

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

CARTA DEI SERVIZI	1
1) Obiettivi e politiche per la qualità dei servizi.	2
2) Servizi offerti al pubblico.....	2
3) Condizioni e modalità di accesso ai servizi.	4
4) Tariffe massime applicate	4
5) Obiettivi di qualità: SLA di consegna.....	5
6) Modalità e termini di reclamo e conciliazione	6
7) Rimborsi e risarcimenti	7
8) Assistenza e Comunicazione	8

1) Obiettivi e politiche per la qualità dei servizi.

EURISKO POST SRL opera nel mercato postale privato italiano attraverso un'offerta articolata rivolta al mercato business e privato. Il bouquet dei servizi comprende le attività di raccolta, il trasporto, lo smistamento, l'inoltro alle strutture periferiche di postalizzazione e la distribuzione degli invii postali.

La tipologia dei servizi offerti riguarda sia la corrispondenza commerciale che quella commerciale/amministrativa REGISTRATA e NON REGISTRATA.

Le attività finalizzate al recapito della corrispondenza, al fine di garantire la massima copertura del territorio, vengono eseguite sia attraverso la rete diretta di EURISKO POST SRL, sia attraverso una rete di partnership con operatori nazionali e locali ai quali viene richiesto il rispetto degli standard operativi e qualitativi alla base dell'offerta e che si possono sintetizzare in alcuni principi guida:

Osservanza della normativa vigente

La conoscenza e la conseguente osservanza delle normative che regolano il Mercato Postale rappresentano il presupposto sul quale fondare un'offerta dagli elevati contenuti qualitativi. La struttura operativa di EURISKO POST è costantemente aggiornata sulla dinamica delle norme promulgate dal MISE, dall'AGCOM e dalle altre Autorità di regolamentazione del Mercato Postale

Customer Care

Il costante monitoraggio delle performance di servizio, la continua formazione del personale coinvolto nel processo aziendale, l'adozione di mezzi tecnologici all'avanguardia e lo sviluppo attraverso la struttura IT interna all'azienda di soluzioni software dedicate, fanno sì che il livello qualitativo dell'offerta sia tra i più alti del mercato. Inoltre, l'attenzione sul cliente, attore principale dell'intero ciclo, si concretizza con la personalizzazione degli strumenti utili al supporto della sua specifica esigenza, come: *Contac Center, WEB Tracking, Campagne Informative presso l'Utenza, Indagini e Censimenti* ed ogni altra iniziativa che possa concorrere a prevenire, o a risolvere, ogni tipo di criticità, o problematica, per il conseguimento della piena soddisfazione.

Trasparenza e Qualità dell'Offerta

EURISKO POST SRL è impegnata quotidianamente nel perseguire l'obiettivo alla base della propria "mission", consistente nel costante ampliamento dei servizi offerti al mercato, attraverso il continuo adeguamento alle richieste e alle tendenze di quest'ultimo, nonché nella crescita qualitativa grazie al miglioramento dei processi. Tutto ciò viene fatto tenendo fede ai principi fondamentali di Rispetto, Imparzialità e Trasparenza espressi dall'impegno giornaliero delle donne e degli uomini che lavorano in EURISKO POST SRL e garantito dalle certificazioni di cui l'azienda è in possesso in materia di Gestione della Qualità dei Processi Aziendali ISO 9001-2015, di Gestione dei Servizi ISO 20000-1:2018, nella Gestione della Sicurezza delle Informazioni ISO 27001:2013 e di Gestione Ambientale ISO 14001:2015.

2) Servizi offerti al pubblico

Post@Market

Posta@Market é il servizio rivolto agli operatori commerciali di piccolo e medie dimensioni che intendono promuovere la propria attività attraverso l'invio postale di materiale promozionale ad un target mirato ad un costo contenuto.

