

Carta della qualità dei servizi postali della società **DOUBLE TECH SAS**

Carta della qualità dei servizi postali Art. 12.1 D. Lgs 261/99

Carta della qualità dei servizi postali della società **DOUBLE TECH SAS** si rivolge a tutta la clientela, privata, aziendale e pubblica, che usufruisce dei servizi postali che **DOUBLE TECH SAS** fornisce su tutto il territorio nazionale.

DOUBLE TECH SAS opera nel settore postale con **LICENZA INDIVIDUALE 1814/2012**

Normativa di riferimento

- Direttiva 97/67/CE
- D.Lgs n. 261 del 22 Luglio 1999
- Direttiva 2002/39/CE
- D.Lgs n.384 del 23 Dicembre 2003
- D.Lgs n.206 del 6 Settembre 2005
- Direttiva 2008/6/CE
- D.Lgs. n.58 del 31 Marzo 2011
- Delibera n.184/13/CONS
- Allegato A alla Delibera n.184/13/CONS
- Delibera n.413/14/CONS
- Allegato A alla Delibera n.413/14/CONS

Non viene trasportata corrispondenza riservata, ai sensi delle leggi vigenti, in particolare il D. Lgs. 31.03.2011 n. 58, quali:

1. i servizi inerenti le 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 1982, n. 890, e successive modificazioni;
2. i servizi inerenti le notificazioni a mezzo posta di cui all'articolo 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285;

Non vengono inoltre trasportati:

- Denaro, oggetti e/o metalli preziosi, valori bollati, oggetti di valore artistico;
- Oggetti fragili, deperibili, prodotti alimentari;
- Oggetti che possano causare danni o costituire un pericolo per le persone o per le cose;
- Oggetti la cui circolazione sia contraria alle leggi ed all'ordine pubblico;

Servizi a valore aggiunto offerti al pubblico:

- Posta prioritaria tracciata con ora e data di consegna certa
- Pick up (prelievo presso la sede del mittente)
- Servizio di posta on line
- Garanzia consegna a data predeterminata



- Controllo, ricerca e rintracciamento di invii spediti

Le tariffe indicative praticate comprensive d'IVA al 22%:

PRODOTTO	Range 0-20	Range 21-50	Range 51-100	Range 101-250	Range 251-350	Range 351- 1000	Range 1001- 2000
Raccomandat a Semplice	4.00	5.30	5.70	6.20	7.00	8.70	11.80
Raccomandat a A/R	5.00	5.70	6.20	6.70	7.20	8.70	11.30
Raccomandat a urgente	5.60	8.00	8.00	9.90	9.90	16.70	16.70
Raccomandat a urgente A/R	8.93	11.33	11.33	13.23	13.23	20.03	20.03
Prioritarie	0.85	2.45	2.75	3.40	4.25	5.30	5.85
Prioritarie data e ora certa	Fino a 100.000 1.20	Da 100.000 a 1.000.000 1.00	Oltre 1.000.000 0.80				
Posta massiva	A preventivo e personalizzato						
Pacchi oltre 20 kg	A preventivo in base al rapporto peso/volume						

Numero	0	21	51	101	201	501	521	551	601	801
Parole	-20	-50	-100	-200	-500	-520	-550	-600	-800	-1000
Telegramma	6.00	9.00	13.00	20.00	45.00	50.00	54.00	58.00	69.00	92.00

Modalità comuni di accesso al servizio offerto

Il cliente che desidera avvalersi di uno qualunque dei servizi, deve redigere una distinta in duplice copia con indicazione del numero delle corrispondenze conferite ed i dati dei destinatari.

Una delle distinte sarà controfirmata da un addetto e restituita immediatamente al cliente; nel caso di conferimento di corrispondenza raccomandata, questa sarà essere premarcate con l'apposizione di un barcode identificativo.

In caso di lunghe code allo sportello si darà la priorità a donne in gravidanza, diversamente abili, anziani.

