

Serenissima Post

# Carta della Qualità

01/06/19



Serenissima Posta di Matteo Amadardo  
Via Cesare Battisti 69 | 30016 Jesolo (VE)  
C.F. MDRMTT85R07C388D / P.Iva 04551960273  
Licenza Individuale n. 4178/2019

## Sommario

1. INTRODUZIONE.....	4
<b>1.1 Licenze.....</b>	4
<b>1.2 Caratteristiche dei prodotti.....</b>	5
<b>1.3 Reclami e conciliazione.....</b>	5
<b>1.4 Consultazione Carta.....</b>	5
2. DESCRIZIONE DEI SERIVIZI.....	6
<b>2.1 Servizio Posta Ordinaria.....</b>	6
2.1.1 Caratteristiche.....	6
2.1.2 Consegna.....	6
<b>2.2 Servizio Raccomandata.....</b>	6
2.2.1 Caratteristiche.....	6
2.2.2 Consegna.....	6
<b>2.3 Servizio Raccomandata Express.....</b>	7
2.3.1 Caratteristiche.....	7
2.3.2 Consegna.....	7
<b>2.4 Servizio Stampe Pubblicitarie.....</b>	7
2.4.1 Caratteristiche.....	8
2.4.2 Consegna.....	8
<b>2.5 Servizio Pacchi.....</b>	8
<b>2.6 Servizio Ritiro.....</b>	8
<b>2.7 Servizio Fuori Rete.....</b>	8
3. CONDIZIONI GENERALI.....	10
<b>3.1 Oggetti non accettabili.....</b>	10
<b>3.2 Responsabilità non assunte.....</b>	10
<b>3.3 Esclusione dei danni indiretti.....</b>	11
<b>3.4 Corrispondenze non consegnabili.....</b>	11
<b>3.5 Tariffe.....</b>	11
4. SEGNALAZIONE, RECLAMI E CONCILIAZIONE.....	12

<b>4.1</b>	<b>Come presentare un reclamo.....</b>	<b>12</b>
<b>4.2</b>	<b>Rimborsi e indennizzi.....</b>	<b>12</b>
4.2.1	Invii di prioritarie e Stampe pubblicitarie.....	12
4.2.2	Avvisi di Ricevimento.....	12
4.2.3	Invii di Raccomandate.....	12
4.2.4	Invii di Pacchi.....	12
<b>4.3</b>	<b>Modalità e tempi di emissioni del rimborso.....</b>	<b>13</b>
<b>5.</b>	<b>PRIVACY.....</b>	<b>14</b>
<b>5.1</b>	<b>Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati.....</b>	<b>14</b>

## 1. INTRODUZIONE

La presente Carta dei servizi è adottata dalla Ditta Matteo Amadardo e da ciascuna impresa affiliata al servizio postale Serenissima Posta in osservanza delle disposizioni contenute nella Delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 13/14/CONS “Direttive generali per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”.

Il documento descrive i principali servizi offerti ed erogati dalla rete Serenissima Posta, gli obiettivi di qualità ad essi associati, le strutture attraverso le quali tali servizi vengono attuati e le modalità di presentazione e di gestione dei reclami.

### 1.1 Licenze

La Ditta Matteo Amadardo è titolare della Licenza Individuale n. 4178/2019 rilasciata dal Ministero dello Sviluppo Economico (ex Comunicazioni).

La Licenza Individuale (Art. 5 Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261 come modificato dal Decreto Legislativo 31 marzo 2011, n. 58) consente di svolgere i seguenti servizi non riservati a Poste Italiane ma rientranti nel servizio universale:

- Raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione degli invii postali fino a 2 kg;
- Raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione dei pacchi postali fino a 20 kg;
- Servizi relativi agli invii raccomandati ed agli invii assicurativi che non siano attinenti alle 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 1992, n. 890, e s.m.i. e servizi inerenti le notificazioni a mezzo posta di cui all’art. 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285

La Ditta Matteo Amadardo è anche iscritta all'albo degli Autotrasportatori.

### 1.2 Caratteristiche dei prodotti

Nella Carta sono riportati tutti i prodotti della Serenissima Posta specificando le modalità di consegna e la tempistica di ogni prodotto. Le caratteristiche dei prodotti sono legate a quelle minime richieste dai nostri Clienti come il codice di avviamento postale, la tracciatura e le tempistiche.

Non sono ammesse spedizioni dai contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi ovvero in contrasto con le disposizioni vigenti. Relativamente ai prodotti della Ditta Matteo Amadardo non sono ammessi l’invio di denaro, preziosi e titoli.

