

## **CARTA DELLA QUALITÀ**

**Aggiornata al 28.02.2016**

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 corrispondenza riservata, ai sensi delle leggi vigenti, in particolare il D. Lgs. 31.03.2011 n. 58, quale:

- i servizi inerenti le notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890, e successive modificazioni;
- i servizi inerenti le notificazioni a mezzo posta di cui all'articolo 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285

non trasporta inoltre 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).

## SERVIZI E TARIFFE MAIL EXPRESS POSTE PRIVATE\*

### GARANTITA MAIL EXPRESS POSTE PRIVATE

La garantita è il modo sicuro e certificato di spedire corrispondenza fino a 2 Kg. Di peso.

Tale servizio rilascia una ricevuta di partenza a testimonianza dell'avvenuto invio e, su richiesta, una ricevuta di ritorno firmata dal destinatario ed attestante l'avvenuta consegna.

#### LE TARIFFE

Garantite senza ricevuta di ritorno

#### LE TARIFFE

Garantite senza ricevuta di ritorno

<u>PESO (gr)</u>	<b>Imponibile MAIL EXPRESS</b>	<u>IVA 22%</u>	<b>TOTALE MAIL EXPRESS</b>
0/20gr.	€ 2,63	€ 0,57	€ 3,20
21/50	€ 3,40	€ 0,74	€ 4,14
51/100	€ 3,40	€ 0,74	€ 4,14
101/250	€ 3,86	€ 0,84	€ 4,70
251/350	€ 4,06	€ 0,89	€ 4,95
351/1000	€ 5,50	€ 1,21	€ 6,71
1001/2000	€ 6,40	€ 1,40	€ 7,80

Garantite con ricevuta di ritorno

<u>PESO (gr)</u>	<b>Imponibile MAIL EXPRESS</b>	<u>IVA 22%</u>	<b>TOTALE MAIL EXPRESS</b>
0/20gr.	€ 3,20	€ 0,70	€ 3,90
21/50	€ 3,97	€ 0,87	€ 4,84
51/100	€ 3,97	€ 0,87	€ 4,84
101/250	€ 4,13	€ 0,90	€ 5,03
251/350	€ 4,33	€ 0,95	€ 5,28
351/1000	€ 6,20	€ 1,36	€ 7,56
1001/2000	€ 7,48	€ 1,64	€ 9,12

## CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI

Ritiro a domicilio, compilazione della ricevuta di partenza e di ritorno, tracciatura elettronica, firma del destinatario.

*\*Le tariffe riportate possono subire delle variazioni in funzione dei quantitativi.*

## TEMPI DI CONSEGNA

Anno	Consegna in 3 giorni lavorativi, più quello di spedizione		Consegna in 5 giorni lavorativi, più quello di spedizione	
	Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
2007	90%	63,61%	99%	83,56%
2008	90%	64,54%	99%	89,61%
2009	90%	73,57%	99%	86,63%
2010	90%	56,05%	99%	89,14%
2011	90%	86,09%	99%	98,94%
2012	90%	83,75%	99%	98,35%
2013	90%	84,12%	99%	98,31%
2014	90%	83,77%	99%	98,58%
2014	90%	77,44%	99%	97,59%

### MailCerta (servizio di elaborazione corrispondenza e consegna a “data certa”)

“MailCerta”\* è un servizio di recapito ad alto valore aggiunto basato sui nuovi strumenti di comunicazione elettronica: esso risponde, nelle due forme previste da Mail Express, all’esigenza di certificare rispettivamente il momento (data ed ora) del prelievo della documentazione presso il mittente ed il momento del recapito della stessa.

Grazie alla tecnologia satellitare GPS la formula MailCerta è in grado di offrire al Cliente un’attestazione informatizzata e legalmente riconosciuta su luogo, data ed ora di avvenuta consegna. Al momento della consegna il portalelettere legge con un palmare in sua dotazione il codice scritto sulla busta e tale rilevazione consente, grazie alla registrazione dei dati con sistema satellitare GPS, di certificare la data e l’ora della consegna ovunque effettuata. I dati sulla consegna risultano poi facilmente accessibili con la semplice digitazione del barcode direttamente sul sito [www.mailexpress.it](http://www.mailexpress.it).

