



Carta dei servizi

Maggio 2024

Titolare:

Area S.r.l.

Sede legale: Via Silvio Paternostro 43/45
88900, Crotona (kr)
Partita Iva:03594190799

Sommario

1. Carta dei servizi Area Servizi Postali	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 Organizzativa di Area Servizi Postali	2
3.1 Gli uffici operativi	2
3.2 I segni distintivi	2
3.3 Titoli abilitativi di Area Servizi Postali	2
4. Descrizione dei servizi postali Area Servizi Postali	2
4.1 Posta Pubblicitaria	2
4.2 Prima Posta	3
4.3 Prima Posta Massiva	3
4.4 Posta Estera	4
4.5 Posta Raccomandata	4
4.6 Posta Assicurata	4
4.7 Posta Raccomandata Prioritaria	5
4.8 Servizi di recapito a data e ora certa	5
4.9 Servizi di Notifica a mezzo posta	5
4.10 Servizi di prelievo e lavorazione della corrispondenza	7
4.11 Servizio di gestione delle giacenze	7
4.12 Servizio pacchi	7
4.13 Parcel Basic	7
4.14 Parcel Basic Plus	8
4.15 Parcel Economy Plus	8
4.16 Pacco cittadino	8
4.17 Servizi di corriere espresso	8
4.18 Servizi di Sala Posta	8
4.19 Telegramma On Line	9
5. Obiettivi di qualità	9
6. Procedura per segnalazioni e reclami	9
6.1 Chi può presentare segnalazioni e reclami	9
6.2 Come presentare segnalazioni e reclami	10
6.3 Quando e con quali modalità viene data risposta al reclamo	10
6.4 Principali tipologie di reclamo	10
6.5 Modalità di gestione del reclamo	10
6.6 Procedura di conciliazione	11
6.7 Ricorso all'AGCOM e Formulario CP	11
7. Indennizzi	11
7.1 Quando è previsto l'indennizzo	11
7.2 Come viene effettuato l'indennizzo	11
8. Punti di contatto Area Servizi Postali	11

1. Carta dei servizi Area Servizi Postali

1.1 Finalità generali

La presente Carta dei servizi è adottata da **Area Servizi Postali Srl** 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 **Area Servizi Postali**, 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 **Area Servizi Postali**, 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 **Area Servizi Postali** è pubblicata sul sito web www.areaservizipostali.it ed è affissa nei locali delle sedi operative in cui si svolgono i servizi postali Area Servizi Postali.

Nella Carta dei servizi **Area Servizi Postali** 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 gli uffici postali **Area Servizi Postali** e sul sito web www.areaservizipostali.it

Il modulo di conciliazione e il Formulario CP per presentare istanza all'Autorità di regolamentazione sono reperibili presso gli uffici postali e sul sito web www.areaservizipostali.it

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 Organizzativa di Area Servizi Postali

3.1 Gli uffici operativi

Area Servizi Postali è composta da Due sedi operative nelle quali vengono erogati servizi di raccolta, lavorazione, smistamento e recapito di invii postali secondo le procedure e gli standard Area Servizi Postali. Ogni struttura operativa è abilitata allo svolgimento delle attività postali, sulla base di licenza individuale e autorizzazione generale rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico. Area Servizi Postali è stata costituita nel 2017 e con sede legale a Crotone (KR) in Via Silvio Paternostro 43/45, Partita IVA 03594190799 .

3.2 I segni distintivi

Di seguito viene presentato, ai fini di un più facile riconoscimento per l'utenza dei punti Area Servizi Postali sul territorio e il marchio registrato che contraddistingue le sedi.



L'area di copertura di Area Srl coincide con l'area del territorio Regionale nella quale viene effettuato, dalle strutture operative, il servizio di recapito al domicilio dei destinatari.

3.3 Titoli abilitativi di Area Servizi Postali

Area Servizi Postali Srl è 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 3735/2018; Autorizzazione Generale 4527/2018.

4. Descrizione dei servizi postali Area Servizi Postali

4.1 Posta Pubblicitaria

Servizio di posta ordinaria per il recapito di comunicazioni con contenuto informativo, promozionale e pubblicitario. Si rivolge ad aziende ed enti della pubblica amministrazione che spediscono mailing indirizzati in modalità occasionale o continuativa sul territorio nazionale. Il servizio può essere richiesto presso ogni ufficio operativo oppure utilizzando gli indirizzi e i punti di contatto disponibili alla pagina <https://www.areaservizipostali.it> .

Formati standard delle buste

Piccolo	Medio
Altezza min. 90 max 120 mm	Altezza min. 90 max 250 mm
Lunghezza min. 140 max 235 mm	Lunghezza min. 140 max 353 mm
Spessore fino a 5 mm	Spessore fino a 25 mm
Peso fino a 50 g	Peso fino a 2000 g

Obiettivi di consegna

Per spedizioni confezionate e ordinate in conformità alle specifiche Area Servizi Postali :

J + 5 gg lavorativi	90%
J + 8 gg lavorativi	98%

Per J si intende il giorno di spedizione

Tariffe Posta Pubblicitaria

Per la spedizione di posta pubblicitaria Area Servizi Postali sono concordate con il cliente/mittente modalità di confezionamento e ordinamento delle buste che consentono un più rapido smistamento e inoltre verso le aree di destinazione. Il prezzo dei servizi è formulato in funzione dei quantitativi, della periodicità di spedizione e dell'area geografica di destinazione degli invii. Il volume minimo per spedizione è di 10.000 buste in formato standard.

