

**Carta della Qualità dei servizi
in-Posta
della Irpinia Fast Service Srl**
Sede legale C.so Umberto I, 120
Sede Operativa Via Tagliamento 5
83100 Avellino



in-Posta

svolge la propria attività in qualità di Operatore Postale per la prestazione di servizi di raccolta, smistamento e distribuzione degli invii di corrispondenza di pacchi e di invii raccomandati ed assicurati.

Le tipologie di servizi offerti e realizzati per la clientela sono le seguenti:

- Servizi postali in-Posta che comprendono le attività di raccolta, smistamento, e distribuzione di invii postali di corrispondenza, pubblicità, comunicazioni commerciali e pacchi.
- Servizi di postalizzazione che consistono nelle attività di prelaborazione degli invii postali di corrispondenza e pacchi, compilazione della modulistica, affrancatura e consegna ad altri operatori di recapito.

In-Posta 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 le notificazioni di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890, e successive notificazioni;
- i servizi inerenti le notificazioni a mezzo posta di cui all'Art. 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 in-Posta è disponibile presso tutte le sedi e sul sito internet www.in-posta.it

Prodotti

Raccomandata	Invio di corrispondenza fino a 2kg che fornisce al mittente la prova dell'avvenuta spedizione e - su richiesta del mittente - la prova dell'avvenuto recapito.
Pacco	Invio di pacchi fino a 50 kg con velocità di recapito e tracciatura
Lettera prioritaria	Invio di corrispondenza in modo semplice ed economico fino a 2 kg. con garanzia di consegna rapida.

Prodotti e servizi su richiesta:

Pubblicità	Invio di corrispondenza commerciale indirizzata diretta ad almeno 10.000 destinatari per ogni campagna pubblicitaria.
Servizi di postalizzazione	Prelavorazione di corrispondenza per conto del mittente.

Caratteristiche e servizi accessori

Possibilità di ritiro della corrispondenza presso il domicilio indicato dal Cliente a cura degli operatori In-Posta.

Per la città e le zone limitrofe, possibilità di consegna di buste, plichi, pacchi e invii raccomandati entro il giorno lavorativo successivo all'accettazione, scegliendo i servizi di consegna rapidi (ad esempio: raccomandata prioritaria e consegna gare d'appalto).

Assegnazione di un codice a barre e di un numero identificativo agli invii soggetti a tracciatura elettronica per seguire le spedizioni lungo tutto il percorso compiuto fino alla consegna.

Per gli invii raccomandati:

- Prelavorazione delle buste e compilazione dei cedolini di postalizzazione con sistemi informatici a cura degli operatori in-Posta;
- Rilascio al Cliente della distinta di accettazione che attesta la presa in carico della spedizione.
- Firma del destinatario

Obiettivi di Consegna

Tipo di prodotto	Città	Provincia	Fuori provincia
Raccomandata	Giorno di accettazione + 3 giorni lavorativi	Giorno di accettazione + 5 giorni lavorativi	Giorno di accettazione + 7 giorni lavorativi
Pacco	Giorno di accettazione + 3 giorni lavorativi	Giorno di accettazione + 5 giorni lavorativi	Giorno di accettazione + 7 giorni lavorativi
Posta prioritaria	Giorno di accettazione + 3 giorni lavorativi	Giorno di accettazione + 5 giorni lavorativi	Giorno di accettazione + 7 giorni lavorativi

Procedura di reclamo

La procedura di reclamo riguarda esclusivamente i servizi postali in-Posta.

Le principali casistiche individuate sono: il ritardo nel recapito, il mancato recapito, il danneggiamento della corrispondenza.

Per i prodotti soggetti a tracciatura elettronica prima di iniziare una procedura di reclamo è possibile informarsi sempre su dove si trova la corrispondenza spedita consultando il sito www.in-posta.it oppure telefonando al numero 0825460366

Come e dove presentare un reclamo o ricevere assistenza:

- Scrivere a In-Posta –Corso Umberto I, 210- 83100 Avellino
- Inviare una mail a info@in-posta.it
- Inviare un fax allo 0825460366

Si accettano dal 15° giorno lavorativo dalla data di spedizione e non oltre 90 gg. dalla data di accettazione.

Tempi di risposta per i reclami:

Entro e non oltre 45 g. dalla ricezione del reclamo in-Posta comunicherà all'utente la decisione adottata in ordine al reclamo.

Casi in cui è previsto il rimborso e la sua entità:

- Il rimborso del costo della spedizione con ricevuta di ritorno esclusi i servizi accessori nel caso di ritardo dopo il 15° giorno lavorativo;
- Il rimborso forfettario di € 25,82 più il costo della spedizione in caso di:
 - recapito oltre i 30 giorni lavorativi;
 - perdita;
 - danneggiamento totale;

Per il servizio Posta Prioritaria non sono previsti rimborsi.

Può presentare reclamo il mittente o persona delegata dal mittente.