### 1.3 Reclami e conciliazione

La Ditta Matteo Amadardo qualora non riuscisse a rispettare gli obiettivi di qualità dei prodotti contenuti in questa Carta Qualità vuole comunque introdurre tempi certi, procedure semplici, trasparenti e non onerose per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi. Si impegna a trattare il reclamo e comunicarne l’esito entro 20 giorni lavorativi.



#### **1.4 Consultazione Carta**

La presente Carta Qualità sarà disponibile presso tutti gli uffici della Serenissima Posta e nel sito internet [www.serenissimaposta.it](http://www.serenissimaposta.it)

## 2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

### 2.1 Servizio Posta Ordinaria

Il modo di spedire corrispondenza fino a 2 kg.

#### 2.1.1 Caratteristiche

Il servizio di Posta Ordinaria può essere richiesto presso ogni ufficio operativo della Rete oppure se concordato attraverso ritiro presso la sede del Cliente/mittente della corrispondenza ordinaria.

La consegna dei prodotti da spedire deve essere effettuata presso le sedi della Rete entro e non oltre le ore 12:00 (Orario Limite). Tutte le consegne oltre questo orario spostano il giorno di accettazione di 1 giorno lavorativo.

#### 2.1.2 Consegna

La Posta Ordinaria viene recapitato tramite immissione dell'invio nella cassetta postale del destinatario, all'indirizzo riportato sulla busta.

I tempi di consegna sono:

Per destinazione che ricadono nella zona di copertura Agenzia: giorno di accettazione+3 giorni lavorativi per la zona di copertura Agenzia (95% dei casi)

Per destinazione che ricadono nella zona di copertura Agenzia: giorno di accettazione+5 giorni lavorativi per la zona di copertura Rete Nazionale (95% dei casi)

### 2.2 Servizio Raccomandata

Il modo di spedire corrispondenza certificata fino a 2 kg.

#### 2.2.1 Caratteristiche

Il servizio di Raccomandata può essere richiesto presso ogni ufficio operativo della Rete oppure se concordato attraverso ritiro presso la sede del Cliente/mittente della corrispondenza. Il servizio di Raccomandata fornisce al mittente/cliente l'attestazione di avvenuta spedizione e, su richiesta del cliente, l'attestazione di avvenuta consegna. Attraverso il servizio di tracking disponibile sul sito [www.serenissimaposta.it](http://www.serenissimaposta.it) è possibile rintracciare ogni spedizione inserendo il codice a barre riportato sulla distinta rilasciata al momento della spedizione.

La consegna dei prodotti da spedire deve essere effettuata presso le sedi della Rete entro e non oltre le ore 12:00 (Orario Limite). Tutte le consegne oltre questo orario spostano il giorno di accettazione di 1 giorno lavorativo.

### 2.2.2 Consegna

La Raccomandata viene recapitata al destinatario, all'indirizzo riportato sulla busta. Se il destinatario risulta assente verrà lasciato un avviso di passaggio e la spedizione rimarrà in giacenza per 30 giorni dalla data di passaggio.

I tempi di consegna sono:

Per destinazione che ricadono nella zona di copertura Agenzia: giorno di accettazione+3 giorni lavorativi per la zona di copertura Agenzia (95% dei casi)

Per destinazione che ricadono nella zona di copertura Agenzia: giorno di accettazione+5 giorni lavorativi per la zona di copertura Rete Nazionale (95% dei casi)

La restituzione degli eventuali avvisi di ricevimento seguirà le stesse tempistiche della Posta Ordinaria.

## 2.3 Servizio Raccomandata Express

Il modo di spedire corrispondenza certificata fino a 2 kg con rapidità di consegna.

### 2.3.1 Caratteristiche

Il servizio di Raccomandata Express può essere richiesto presso ogni ufficio operativo della Rete oppure se concordato attraverso ritiro presso la sede del Cliente/mittente della corrispondenza. Il servizio di Raccomandata fornisce al mittente/cliente l'attestazione di avvenuta spedizione e, su richiesta del cliente, l'attestazione di avvenuta consegna. Attraverso il servizio di tracking disponibile sul sito [www.serenissimaposta.it](http://www.serenissimaposta.it) è possibile rintracciare ogni spedizione inserendo il codice a barre riportato sulla distinta rilasciata al momento della spedizione.