4.2 Prima Posta

Servizio di posta ordinaria con recapito in ambito nazionale, 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 Area Servizi Postali.

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 di ogni tipo. Il servizio di Prima Posta può essere richiesto presso l'ufficio operativo oppure utilizzando gli indirizzi e i punti di contatto info@areaservizipostali.it

Formati

<i>Piccolo</i>	<i>Medio</i>	<i>Extra</i>
Altezza min. 90 max 120 mm	Altezza min. 90 max 250 mm	Altezza min. 90 max 250 mm
Lunghezza min. 140 max 235 mm	Lunghezza min. 140 max 353 mm	Lunghezza min. 140 max 353 mm
Spessore fino a 5 mm	Spessore fino a 25 mm	Spessore fino a 50 mm
Peso fino a 50 g	Peso fino a 2000 g	Peso fino a 2000 g

Obiettivi di consegna

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

Per J si intende il giorno di spedizione

Tariffe Prima Posta Area Servizi Postali (Iva esclusa)

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
Formato piccolo	€ 0,90	€ 1,90					
Formato medio	€ 1,90	€ 1,90	€ 1,95	€ 2,70	€ 3,50	€ 4,30	€ 4,90
Formato extra	€ 2,15	€ 2,20	€ 2,70	€ 3,55	€ 4,55	€ 4,95	€ 5,55

4.3 Prima Posta Massiva

Il servizio di Prima Posta è disponibile anche nelle seguenti configurazioni:

- in modalità massiva per la gestione di grandi quantitativi di corrispondenza, corredata dai servizi opzionali di normalizzazione, stampa, imbustamento, rendicontazione e archiviazione elettronica;
- con tracciatura dell'esito di consegna tramite registrazioni a cura dell'addetto al recapito, messa a disposizione dei dati di recapito ai clienti/mittenti;

Le condizioni tecniche-economiche di esecuzione dei servizi di Prima Posta Area Servizi Postali in modalità massiva, sono concordate con i clienti/mittenti in funzione dei quantitativi, delle modalità operative richieste e delle aree di destinazione.

Formati standard delle buste

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

Spessore massimo: 25 mm / Peso massimo: 2000 g

Obiettivi di consegna

Area AM	J + 4 gg lavorativi	90%	J + 5 gg lavorativi	98%
Area CP	J + 5 gg lavorativi	90%	J + 6 gg lavorativi	98%
Area EU	J + 7 gg lavorativi	90%	J + 8 gg lavorativi	98%

Per J si intende il giorno di spedizione

Area Metropolitana (AM): area di destinazione individuata dall'insieme dei Codici di Avviamento Postale con terza cifra 1 o 9, appartenenti ai Comuni di: Torino, Milano, Venezia, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Bari, Napoli. Capoluogo di Provincia (CP) : area di destinazione individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 1 o 9, diversi da quelli ricadenti nelle Aree metropolitane. Area Extraurbana (EU): area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 0,5 o 8.

Tariffe Prima Posta Massiva Area Servizi Postali

Le condizioni tecniche-economiche di esecuzione dei servizi di Prima Posta Area Servizi Postali in modalità massiva, sono concordate con i clienti/mittenti in funzione dei quantitativi e delle modalità operative richieste. I prezzi sono articolati per fasce di peso e per aree di destinazione.

4.4 Posta Estera

Servizio di posta ordinaria che consente di spedire corrispondenza fino a 2000 g. in tutto il mondo. Il servizio comprende l'accettazione, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione tramite vettori internazionali.

Le tariffe applicabili e i tempi di consegna sono differenziati in funzione delle aree geografiche di destinazione

4.5 Posta Raccomandata

Servizio di posta registrata con recapito a firma, in ambito nazionale, che fornisce al mittente la prova legale di avvenuta spedizione (Distinta di spedizione Area Servizi Postali) e, su richiesta del cliente, la prova legale di avvenuta consegna; 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 uffici o sportelli postali contrassegnati dal marchio Area Servizi Postali. Attraverso il servizio di tracking disponibile sul sito web www.areaservizipostali.it, è possibile rintracciare ogni spedizione inserendo il codice identificativo riportato sulla distinta 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, se presenti, 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 Area Servizi Postali.

Il servizio di posta raccomandata Area Servizi Postali è rivolto a privati, professionisti, imprese ed enti della pubblica amministrazione e può essere richiesto presso l'ufficio operativo oppure utilizzando gli indirizzi e i punti di contatto info@areaservizipostali.it oppure tramite la pagina www.areaservizipostali.it.

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 Area Servizi Postali (Iva esclusa)

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	€ 4,20	€ 5,50	€ 5,95	€ 6,45	€ 7,27	€ 8,90	€ 12,05

Avviso di consegna	€ 0,65*
--------------------	---------

*Il prezzo della Posta Raccomandata RR si ottiene aggiungendo il prezzo dell'Avviso di consegna al prezzo della Raccomandata Semplice.

4.6 Posta Assicurata

Servizio di posta raccomandata con l'aggiunta del diritto di assicurazione con rimborso in denaro per il caso di danneggiamento totale, mancato recapito o furto della corrispondenza, fino ad un massimo di € 50,00.