Dichiarazioni del cliente

Il cliente dichiara sotto la propria responsabilità quanto segue:

- Di avere la piena e legittima titolarità e disponibilità della corrispondenza da trasportare;
- Che la corrispondenza è correttamente imballata;
- Che all'interno dei plichi non sono presenti denaro o oggetti il cui trasporto è vietato, come specificato nel precedente articolo 1;
- Di essere consapevole che il rispetto della puntualità del recapito è condizionato dalla corretta indicazione dell'indirizzo, in particolare del CAP e la distinzione del DUG (Via, Piazza, Vico, ecc.) ed il numero civico;
- Di essere consapevole che VALLE GIANCARLO bloccherà la spedizione della corrispondenza, anche in un secondo momento, qualora venisse accertato che sono presenti denaro o oggetti il cui trasporto è vietato, come specificato nel precedente articolo 1;
- Di essere consapevole che in caso di violazioni delle normative vigenti verranno informate le autorità competenti in materia;
- Di accettare ed eseguire il pagamento prima della spedizione della corrispondenza, salvo diverse condizioni esplicitamente concordate;

Diritto di rifiuto

DOUBLE TECH SAS si riserva il diritto di rifiutare o di non proseguire la spedizione o il trasporto di qualsiasi bene indirizzato a qualunque persona qualora non si presentino le condizioni ideali affinché il servizio venga portato a termine con regolarità e nel rispetto delle tempistiche previste e/o normative vigenti.

Responsabilità non assunte

DOUBLE TECH SAS impiegherà al meglio le sue forze per effettuare recapiti veloci in base a quanto previsto nel presente documento, ma non sarà in nessun caso responsabile per ritardi nel prelievo, trasporto o consegna di qualunque corrispondenza, indipendentemente dalla causa di tale ritardo o da richieste del cliente per particolari termini di resa anche se risultanti da documenti di spedizione.

DOUBLE TECH SAS non sarà responsabile per ritardi, perdite, errata o mancata consegna in conseguenza di:

- Forza maggiore;
- Eventi fortuiti o qualsivoglia altra causa non ragionevolmente imputabile a DOUBLE TECH SAS (maltempo, incidenti, scioperi nel settore trasporti, etc.);
- Comportamento inadeguato od omissione da parte del cliente o di ogni altra parte che abbia un interesse nella spedizione;
- Comportamento inadeguato od omissione da parte di qualunque autorità doganale o statale;
- Comportamento inadeguato od omissione da parte di qualunque servizio postale, trasportatore o altra parte cui una spedizione sia affidata;

- Natura della spedizione o di ciascun oggetto e/o di imballi, difetti e vizi, caratteristiche relative;
- Danni elettrici o magnetici, cancellature o altri danni di tale genere, o immagini elettroniche o fotografiche, o a registrazioni in qualunque forma;

DOUBLE TECH SAS è libera nella scelta del modo di esecuzione del contratto compreso quella di affidarla indirettamente o parzialmente a terzi.

E' esclusa qualsiasi responsabilità, anche dovuta a propria negligenza in relazione a danni indiretti o particolari, o altre perdite di natura indiretta o comunque derivanti o causate, e ciò anche nel caso in cui la DOUBLE TECH SAS fosse venuta a conoscenza che tali danni avrebbero potuto verificarsi, ivi inclusi perdita di guadagno, di utili, di avviamento di clientela, di immagine etc. e ciò anche in deroga agli artt. 1693 e 1696 c.c.

Privacy

Ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003, DOUBLE TECH SAS Di Trefolello Roberto & c. sas informa il cliente che i propri dati verranno trattati in relazione alle esigenze contrattuali ed ai conseguenti adempimenti di legge connessi.

