

# CARTA DI QUALITA'

## DEI SERVIZI POSTALI DELLA TPE SRL

### RIFERIMENTI NORMATIVI

ART. 12.1 D. LGS. 261/99

ART. D. LGS. 58/2011

DELIBERA N. 413/14/CONS. (ALLEGATO A) AGCOM

# SOMMARIO

- 1) PRINCIPI ISPIRATORI E FINALITA'
- 2) PRODOTTI E SERVIZI OFFERTI
- 3) TARIFFE
- 4) STANDARD QUALITATIVI
- 5) MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI
- 6) MODALITA' RECLAMI
- 7) PROCEDURE DI RIMBORSI\*

\*allegato 1

## 1) PRINCIPI ISPIRATORI E FINALITA'

TPE srl in conformità al D. Lgs. 261/99 che recepisce la Direttiva Europea 97/67 CE concernente regole comuni per lo sviluppo e il miglioramento dei servizi postali e in considerazione delle successive modifiche del D. Lgs. 58/2011, redige la presente CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI POSTALI sulla base delle direttive impartite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS.

Ispirata su principi di eguaglianza di trattamento degli utenti, trasparenza, continuità del servizio salvo casi di forza maggiore, chiarezza su prodotti e costi facilmente comparabili sul mercato, equità ed efficienza, la presente CARTA, che sarà consultabile nel locale di accesso al pubblico e sul sito della TPE ([www.tperoma.it](http://www.tperoma.it)), si propone di:

- Definire le tariffe e almeno uno standard qualitativo per ogni prodotto e servizio
- Definire procedure di rimborso in caso di non rispetto degli standard di qualità e in caso di disservizi non imputabili a cause di forza maggiore.
- Stabilire rapporti di fiducia con la Clientela, sia agevolandone i contatti con l'azienda, sia attraverso informazioni esaustive e facilmente comprensibili. Particolare attenzione e sensibilità sarà riposta nei confronti delle donne in gravidanza, dei disabili e degli anziani eliminando qualsiasi barriera che ostacoli la fruizione dei servizi e prevedendo, in caso di necessità, un servizio di ritiro a domicilio gratuito.
- Lasciare aperti e favorire i dialoghi con le Associazioni dei Consumatori e con il CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti).
- Rispettando le normative vigenti e in particolare quanto disposto dal D. Lgs. 261/1999 tpe si impegna a far rispettare ai propri dipendenti e collaboratori quanto previsto in materia di riservatezza della corrispondenza, trasporto merci pericolose, protezione dei dati e tutela dell'ambiente. Il personale sarà formato e aggiornato per garantire un'elevata qualità lavorativa nello svolgimento delle proprie funzioni.
- TPE srl cercherà di dare sempre continuità ai servizi postali salvo cause di forza maggiore e interruzioni momentanee per i più disparati motivi. In caso di sospensioni provvisorie l'utenza, che avrà comunque a disposizione un recapito telefonico per qualsiasi chiarimento, sarà debitamente informata in anticipo sulle cause e sulla durata dell'interruzione.

## 2) PRODOTTI E SERVIZI OFFERTI

### PREMESSE:

Nello svolgimento della propria attività TPE offre quasi esclusivamente un servizio di consulenza e intermediazione nel campo dei trasporti e delle spedizioni nazionali e internazionali. Grazie alla conoscenza del Mercato, TPE è in grado di consigliare al Cliente la soluzione che meglio risponde alle proprie esigenze veicolando la spedizione che le viene affidata verso il Network più idoneo. TPE, avendo stipulato convenzioni e contratti di collaborazione con le case di spedizione che ritiene più affidabili, è in grado di offrire al Cliente un costo mai superiore a quello che lo stesso Cliente otterrebbe rivolgendosi direttamente al Network.

Quando la destinazione, il peso o il volume della spedizione rientrano nelle proprie possibilità operative, TPE offre un servizio completo che si concretizza con la consegna al destinatario.

La copertura territoriale diretta varia a seconda del tipo di servizio richiesto. Per i servizi a valore aggiunto (es. servizio pony) la copertura territoriale si estende fino a poco oltre il G.R.A. di Roma. Per quanto riguarda i servizi postali forniti la copertura diretta è garantita solo sui seguenti CAP:

**00155 – 00195 – 00198**

Ciò premesso si riassume nelle seguenti tre tipologie il Servizio offerto da TPE:

- **Intermediazione sui servizi di spedizione e postali**

- **Servizio Pony**

- **Servizi postali diretti (garantiti sui cap: 00155, 00195, 00198)**

#### INTERMEDIAZIONE E CONSULENZA SERVIZI DI SPEDIZIONE E POSTALI

Il servizio consiste nel ritirare, a domicilio o nel nostro ufficio aperto al pubblico, le spedizioni che il Cliente intende inviare. In considerazione soprattutto dell'urgenza e/o del valore legale dell'invio, TPE indirizza il Cliente verso il vettore che ritiene più consono applicando generalmente la tariffa pubblica dello stesso vettore. Le spedizioni saranno poi prese in carico ad orari stabiliti dagli incaricati dei Corrieri Espressi, mentre gli invii di corrispondenza, inseriti nell'apposita "bolgetta", saranno trasportate da un nostro incaricato presso il Centro Postale di competenza.