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 Assicurata Area Servizi Postali (Iva esclusa)

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
Assicurata Semplice	€ 4,95	€ 6,25	€ 6,65	€ 7,15	€ 7,75	€ 9,35	€ 12,50

Avviso di consegna	€ 0,65*
--------------------	---------

*Il prezzo della Posta Assicurata RR si ottiene aggiungendo il prezzo dell'Avviso di consegna al prezzo dell'Assicurata Semplice.

Altre modalità di servizio

I servizi di Posta Raccomandata e Assicurata Area Servizi Postali sono disponibili anche nella configurazione in modalità massiva per la gestione di grandi quantitativi di corrispondenza, corredati dai servizi opzionali di normalizzazione, stampa, imbustamento, rendicontazione e archiviazione elettronica;

Obiettivi di consegna e condizioni tecniche-economiche di esecuzione dei servizi di Posta Raccomandata e Assicurata Area Servizi Postali in modalità massiva, sono concordate con i clienti/mittenti in funzione dei quantitativi, delle modalità operative richieste e delle aree di destinazione.

4.7 Posta Raccomandata Prioritaria

Servizio di Posta Raccomandata 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 ogni ufficio.

4.8 Servizi di recapito a data e ora certa

Il sistema Area Servizi Postali di recapito a data e ora certa fornisce su richiesta del cliente/mittente la certificazione georeferenziata del recapito: al dato di consegna viene associata l'informazione del punto in cui tale recapito è avvenuto, della data e dell'ora in cui l'evento si è verificato.

Ogni invio postale trattato con il sistema di recapito a data e ora certa è corredato da un codice identificativo che risulta caricato sul sistema informatico implementato da Area Servizi Postali. Il servizio si svolge mediante le seguenti fasi:

- immissione della busta nella cassetta postale, al domicilio del destinatario;
- attestazione dell'esito di "consegnato", data, ora e luogo, nel momento della consegna, mediante tecnologia atta a rilevare le coordinate geografiche del punto di recapito;
- messa a disposizione del cliente/mittente di una funzione di consultazione via web dei dati di consegna.

Il servizio di recapito a data e ora certa, è attivabile per qualsiasi tipologia di prodotto postale Area Servizi Postali.

Tariffe del sistema Data e ora Certa (Iva esclusa)

Supplemento al prezzo di recapito	€ 0,09/invio
Compilazione distinta e apposizione del codice sulla busta	€ 0,18/invio

4.9 Servizi di Notifica a mezzo posta

Il servizio di notifica Area Servizi Postali consente di notificare a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento anch'esso raccomandato atti in materia civile, amministrativa e penale secondo quanto previsto dalla legge n. 890, del 20 novembre 1982 e successive modifiche e integrazioni.

In caso di consegna dell'atto non effettuata personalmente al destinatario, viene inviata una comunicazione di avvenuta notifica (CAN) in raccomandata al destinatario per avvertirlo della notifica effettuata.


In caso di mancata consegna dell'atto al domicilio del destinatario, viene inviata allo stesso la comunicazione di avvenuto deposito (CAD), in raccomandata con avviso di ricevimento ordinario, per avvertirlo della giacenza dell'atto presso l'ufficio indicato.


E' possibile monitorare l'invio tramite il sito WWW.AREASERVIZIPOSTALI.IT

I servizi di notifica a mezzo posta Area Servizi Postali degli atti giudiziari e amministrativi si svolgono nel rispetto delle modalità prescritte dai seguenti provvedimenti:

- legge 890/82, "Notificazione di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari" e successive modifiche e integrazioni;