I dati raccolti da DOUBLE TECH SAS presso il cliente o presso altro soggetto interessato, possono essere comunicati a soggetti terzi incaricati per lo svolgimento di servizi funzionali e/o strumentali all'erogazione dei servizi postali, di recapito e gestione della corrispondenza in generale.

Tempi di consegna:

Raccomandata semplice	J+3 dalla data di postalizzazione
Raccomandata con avviso di ricevimento	J+3 dalla data di postalizzazione
Raccomandata urgente	Entro 24 ore dalla postalizzazione se avvenuta Entro le ore 12,00 Entro 48 ore dalla postalizzazione se avvenuta Dopo le 12,00
Posta prioritaria	entro 5giorni data di postalizzazione
Posta prioritaria data e ora certa	entro 7 giorni dalla data di avvio distribuzione
Pacchi	entro 48 ore dalla data di postalizzazione

Le corrispondenze non recapitabili direttamente saranno confezionate e retrocesse a poste italiane entro il giorno successivo all'accettazione alle tariffe previste da Poste Italiane con esclusione dalla base imponibile come previsto dall'art. 15.3 del dpr. 633/72.

Modalità comuni di accesso al servizio offerto:

il cliente che desidera avvalersi di uno qualunque dei servizi, deve redigere una distinta in doppia copia con indicazione del numero delle corrispondenze conferite ed i dati dei destinatari. Una delle distinte sarà controfirmata da un addetto e restituita immediatamente al mittente; nel caso di conferimento di corrispondenza raccomandata, questa sarà essere premarcate con l'apposizione di un barcode identificativo.

La corrispondenza potrà, su richiesta del cliente, essere raccolta presso il suo domicilio con o senza addebito del servizio di pick-up.

Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto:

Raccomandata semplice e Raccomandata con avviso di ricevimento:

Sarà effettuato un doppio tentativo di recapito nel caso il cui il destinatario risulti assente e richieda il secondo passaggio nei tempi e nei modi indicati nell'avviso di giacenza. Nella cassetta delle lettere del destinatario sarà immesso un avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, sul quale saranno indicati i dati della sede operativa di riferimento presso la quale ritirare la corrispondenza ed i relativi orari di ufficio e recapiti telefonici. Sarà possibile prenotare la riconsegna personalizzata.

In caso di indirizzo errato o destinatario sconosciuto, trasferito o deceduto ecc., verrà effettuato entro 2 giorni la restituzione al mittente della corrispondenza non recapitata.

Nel caso di mancato recapito per assenza del destinatario, la corrispondenza sarà posta in giacenza e mantenuta per il tempo di 30 giorni per le raccomandate semplici o raccomandate A/R e 15 giorni per le raccomandate 1 con o senza prova di consegna, come previsto dal codice postale (legge 156/73 e succ. modificazioni), scaduti i giorni di giacenza previsti, la corrispondenza, sarà restituita al mittente con apposito documento ed indicazione sulla busta del mancato reclamo da parte del destinatario.

Nel caso di recapito con successo al primo o secondo tentativo, la corrispondenza raccomandata semplice, verrà consegnata al destinatario previa sottoscrizione dell'apposito borderò; nel caso di raccomandata con avviso di ricevimento oltre al borderò, verrà sottoposta alla firma anche la cartolina di ritorno richiesta dal mittente.

La restituzione al mittente dell'avviso di ricevimento avverrà entro 5 giorni dal recapito.

Raccomandata urgente

E' un servizio mediante il quale il cliente può inviare e far recapitare velocemente una corrispondenza con destinazione in ambito locale.

E' previsto il ritiro a domicilio del mittente al massimo entro le ore 10.

La consegna avverrà entro 24 ore dalla postalizzazione se quest'ultima avvenuta entro le ore 12.00, ed entro 48 ore per tutte quelle postalizzare fuori orario limite.

Corrispondenza prioritaria:

Immissione diretta nella cassetta delle lettere del destinatario.

