



---

# CARTA DEI SERVIZI POSTALI

---

## Sommario

<b>1. L'AZIENDA E I SUOI VALORI</b> .....	2
<b>2. PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI</b> .....	2
<b>3. I NOSTRI PRODOTTI/SERVIZI</b> .....	3
3.1. POSTA PRIORITARIA.....	3
3.2. POSTA ONLINE .....	4
3.3. POSTA RACCOMANDATA .....	5
<b>4. PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE</b> .....	6
4.1. LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI.....	7
4.2. LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE.....	9
<b>5. COMUNICAZIONI E ASSISTENZA</b> .....	9

## 1. L'AZIENDA E I SUOI VALORI

Ammiraglia SRL opera nel settore della distribuzione e recapito dal 2011. In questi anni ha perfezionato i metodi di lavoro ed espanso le aree di copertura operando con il proprio personale qualificato sull'area di Pavia e del restante 90% della provincia, l'obiettivo 2020 e quello di coprire il 100% della provincia, abbiamo incrementato le sedi operative in provincia fino a tre e creato rapporti con partner affidabili nelle restanti principali aree del territorio nazionale ed internazionale. Dal 2010 ad oggi l'azienda ha sempre visto un incremento dei volumi e del fatturato, nonché delle assunzioni di personale dipendente e collaboratori esterni.

La Carta dei Servizi di Ammiraglia Srl indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali offerti e definisce le procedure di gestione dei reclami così da assicurare strumenti di tutela a favore degli utenti, in conformità alle delibere dell'Autorità di regolamentazione del settore postale (delibera n. 184/13/CONS – *Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale e della Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte servizi* - delibera n. 413/14/CONS) .

Per quanto precede,

- la presente Carta dei Servizi viene pubblicata sul proprio sito web [www.ammiragliasrl.it](http://www.ammiragliasrl.it) ed è presente in ogni punto di accesso al pubblico;
- viene inviata ad AGCom nel pieno rispetto dell'obbligo di informativa verso l'Autorità, informandola delle successive variazioni/integrazioni.

## 2. PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI

Ispirandosi ai fondamentali principi di trasparenza e semplificazione, equità e imparzialità, buona fede e lealtà, Ammiraglia si impegna, con la presente Carta dei Servizi, ad assicurare i seguenti obiettivi:

- Rendere semplici e intuitive le modalità di contatto con l'azienda
- Definire contratti di servizio semplici e trasparenti
- Definire e descrivere in modo chiaro i prodotti offerti
- Rendere facilmente visibili al cliente i livelli di servizio erogati
- Indicare le procedure di reclamo.

Ammiraglia si impegna, inoltre, a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261/1999, con particolare riferimento alla protezione dei dati, alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose o vietate, non accettando spedizioni con contenuto pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

Per tutti i prodotti presentati in questa Carta dei Servizi Postali, vengono indicati all'interno delle specifiche sezioni gli obiettivi relativi ai tempi di consegna, attraverso la definizione di standard di qualità.

I livelli degli standard qualitativi nazionali dei prodotti rientranti nel servizio universale, contenuti nella presente Carta della Qualità, sono quelli stabiliti dalle disposizioni nazionali vigenti.

## 3. I NOSTRI PRODOTTI/SERVIZI

### 3.1. POSTA PRIORITARIA

Posta prioritaria può essere:

- inviata da qualsiasi luogo d'Italia verso qualsiasi località del territorio nazionale o estero
- impostata dal lunedì al sabato. Gli invii spediti il sabato saranno inoltrati il lunedì successivo.

Per la puntualità del recapito è sempre necessario:

- Rispettare gli orari limite di impostazione indicati allo sportello dell'ufficio postale.
- Attenersi alle caratteristiche di prodotto pubblicate presso le Agenzie Ammiraglia.
- Specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale

Caratteristiche accessorie:

- Ammiraglia mette a disposizione dei propri clienti un portale web affinché sia possibile accedere, tramite user e password dedicate e personalizzate a ciascun cliente; il Cliente potrà monitorare l'esecuzione delle attività, verificare l'attuazione e adeguamento agli standard operativi prefissati, monitorare il rispetto delle SLA concordate, verificare la presenza di anomalie.