ALLEGATO 3 DELLA MODULISTICA PREDISPOSTA AI SENSI DELLA DELIBERA AGCOM 155/19/CONS

<p>Invio raccomandato: NOTIFICAZIONE AI SENSI DELLA LEGGE 890/82 AVVISO DI RICEVIMENTO dell'atto spedito con raccomandata</p> <p>N. AG _____</p> <p><input type="checkbox"/> Parte Istante</p> <p><input type="checkbox"/> Suo Procuratore</p> <p><input type="checkbox"/> Ufficio Giudiziario</p>	<div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: right;">Area S.r.l. Licenza Speciale N. _____</p> <p style="text-align: right;">Data e Timbro dell'ufficio di partenza </p> <p style="text-align: center;">____/____/____</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Incollare senza piegare</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; text-align: center;">AR</p> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%; background-color: white; margin-top: 10px;"></div>	<p>Da Restituire a :</p> <p>Riservato all'indirizzo PEC*</p> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%; background-color: white; margin-top: 10px;"></div> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Incollare senza piegare</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">ALETTA ADESIVA</p>	<p>REGISTRO CRONOLOGICO N.</p> <p>Atto n. spedito dall'ufficio in data</p> <p>e indirizzato a</p> <div style="text-align: right;">  </div>	<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">ALETTA ADESIVA</p>
<p style="text-align: center;">AVVENUTA CONSEGNA</p> <p><input type="checkbox"/> destinatario persona fisica <input type="checkbox"/> destinatario persona giuridica</p> <p>in data ____/____/____</p> <p>nelle mani di _____ nome e cognome</p> <p>in qualità di <input type="checkbox"/> destinatario</p> <p><input type="checkbox"/> rappresentante legale</p> <p><input type="checkbox"/> curatore fallimentare</p> <p><input type="checkbox"/> domiciliatario (persona)</p> <p><input type="checkbox"/> domiciliatario (capo dell'ufficio)</p> <p><input type="checkbox"/> persona incaricata di ricevere le notificazioni ovvero</p> <p><input type="checkbox"/> persona di famiglia convivente (anche temporaneamente)</p> <p><input type="checkbox"/> persona addetta alla casa</p> <p><input type="checkbox"/> persona al servizio del destinatario</p> <p><input type="checkbox"/> persona vincolata da rapporto di lavoro continuativo e tenuta alla distribuzione della posta al destinatario ovvero</p> <p><input type="checkbox"/> portiere dello stabile</p> <p><input type="checkbox"/> vicino di casa</p> <p>firma del ricevente _____</p> <p>il ricevente non ha firmato il presente avviso</p> <p><input type="checkbox"/> per analfabetismo</p> <p><input type="checkbox"/> per incapacità fisica alla sottoscrizione</p> <p><input type="checkbox"/> per rifiuto, ma ha ritirato il plico firmando il registro di consegna</p> <p>spedita comunicazione di avvenuta notifica con raccomandata n. _____</p> <p>in data ____/____/____</p> <p style="text-align: center;">firma dell'addetto _____</p>	<p style="text-align: center;">MANCATA CONSEGNA</p> <p><input type="checkbox"/> per irriceperibilità del destinatario</p> <p><input type="checkbox"/> per temporanea assenza del destinatario</p> <p>per rifiuto di _____ nome e cognome</p> <p><input type="checkbox"/> del piego</p> <p><input type="checkbox"/> di firmare i documenti attestati la consegna</p> <p>in qualità di <input type="checkbox"/> destinatario</p> <p><input type="checkbox"/> rappresentante legale</p> <p><input type="checkbox"/> curatore fallimentare</p> <p><input type="checkbox"/> domiciliatario (persona)</p> <p><input type="checkbox"/> domiciliatario (capo d'ufficio)</p> <p><input type="checkbox"/> persona incaricata di ricevere le notificazioni ovvero</p> <p><input type="checkbox"/> persona di famiglia convivente (anche temporaneamente)</p> <p><input type="checkbox"/> persona addetta alla casa</p> <p><input type="checkbox"/> persona al servizio del destinatario</p> <p><input type="checkbox"/> persona vincolata da rapporto di lavoro continuativo e tenuta alla distribuzione della posta al destinatario ovvero</p> <p><input type="checkbox"/> portiere dello stabile</p> <p><input type="checkbox"/> vicino di casa</p> <p>avvenuto deposito in data ____/____/____</p> <p>spedita comunicazione di avvenuto deposito con raccomandata n. _____</p> <p>in data ____/____/____</p> <p style="text-align: center;">firma dell'addetto _____</p>	<p style="text-align: center;">AVVENUTO RITIRO</p> <p>in data ____/____/____</p> <p style="text-align: center;">firma del ricevente _____</p> <p style="text-align: center;">firma dell'addetto alla consegna _____</p> <p><input type="checkbox"/> atto non ritirato entro il termine di 10 giorni dalla data di spedizione della C.A.D. (comunicazione di avvenuto deposito)</p> <p>in data ____/____/____</p> <p style="text-align: center;">firma del ricevente _____</p> <p style="text-align: right;">Data e Timbro dell'ufficio di partenza </p> <p style="text-align: center;">____/____/____</p>

ALLEGATO 6 DELLA MODULISTICA PREDISPOSTA AI SENSI DELLA DELIBERA AGCOM 155/19/CONS

COMUNICAZIONE DI AVVENUTO DEPOSITO
DI ATTO DA NOTIFICARE AI SENSI DELLA LEGGE 890/82



Area S.r.l.
Licenza Speciale N.

DELEGA

Il/La sottoscritto/a _____
nato/a _____ il _____
residente in via _____ CAP _____
Città _____, documento d'identità n. _____
rilasciato da _____ il ____/____/____ (originale o fotocopia)

DELEGA il/la sig./sig.ra _____ nato/a _____
il _____ residente in via _____ CAP _____
Città _____, documento d'identità n. _____
rilasciato da _____ il ____/____/____ (originale)

A RITIRARE l'invio postale in oggetto, liberando con ciò l'operatore postale da qualsiasi responsabilità.

Luogo _____ Firma del Delegante _____
Data ____/____/____

Oggetto: atto da notificare ai sensi della legge 890/82, inviato con raccomandata n. _____
del ____/____/____ (Nr. di registro cronologico corrispondente: _____).

Ai sensi delle disposizioni di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890, e successive modifiche e integrazioni, si comunica quanto segue.

1. Io sottoscritto, addetto alla notifica, in data ____/____/____ ho tentato la notificazione dell'atto in oggetto.
2. La notificazione è stata richiesta da:
 - Soggetto richiedente _____
 - Studio legale _____
 - Uff. Giudiziario _____
3. Preso atto della Sua assenza, ho tentato di effettuare la notificazione alle persone abilitate a ricevere l'atto ma non è stato possibile a causa della loro

<input type="checkbox"/> Assenza	<input type="checkbox"/> Mancanza	<input type="checkbox"/> Rifiuto	<input type="checkbox"/> Inidoneità
----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------
4. L'avviso di giacenza è stato quindi

<input type="checkbox"/> immesso nella Sua cassetta	<input type="checkbox"/> affisso alla Sua porta
---	---
5. Il piego postale è stato pertanto depositato in data _____ presso _____
ove può essere ritirato _____

Per informazioni:

Si invita a ritirare entro il termine di sei mesi il piego che, decorso inutilmente tale termine di sei mesi, sarà restituito al mittente.
Trascorsi 10 giorni dalla data di spedizione della presente comunicazione di avvenuto deposito senza che l'atto sia stato ritirato, la notificazione si ha comunque per eseguita.