La consegna dei prodotti da spedire deve essere effettuata presso le sedi della Rete entro e non oltre le ore 12:00 (Orario Limite). Tutte le consegne oltre questo orario spostano il giorno di accettazione di 1 giorno lavorativo.

### 2.3.2 Consegna

La Raccomandata viene recapitata al destinatario, all'indirizzo riportato sulla busta. Se il destinatario risulta assente verrà lasciato un avviso di passaggio e la spedizione rimarrà in giacenza per 30 giorni dalla data di passaggio.

I tempi di consegna sono:

Per destinazione che ricadono nella zona di copertura Agenzia: giorno di accettazione+1 giorni lavorativi per la zona di copertura Agenzia (95% dei casi)

Per destinazione che ricadono nella zona di copertura Agenzia: giorno di accettazione+1 giorni lavorativi per la zona di copertura Rete Nazionale (95% dei casi)

La restituzione degli eventuali avvisi di ricevimento seguirà le stesse tempistiche della Posta Ordinaria.

## 2.4 Servizio Stampe Pubblicitarie

Il modo di spedire corrispondenza pubblicitaria fino a 2 kg:

#### **2.4.1 Caratteristiche**

Il servizio di Stampe Pubblicitarie può essere richiesto presso ogni ufficio operativo della Rete oppure se concordato attraverso ritiro presso la sede del Cliente/mittente della corrispondenza ordinaria.

È il servizio per spedire comunicazione pubblicitarie, promozionali, personalizzate ed indirizzate, ossia invii destinati a comunicare un messaggio pubblicitario, informativa o di marketing aventi lo stesso contenuto ad eccezione del nome, dell'indirizzo e di altre specifiche che non alterano la natura del messaggio. È possibile spedire oggetti promozionali come carta fedeltà, buoni sconto, ecc. purché il materiale commerciale sia privo di valore commerciale e non destinato alla vendita.

La consegna dei prodotti da spedire deve essere effettuata presso le sedi della Rete entro e non oltre le ore 12:00 (Orario Limite). Tutte le consegne oltre questo orario spostano il giorno di accettazione di 1 giorno lavorativo.

#### **2.4.2 Consegna**

La Posta Ordinaria viene recapitato tramite immissione dell'invio nella cassetta postale del destinatario, all'indirizzo riportato sulla busta.

I tempi di consegna sono:

Per destinazione che ricadono nella zona di copertura Agenzia: giorno di accettazione+5 giorni lavorativi per la zona di copertura Agenzia (95% dei casi)

Per destinazione che ricadono nella zona di copertura Agenzia: giorno di accettazione+7 giorni lavorativi per la zona di copertura Rete Nazionale (95% dei casi)

### **2.5 Servizio Pacchi**

È il servizio di ritiro e consegna merci in ambito nazionale con tracciatura delle spedizioni.

### **2.6 Servizio Ritiro**

Oltre al servizio postale tradizionale di recapito, la Serenissima Posta offre il servizio di ritiro di corrispondenza in uscita presso la sede del cliente in modalità continuativa o su chiamata.

### **2.7 Servizio Fuori Rete**

Le corrispondenze (ordinarie e raccomandate) non recapitate direttamente saranno in generale confezionate e inviate al Servizio Postale Universale (Poste Italiane SpA) con addebito al cliente del costo di Poste Italiane con esclusione dalla base imponibile come previsto dall'art. 15.3 del DPR 633/72 e dal costo di affrancatura e lavorazione.





La Ditta Matteo Amadardo può stipulare accordi con altri operatori del settore postale privato, con regolare licenza, mantenendo però gli obiettivi di consegna indicata dalla Carta di Qualità

I pacchi non recapitabili direttamente saranno affidati a corriere esterno.

### 3. CONDIZIONI GENERALI

Il Cliente dichiara sotto la sua responsabilità di avere la piena e legittima titolarità e disponibilità della corrispondenza da trasportare e che essa non rientra negli “Oggetti non accettabili” sotto indicati. Il Cliente dichiara altresì che la spedizione è correttamente indirizzata e imballata. Il Cliente si impegna a effettuare il pagamento prima della spedizione della corrispondenza, salvo diverse condizioni esplicitamente concordate. Consegnando la spedizione, il mittente accetta integralmente a tutti gli effetti le condizioni generali come specificate e riportate nella Carta Qualità, che introducono impegni e obblighi delle parti. Assunzioni di responsabilità in deroga alle presenti norme non hanno valore se non espressamente approvate. Le condizioni generali di trasporto avranno valore nei confronti di qualsiasi altra organizzazione vanga incaricata dalla Ditta Matteo Amadardo per il trasporto e la consegna.