Ritiro a domicilio e Accettazione

Presso le sedi di Pavia, Voghera e Broni, la corrispondenza viene accettata oppure ritirata a domicilio presso la sede del cliente, a chiamata o su richiesta fissa (quotidiana, settimanale, mensile), un operatore recatosi presso il domicilio del cliente provvede a ritirare la corrispondenza timbrando e siglando la distinta di spedizione compilata in duplice copia.

Il servizio fornisce:

- Garanzia di recapito nei tempi e nei modi concordati nei contratti
- Tracciabilità del recapito
- Accesso a un'area amministrativa semplice da usare
- Certificazione di luogo, data e ora del recapito
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Restituzione gratuita dei resi

### OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito, sono concordati con il singolo cliente e specificati nella disciplina contrattuale all'uso prevista. In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia, per il 90 % degli invii e in sei giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi
- Consegna entro il sesto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane, per il 90 % degli invii e in sette giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi
- Consegna entro il settimo giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia, Calabria e Sardegna, per il 90 % degli invii e in nove giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, dei tempi di recapito possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

## INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione degli indennizzi saranno oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troveranno apposita disciplina nelle clausole contrattuali all'uso previste.

In generale, conformemente alla normativa di riferimento gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali sarà riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati. In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

## 3.2. POSTA ONLINE

È un servizio integrato, con cui il cliente spedisce per via telematica ad Ammiraglia il file del messaggio da inviare (lettere ordinarie o raccomandate) e l'elenco dei destinatari.

Il messaggio viene stampato, piegato, imbustato, tracciato e recapitato.

Il servizio fornisce:

- Stampa a colori o B/N
- Imbustamento
- Piegatura
- Gestione Template
- Integrazione immagini
- Recapito Certificato Garanzia del recapito nei tempi e nei modi concordati
- Tracciabilità del recapito
- Accesso a un'area amministrativa semplice da usare
- Possibilità di certificare luogo, data e ora del recapito
- Distinta di spedizione, ricevuta di postalizzazione, e esito della spedizione prelevabili dal Tracking in formato PDF
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Restituzione gratuita dei resi
- Se relativo a raccomandata A/R, eventuale ricevuta di ritorno cartacea per via postale

## **OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA**

I tempi di recapito sono gli stessi del servizio Posta Prioritaria o Raccomandata. A questi tempi si aggiungono 2gg per l'elaborazione e la stampa dal momento dell'invio telematico.

## **INDENNIZZI**

Anche per questo servizio, la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle clausole contrattuali all'uopo previste. In generale, conformemente alla normativa di riferimento gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali sarà riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati. In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

### **3.3. POSTA RACCOMANDATA**

La posta raccomandata trova la sua espressione analitica nei prodotti come di seguito:

- raccomandata standard
- raccomandata 1
- raccomandata 1 plus
- raccomandata assicurata standard
- raccomandata assicurata 1
- raccomandata assicurata 1 plus

Il servizio prevede la gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente (ove previsto) fino alla consegna. La raccomandata ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- Identificazione delle buste con codice a barre univoco.
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS.
- Verifica online dello stato di consegna.
- Possibilità di ricevere le cartoline A/R con la firma del destinatario, o di visualizzarle on line
- Giacenza gratuita fino a 30gg presso il Centro di Recapito più vicino.
- Restituzione gratuita degli eventuali resi.
- Eventuale fornitura di servizi aggiuntivi in fase di prelaborazione, elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura della corrispondenza affidata.

## **OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA**

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nella disciplina contrattuale all'uopo prevista. In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il quarto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia, per il 90 % degli invii e in cinque giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane, per il 90 % degli invii e in sei giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.
- Consegna entro il sesto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia e Sardegna, per il 90 % degli invii e in otto giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

### INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle clausole contrattuali all'uopo previste. Tuttavia, qualora si verificano le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio, si prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, così come per la consegna in ritardo. In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

## 4. PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE

La presente Carta dei Servizi assicura il diritto degli utenti di conoscere facilmente le modalità di presentazione dei reclami e le richieste di definizione all'Autorità di Regolamentazione nel caso in cui gli esiti delle prime due forme di tutela siano insoddisfacenti. La lettera di reclamo nonché la richiesta per presentare istanza all'Autorità (AGCOM) sono reperibili presso gli uffici e sul sito web di Ammiraglia. Per i clienti che hanno stipulato con Ammiraglia un contratto con prestazioni periodiche o continuative i canali previsti sono quelli del contratto di riferimento. I casi per i quali è possibile presentare reclamo riguardano il mancato recapito, il ritardo nella consegna e più in generale il mancato svolgimento del servizio, mentre con riferimento alla posta raccomandata si prevede anche il furto, lo smarrimento e il danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio a condizione che la contestazione sia avvenuta in modo specifico al momento della consegna.