Data ____/____/____ Firma dell'Agente Postale _____

CAD

Cognome e Nome o Ragione Sociale _____

Indirizzo: _____

CAP- Città - Provincia: _____

ALLEGATO 8 DELLA MODULISTICA PREDISPOSTA AI SENSI DELLA DELIBERA AGCOM 155/19/CONS

COMUNICAZIONE DI AVVENUTA NOTIFICA DI ATTO
DA NOTIFICARE AI SENSI DELLA LEGGE 890/82



Area S.r.l.
Licenza Speciale N.

Oggetto: avvenuta notifica di atto da notificare ai sensi della legge 890/82,
inviato con raccomandata n. _____

del ____/____/____
(Nr. di registro cronologico corrispondente: _____).

Ai sensi delle disposizioni di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890, e successive modifiche e integrazioni, si comunica quanto segue.

1. L'addetto alla notifica, in data ____/____/____ ha tentato la notificazione alla S.V. dell'atto in oggetto
2. La notificazione è stata richiesta da:
 - Soggetto richiedente _____
 - Studio legale _____
 - Uff. Giudiziario _____

CAN

3. Preso atto della Sua assenza, è stata effettuata la notificazione a persona abilitata a ricevere l'atto che si è qualificata come:
 - Rappresentante legale
 - Curatore fallimentare
 - Domiciliatario (persona)
 - Domiciliatario (capo dell'ufficio)
 - Persona incaricata di ricevere le notificazioni ovvero
 - Persona di famiglia convivente (anche temporaneamente)
 - Persona addetta alla casa
 - Persona al servizio del destinatario
 - Portiere dello stabile
 - Vicino di casa
 - Persona vincolata da rapporto di lavoro continuativo e tenuta alla distribuzione della posta al destinatario

4. Pertanto, la notificazione risulta effettuata alla suddetta data.
Data ____/____/____ Firma dell'Agente Postale _____

Cognome e Nome o Ragione Sociale _____

Indirizzo: _____

CAP- Città - Provincia: _____

- Delibere AGCOM:
 - 77/2018 – Regolamento sulla Licenza Speciale: requisiti e obblighi dell’operatore
 - 285/2018 – Modelli di Buste e Moduli da utilizzare
 - 600/2018 – Misure e Modalità di indennizzo
 - 155/2019 – Integrazioni a seguito della Legge 30 dicembre 2018, n. 145

Il servizio Area Servizi Postali si compone di due invii: il piego raccomandato che contiene l’atto giudiziario da consegnare al destinatario; l’avviso di ricevimento, anch’esso raccomandato da restituire al mittente dell’atto.

Il piego contenente l’Atto deve risultare opportunamente confezionato mediante l’utilizzo di speciali buste e moduli, per avvisi di ricevimento, entrambi di colore verde, le cui specifiche tecniche sono state definite dall’AGCOM.

Il servizio si rivolge a professionisti, imprese ed enti della pubblica amministrazione autorizzati alla notifica tramite servizio postale.

Formati standard delle buste

Dimensioni minime: 90 mm x 140 mm
 Spessore minimo: 0,15 mm
 Peso minimo: 3 g

Dimensioni massime: 250 mm x 353 mm
 Spessore massimo: 25 mm
 Peso massimo: 2000 g

ALLEGATO 5

		Area S.r.l. Licenza Speciale N. _____
	INVIO RACCOMANDATO	
	<input type="checkbox"/> COMUNICAZIONE DI AVVENUTO DEPOSITO ovvero	DI ATTO DA NOTIFICARE AI SENSI DELLA LEGGE 890/1982 <small>(ATTO GIUDIZIARIO, VERBALE DI VIOLAZIONE DEL CODICE DELLA STRADA, ETC.)</small>
	<input type="checkbox"/> COMUNICAZIONE DI AVVENUTA NOTIFICA	<small>AVVERTENZE IN CASO DI C.A.D. CONSEGNARE ESCLUSIVAMENTE AL DESTINATARIO Se e assieme al destinatario, la presente busta -sigillata-, deve essere affissa alla porta d’ingresso oppure immessa nella cassetta della corrispondenza dell’abitazione o dell’ufficio o dell’azienda.</small>

Solo in caso di C.A.N. - Comunicazioni di Avvenuta Notifica

Barrare la causa dell’impossibilità di recapito

compiuta giacenza L’invio è stato rifiutato

Obiettivi di consegna

Gli obiettivi di consegna per i servizi di notifica Area Servizi Postali sono quelli stabiliti nella Delibera 155/19/CONS e si applicano agli invii singoli affidati all'operatore postale.

ALLEGATO 1 DELLA MODULISTICA PREDISPOSTA AI SENSI DELLA DELIBERA AGCOM 155/19/CONS

TABELLA: STANDARD DI QUALITA' DEL SINGOLO INVIO

Pieghi contenente l'atto	giorno della accettazione +5 giorni lavorativi	90%	giorno della accettazione +7 giorni lavorativi	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%

Per J si intende il giorno di spedizione

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

A		CAN		CAD		
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	
Notifica effettuata nelle mani del destinatario	Notifica effettuata nelle mani di altra persona abilitata	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
Lavorazione interna	1	Lavorazione interna	1	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".