- **TARIFFE MAIL CERTA MAIL EXPRESS**

<b>PESO (gr)</b>	<b>Imponibile MAIL EXPRESS</b>	<b>IVA 22%</b>	<b>TOTALE MAIL EXPRESS</b>
0/20gr.	€ 0,99	€ 0,21	€ 1,20
21/50	€ 1,65	€ 0,36	€ 2,01
51/100	€ 1,78	€ 0,39	€ 2,17
101/250	€ 2,3550	€ 0,515	€ 2,87
251/350	€ 2,6450	€ 0,575	€ 3,22
351/1000	€ 4,8350	€ 1,055	€ 5,89
1001/2000	€ 7,19	€ 1,58	€ 8,77

## CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI

Ritiro a domicilio, tracciatura elettronica.

## TEMPI DI CONSEGNA

Anno	Consegna in 3 giorni lavorativi, più quello di spedizione		Consegna in 5 giorni lavorativi, più quello di spedizione	
	Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
2007	88%	53,82%	99%	70,36%
2008	88%	54,71%	99%	71,66%
2009	88%	56,47%	99%	75,34%
2010	88%	72,98%	99%	89,84%
2011	88%	71,85%	99%	97,38%
2012	88%	64,10%	99%	97,86%
2013	88%	71,00%	99%	96,39%
2014	88%	71,44%	99%	96,85%
2015	88%	65,49%	99%	95,11%

## **PRIORITARIE**

È il prodotto che permette di spedire lettere in modo veloce, facile ed economico.

Con Mail Express Poste Private è possibile inviare buste e plichi prioritari sino a 2 kg.

LE TARIFFE PRIORITARIE MAIL EXPRESS:

<b>PESO (gr)</b>	<b>Imponibile MAIL EXPRESS</b>	<b>IVA 22%</b>	<b>TOTALE MAIL EXPRESS</b>
0/20gr.	€ 0,56	€ 0,12	€ 0,68
21/50	€ 1,53	€ 0,33	€ 1,86
51/100	€ 1,65	€ 0,36	€ 2,01
101/250	€ 2,07	€ 0,45	€ 2,52
251/350	€ 2,48	€ 0,54	€ 3,02
351/1000	€ 4,13	€ 0,90	€ 5,03
1001/2000	€ 4,50	€ 0,99	€ 5,49

CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI

Ritiro a domicilio, tracciatura elettronica.

TEMPI DI CONSEGNA

Anno	Consegna in 3 giorni lavorativi, più quello di spedizione		Consegna in 5 giorni lavorativi, più quello di spedizione	
	Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
2007	88%	53,82%	99%	70,36%
2008	88%	54,71%	99%	71,66%
2009	88%	56,47 %	99%	75,34%
2010	88%	72,98%	99%	89,84%
2011	88%	71,85%	99%	97,38%
2012	88%	64,10%	99%	97,86%
2013	88%	71,00%	99%	96,39%
2014	88%	71,44%	99%	96,85%
2015	88%	65,49%	99%	95,11%

## RECLAMI

COME E DOVE PRESENTARE IL RECLAMO

- Scrivere a Mail Express Poste Private S.r.l. – Via Pascoli s.n.c., Zona Artigianale Ripoli, 64023 Mosciano Sant'Angelo (TE)

- Inviare una e-mail a [reclami@mailexpress.it](mailto:reclami@mailexpress.it) o un fax al n. 085.8071977 o telefonare al n. 085/9040350
- Si accettano dal 15° giorno lavorativo dalla data di spedizione e non oltre 90 giorni 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.

### **RIMBORSI**

PER IL SERVIZIO RACCOMANDATE/GARANTITE CON E SENZA RICEVUTA DI RITORNO:

Oltre il 15° giorno lavorativo il costo della postalizzazione.

Oltre 30 gg: perdite, ritardo, danneggiamento totale, rimborso forfettario Euro 25,82

PER IL SERVIZIO POSTA PRIORITARIA

Non sono previsti rimborsi.

PER IL SERVIZIO MAIL CERTA

oltre il 20° giorno lavorativo il costo della singola spedizione che risulta essere recapitata in ritardo.

- l'utente deve presentare reclamo per lamentare il presunto disservizio subito, alla Mail Express Poste Private S.r.l., che è tenuto, entro 45 giorni, a comunicare la propria decisione in merito;
- 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 Formulario 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.