

CARTA DELLA QUALITÀ

aggiornata al 4 Maggio 2018

Per tutti i servizi svolti da Mail Express Poste Private S.r.l. con il marchio Cityposte sono stabiliti tariffe e obiettivi relativi ai tempi di consegna. Vista l'automazione dei processi lavorativi, il rispetto della puntualità del recapito è condizionato dalla corretta indicazione dell'indirizzo, in particolare del Codice di avviamento postale e la distinzione del DUG (Via, Piazza, Vico, ecc.) ed il numero civico.

Mail Express Poste Private S.r.l. non trasporta corrispondenza riservata, ai sensi delle leggi vigenti, in particolare il

D. Lgs. 31.03.2011 n. 58, quali:

- 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;
- i servizi inerenti le notificazioni a mezzo posta di cui all'articolo 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.

SERVIZI E TARIFFE CityPoste*

Posta Certificata CityPoste

È il modo sicuro e certificato di spedire corrispondenza fino a 2 kg di peso.

Tale servizio rilascia una ricevuta di partenza a testimonianza dell'avvenuto invio e, su richiesta, una ricevuta di ritorno firmata dal destinatario ed attestante l'avvenuta consegna.

LE TARIFFE

Posta certificata con ricevuta di ritorno
GARANTITA/RACCOMANDATA CON A/R

Peso	Imponibile CityPoste	CityPoste (tariffa + iva 22%)
0 – 20	€ 3,37	€ 4,11
21 – 50	€ 4,10	€ 5,00
51-100	€ 4,14	€ 5,05
101 - 250	€ 4,26	€ 5,20
251 - 350	€ 4,50	€ 5,49
351 - 1000	€ 6,44	€ 7,86
1001 - 2000	€ 7,77	€ 9,48

Posta certificata senza ricevuta di ritorno
GARANTITA/RACCOMANDATA SENZA A/R

Peso	Imponibile CityPoste	CityPoste (tariffa + iva 22%)
0 – 20	€ 2,78	€ 3,39
21 – 50	€ 3,55	€ 4,33
51-100	€ 3,59	€ 4,38
101 - 250	€ 4,10	€ 5,00
251 - 350	€ 4,26	€ 5,20
351 - 1000	€ 5,75	€ 7,02
1001 – 2000	€ 6,55	€ 7,99

* Le tariffe riportate possono subire delle variazioni in funzione dei quantitativi.

CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI

Ritiro a domicilio, compilazione della ricevuta di partenza e di ritorno, tracciatura elettronica, firma del destinatario.

OBIETTIVI DI CONSEGNA

Consegna in 3 giorni lavorativi, più quello di spedizione nel 90% dei casi.

Consegna in 5 giorni lavorativi, più quello di spedizione nel 99% dei casi

COME E DOVE PRESENTARE IL RECLAMO

- Scrivere a Mail Express Poste Private S.r.l. – uffici amministrativi Via Pascoli snc – Zona Artigianale Ripoli
o inviare un fax n. 085/8071977, o inviare un e-mail: reclami@mailexpress.it
- Si accettano dal 15° giorno lavorativo dalla data di spedizione e non oltre 90 giorni dalla data di postalizzazione.

TEMPI DI RISPOSTA PER I RECLAMI

Entro 3 giorni lavorativi per iscritto, a mezzo posta ordinaria o posta elettronica.

RIMBORSI

Oltre il 15° giorno lavorativo il costo della postalizzazione.

Oltre 30 gg: perdite, ritardo, danneggiamento totale, rimborso forfettario Euro 25,82.

MailCerta (servizio di elaborazione corrispondenza e consegna a “data certa”)

“MailCerta”* è un servizio di recapito ad alto valore aggiunto basato sui nuovi strumenti di comunicazione elettronica: esso risponde, nelle due forme previste da CityPoste, all’esigenza di certificare rispettivamente il momento (data ed ora) del prelievo della documentazione presso il mittente ed il momento del recapito della stessa.

Grazie alla tecnologia satellitare GPS la formula MailCerta è in grado di offrire al Cliente un’attestazione informatizzata e legalmente riconosciuta su luogo, data ed ora di avvenuta consegna.