Il servizio prevede:

- Pianificazione delle attività di distribuzione

- Rendicontazione sullo stato di avanzamento della distribuzione

Post@Quality

La corrispondenza inoltrata attraverso il servizio Post@Quality rappresenta la soluzione di base di un recapito “non registrato” per l’utenza che necessita di una distribuzione capillare e sicura senza necessariamente disporre del tracking del singolo invio.

Il servizio prevede:

- Rendicontazione sullo stato di avanzamento della distribuzione
- Reportistica specifica degli esiti al termine della distribuzione

Post@QualityCERT

Il servizio Post@QualityCERT è rivolto a clienti (*prevalentemente P.A., Utility, Grandi Fatturatori, etc.*) che, oltre a chiedere una distribuzione di qualità, hanno necessità di conoscere data e ora del recapito e, su specifica richiesta, delle coordinate GPS del punto di incasamento. Il tracking a valore viene fornito da EURISKO POST grazie alla piattaforma tecnologica di proprietà attraverso la quale vengono gestiti i flussi di corrispondenza in affido, che prevede l’utilizzo di unità palmari attraverso le quali i fattorini, leggendo il codice a barre identificativo di ogni singola busta, catturano i dati di consegna (*data, ora e georeferenziazione*) che vengono trasmessi al portale web e resi disponibili sia alla struttura operativa dei EURISKO POST che del cliente che può accedervi con credenziali riservate. Inoltre, è possibile conoscere l’esito di distribuzione di un singolo invio attraverso il servizio di tracking alla pagina web <https://www.euriskopost.it/tracking-online2/>

Il servizio prevede:

- Garanzia di recapito negli SLA concordati con il cliente
- Certificazione di data, ora e luogo del recapito
- Servizio di tracking da accesso web riservato
- Rendicontazione sullo stato di avanzamento della distribuzione
- Restituzione gratuita dei resi
- Contact center multicanale (telefonico, SMS, WhatsApp, E-mail)

Raccomandat@Quality

La corrispondenza inoltrata attraverso il servizio Raccomandat@Quality rappresenta la soluzione ottimale per il recapito di corrispondenza “registrata” per l’utenza che necessita di una distribuzione sicura in termini legali. Anche questo servizio consente di conoscere data e ora del recapito oltre alle coordinate GPS del punto di consegna nelle mani del destinatario. Il tracking a valore viene fornito da EURISKO POST grazie alla piattaforma tecnologica di proprietà attraverso la quale vengono gestiti i flussi di corrispondenza in affido, che prevede l’utilizzo di unità palmari attraverso le quali i fattorini, leggendo il codice a barre identificativo di ogni singola busta, catturano i dati di consegna (*data, ora e georeferenziazione*) che vengono trasmessi al portale web e resi disponibili sia alla struttura operativa dei EURISKO POST che del cliente che può accedervi con credenziali riservate. Inoltre, è possibile conoscere l’esito di distribuzione di un singolo invio attraverso il servizio di tracking alla pagina web <https://www.euriskopost.it/tracking-online2/>

Il servizio prevede:

- Garanzia di recapito negli SLA concordati con il cliente
- Possibilità di concordare due o più passaggi
- Certificazione di data, ora e luogo del recapito
- Servizio di tracking da accesso web riservato
- Rendicontazione sullo stato di avanzamento della distribuzione
- Restituzione gratuita dei resi
- Scansione delle cartoline AR per consultazione delle immagini da portale web

- Contact center multicanale (telefonico, SMS, WhatsApp, E-mail)

Il servizio Raccomandat@Quality prevede due modalità per la consegna degli invii per i quali non è stato possibile perfezionare il recapito a causa dell'assenza temporanea del destinatario al proprio domicilio:

RECAPITO SU APPUNTAMENTO: nel momento in cui il fattorino si accerta dell'assenza del destinatario, lascia nella casetta postale una cartolina (Avviso di Giacenza) sulla quale, oltre ad essere comunicato il tentativo di consegna con indicazione di data ed ora, è riportato l'invito a contattare il recapito telefonico indicato per concordare un recapito su appuntamento.