Corrispondenze prioritarie a data e ora certa:

Il servizio data e ora certa relativo alle corrispondenze prioritarie utilizza il protocollo NIMEA. Il software viene eseguito su palmari con Sistema Operativo Microsoft Windows Mobile o Windows CE, tramite il lettore di codici a barre (incorporato nel palmare) viene letto il codice a barre sulla busta e data, ora e coordinate vengono acquisite dal sistema mediante GPS, integrato nel palmare.

Una volta acquisiti i dati vengono memorizzati nel database presente nel palmare. Collegato il palmare alla postazione fissa il software sincronizza i database aggiornando i database della postazione fissa con i dati di consegna scaricati dal palmare.

Le coordinate vengono acquisite dal programma tramite la lettura della porta seriale dell'antenna GPS, le stringhe lette (frasi) sono basate sullo standard NMEA 0183 e precisamente la frase GPGGA contiene tutti i dati necessari a stabilire coordinate e ora esatta.

La procedura di utilizzo della data e ora certa, è strutturata in modo semplice attraverso il seguente criterio operativo:

3. Accettazione delle corrispondenze prioritarie in data e ora certa
4. Generazione dei bar code da apporre sulle buste in modo indistinto (i bar code non sono accoppiati al nominativo del destinatario, ma il bar code appartiene al lotto di spedizione generato con la richiesta di stampa dei bar code stessi)
5. Generazione autonoma del lotto di spedizione in cui i bar code generati vengono memorizzati con ID univoco composta dal primo e ultimo codice generato in data e ora e secondi irripetibili
6. A consegna avvenuta l'incaricato dovrà leggere il bar code con l'apposito palmare
7. Rientrato in sede il palmare dovrà essere inserito nell'apposito alloggiamento per lo scarico dei dati.
8. Generazione del riepilogo contenente i seguenti campi:
 - a. Barcode coordinate di consegna data ora
 - b. Indicazione numerica dei bar code ancora da consegnare
9. Nel caso di restituzione delle corrispondenze al mittente, ogni singola busta è scansionata con il lettore bar code, al fine di esaurire la gestione del lotto di spedizione. In tal modo i codici generati saranno azzerati.

Servizi a valore aggiunto:

Tracciatura completa della corrispondenza raccomandata, con mantenimento in archivio dei dati di ogni singola raccomandata postalizzata (accettazione corrispondenza, tariffazione e tracciatura del bar code) per il mittente.

Emissione, per ogni singola postalizzazione effettuata per il mittente, di un foglio di lavoro a riepilogo con indicazione analitica delle corrispondenze raccomandate accettate, del peso, della tariffa applicata, indicazione del barcode; indicazione analitica per i pacchi accettati, con indicazione del peso, della tariffa applicata, indicazione del barcode; indicazione numerica per le corrispondenze prioritarie, raggruppate per range di peso e per tariffa.

Pick up per il ritiro della corrispondenza presso ogni mittente che ne faccia richiesta. Tale servizio può essere prestato a titolo gratuito od oneroso.

Recapito a domicilio del destinatario con doppio tentativo di recapito

In caso di assenza del destinatario, sarà lasciato avviso con indicazione dell'orario dell'ufficio e del luogo dove è possibile ritirare la corrispondenza. Il servizio è integrato dall'indicazione di un numero telefonico ove chiamare per concordare, la riconsegna al domicilio di questo.

Recapito personalizzato per corrispondenza posta in giacenza

In caso di assenza del destinatario, vengono offerte delle opzioni di servizio che vanno dal ritiro della giacenza in ufficio alla riconsegna in orario gradito al destinatario. Inoltre viene data la possibilità a quest'ultimo di indicare un indirizzo alternativo dove poter recapitare la corrispondenza, per esempio, l'impiegato di una azienda che non rientra a pranzo, potrà ricevere la sua corrispondenza sul luogo di lavoro, senza applicare alcun sovrapprezzo.