Al momento della consegna il portalelettere legge con un palmare in sua dotazione il codice scritto sulla

busta e tale rilevazione consente, grazie alla registrazione dei dati con sistema satellitare GPS, di certificare la data e l’ora della consegna ovunque effettuata. I dati sulla consegna risultano poi facilmente accessibili con la semplice digitazione del barcode direttamente sul sito www.cityposte.it.

LE TARIFFE

Scaglioni di Peso (gr)	Tariffa	Tariffa
	PCL	+ iva
0/20	€ 0,99	€ 1,21
21/50	€ 1,65	€ 2,01
51/100	€ 1,78	€ 1,17
101/250	€ 2,3550	€ 2,87
251/350	€ 2,6450	€ 3,27
351/1000	€ 4,8350	€ 5,89
1001/2000	€ 7,19	€ 8,77

CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI

Ritiro a domicilio, tracciatura elettronica.

OBIETTIVI DI CONSEGNA

Consegna in 3 giorni lavorativi, più quello di spedizione nel 88% dei casi

Consegna in 5 giorni lavorativi più quello di spedizione, nel 99% dei casi

POSTA SEMPLICE Cityposte

È il prodotto che permette di spedire lettere in modo veloce, facile ed economico.

LE TARIFFE

Peso	Imponibile CityPoste	+ iva 22%
0 – 20	€ 0,56	€ 0,68
21 – 50	€ 1,53	€ 1,87
51-100	€ 1,65	€ 2,01
101 - 250	€ 2,07	€ 2,53
251 - 350	€ 2,48	€ 3,03
351 - 1000	€ 4,13	€ 5,04
1001 – 2000	€ 6,20	€ 7,56

CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI

Ritiro a domicilio, tracciatura elettronica.

OBIETTIVI DI CONSEGNA

Consegna in 3 giorni lavorativi, più quello di spedizione nel 88% dei casi

Consegna in 5 giorni lavorativi, più quello di spedizione nel 99% dei casi

RECLAMI

L'utente deve presentare reclamo per lamentare il presunto disservizio subito, al fornitore del servizio postale.

Nei casi in cui la risposta di Cityposte venga ritenuta insoddisfacente (o nei casi in cui non si dia riscontro al reclamo nei termini previsti), l'utente può presentare istanza di conciliazione, che si svolge in sede locale con l'eventuale assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti. La procedura di conciliazione deve concludersi, con la redazione di un verbale, entro sessanta giorni dalla presentazione dell'istanza.

Qualora la procedura di conciliazione abbia avuto un esito, in tutto o in parte, insoddisfacente, l'utente può chiedere all'AGCOM di definire la controversia, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 6 della Delibera n. 184/13/CONS, avvalendosi eventualmente anche dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

Le modalità per rivolgersi all'AGCOM sono consultabili cliccando sul seguente link: <https://www.agcom.it/servizipostali>.

In tale sezione vengono forniti dall'Autorità all'utente, alle associazioni rappresentative dei loro interessi e altri soggetti interessati gli strumenti per denunciare all'Autorità violazioni della normativa di settore da parte dei fornitori di servizi postali (<https://www.agcom.it/il-modello-p1>) nonché, ove sussistono le condizioni, per attivare la procedura di definizione delle controversie con il fornitore dei servizi postali (<https://www.agcom.it/il-formulario-cp>).

Tale procedura fa salva, comunque, la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo e dell'istanza di conciliazione. Resta percorribile, infine, l'ipotesi di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

COME E DOVE PRESENTARE IL RECLAMO

- Scrivere a Mail Express Poste Private S.r.l.
- inviare una e-mail a reclami@mailexpress.it o un fax n. 085/8071977
- Si accettano dal 15° giorno lavorativo dalla data di spedizione e non oltre 90 giorni dalla data di postalizzazione.

TEMPI DI RISPOSTA PER I RECLAMI

Entro 15 giorni lavorativi per iscritto, a mezzo posta ordinaria elettronica o posta elettronica.