Il mittente, il destinatario o persona da costoro delegata, può inoltrare richieste di reclamo, rimborso o indennizzo nelle seguenti ipotesi

Danneggiamento totale/parziale

- Manomissione totale/parziale
- Mancato/errato rimborso contrassegno
- Mancato espletamento del servizio

- Mancata/irregolare restituzione avviso ricevimento

#### 4.1. LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta dalla pagina web [www.ammiragliasrl.it](http://www.ammiragliasrl.it) selezionando la voce “reclami”, ovvero attraverso il servizio Customer Care al numero 0382.472.086 entro 90 giorni dalla data di spedizione.

Il servizio di gestione delle segnalazioni/reclami prevede verifica e risposta da parte del nostro servizio Customer Care e si svolge nelle seguenti fasi:

##### **VALUTAZIONE**

La fase di valutazione viene effettuata contattando, in via telefonica o se necessario con sopralluogo, la filiale Ammiraglia che ha ricevuto la segnalazione al fine di verificarne la tipologia e concordare le eventuali misure da adottare.

##### **VERIFICA**

Valutata la segnalazione si effettua una verifica sui database aziendali al fine di accertare le specifiche modalità di consegna dell’invio. Vengono quindi estrapolate dal sistema informatico interno di Ammiraglia tutte le tracciatore inerenti la corrispondenza destinata al cliente che ha effettuato la segnalazione al fine di verificare se risulta o meno l’avvenuto recapito.

##### **SEGNALAZIONI SU RESI**

In caso di segnalazione riguardante corrispondenza resa al mittente (trasferiti, sconosciuti, recapiti impossibili, etc.), viene effettuato, se del caso, anche un sopralluogo all’indirizzo del destinatario che ha effettuato la segnalazione per verificare ed eventualmente comprovare con eventuali fotografie il motivo del reso.

Ammiraglia si impegna a:

- gestire il reclamo e comunicarne l’esito al cliente entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso, con risposta scritta motivata e specifica degli accertamenti compiuti.

#### **Casi in cui sono previsti i rimborsi, gli indennizzi e relativa entità**

In conformità con la legislazione nazionale vigente e con la Convenzione Postale Universale ratificata nell’ordinamento italiano, i rimborsi o gli indennizzi sono previsti per i soli invii a firma, sottoposti a tracciatura e registrazione. L’assenza dei rimborsi o degli indennizzi nel caso di invii non tracciati è giustificata da criteri di ragionevolezza. L’eventualità del rimborso o dell’indennizzo è collegata a quei prodotti di cui sia possibile determinare in modo certo i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna.

##### *Raccomandata per l'Italia*

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo sostenuto per la spedizione

Ritardo nel recapito eccedente il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, mancato recapito o danneggiamento totale = due volte il costo della spedizione



Per i rimborsi derivanti da spedizioni di invii multipli derivanti da contratti con prestazioni periodiche o continuative saranno applicate le condizioni riportate nei singoli contratti di riferimento

Lo smarrimento o il ritardato recapito dell'avviso di ricevimento, non dà luogo ad alcun indennizzo. Sarà comunque rilasciato, su richiesta e senza costi aggiuntivi, un duplicato regolarizzato d'ufficio.

#### *Raccomandata Internazionale*

Si rinvia alle carte dei servizi dell'operatore estero.

#### *Assicurata per l'Italia*

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo sostenuto per la spedizione ad eccezione del diritto di Assicurazione

Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = € 30,00 più il costo della spedizione, salvo accertamento della perdita o del danneggiamento

Mancato recapito e danneggiamento totale = il valore dichiarato oltre il costo sostenuto per la spedizione ad eccezione del diritto di Assicurazione

Danneggiamento parziale = il valore dichiarato dedotti i valori esistenti e non danneggiati. Qualora sia compromesso l'intero uso del prodotto il danneggiamento, anche se parziale, si intende totale

### **Modalità e tempistica per la riscossione del rimborso o dell'indennizzo**

Si può ottenere il rimborso o l'indennizzo mediante assegno circolare non trasferibile intestato al mittente o a persona da quest'ultimo delegata, ritirabile presso l'agenzia Ammiraglia post che ha effettuato l'invio o mediante spedizione con Assicurata al domicilio indicato dal rimborsato.