Servizio di tracking on line per la visualizzazione degli esiti su pagina web dedicata

Il cliente/mittente che lo desidera può, mediante accesso riservato, accedere all'area dedicata al servizio di visualizzazione on-line delle corrispondenze, comunque esitate. La ricerca può avvenire per singolo invio, indicando il bar code dell'invio o per intero lotto di spedizione, indicando il codice del "foglio di lavoro" riepilogativo.

Il servizio è integrato con la scansione delle cartoline di ritorno e pubblicazione delle relative immagini, con indicizzazione e ricerca dei dati con criteri differenziati:

Ricerca per numero di raccomandata

Ricerca per lotto di spedizione (foglio di lavoro)

Ricerca per nominativo

I dati ricavati possono essere salvati sul pc del cliente e stampati come copia.

Tale servizio può essere svolto in forma gratuita ed i dati sono presenti on line per non meno di 60 giorni.

Fatturazione periodica dei servizi espletati ma non oltre i 30 giorni di calendario.

Reclami

Il mittente, e solo il mittente, e solo per la corrispondenza gestita direttamente e non retrocessa ad altri vettori, che ritiene aver subito un disservizio per ritardo ha facoltà di proporre reclamo, sottoscrivendo apposita lettera (allegata) in doppia copia originale, da consegnare direttamente presso la sede operativa dell'azienda entro 10 giorni dal manifestarsi dell'evento, indirizzandola a:

Double Tech sas
Via Nettunense 128 - 00041 Albano Laziale - RM
Ufficio Reclami

Si considera ritardo il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 48 ore dai tempi previsti sia della corrispondenza raccomandata che prioritaria.

Alla lettera di reclamo dovrà essere allegata la ricevuta di spedizione o del relativo foglio di lavoro.

La lettera di reclamo potrà riferirsi solo ad un singolo invio o servizio. Nella lettera dovranno essere indicati:

- Dati del mittente
- Il tipo di servizio
- L'eventuale bar code identificativo del prodotto
- La tariffa corrisposta
- Il motivo del reclamo
- La data di presentazione
- Un recapito telefonico, fax od informatico
- L'accettazione al trattamento dei propri dati
- Le modalità di accredito dell'eventuale rimborso.

L'azienda darà comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 60 giorni dalla data di ricezione.

Nel caso di non accettazione del reclamo, la risposta scritta sarà corredata delle motivazioni del rifiuto.

Rimborsi:

Per ritardo, la tariffa corrisposta è il recapito di una nuova corrispondenza gratuitamente.

MODELLO DI RECLAMO

DATA DEL RECLAMO

IL SOTTOSCRITTO

CF

IN QUALITA' DI

DELLA DITTA/SOC.

RESIDENTE/CON SEDE IN

CONTESTA IL SERVIZIO POSTALE ESPRESSO DALLA DITTA

PER LA SEGUENTE MOTIVAZIONE:

RITARDO DELLA CONSEGNA	MANCATA CONSEGNA	
SMARRIMENTO	MANOMISSIONE	
DETERIORAMENTO	MANCATA RESTITUZIONE CARTOLINA DI RITORNO	
RECAPITO NON CONFORME (DESTINATARIO DIVERSO DA QUELLO INDICATO)	COMPORTAMENTO SCORRETTO DEL POSTINO	
ABBANDONO DEGLI INVII	ALTRO	

DESCRIZIONE DEL DANNO SOFFERTO E CONSEGUENZE

--

DETTAGLIO INVIO	TIPO INVIO	
DESTINATARIO	INDIRIZZO	
DATA INVIO	DATA CONSEGNA	
TARIFFA	ALTRO	

Firma del reclamante

Per presa visione

Nota: i reclami possono essere inviati nelle seguenti maniere:

- Tramite servizio postale o a mano all'indirizzo VALLE GIANCARLO, Via Risorgimento 59, 00041 Albano Laziale (RM);