Livelli quantitativi massimi di invii per il rispetto degli obiettivi di consegna

In conformità a quanto previsto all'art. 2 dell'Allegato A alla Delibera 600/18/CONS "Regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alle notificazioni di atti a mezzo del servizio postale", sono specificati di seguito i livelli quantitativi massimi di invii da notificare che possono essere accettati da Area Servizi Postali Srl per singolo mittente, in un'area geografica circoscritta e nell'arco temporale di cinque giorni lavorativi, per garantire il rispetto degli standard di qualità di cui alla delibera 77/18/CONS e successive integrazioni.

- per CAP di Area Metropolitana (AM): 1000 invii;
- per CAP di Area Capoluogo di Provincia (CP): 750 invii;
- per CAP di Area Extra Urbana (EU): 500 invii.

Per le spedizioni di invii in quantità tali da collocarsi oltre i livelli massimi sopra indicati, è richiesta una fase specifica di pianificazione e calendarizzazione allo scopo di scaglionare il flusso delle lavorazioni e delle consegne. Per quanto riguarda le modalità di programmazione il Cliente utilizzerà i canali di contatto messi a disposizione da Area Servizi Postali nella fase di avvio dei servizi di notifica. In assenza di tale programmazione non sarà possibile per Area Servizi Postali srl gestire adeguatamente il servizio e non troveranno applicazione gli obiettivi di qualità di cui alla delibera 77/18/CONS e successive integrazioni.

Ai fini di una gestione ottimale delle lavorazioni, per spedizioni complessivamente superiori a 2.500 invii Area Servizi Postali, Area Servizi Postali richiede la prenotazione della spedizione attraverso i canali di contatto messi a disposizione del Cliente nella fase di avvio dei servizi postali Area Servizi Postali.

Punti di accesso al servizio

Il servizio di Notifica Area Servizi Postali può essere richiesto tramite contatto con gli uffici commerciali di Area Servizi Postali in via Rocca di Neto 1, 88900 Crotone.

Tariffe del Servizio di Notifica a mezzo posta Area Servizi Postali (Iva esclusa)

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
Servizio di Notifica a mezzo posta Area Servizi Postali	€ 8,00	€ 8,95	€ 8,95	€ 9,80	€ 9,80	€ 10,85	€ 10,85

Le tariffe sopra indicate non includono il prezzo relativo alle Comunicazioni di Avvenuta Notifica (CAN) e di Avvenuto Deposito (CAD) la cui emissione ricorre nei casi di cui agli art. 7 e 8 della legge 890/1982.

4.10 Servizi di prelievo e lavorazione della corrispondenza

Oltre ai servizi postali di recapito Area Servizi Postali, 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.

4.11 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, il recapito telefonico della sede operativa che ha curato la distribuzione;
- 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.

ALLEGATO 2 DELLA MODULISTICA PREDISPOSTA AI SENSI DELLA DELIBERA AGCOM 155/19/CONS

TABELLA C

MODALITA' ALTERNATIVE

Passaggi multipli	Da realizzare entro due giorni lavorativi dal giorno in cui avviene il primo tentativo di recapito. Dopo l'ultimo tentativo di recapito, al termine della giornata lavorativa, il piego contenente l'atto viene depositato dall'agente postale nel punto di giacenza.
Recapito per appuntamento	In caso di mancato recapito, l'agente postale può lasciare nella cassetta postale del destinatario un avviso contenente i riferimenti (telefono, e-mail, etc.) che il destinatario stesso può contattare per concordare un appuntamento al fine di ricevere l'atto.

ALLEGATO 4 DELLA MODULISTICA PREDISPOSTA AI SENSI DELLA DELIBERA AGCOM 155/19/CONS

Area S.r.l.
Licenza Speciale N.
AREA Servizi Postali
AVVISO DI DEPOSITO/GIACENZA
 INVIO RACCOMANDATO- NOTIFICAZIONE AI SENSI DELLA LEGGE 890/1982

Atto n. _____ spedito dall'ufficio _____
 in data ____ / ____ / ____ e indirizzato a _____
 via/piazza _____
 CAP _____ Città _____ Prov. _____

In data odierna è stato effettuato il tentativo di notificare l'atto in oggetto. Preso atto della Sua assenza, si è quindi tentato di effettuare la notificazione alle persone abilitate a ricevere l'atto, ma ciò non è stato possibile. Il piego postale contenente l'atto da notificare sarà quindi depositato presso _____ ove potrà essere ritirato a partire dal giorno ____ / ____ / ____.

Trascorsi 10 giorni senza che l'atto sia stato ritirato, la notificazione si ha comunque per eseguita.
 Si invita comunque a ritirare il piego entro il termine di sei mesi. Decorso inutilmente tale termine, il piego sarà restituito al mittente. Data ____ / ____ / ____

DELEGA

Il/La sottoscritto/a _____ nato/a _____ il ____ / ____ / ____ residente in _____
 via/piazza _____ CAP _____ Città _____

Documento d'identità n. _____ rilasciato da _____ il ____ / ____ / ____ (fotocopia)
DELEGA il/la sig./sig.ra _____ nato/a _____ il ____ / ____ / ____ residente in _____
 via/piazza _____ CAP _____ Città _____

Documento d'identità n. _____ rilasciato da _____ il ____ / ____ / ____ (originale).
A RITIRARE l'invio postale in oggetto, liberando con ciò l'operatore postale da qualsiasi responsabilità.