#### 3.1 Oggetti non accettabili

La Società trasporta prodotti postali riferiti alla normativa ministeriale in atto al momento della presa in consegna dal mittente. Non trasporta comunque denaro in qualunque valuta, stampe di valore artistico, oro, francobolli, droghe, tabacco, beni deperibili o fragili, oggetti che comunque possano cagionare danno o costituire pericolo per le persone e per le cose e quelli la cui circolazione sia contraria alle leggi ed all’ordine pubblico.

La Ditta Matteo Amadardo si riserva il diritto di rifiutare o di non proseguire (se si accerta la non accettabilità del trasporto come stabilito sopra) la spedizione o il trasporto di qualsiasi bene indirizzato a qualunque persona, azienda o ente.

#### 3.2 Responsabilità non assunte

La Ditta Matteo Amadardo non sarà responsabile per ritardi, perdite, errata o mancata consegna in conseguenza di:

- a) Forza maggiore, eventi fortuiti o qualsivoglia altra causa non ragionevolmente imputabile alla Serenissima Posta (maltempo, incidenti, ecc.)
- b) Comportamento inadeguato od omissione del Cliente o di ogni altra parte che abbia un interesse nella spedizione (inclusa la violazione di ogni termine e condizioni qui stabiliti), di ogni altra parte diversa dalla Ditta Matteo Amadardo di qualunque autorità doganale o statale, di qualunque servizio postale, trasportatore o altra parte cui una spedizione sia affidata. In ogni caso la Ditta Matteo Amadardo è libera nella scelta nel modo di esecuzione nel contratto compreso quella di affidarla indirettamente o parzialmente a terzi
- c) Natura della spedizione o di ciascun oggetto e/o di imballi, difetti e vizi, caratteristiche relative
- d) Danni elettrici e magnetici, cancellature o altri danni di tale genere o registrazioni in qualunque forma.

### **3.3 Esclusione dei danni indiretti**

È espressamente convenuta l'esclusione di ogni e qualsiasi responsabilità anche dovuta a propria negligenza da danni indiretti o particolari, o altre perdite di natura indiretta o comunque derivanti o causate, e ciò anche nel caso in cui la Ditta Matteo Amadardo fosse venuta a conoscenza che tali danni avrebbero potuto verificarsi, ivi inclusi perdita di guadagno, di utili, di avviamento di clientela, di immagine, ecc. e ciò anche in deroga agli artt. 1693 e 1969 c.c.

### **3.4 Corrispondenze non consegnabili**

La corrispondenza con destinatario e/o indirizzo sconosciuto e/o incompleto e/o errato sarà in ogni caso rispedita ai mittenti.

### **3.5 Tariffe**

Le tariffe sono formulate in considerazione delle previsioni di traffico del Cliente. In caso di modifica delle tariffe applicate dalla Serenissima Posta le stesse saranno applicate anche alle convenzioni stipulate ed ancora vigenti.

## 4. SEGNALAZIONE, RECLAMI E CONCILIAZIONE

### 4.1 Come presentare un reclamo

Il mittente che ritiene di aver subito un disservizio da Serenissima Posta può sporgere un reclamo alla stessa:

- Scrivendo a Serenissima Posta – Ufficio Reclami – Via Cesare Battisti 69, 30016 Jesolo
- Inviando una mail a: [assistenza@serenissimaposta.it](mailto:assistenza@serenissimaposta.it)
- Inviando un fax al numero 04211880270

La comunicazione da parte del mittente per il disservizio deve avvenire dal 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre i 60 giorni.

Nella lettera di reclamo dovranno essere indicati:

- Dati del mittente
- Tipo di servizio
- Eventuale numero identificativo del prodotto
- Tariffa corrisposta
- Motivo del reclamo
- Data di presentazione
- Un recapito telefonico, fax o informativo
- Accettazione al trattamento dei propri dati
- Modalità di accredito eventuale rimborso

Si invitano pertanto gli utenti di utilizzare il Modulo Reclami, scaricabile dal sito internet o presso un ufficio.

### 4.2 Rimborsi e indennizzi

#### 4.2.1 Invii di prioritarie e Stampe pubblicitarie

Per ritardi di consegna di prioritarie e stampe pubblicitarie non sono previsti indennizzi.