Procedura di conciliazione

- Qualora il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente o nel caso in cui l'operatore non dia riscontro al reclamo nei termini previsti, l'utente può presentare istanza di conciliazione ai sensi dell'art. 3 della Delibera n. 184/13/CONS. La procedura di esame dell'istanza si svolge in sede locale con l'eventuale assistenza di una associazione di tutela dei consumatori e degli utenti e si conclude con la redazione di un verbale entro 60 g. dalla ricezione dell'istanza stessa.
- Qualora la procedura di conciliazione abbia avuto esito ritenuto in tutto o in parte insoddisfacente, l'utente può chiedere all' AGCOM di definire la controversia derivante dal reclamo, ai sensi dell' art. 6 della Delibera n. 184/13/CONS, con l'eventuale assistenza di una associazione nazionale di tutela dei consumatori e degli utenti. L'istanza per chiedere la definizione della controversia deve essere rivolta utilizzando obbligatoriamente il formulario CP disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità (www.agcom.it) nonché sul sito di www.in-posta.it e presso tutte le sedi affiliate.

È fatta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione di reclamo e di richiesta di conciliazione ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

LISTINO SERVIZI IN-POSTA

Valido fino al 31/12/2016

Per Area di Copertura Rete Postale in-Posta

Posta Raccomandata Semplice				
Invio di corrispondenza che fornisce al mittente la prova legale dell'avvenuta spedizione				
Urbana				
<i>Peso (in grammi) da</i>	<i>a</i>	Importo	IVA 22%	Prezzo
<i>0gr</i>	<i>20gr</i>	€ 2,62	€ 0,58	€ 3,20
<i>21gr</i>	<i>50gr</i>	€ 3,44	€ 0,76	€ 4,20
<i>51gr</i>	<i>100gr</i>	€ 3,93	€ 0,86	€ 4,80
<i>101gr</i>	<i>250gr</i>	€ 4,43	€ 0,97	€ 5,40
<i>251gr</i>	<i>350gr</i>	€ 5,00	€ 1,10	€ 6,10
<i>351gr</i>	<i>1000gr</i>	€ 6,15	€ 1,35	€ 7,50
<i>1001gr</i>	<i>2000gr</i>	€ 8,20	€ 1,80	€ 10,00

Raccomandata con Ricevuta di Recapito Invio di corrispondenza che fornisce al mittente la prova legale dell'avvenuta spedizione e dell'avvenuto recapito				
Urbana				
<i>Peso (in grammi) da</i>	<i>a</i>		Importo	IVA 22%
<i>0gr</i>	<i>20gr</i>		€ 3,11	€ 0,68
<i>21gr</i>	<i>50gr</i>		€ 3,77	€ 0,83
<i>51gr</i>	<i>100gr</i>		€ 4,26	€ 0,94
<i>101gr</i>	<i>250gr</i>		€ 4,75	€ 1,05
<i>251gr</i>	<i>350gr</i>		€ 5,33	€ 1,17
<i>351gr</i>	<i>1000gr</i>		€ 6,56	€ 1,44
<i>1001gr</i>	<i>2000gr</i>		€ 9,02	€ 1,98
				Prezzo
				€ 3,80
				€ 4,60
				€ 5,20
				€ 5,80
				€ 6,50
				€ 8,00
				€ 11,00

Posta Prioritaria Servizio di recapito di corrispondenza con consegna rapida				
Urbana				
<i>Peso (in grammi) da</i>	<i>a</i>		Importo	IVA 22%
<i>0gr</i>	<i>20gr</i>		€ 0,49	€ 0,11
<i>21gr</i>	<i>50gr</i>		€ 1,07	€ 0,23
<i>51gr</i>	<i>100gr</i>		€ 1,31	€ 0,29
<i>101gr</i>	<i>250gr</i>		€ 1,93	€ 0,42
<i>251gr</i>	<i>350gr</i>		€ 2,54	€ 0,56
<i>351gr</i>	<i>1000gr</i>		€ 3,52	€ 0,78
<i>1001gr</i>	<i>2000gr</i>		€ 5,90	€ 1,30
				Prezzo
				€ 0,60
				€ 1,30
				€ 1,60
				€ 2,35
				€ 3,10
				€ 4,30
				€ 7,20

Pacco Cittadino Servizio di consegna in area urbana di pacchi fino a 50 kg.				
Urbano				
<i>Peso (in Kilogrammi) da</i>	<i>a</i>		Importo (Iva esclusa)	Importo (Iva inclusa)
0Kg	3Kg		€ 7.00	€ 7.00
3Kg	10Kg		€ 9.80	€ 9.80
10Kg	20Kg		€ 12.04	€ 12.04
20Kg	30Kg		€ 14.70	€ 14.70
30Kg	50Kg		€ 20.79	€ 20.79

Servizio di Postalizzazione Stampa, piegatura ed imbustamento della corrispondenza				
Urbana				
		Importo	IVA 22%	Prezzo
<i>Attivazione (una tantum)</i>		€ 40.00	€ 8.80	€ 48.80
<i>Imbustamento fino a 5 fogli</i>		€ 0,26	€ 0,05	€ 0,31
<i>Imbustamento fino a 10 fogli</i>		€ 0.32	€ 0,07	€ 0.39
<i>Imbustamento fino a 30 fogli</i>		€ 0.46	€ 0.10	€ 0.56
<i>Stampa o fotocopia per pagina</i>		€ 0.08	€ 0,02	€ 0.10

Pick Up Servizio di ritiro della corrispondenza presso il mittente				
Urbano				
<i>Peso (in Kilogrammi) da</i>	<i>a</i>		Prezzo (Iva Inclusa)	
0Kg	5Kg		€ 3.66	
5Kg	10Kg		€ 7.32	
10Kg	15Kg		€ 9.76	