RITIRO DA GIACENZA: il destinatario assente al momento del passaggio del fattorino può recarsi presso lo sportello indicato sull'Avviso di Giacenza, a partire dalla data indicata sulla stessa e per i 30 giorni successivi, per ritirare la raccomandata.

I Punti Giacenza presso i quali è possibile ritirare le raccomandate sono rappresentati da sportelli diretti di EURISKO POST, ovvero, da attività commerciali che esercitano pubblicamente in locali fronte strada con le quali EURISKO POST ha sottoscritto specifico Accordo di Servizio; l'elenco dei Punti Giacenza viene comunicato al MISE nella forma aggiornata.

3) Condizioni e modalità di accesso ai servizi.

L'accettazione degli invii potrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- ✓ Consegna presso lo sportello EURISKO POST:
VIA SAN SALVATORE, 6 – 80026 CASORIA NA
- ✓ Ritiro concordato presso la sede del cliente o altro riferimento fornito;

4) Tariffe massime applicate

Per i servizi postali prestati EURISKO POST prevede un listino delle tariffe massime applicate ai propri clienti. Tuttavia, in considerazione di definizione di accordi quadro o per specifiche circostanze per le quali si dovessero configurare speciali condizioni commerciali, i prezzi di listino potrebbero essere soggetti a revisione. Le tariffe indicate si riferiscono a servizi di distribuzione della corrispondenza gestiti direttamente da EURISKO POST o attraverso il network dei propri partner. Per invii inoltrati, di intesa con il cliente, attraverso altri operatori postali o il F.S.U. verranno applicate specifiche tariffe, a tale scopo preventivamente concordate con il cliente.

Post@Market:

- ☐ Da 0 a 20 gr. di peso € 0,60
- ☐ Da 21 a 50 gr. di peso € 0,75
- ☐ Da 51 a 100 gr. di peso € 0,75
- ☐ Da 101 a 250gr. di peso € 1,50
- ☐ Da 251 a 350 gr. di peso € 1,50
- ☐ Da 351 a 1000 gr. di peso € 3,50
- ☐ Da 1001 a 2000 gr. di peso € 5,00

Post@Quality:

- ☐ Da 0 a 20 gr. di peso € 0,70
- ☐ Da 21 a 50 gr. di peso € 0,80
- ☐ Da 51 a 100 gr. di peso € 0,80
- ☐ Da 101 a 250gr. di peso € 1,60
- ☐ Da 251 a 350 gr. di peso € 1,60
- ☐ Da 351 a 1000 gr. di peso € 4,00
- ☐ Da 1001 a 2000 gr. di peso € 5,00

Post@QualityCERT:

- ☐ Da 0 a 20 gr. di peso € 0,80
- ☐ Da 21 a 50 gr. di peso € 0,95
- ☐ Da 51 a 100 gr. di peso € 0,95
- ☐ Da 101 a 250gr. di peso € 1,80
- ☐ Da 251 a 350 gr. di peso € 1,80
- ☐ Da 351 a 1000 gr. di peso € 4,50

☒ Da 1001 a 2000 gr. di peso € 6,50

Raccomandat@Quality:

- ☒ Da 0 a 20 gr. di peso € 5,00
- ☒ Da 21 a 50 gr. di peso € 6,00
- ☒ Da 51 a 100 gr. di peso € 6,50
- ☒ Da 101 a 250gr. di peso € 8,00
- ☒ Da 251 a 350 gr. di peso € 8,00
- ☒ Da 351 a 1000 gr. di peso € 10,00
- ☒ Da 1001 a 2000 gr. di peso € 11,50

Parceli-Invi@Quality:

- ☒ Da 0 a 5 Kg. di peso € 10,00
- ☒ Da 5 a 15 Kg. di peso € 12,00
- ☒ Da 15 a 20 Kg. di peso € 15,0
- ☒ Da 20 a 30 Kg. di peso € 20,00

Nella definizione della tariffa da applicare si considera il rapporto proporzionale tra peso e volume $LxWxH/3333$, considerando il valore maggiore tra il peso volumetrico e il peso effettivo