In alternativa sarà possibile riscuotere l'indennizzo mediante bonifico bancario.

Il pagamento sarà emesso entro 40 giorni lavorativi a decorrere dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo (si considerano lavorativi i giorni dal lunedì al venerdì esclusi sabato e festivi)

Per gli indennizzi di importo superiore a € 52,80 Ammiraglia si riserva di scegliere la modalità di pagamento più opportuna per il buon fine dell'operazione

### **Chi ha diritto al rimborso o all'indennizzo**

In caso di accertato disservizio su un prodotto nazionale, Ammiraglia corrisponde quanto dovuto al mittente nei modi e nei termini sopra indicati. Per indennizzare il destinatario è necessaria la formale rinuncia del mittente a favore del destinatario, con allegata una fotocopia del documento di identità del mittente.

Eventuali anomalie presenti su un invio devono essere contestate al momento della consegna.

Per i prodotti internazionali, l'indennizzo è regolato dalla normativa UPU (Convenzione Postale Universale e Regolamento di Posta Lettere), che - salvo rinuncia a favore del destinatario - riconosce l'indennizzo al mittente fino a quando non sia avvenuta la consegna.

Per i prodotti registrati è obbligatorio fornire copia della ricevuta di spedizione.

Ammiraglia è liberata da ogni responsabilità per ritardo, mancato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento / manomissione totale o parziale, contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al mittente (ivi compresi natura o vizi della spedizione e/o dell'imballaggio) o per cause di forza maggiore o per fatto imputabile al destinatario e, comunque, per ogni fatto ad essa non direttamente imputabile (come ad es. il trasferimento dell'indirizzo da parte del destinatario).

Nel caso in cui nella fase di accettazione, lavorazione, smistamento e/o recapito, siano coinvolti più operatori, Ammiraglia è responsabile per la sola tratta di propria competenza

## 4.2. LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

L'istanza di conciliazione può essere richiesta dall'utente che, avendo già presentato reclamo, abbia ottenuto dalla Società Ammiraglia Srl una risposta ritenuta insoddisfacente ovvero non abbia ricevuto risposta entro il termine stabilito.

La procedura di esame dell'istanza si conclude entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza stessa, si svolge in sede locale con l'assistenza eventuale di una associazione di tutela dei consumatori e si conclude con la redazione di un verbale. Il modulo relativo per l'avvio della procedura di conciliazione è disponibile sul sito <https://www.ammiragliasrl.it/reclami>.

Conclusa la procedura di cui sopra, l'utente insoddisfatto dell'esito della stessa ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi avrà facoltà di rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, mediante la compilazione del "Formulario CP".

Il termine previsto per la presentazione dell'istanza è di 90 giorni dalla conclusione della procedura di conciliazione.

Si attiverà, in questo caso, la procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali presente sul sito di AGCOM al link <http://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale>.

E' fatta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie rivolgendosi a un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo n.28 del 4/03/2010.

Si rende noto, inoltre, che per la risoluzione delle controversie relative a contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c del d.lgs 6 settembre 2005 n. 206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati"

## 5. COMUNICAZIONI E ASSISTENZA

Per comunicare in modo facile e rapido con Ammiraglia possono essere utilizzati i seguenti canali:

Email: [info@ammiragliasrl.it](mailto:info@ammiragliasrl.it)

Internet: [www.ammiragliasrl.it](http://www.ammiragliasrl.it) (sezione "Contatti")

Sede Legale: Ammiraglia S.r.l., Piazza della Repubblica, 22 27026 Garlasco

Telefono e Fax: 0382.472.086

Orari: dal lunedì al venerdì 8:30 - 18:00 orario continuato - sabato dalle ore 09:30 alle ore 12:30  
Reclami: [info@ammiragliasrl.it](mailto:info@ammiragliasrl.it)  
Assistenza clienti: 0382.472.086

La presente carta dei servizi è aggiornata al 30 luglio 2020.