#### 4.2.2 Avvisi di Ricevimento

Lo smarrimento o la tardata restituzione dell'avviso di ricevimento non dà luogo a rimborsi o indennizzi. Serenissima Posta provvederà a rilasciare gratuitamente un duplicato e a farlo avere al mittente nel più breve tempo possibile.

#### 4.2.3 Invii di Raccomandate

- Per ritardi oltre il 15° giorno rimborso del costo della singola spedizione
- Oltre il 30° giorno rimborso a forfait pari € 20,00
- Per mancato recapito, manomissione o danneggiamento il costo della singola spedizione € 20,00

#### 4.2.4 Invii di Pacchi

- Per ritardi oltre il 15° giorno rimborso del costo della singola spedizione

- Oltre il 30° giorno rimborso a forfait pari € 25,00
- Per mancato recapito, manomissione o danneggiamento, in assenza di assicurazione, si segue la c.d. “responsabilità vettoriale” (art. 1696 c.c.)

#### **4.3 Modalità e tempi di emissioni del rimborso**

Il rimborso verrà erogato entro 40 giorni dalla comunicazione al cliente dell’esito del reclamo. Per cifre inferiori ai € 10,00 verranno messe a disposizione presso l’ufficio di postalizzazione. Oltre i € 10,00 verranno liquidati mezzo assegno o bonifico

## 5. PRIVACY

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL DECRETO LEGISLATIVO 196/2003: ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003, la Ditta Matteo Amadardo informa il Cliente che i propri dati verranno trattati in relazione alle esigenze contrattuali ed ai conseguenti adempimenti di legge connessi.

Modalità del trattamento cui sono destinati i dati Con riferimento alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati acquisiti presso l'interessato o presso terzi, effettuato da Serenissima Posta e/o da parte di soggetti incaricati da Serenissima Posta ai quali la comunicazione dei dati risulti necessaria per la corretta esecuzione del rapporto contrattuale e/o delle attività di Serenissima Posta può avvenire mediante strumenti manuali e/o elettronici ed informatici, eventualmente su supporto cartaceo e/o elettronico, consultazione e trasmissione telefonica, telematica, via E-mail, "on-line" e per fax in modo da garantire, comunque, la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. In ogni caso Serenissima Posta compatibilmente con lo stato della tecnica, si adopererà per garantire la sicurezza dei dati personali in Suo possesso, anche con riferimento ai trattamenti condotti tramite comunicazione a distanza. Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto Il conferimento dei dati personali è obbligatorio per i trattamenti in considerazione dell'attività istituzionale, delle caratteristiche proprie del servizio e dell'offerta commerciale di Serenissima Posta, e della natura composita del servizio erogato, tale da richiedere l'instaurarsi di ulteriori rapporti tra Serenissima Posta ed i terzi incaricati da Serenissima Posta della realizzazione di servizi connessi e/o strumentali alla gestione dei rapporti con il Cliente. In tal caso, data l'impossibilità di erogare il servizio, un eventuale rifiuto impedisce l'instaurarsi del rapporto contrattuale con il Cliente. Altresì per i paragrafi successivi il conferimento dei dati è facoltativo, anche se un rifiuto potrebbe comportare difficoltà tali da rendere eccessivamente oneroso l'incarico per Serenissima Posta.

### 5.1 Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati

I dati raccolti da Serenissima Posta presso il Cliente o presso altro soggetto interessato, possono essere comunicati a soggetti terzi incaricati da Serenissima Posta dello svolgimento di servizi funzionali e/o strumentali all'erogazione dei servizi Poste & Comunicazioni Private quali ad esempio: Centri stampa e tipografie; Enti concessionari per l'erogazione di servizi finanziari, regolamentati e di pagamento (es. Lottomatica, ecc.); Società di servizi di trasporto stradale, aereo, ferroviario o marittimo; Prestatori di servizio di corriere metropolitano, pony express e consegne urbane veloci; Società di recupero crediti; Agenzie commerciali e/o agenti di vendita; Poste di Stato; Gestori di reti informatiche per la trasmissione dei dati; Fornitori di servizi informatici, software house; Fornitori di attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento della corrispondenza; Fornitori di servizi telematici per l'archiviazione elettronica di documenti e dati e di posta ibrida.

Il Cliente e gli altri soggetti interessati, possono chiedere di venire a conoscenza dei nominativi dei soggetti ai quali vengono trasmessi i dati che li riguardano, in esecuzione del rapporto intercorso con il Titolare, rivolgendosi a Serenissima Posta Via Cesare Battisti 69 – 30016 Jesolo (VE)