#### SERVIZIO PONY:

Il servizio consiste nel ritirare, a domicilio o nel nostro ufficio aperto al pubblico, e consegnare nel giro di poche ore, spedizioni urgenti nella città di Roma. Generalmente si tratta di documenti trasportabili con moto. Le tariffe variano a seconda delle zone di consegna o ritiro.

#### SERVIZI POSTALI:

TPE effettua il servizio postale **completo** che va dall'accettazione della corrispondenza alla consegna al destinatario solo di due prodotti: **posta prioritaria** e **raccomandata** (con o senza ricevuta di ritorno) e solo sui cap in cui è in grado di garantire sempre le consegne entro i termini promessi, che sono: **00155, 00195, 00198**. Sul resto dei cap di Roma si impegna a recapitare prodotti postali solo quando ha la certezza di garantire gli stessi livelli di servizio degli altri tre cap.

### **3) TARIFFE**

#### INTERMEDIAZIONE E CONSULENZA SUI SERVIZI DI SPEDIZIONE E POSTALI

Salvo accordi individuali e variabili a seconda del flusso di spedizioni garantito, TPE gira al Cliente retail direttamente la tariffa pubblica applicata dal vettore per le spedizioni nazionali e internazionali e dal fornitore del servizio universale per gli invii postali. Le tariffe sono consultabili sui rispettivi siti.

#### SERVIZIO PONY

TPE propone al Mercato la possibilità di acquistare Carnet da 50 tagliandi. Le tariffe del carnet da 50 tagliandi variano in base ai consumi ma sono comunque comprese in una fascia che va tra i 7,32 e gli 8,54 euro a tagliando. Per quanta riguarda la tariffa al Cliente retail varia in base alle zone come di seguito specificato:

**zona 1:** 00136, 00156, 00157,00158, 00159, 00161 00162, 00184, 00185, 00186, 00187, 00192, 00193, 00195, 00196 ,00197 ,00198, 00199 : **€ 12,20**

**zona 2:** restanti cap fino al G.R.A. : **€ 18,30**

**zona 3:** oltre il G.R.A. fino ad un massimo di km. 3: **€24,40**

**SERVIZI POSTALI (cap 00155 – 00195 – 00198)**

| Grammi      | Ordinaria | Raccomandata | Ricevuta di Ritorno |
|-------------|-----------|--------------|---------------------|
| 0 – 20      | 0,85      | 4,90         | 0,85                |
| 21 – 50     | 2,20      | 6,00         | 0,85                |
| 51 – 100    | 2,80      | 6,40         | 0,85                |
| 101 – 250   | 3,45      | 7,00         | 0,85                |
| 251 – 350   | 4,25      | 7,70         | 0,85                |
| 351 – 1000  | 5,30      | 9,20         | 0,85                |
| 1001 - 2000 | 5,90      | 11,30        | 0,85                |

**4) STANDARD QUALITATIVI**

**INTERMEDIAZIONE E CONSULENZA SERVIZI DI SPEDIZIONE E POSTALI**

Per quanto riguarda i servizi di spedizione TPE, dopo aver sensibilizzato il Cliente sull'importanza dell'imballaggio, garantisce, grazie all'esperienza maturata, la massima professionalità nella scelta del vettore più affidabile. La tipologia del **contenuto** della spedizione (documenti, merce deperibile, hardware, merce fragile, etc.), la **destinazione** (paese di provincia, città, stato, continente) **l'urgenza** (consegna entro le 09.00, entro le 10.00, entro 24 ore, etc.), **la flessibilità** (consegne di sabato, secondo passaggio, fermo-deposito, etc.), insieme a tanti altri sono elementi discriminanti nella scelta del vettore più indicato. TPE, dopo aver veicolato la spedizione al vettore incaricato, ne segue il percorso fino all'avvenuta consegna, interfacciandosi direttamente con il servizio Clienti del Vettore in caso di anomalie e disservizi. In linea di massima si garantiscono i seguenti tempi di consegna:

- Spedizioni nazionali : 24 ore i capoluoghi; 48 ore i comuni di provincia
- Spedizioni internazionali: 24 ore le capitali europee; 48 / 96 resto del mondo
- Spedizioni postali: si veda standard qualitativi del Fornitore Servizi Universali