Luogo _____ Data ____ / ____ / ____

Firma Delegante _____

N.B. Se il destinatario non è una persona fisica, è necessario esibire anche la documentazione (eventualmente anche mediante autocertificazione) comprovante la qualità di "legale rappresentante" della persona che ha conferito la delega.

Punti Posta Area Servizi Postali

I Punti Posta di giacenza sono sportelli Area Servizi Postali che hanno lo scopo di avvicinare i servizi all'utenza residente nella zona di influenza del Punto Posta stesso. Le attività affidate al Punto Area Servizi Postali sono:

- deposito delle buste in giacenza (posta per la quale è stato lasciato l'avviso in assenza del destinatario al domicilio);
- consegna della posta destinata ai residenti nella zona che si presentano a richiederla e che esibiscono l'apposito avviso.

L'ubicazione dei punti di giacenza Area Servizi Postali è la Segueute :

- Via Rocca Di Neto, 1
88900 Crotona (kr)
- Via Tesoro, 10
88841 Isola di Capo Rizzuto (Kr)

ALLEGATO 7 DELLA MODULISTICA PREDISPOSTA AI SENSI DELLA DELIBERA AGCOM 155/19/CONS

ALETTA ADESIVA	<p align="center">AVVISO DI RICEVIMENTO RACCOMANDATA C.A.D. Comunicazione di Avvenuto Deposito</p>	 Area S.r.l. Licenza Speciale N. _____	ALETTA ADESIVA
	<p align="center">(FACOLTATIVO: CODICE DELL'INVIO)</p>		
	<p align="center">DA RESTITUIRE A: _____ _____ _____ _____ _____ _____</p>		

ALETTA ADESIVA	<p align="center">AVVISO DI RICEVIMENTO RACCOMANDATA C.A.D. Comunicazione di Avvenuto Deposito</p>	 Area S.r.l. Licenza Speciale N. _____	ALETTA ADESIVA	
	ATTO DA NOTIFICARE N. _____ DEL ____ / ____ / _____			
	DESTINATARIO _____ INDIRIZZO _____ CAP/Località/Provincia _____ data ____ / ____ / _____			
	<p>SE IL DESTINATARIO È ASSENTE</p> <input type="checkbox"/> CAD immessa nella cassetta postale <input type="checkbox"/> CAD affissa alla porta d'ingresso			firma del ricevente _____ firma dell'addetto _____

4.12 Servizio pacchi

Servizio di consegna merci in ambito nazionale disponibile per Imprese ed Enti della pubblica amministrazione.

Il servizio di spedizione pacchi Area Servizi Postali si articola attraverso una gamma di prodotti: Parcel Basic, Parcel Basic Plus, Parcel Economy Plus.

4.13 Parcel Basic

Servizio di spedizione per prodotti e-commerce fino ad un massimo di 2 Kg di peso. Il servizio si svolge tramite consegna direttamente nella cassetta del destinatario senza necessità di firma.

Dimensioni:

Fino a 350 x 250 x 20 mm

Peso fino a 2000 g

Tariffe Parcel Basic (Iva esclusa)

Fasce di peso	Fino a 100 g	Da 101 a 350 g	Da 351 a 1000 g	Da 1001 a 2000 g
Prezzo	€ 1,80	€ 2,00	€ 2,50	€ 2,90

Obiettivi di consegna

J + 4 gg lavorativi	90%
J + 5 gg lavorativi	95%

Per J si intende il giorno di spedizione dal Centro Servizi.

4.14 Parcel Basic Plus

Servizio di spedizione per prodotti e-commerce fino a 3 Kg di peso. Il servizio si svolge tramite consegna direttamente nella cassetta del destinatario senza necessità di firma, si completa con il tracking on line.

Dimensioni:

Fino a 350 x 250 x 80 mm

Peso fino a 3000 g

Tariffe Parcel Basic Plus (Iva esclusa)

Fasce di peso	Fino a 100 g	101-250 g	251-500 g	501-750 g	751-1000 g	1001-2000 g	2001-3000 g
	€ 2,50	€ 2,70	€ 2,90	€ 3,10	€ 3,30	€ 3,50	€ 3,60

Obiettivi di consegna

J + 4 gg lavorativi	90%
J + 5 gg lavorativi	95%

Per J si intende il giorno di spedizione dal Centro Servizi

4.15 Parcel Economy Plus

Spedizione di pacchi e plichi in ambito nazionale fino a 30 Kg in tutta Italia .

Dimensioni: 60x40x40 cm

Rapporto Peso/Volume: 1 m³=200 Kg

Peso fino a 30 Kg

Tariffe Parcel Economy Plus (Iva esclusa)

Fasce di peso	Fino a 1 Kg	Da 1 a 3 Kg	Da 3 a 5 Kg	Da 5 a 10 Kg	Da 10 a 20 Kg	Da 20 a 30 Kg
Penisola	€ 3,60	€ 3,90	€ 4,30	€ 5,20	€ 6,50	€ 7,50
Calabria - Sicilia - Sardegna	€ 4,80	€ 4,90	€ 5,30	€ 6,20	€ 7,50	€ 8,50

Obiettivi di consegna

J + 2 gg lavorativi	90%
J + 3 gg lavorativi	95%

Per J si intende il giorno di spedizione dal Centro Servizi

4.16 Pacco cittadino

Servizio tipo "Pony Express" di ritiro e consegna nello stesso Comune di accettazione di pacchi fino a 5 kg.

