



## CARTA DEI SERVIZI POSTALI

### 1. L'AZIENDA E I SUOI VALORI

DPS S.r.l. nasce per offrire un'ampia gamma di servizi postali, tradizionali ed evoluti.

Si presenta sul mercato come agenzia di recapito e partner delle aziende che necessitano trasformare il proprio esercizio commerciale in un'attività di successo, studiando l'allestimento giusto per il negozio e gestendo tutto il processo di arredamento personalizzato.

La Carta dei Servizi di DPS SrL indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali offerti e definisce le procedure di gestione dei reclami così da assicurare strumenti di tutela a favore degli utenti, in conformità alle delibere dell'Autorità di regolamentazione del settore postale (delibera n. 184/13/CONS - *Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale e della Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte servizi – delibera n. 413/14/CONS*).

Per quanto precede,

- ✓ La presente Carta dei Servizi viene pubblicata sul proprio sito web <http://www.oneservices.it/download/CARTA-DEI-SERVIZI-POSTALI-DPS-SRL-v1.pdf> ed è presente in ogni punto di accesso al pubblico;
- ✓ Viene inviata ad AGCom nel pieno rispetto dell'obbligo di informativa verso l'Autorità, informandola delle successive variazioni/integrazioni.

### 2. PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI

Ispirandosi ai fondamentali principi di trasparenza e semplificazione, equità e imparzialità, buona fede e lealtà DPS si impegna, con la presente Carta dei Servizi, ad assicurare i 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

DPS si impegna, inoltre, 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

### **3. I NOSTRI PRODOTTI/SERVIZI**

#### **3.2 SERVIZIO DOC**

Il Servizio DOC (Data e Ora Certa) 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 portalettere 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 QUALITA' / TEMPI DI CONSEGNA**

I tempi di recapito, sono concordati con il singolo cliente e specificati nella disciplina contrattuale all'uso prevista.

In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia, per il 90% degli invii e in sei giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- Consegna entro il sesto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane, per il 90% degli invii e in sette giorni lavorativi per il 98% degli invii Stessi;
- Consegna entro il settimo giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia, Calabria e Sardegna, per il 90% degli invii e in nove giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.

Il rispetto dei tempi di consegna 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**

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione degli indennizzi saranno oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troveranno apposita disciplina nelle clausole contrattuali all'uso previste.

In generale, conformemente alla normativa di riferimento gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali sarà riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati.

### **3.3 POSTA IBRIDA**

E' un servizio integrato, con cui il cliente spedisce per via telematica a DPS 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;
- Gestione Template;
- Integrazione Immagini;
- Recapito Certificato Garanzia del recapito nei tempi e nei modi concordati;
- Tracciabilità del recapito;
- Accesso a un'area amministrativa semplice da usare;
- Possibilità di certificare luogo, data e ora del recapito;
- Distinta di spedizione, ricevuta di postalizzazione ed esito della spedizione prelevabili dal Tracking in formato PDF;
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio;
- Gestione informatizzata dei resi;
- Restituzione gratuita dei resi;
- Se relativo a raccomandata A/R, eventuale ricevuta di ritorno cartacea per via postale;
- Numero per assistenza ai clienti e agli utenti.

### **OBIETTIVI DI QUALITA' / TEMPI DI CONSEGNA**

I tempi di recapito sono gli stessi del servizio DOC, A questi tempi si aggiungono 2gg per l'elaborazione e la stampa dal momento dell'invio telematico.

### **INDENNIZZI**

Anche per questo servizio, la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle clausole contrattuali all'uopo previste.

In generale, conformemente alla normativa di riferimento gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali sarà riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati.

### **3.4 POSTA RACCOMANDATA**

La posta raccomandata trova la sua espressione analitica nei prodotti come di seguito:

- ✓ raccomandata standard
- ✓ raccomandata1

Il servizio prevede la gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R dall'accettazione fino alla consegna.

La raccomandata ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- 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 o di visualizzarle online;
- Giacenza gratuita fino a 30 gg presso il centro di recapito più vicino;
- Restituzione gratuita degli eventuali resi;
- Eventuale fornitura di servizi aggiuntivi in fase di pre-lavorazione, elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura della corrispondenza affidata;
- Numero per assistenza ai clienti e utenti;

## **OBIETTIVI DI QUALITA' / TEMPI DI CONSEGNA**

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nella disciplina contrattuale all'uopo prevista.

In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il quarto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia, per il 90% degli invii e in cinque giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi
- Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane, per il 90% degli invii e in sei giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.
- Consegna entro il sesto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia e Sardegna, per il 90% degli invii e in otto giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.

Il rispetto dei tempi di consegna 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**

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle clausole contrattuali all'uopo previste.

Tuttavia, qualora si verificano le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio, si prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, mentre per la consegna in ritardo la misura dell'indennizzo è pari al costo di spedizione.