5) Obiettivi di qualità: SLA di consegna

Gli SLA di recapito vengono concordati con il cliente in funzione della peculiarità della commessa; in linea generale, quelli garantiti sono i seguenti:

Post@Market:

per invii destinati sullo stesso comune di affido della corrispondenza:

- J + 8 per l'80% degli invii affidati
- J + 9 per l'90% degli invii affidati
- J + 10 per l'98% degli invii affidati

per invii destinati sulla stessa provincia di affido della corrispondenza:

- J + 10 per l'80% degli invii affidati
- J + 11 per l'90% degli invii affidati
- J + 12 per l'98% degli invii affidati

per invii destinati sul restante territorio nazionale:

- J + 13 per l'80% degli invii affidati
- J + 15 per l'90% degli invii affidati
- J + 17 per l'98% degli invii affidati

Post@Quality:

per invii destinati sullo stesso comune di affido della corrispondenza:

- J + 3 per l'80% degli invii affidati
- J + 5 per l'90% degli invii affidati
- J + 6 per l'98% degli invii affidati

per invii destinati sulla stessa provincia di affido della corrispondenza:

- J + 5 per l'80% degli invii affidati
- J + 7 per l'90% degli invii affidati
- J + 8 per l'98% degli invii affidati

per invii destinati sul restante territorio nazionale:

- J + 7 per l'80% degli invii affidati
- J + 9 per l'90% degli invii affidati
- J + 11 per l'98% degli invii affidati

Post@QualityCERT:

per invii destinati sullo stesso comune di affido della corrispondenza:

J + 3 per l'80% degli invii affidati

J + 5 per l'90% degli invii affidati

J + 6 per l'98% degli invii affidati

per invii destinati sulla stessa provincia di affido della corrispondenza:

J + 5 per l'80% degli invii affidati

J + 7 per l'90% degli invii affidati

J + 8 per l'98% degli invii affidati

per invii destinati sul restante territorio nazionale:

J + 7 per l'80% degli invii affidati

J + 9 per l'90% degli invii affidati

J + 11 per l'98% degli invii affidati

Raccomandata@Quality:

per invii destinati sullo stesso comune di affido della corrispondenza:

J + 5 giorni per l'80% degli invii affidati

J + 6 giorni per l'90% degli invii affidati

J + 8 giorni per l'98% degli invii affidati

per invii destinati sulla stessa provincia di affido della corrispondenza:

J + 6 giorni per l'80% degli invii affidati

J + 7 giorni per l'90% degli invii affidati

J + 9 giorni per l'98% degli invii affidati

per invii destinati sul restante territorio nazionale:

J + 7 giorni per l'80% degli invii affidati

J + 9 giorni per l'90% degli invii affidati

J + 11 giorni per l'98% degli invii affidati

Parcel-Invi@Quality:

per l'intero territorio nazionale:

J + 2 per l'80% degli invii affidati

J + 4 per l'90% degli invii affidati

J + 6 per l'98% degli invii affidati

J = giorno di presa in carico della corrispondenza presso il cliente o altro soggetto da lui indicato.

I giorni di recapito sono intesi dal lunedì al venerdì con esclusione dei festivi nazionali e locali.

Gli SLA di consegna si intendono subordinati alla sussistenza delle condizioni minime ottimali per una attività di distribuzione (*correttezza degli indirizzi di destinazione; presenza, al destino, di cassette con indicazione del nominativo, favorevoli condizioni meteo, assenza di eventi sportivi, politici o simili che riducano la mobilità sul territorio, etc.*). L'eventuale variazione peggiorativa degli SLA viene tempestivamente comunicata al cliente.

6) Modalità e termini di reclamo e conciliazione

La Carta dei Servizi di EURISKO POST garantisce al cliente/utente il diritto di segnalare uno specifico disservizio attraverso la presentazione di un reclamo al fine dell'ottenimento di un indennizzo; quest'ultimo può essere riconosciuto a favore del destinatario della corrispondenza oggetto di segnalazione, solo nel caso il mittente ne abbia fatto espressa rinuncia.