Obiettivi di consegna

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

Tariffe Pacco cittadino Area Servizi Postali (Iva esclusa)

Fascia di peso	Fino a 5 Kg
Pacco Area Servizi Postali	€ 4,65

4.17 Servizi di corriere espresso

I servizi di corriere espresso si rivolgono a privati, professionisti, imprese ed enti della pubblica amministrazione e possono essere richiesti presso l'ufficio operativo oppure utilizzando l'indirizzo e di contatto info@areaservizipostali.it.

Il servizio è erogato mediante affidamento a corrieri nazionali e internazionali.

4.18 Servizi di Sala Posta

Servizi di gestione della corrispondenza in entrata e in uscita: ritiro giornaliero della corrispondenza da uffici postali di distribuzione, protocollazione, smistamento e distribuzione interna; raccolta, preparazione e spedizione della corrispondenza in partenza; gestione dei corrieri in arrivo; servizi di collegamento tra sedi diverse del cliente.

4.19 Telegramma On Line

Servizio per spedire comunicazioni brevi da recapitare con urgenza ai destinatari in tutta Italia. E' possibile fruire di questo servizio via web tramite accesso riservato con credenziali rilasciate all'attivazione del servizio. E' disponibile il servizio accessorio di avviso di ricevimento. Il prodotto Telegramma On Line si rivolge a professionisti, imprese ed enti della pubblica amministrazione.

Punti di accesso al servizio

Il servizio di Telegramma On Line può essere richiesto presso l'ufficio operativo.

Formati standard delle buste

Dimensioni minime:	90 mm x 140 mm	Dimensioni massime:	250 mm x 353 mm
Spessore minimo:	0,15 mm	Spessore massimo:	25 mm
Peso minimo:	3 g	Peso massimo:	2000 g

Obiettivi di consegna

J + 2 gg lavorativo	95%
---------------------	-----

Per J si intende il giorno di spedizione

Tariffe Telegramma On line Area Servizi Postali

Fasce di prezzo	Fino a 20 parole di testo	Fino a 50 parole di testo	Fino a 100 parole di testo	Fino a 200 parole di testo	Fino a 500 parole di testo
Telegramma On line Area Servizi Postali	€ 2,70	€ 3,70	€ 5,70	€ 9,10	€ 19,10

Ricevuta di ritorno	€ 0,65*
---------------------	---------

*Il prezzo del Telegramma On line con ricevuta di ritorno si ottiene aggiungendo il prezzo della Ricevuta al prezzo del Telegramma.

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 Area Servizi Postali 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 degli addetti, 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.

Area Servizi Postali è dotata di un ufficio di controllo qualità, che effettua un monitoraggio quotidiano dei tempi di recapito delle spedizioni in transito sull'intera area di copertura; dispone inoltre di una struttura operativa che svolge una attività programmata di verifica della conformità dei servizi alle procedure definite e comunicate.

Area Servizi Postali 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 Area Servizi Postali, 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 posta a Area Servizi Postali – Ufficio reclami – Via Rocca Di Neto, 1 – 88900, Crotone (KR)
- scrivendo e inviando una mail all'indirizzo: info@areaservizipostali.it
- telefonando al numero di assistenza Area Servizi Postali 0962376120

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 posta registrata (raccomandata, assicurata e notifiche) 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.areaservizipostali.it nella sezione "Cerca la tua spedizione".

6.3 Quando e con quali modalità viene data risposta al reclamo

Area Servizi Postali 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. Area Servizi Postali utilizzerà per la risposta in merito al reclamo, per quanto possibile, lo stesso canale impiegato dal reclamante. Per reclami ricevuti tramite comunicazione scritta, verrà data da Area Servizi Postali risposta scritta.

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 sull'area nella quale si è verificato il disservizio, attraverso un contatto con il responsabile dell'ufficio. Segue quindi una risposta all'utente, nella stessa forma scritta, 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 Area Servizi Postali preposto 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 concordare 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 Area servizi Postali 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 Area Servizi Postali srl entro trenta giorni.

Il Modulo di Conciliazione può essere richiesto all'indirizzo e-mail info@areaservizipostali.it oppure presso una delle sedi operative.

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 nelle sedi Area Servizi Postali Srl, in applicazione di quanto previsto nell'Allegato A alla delibera 184/13/CONS.

7. Indennizzi

7.1 Quando è previsto l'indennizzo

Per alcune tipologie di disservizio relative alla spedizione di invii singoli di posta registrata, è previsto un sistema di rimborso, nei confronti del mittente della spedizione che ne abbia fatto richiesta in conformità alle modalità indicate al precedente art. 6.

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. Punti di contatto Area Servizi Postali

Per avere informazioni sulle caratteristiche e sui prezzi dei servizi, sulle procedure di reclamo e di conciliazione, per segnalare disservizi e per ricevere assistenza è possibile inviare una e-mail al seguente indirizzo : info@areaservizipostali.it

Email: info@areaservizipostali.it

Sede legale di Area Servizi Postali srl : Via Silvio Parternostro, 43/45 – 88900 Crotone (kr)

Telefono: 0962376120 (09:00-13:00 / 14:00-18:00)

Sedi Operative :

- Via Rocca di Neto, 1 – 88900 Crotone
- Via Tesoro, 10 – 88841 Isola di Capo Rizzuto, Crotone (kr)

Ultimo aggiornamento: Maggio 2024