

INVIA *Corrispondenza
in movimento*

Carta dei servizi postali

La Carta dei Servizi di Invia S.r.l indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali forniti e definisce le procedure di gestione dei reclami, in conformità alle delibere di regolamentazione nel settore postale (delibera n. 184/13/CONS) e della direttiva generale per l'adozione delle carte servizi (delibera n. 413/14/CONS).

Invia si impegna a mantenere gli impegni relativamente ai seguenti obiettivi:

- Rendere semplici e intuitive le modalità di contatto con l'azienda
- Definire contratti di servizio semplici e trasparenti
- Definire e descrivere in modo chiaro i prodotti offerti
- Rendere facilmente visibili al cliente i livelli di servizio erogati
- Indicare le procedure di reclamo

Invia si impegna a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261/1999, con particolare riferimento alla protezione dei dati, alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose o vietate, non accettando spedizioni con contenuto pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

La Carta dei Servizi è presente in ogni punto di accesso al pubblico ed è scaricabile dal sito internet www.inviaspa.com

2. DESCRIZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI

2.1. SERVIZIO RECAPITO ORDINARIO

Il Servizio offre una certificazione sicura su luogo, data e ora del recapito, realizzata con tecnologia satellitare GPS. Ciascuna busta è identificata da un codice a barre letto da uno scanner palmare in dotazione ai postini al momento della consegna.

Il servizio è dedicato ad aziende, professionisti e PMI che inviano diverse tipologie di corrispondenza: fatture, rendiconti, comunicazioni, convocazioni ecc.

Il servizio fornisce:

- Garanzia di recapito nei tempi e nei modi concordati nei contratti
- Tracciabilità del recapito
- Accesso a un'area amministrativa semplice da usare
- Certificazione di luogo, data e ora del recapito
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Restituzione gratuita dei resi
- Numero telefonico per assistenza ai clienti e agli utenti

OBIETTIVI DI QUALITÀ: I TEMPI DI RECAPITO

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nel contratto.

In generale, essi prevedono:

- ✓ Consegna entro il quarto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia;
- ✓ Consegna entro il quinto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane;
- ✓ Consegna entro il settimo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia e Sardegna.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, dei tempi di recapito possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

INDENNIZZI

2.2 POSTA ONLINE

E' un servizio integrato, con cui il cliente spedisce per via telematica a Invia il file del messaggio da inviare (lettere ordinarie o raccomandate) e l'elenco dei destinatari. Il messaggio viene stampato, piegato, imbustato, tracciato e recapitato.

Il servizio fornisce:

- Stampa a colori o B/N
- Imbustamento
- Piegatura
- Integrazione immagini
- Recapito Certificato Garanzia del recapito nei tempi e nei modi concordati
- Tracciabilità del recapito
- Possibilità di certificare luogo, data e ora del recapito
- Distinta di spedizione, ricevuta di postalizzazione, e esito della spedizione prelevabili dal Tracking in formato PDF
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Restituzione gratuita dei resi
- Restituzione della ricevuta di ritorno cartacea a mezzo posta
- Numero telefonico per assistenza ai clienti e agli utenti

OBIETTIVI DI QUALITÀ: I TEMPI DI RECAPITO

In generale, essi prevedono:

- ✓ Consegna entro il quarto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia;
- ✓ Consegna entro il quinto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane;
- ✓ Consegna entro il settimo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia e Sardegna.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione.

INDENNIZZI

2.3 POSTA RACCOMANDATA

Servizio di gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino alla consegna. La raccomandata ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- Possibilità di preparazione di tutti gli invii, compresa la gestione delle cartoline a/r
- Identificazione delle buste con codice a barre univoco.
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS
- Verifica online dello stato di consegna.
- Possibilità di ricevere le cartoline a/r con la firma del destinatario
- Giacenza gratuita fino a 30gg presso il punto di giacenza
- Restituzione gratuita degli eventuali resi
- Eventuale fornitura di servizi aggiuntivi in fase di prelaborazione: elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura della corrispondenza affidata.
- Numero telefonico per assistenza ai clienti e agli utenti

OBIETTIVI DI QUALITÀ: I TEMPI DI RECAPITO

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nel contratto. In generale, essi prevedono:

- ✓ Consegna entro il terzo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia;
- ✓ Consegna entro il quinto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane;
- ✓ Consegna entro il sesto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia e Sardegna.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