**SERVIZIO PONY:**

**zona 1:** consegna in una/due ore

**zona 2:** consegna in due/tre ore

**zona 3:** consegna in tre/quattro ore

**SERVIZI POSTALI (cap 00155, 00195, 00198):**

Posta ordinaria: consegna entro quattro giorni lavorativi (escluso il giorno del ritiro)

Raccomandate: consegna entro due giorni lavorativi (escluso il giorno di ritiro)

Ricevute di Ritorno: riconsegna al Mittente entro sette giorni lavorativi (escluso giorno di consegna)

Secondo passaggio: su richiesta del destinatario e previo accordi telefonici

Giacenza: 30 giorni a partire dal giorno dopo al primo tentativo di consegna

## 5) MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Al momento TPE prevede le seguenti modalità di accesso ai propri servizi:

- Richiesta telefonica di ritiro a domicilio allo 06.4060627 (lun/ven 09.00/13.00 – 15.00/18.00)
- Consegna presso la sede operativa di Via Pietralata, 305 Roma (lun/ven 09.00/13.00 – 15.00/18.00)
- Ritiro fisso nei giorni e agli orari concordati presso le sedi dei Clienti

In qualsiasi modalità di accesso ai servizi, il materiale ritirato deve essere accompagnato da una distinta ove siano specificati prodotti, quantità e peso del materiale ritirato.

## 6) MODALITA' RECLAMI

Il Cliente che richiede un servizio alla TPE ha diritto a presentare un reclamo quando ritiene di aver subito un danno. Il reclamo del Cliente può essere di due tipi:

INFORMALE : una semplice lamentela a voce che genera solo delle verifiche interne alla TPE

SCRITTO: tramite una modulistica già predisposta nella quale il Cliente espone il disservizio con riferimenti dettagliati. Il modulo per i reclami può essere ritirato in Agenzia o può essere scaricato dal Sito della TPE. Può redigere un reclamo scritto in due copie solo il Cliente/Mittente presentandolo a mano o a mezzo raccomandata presso la sede operativa di via di Pietralata, 305 00158 Roma. Il reclamo va presentato o spedito entro 15 giorni lavorativi dal riscontro del disservizio. Entro i 15 giorni lavorativi successivi al ricevimento del reclamo scritto TPE, appurato l'effettivo disservizio, proporrà al Cliente i relativi rimborsi come da procedere di seguito specificate. Non sono previsti rimborsi per gli invii di posta prioritaria ma solo per invii tracciabili ove è richiesta la firma del destinatario (Es. Raccomandate).

## 7) PROCEDURE RIMBORSI

TPE ha previsto due tipi di procedure di rimborsi :

- 1) Rimborso diretto al Cliente per quei disservizi imputabili in toto a TPE
- 2) Rimborso indiretto nel caso il disservizio sia stato causato dal fornitore terzo

Nel primo caso TPE fornisce il servizio completo: dal ritiro alla consegna (es. raccomandate dei cap 00155, 00195, 00198). Appurato il disservizio, TPE corrisponderà entro 15 giorni lavorativi e nelle modalità indicate nel modulo dal Cliente, i seguenti importi:

- Rimborso costo spedizione per ritardo nella consegna da 4 a 7 giorni lavorativi
- €. 15.00 per ritardo nella consegna da 8 a 15 giorni lavorativi
- €. 30.00 per ritardo nella consegna da 16 a 30 giorni lavorativi
- €. 50.00 per smarrimento totale

Per le richieste di rimborso nei casi in cui non è ragionevolmente certificabile il disservizio della TPE (es. danneggiamento o manomissione del contenuto) si rimanda alle procedure delle norme vigenti.

Nel secondo caso (disservizio causato da fornitore terzo) TPE si farà carico di richiedere il rimborso per conto del Cliente attenendosi alle procedure stabilite dai vari fornitori. Una volta ottenuto il rimborso girerà l'intero importo al proprio Cliente.

## MODULO RECLAMO SERVIZI TPE

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
in qualità di Mittente dell'invio N° \_\_\_\_\_  
effettuato in data \_\_\_\_\_ e indirizzato a \_\_\_\_\_  
Via/P.zza \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_

presenta reclamo per il seguente disservizio:

- Ritardo nella consegna di giorni: \_\_\_\_\_
- Consegna mai effettuata
- Danneggiamento contenuto
- Manomissione contenuto
- \_\_\_\_\_

7

DATA RECLAMO

\_\_\_\_\_

FIRMA CLIENTE

\_\_\_\_\_

Modalità eventuale indennizzo:

contanti    assegno    bonifico

- 

Reclamo preso in carico in data: \_\_\_\_\_

Firma incaricato TPE: \_\_\_\_\_