Il reclamo può essere presentato a mezzo posta, con invio di una lettera raccomandata AR da inviare a:

EURISKO POST SRL

Gestione Reclami

Via San Salvatore, 6

80026 CASORIA NA

Il modulo per il reclamo può essere reperito presso lo sportello che ha preso in carico la spedizione o attraverso la compilazione del form reperibile sul sito istituzionale www.euriskopost.it
Il reclamo dovrà essere riferito ad un singolo invio e dovrà essere inviato dal 20° giorno successivo alla sua accettazione da parte di EURISKO POST e, comunque, non oltre il 60° giorno solare; nella lettera di reclamo dovranno essere puntualmente riportati:

1. DATI COMPLETI DEL MITTENTE
2. DATI COMPLETI DEL DESTINATARIO
3. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO POSTALE
4. CODICE IDENTIFICATIVO DELL'INVIO
5. LA TARIFFA APPLICATA
6. IL MOTIVO DEL RECLAMO
7. LA DATA DI PRESENTAZIONE
8. UN RECAPITO POSTALE E TELEFONICO DEL PROPONENTE
9. MODALITÀ DI ACCREDITO DELL'EVENTUALE RIMBORSO.

EURISKO POST, entro 60gg.ss. dal ricevimento della lettera di reclamo, comunicherà al proponente l'accettazione, o meno, dell'istanza. In caso di rigetti provvederà a fornirne le opportune motivazioni.

Qualora l'utente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo proposto, o non abbia ricevuto alcuna risposta entro i termini previsti, potrà attivare la Procedura di Conciliazione attraverso un'Associazione di Consumatori o altri organismi abilitati; tale procedura potrà riguardare esclusivamente la tratta di servizio di competenza del circuito EURISKO POST.

In ulteriore istanza, l'utente potrà rivolgersi all'Autorità Garante per le Comunicazioni (AGCOM) attraverso la compilazione del modello "FORMULARIO CP", scaricabile dal sito

https://www.euriskopost.it/Modulo_controversia_%20Postale_Formulario_CP_AGCOM.pdf

Con questa modalità si attiverà la procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali prevista dall'AGCOM e consultabile all'indirizzo www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale. Indipendentemente dalla presentazione del reclamo, l'utente ha facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria attivando i meccanismi previsti per la risoluzione extragiudiziale delle controversie rivolgendosi ad un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo n.28 del 4/03/2010.

Per i clienti che hanno sottoscritto Contratti di Servizio a condizioni riservate e, comunque, in deroga a quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi, valgono le modalità di reclamo previsto dall'accordo sottoscritto tra le parti.

7) Rimborsi e risarcimenti

Rimborsi e risarcimenti saranno eseguiti esclusivamente a seguito di presentazione del Modulo di Reclamo; sono contemplati i servizi di posta nazionale e solo per spedizioni interamente gestite dal circuito Eurisko Post. Per spedizioni affidate al Servizio Universale o altri Operatori, fare riferimento alla Carta della Qualità del vettore utilizzato, al quale deve essere indirizzato il reclamo.

Per gli invii Post@Quality non è previsto alcun rimborso.

Per ritardi nella consegna oltre il 15° giorno lavorativo dalla data di affido a EURISKO POST è previsto il rimborso del costo di postalizzazione.

Per ritardi nella consegna oltre il 50° giorno lavorativo dalla data di affido a EURISKO POST è previsto, oltre il rimborso del costo di postalizzazione, un risarcimento di € 25,82.

Per gli invii Post@Market e Post@Quality non è previsto alcun rimborso.

8) Assistenza e Comunicazione

Per comunicare è possibile utilizzare i seguenti canali:

Posta: EURISKO POST SRL – via San Salvatore, 6 – 80026 CASORIA NA

E-mail: eurisko@euriskopost.it

Telefono: 081.39.82.970

Sito web: www.euriskopost.it