2.4 POSTA RACCOMANDATA N+1

Servizio di gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino alla consegna. La raccomandata ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- Possibilità di preparazione di tutti gli invii, compresa la gestione delle cartoline a/r
- Identificazione delle buste con codice a barre univoco.
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS
- Verifica online dello stato di consegna.
- Possibilità di ricevere le cartoline a/r con la firma del destinatario
- Giacenza gratuita fino a 30gg presso il punto di giacenza
- Restituzione gratuita degli eventuali resi
- Eventuale fornitura di servizi aggiuntivi in fase di prelaborazione: elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura della corrispondenza affidata.
- Numero telefonico per assistenza ai clienti e agli utenti

OBIETTIVI DI QUALITÀ: I TEMPI DI RECAPITO

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nel contratto. In generale, essi prevedono:

- ✓ Consegna entro il secondo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia;
- ✓ Consegna entro il secondo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane;
- ✓ Consegna entro il terzo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia e Sardegna.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

2.5 POSTA RACCOMANDATA FLASH

Servizio di gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino alla consegna. La raccomandata ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- Possibilità di preparazione di tutti gli invii, compresa la gestione delle cartoline a/r
- Identificazione delle buste con codice a barre univoco.
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS
- Verifica online dello stato di consegna.
- Possibilità di ricevere le cartoline a/r con la firma del destinatario
- Giacenza gratuita fino a 30gg presso il punto di giacenza
- Restituzione gratuita degli eventuali resi
- Eventuale fornitura di servizi aggiuntivi in fase di prelaborazione: elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura della corrispondenza affidata.
- Numero telefonico per assistenza ai clienti e agli utenti

OBIETTIVI DI QUALITÀ: I TEMPI DI RECAPITO

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nel contratto. In generale, essi prevedono:

- ✓ Consegna entro il primo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alla sola zona di Milano AM;
- ✓ Consegna entro il secondo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane;
- ✓ Consegna entro il terzo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia e Sardegna.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

INDENNIZZI

3. PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE

La presente Carta dei Servizi assicura il diritto degli utenti di conoscere facilmente le modalità di presentazione dei reclami e le richieste di definizione ad AGCOM nel caso in cui gli esiti siano insoddisfacenti.

La lettera di reclamo nonché la richiesta per presentare istanza all'Autorità (AGCOM) sono reperibili presso gli uffici e sul sito web di Invia.

3.1 PROCESSO DI GESTIONE SEGNALAZIONI/RECLAMI

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta, tramite il modulo reclami, indirizzato a Invia Via Gianicolo, 20 o via mail a customer@inviaspa.com ovvero attraverso il servizio telefonico al numero indicato.

Il servizio di gestione delle segnalazioni/reclami prevede tempi rapidi di verifica e risposta da parte del Customer Care e si svolge nelle seguenti fasi:

VALUTAZIONE

La fase di valutazione viene effettuata contattando, in via telefonica o se necessario con sopralluogo, la filiale di Invia che ha ricevuto la segnalazione al fine di verificarne la tipologia e concordare le eventuali misure da adottare.

VERIFICA

Valutata la segnalazione si effettua una verifica sui database aziendali per appurarne la reale competenza relativamente al recapito. Vengono quindi estrapolate dal sistema informatico interno di Invia tutte le tracciatore inerenti la corrispondenza destinata al cliente che ha effettuato la segnalazione al fine di verificare se risulta o meno l'avvenuto recapito.

SEGNALAZIONI SU RESI

In caso di segnalazione riguardante corrispondenza resa al mittente (trasferiti, sconosciuti, recapiti impossibili, etc.), viene effettuato, se del caso, anche un sopralluogo all'indirizzo del destinatario che ha effettuato la segnalazione per verificare ed eventualmente comprovare con eventuali fotografie il motivo del reso.

Invia si impegna a:

- gestire il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso;

Qualora il reclamo non abbia avuto esito soddisfacente, l'interessato potrà ricorrere alla procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali presente sul sito di AGCOM al link <http://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale>

COMUNICAZIONI

Per comunicare in modo facile e rapido con Invia possono essere utilizzati i seguenti canali:

Email: customer@inviaspa.com

Internet: www.inviaspa.com (sezione "Contatti")

Sede Legale: Via Gianicolo, 20 Milano - 20148

Tel: 02 67979301

Orari: Dal Lunedì al Venerdì ore 9.00/12.30 - 14.00/17.00

Reclami: customer@inviaspa.com

Assistenza clienti: tel. 02 67979301 (centralino)

La presente carta dei servizi è aggiornata al 01 giugno 2024.