITÀ**

**Aggiornata al 22 Maggio 2019**

Per tutti i servizi svolti da Mail Express Poste Private S.r.l. sono stabiliti tariffe e obiettivi relativi ai tempi di consegna. Vista l'automazione dei processi lavorativi, il rispetto della puntualità del recapito è condizionato dalla corretta indicazione dell'indirizzo, in particolare del Codice di avviamento postale e la distinzione del DUG (Via, Piazza, Vico, ecc.) ed il numero civico.

Mail Express Poste Private S.r.l. non trasporta denaro in qualunque valuta ed oggetti che comunque possano cagionare danno o costituire pericolo per le persone o per le cose e quelli la cui circolazione sia contraria alle leggi e all'ordine pubblico.

La carta della qualità dei servizi Mail Express Poste Private S.r.l. è disponibile presso tutte le sedi mandatarie e sul sito internet [www.mailexpress.it](http://www.mailexpress.it).

## ATTI GIUDIZIARI – SANZIONI DEL CODICE DELLA STRADA

LE TARIFFE MAIL EXPRESS:

<u>PESO (gr)</u>	<b>Imponibile MAIL EXPRESS</b>	<b>IVA 22%</b>	<b>TOTALE MAIL EXPRESS</b>
0/20gr.	€ 5,57	€ 1,23	€ 6,80
21/50	€ 6,52	€ 1,43	€ 7,95
51/100	€ 6,52	€ 1,43	€ 7,95
101/250	€ 7,34	€ 1,61	€ 8,95
251/350	€ 7,34	€ 1,61	€ 8,95
351/1000	€ 8,40	€ 1,85	€ 10,25
1001/2000	€ 8,40	€ 1,85	€ 10,25

### **C**omunicazioni connesse agli atti giudiziari

La tariffa della Comunicazione di Avvenuto Deposito (CAD) è pari a € 5,33 + iva

La tariffa della Comunicazione di Avvenuta Notifica (CAN) è pari a € 4,43 + iva.

## **STANDARD DI QUALITA' DEL SINGOLO INVIO (DELIBERA N. 155/19/CONS)**

Piego contenente l'atto	J+5 giorni lavorativi dove J è il giorno della accettazione	90%	J+7 giorni lavorativi dove J è il giorno della accettazione	98%
Avviso di ricevimento	5 giorni lavorativi	90%	7 giorni lavorativi	98%
CAD Comunicazione di avvenuto deposito	5 giorni lavorativi	90%	7 giorni lavorativi	98%
CAN Comunicazione di avvenuta notifica	5 giorni lavorativi	90%	7 giorni lavorativi	98%

**STANDARD DI QUALITA' DELL'INTERO PROCESSO DI NOTIFICA  
DALLA SPEDIZIONE DEL PIEGO ALLA RESTITUZIONE DELL'AVVISO DI RICEVIMENTO**

		CAN				CAD		
A	Giorni *	B	Giorni *			C	Giorni *	
Primo tentativo di recapito del piego contenente l'atto dal giorno di spedizione	J+5	Primo tentativo di recapito del piego contenente l'atto dal giorno di spedizione	J+5			Primo tentativo di recapito del piego contenente l'atto dal giorno di spedizione	J+5	
<i>Notifica effettuata nelle mani del destinatario</i>		<i>Notifica effettuata nelle mani di altra persona abilitata</i>				<i>Notifica NON effettuata</i>		
		Predisposizione della CAN	1			Predisposizione della CAD	Deposito del piego con annesso avviso di ricevimento e annotazione sull'avviso di ricevimento	2
Lavorazione interna	1	Lavorazione interna	1	Lavorazione interna	1	Giorno di consegna dell'atto o fine giacenza	tra 1 e 10 **	
						Lavorazione interna	tra 1 e 2	
Primo tentativo di recapito/restituzione dell'avviso di ricevimento	5	Primo tentativo di recapito/restituzione dell'avviso di ricevimento	5			Primo tentativo di recapito/restituzione dell'avviso di ricevimento	5	
				Primo tentativo di recapito della CAN	5	Primo tentativo di recapito della CAD	5	

\* Per giorni si intendono "giorni lavorativi".

\*\* In caso di deposito/giacenza si tratta di "giorni solari".

## RIMBORSI

### PER LE NOTIFICHE DI ATTI GIUDIZIARI E SANZIONI DEL CDS

a) Piego:

- in caso di ritardo eccedente il decimo giorno successivo alla data di spedizione: il costo sostenuto per la spedizione;
- in caso di ritardo eccedente il ventesimo giorno successivo alla data di spedizione: il doppio del costo sostenuto per la spedizione;
- in caso di ritardo eccedente il trentesimo giorno successivo alla data di spedizione: il triplo del costo sostenuto per la spedizione;
- in caso di ritardo eccedente il trentacinquesimo giorno successivo alla data di spedizione, il piego viene considerato smarrito.

b) Avviso di ricevimento:

in caso di ritardo eccedente il trentacinquesimo giorno successivo alla data di spedizione, il piego viene considerato smarrito e, qualora il mittente ne faccia richiesta, l'operatore postale è tenuto a rilasciare, senza spese, un duplicato e a farlo avere al mittente medesimo. Nel caso in cui l'avviso di ricevimento sia gravato dalle spese di emissione della comunicazione di avvenuto deposito, il mittente è tenuto a pagare esclusivamente tali spese.

c) Comunicazione di avvenuto deposito e comunicazione di avvenuta notifica:

in caso di ritardo eccedente il decimo giorno successivo alla data di spedizione, l'operatore postale annota la circostanza nei propri sistemi di controllo della qualità e informa della circostanza il mittente.

## RECLAMI

### COME E DOVE PRESENTARE IL RECLAMO

Per notifiche di atti giudiziari e sanzioni per violazioni al codice della strada:

Scrivere a [reclami.notifiche@mailexpress.it](mailto:reclami.notifiche@mailexpress.it).

Si accettano dal 36° giorno lavorativo dalla data di spedizione e non sei mesi dalla data di postalizzazione.

### TEMPI DI RISPOSTA PER I RECLAMI

Entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione del reclamo, Mail Express Poste Private S.r.l. comunica all'utente la decisione adottata in ordine al reclamo.

Nei casi in cui la risposta del fornitore del servizio postale venga ritenuta insoddisfacente (o nei casi in cui l'operatore non dia riscontro al reclamo nei termini previsti), l'utente può presentare istanza di conciliazione, che si svolge in sede locale con l'eventuale assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti. La procedura di conciliazione deve concludersi, con la redazione di un verbale, entro sessanta giorni dalla presentazione dell'istanza.

Qualora la procedura di conciliazione abbia avuto un esito, in tutto o in parte, insoddisfacente, l'utente può chiedere all'AGCOM di definire la controversia, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 6 della Delibera n. 184/13/CONS, avvalendosi eventualmente anche dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti. La Mail Express Poste Private S.r.l. rende disponibile sul proprio sito nonché presso le sedi affiliate il Formulário CP, al fine di rendere agevole il ricorso all'AGCOM.

Tale procedura fa salva, comunque, la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo e dell'istanza di conciliazione. Resta percorribile, infine, l'ipotesi di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

L'inoltro del reclamo da parte del cliente non comporta spese a suo carico salvo le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato.

In conformità alla normativa vigente, il pagamento degli indennizzi avviene, di regola, mediante bonifico sul conto corrente indicato dal mittente nella richiesta. Su specifica richiesta del mittente, il pagamento dell'indennizzo può avvenire mediante assegno bancario circolare. In tal caso, le eventuali spese di spedizione dell'assegno sono a carico del mittente.

•