### **3.5 POSTA ORDINARIA COMMERCIALE (DIRECT MAIL TRACCIATO)**

Capillarità della distribuzione, economicità del servizio e certezza di recapito permettono di raggiungere il target strategico del cliente.

Con il servizio addizionale a valore aggiunto di tracciatura gli invii di DM vengono seguiti in ogni fase di lavorazione ed è quindi possibile conoscere quando e dove sono stati consegnati. Una soluzione ideale per trasformare il DM in uno strumento di relazione con i destinatari.

Il servizio fornisce:

- Tracciabilità dell'avvenuto recapito;
- Garanzia del recapito nei tempi e nei modi concordati;
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio;
- Gestione informatizzata dei resi;
- Numero per assistenza ai clienti e agli utenti;

## **OBIETTIVI DI QUALITA' / TEMPI DI CONSEGNA**

Consegna entro sette giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) dalla data di accettazione.

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione dell'indirizzo di spedizione e al rispetto dei formati. 'Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate con i singoli clienti, per specifiche spedizioni e per zone particolari.

## **INDENNIZZI**

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione degli indennizzi saranno oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troveranno apposita disciplina nelle clausole contrattuali all'uopo previste.

In generale, conformemente alla normativa di riferimento gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali sarà riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati.

### **3.6 GESTIONE UFFICI POSTA**

Gestione della corrispondenza in entrata e in uscita, in outsourcing totale o parziale, attraverso processi manuali.

- Gestione dei flussi in entrata in diverse fasi: ritiro giornaliero della corrispondenza, ricevimento e registrazione, smistamento, archiviazione e distribuzione interna
- Gestione dei flussi in uscita: raccolta, protocollazione e verifica degli indirizzi, stampa ed imbustamento, affrancatura, postalizzazione e gestione dei corrieri
- Servizi di collegamento tra le diverse sedi del cliente
- Numero per assistenza ai clienti e agli utenti

### **3.7 CORRIERE ESPRESSO**

Servizio di corriere espresso per spedire documenti e pacchi in tutta Italia fino a 100 kg

Il servizio fornisce:

- 2 tentativi di consegna (in caso di assenza del destinatario secondo tentativo in automatico il giorno lavorativo successivo al primo tentativo);
- La consegna viene effettuata 1 o 2 giorni lavorativi successivi al ritiro nella maggior parte delle località italiane. I tempi di consegna variano in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione;
- La consegna viene effettuata tra le 9:00 e le 18:00;
- Reso incluso nel prezzo;
- Accessori: assicurazione, avviso di ricevimento, ritiro a domicilio
- Qualora non sia stato possibile consegnare al destinatario una spedizione, entro la mattinata (ore 13:00) del giorno successivo alla mancata consegna viene aperta una

pratica di giacenza, ovvero una comunicazione dell'impedimento alla consegna indicandone il motivo e chiedendo contestualmente istruzioni.

Le spese di giacenza vengono applicate al cliente secondo le seguenti modalità:

- ✚ Il Primo giorno di giacenza si applica la tariffa del Dossier di apertura pratica di giacenza;
- ✚ I primi 3 giorni di giacenza sono gratuiti;
- ✚ Il quarto giorno di giacenza si applica la tariffa del minimo sosta;
- ✚ Dal 5° al 15° giorno viene applicata la tariffa di giacenza giornaliera;

In caso di rimessa in consegna di una spedizione presso lo stesso destinatario o altro destinatario/indirizzo/altra filiale di giacenza, a seguito di indicazioni di svincolo di una giacenza da parte del cliente, le spese di riconsegna della spedizione sono a carico del cliente stesso. Nel caso in cui il cliente svincoli la spedizione in giacenza richiedendo il fermo deposito, gli verranno addebitate le spese di giacenza.

Trascorsi 15 giorni di giacenza, la spedizione torna automaticamente al mittente con addebito di ogni spesa.

- Nel caso di mancata consegna del Destinatario Assente, al destinatario è data facoltà di richiedere la riconsegna (gratuita) della spedizione entro i 2 giorni successivi al primo tentativo di consegna chiamando il numero del Customer Care a disposizione. A partire dal 4° giorno di giacenza verrà aperta la pratica di giacenza con l'addebito, da tale giorno, delle spese di giacenza;
- Il ritorno al mittente è a pagamento, stessa tariffa della spedizione di andata. La giacenza può essere massimo di 15 giorni
- Le spedizioni non consegnate potranno essere svincolate contattando il nostro numero di Customer Care;
- Tacking spedizione tramite consultazione diretta dal sito <http://www.oneservices.it/modulo-tracking.html> o chiamando telefonicamente il nostro numero di Customer Care
- Vengono rimborsati i danni diretti e materiali con esclusione dei danni indiretti, le spedizioni non assicurate vengono rimborsate nei limiti della responsabilità vettoriale di 1 euro per kg di peso lordo di merce trasportata come da normativa in vigore;
- Le spedizioni assicurate vengono rimborsate per i danni diretti e materiali subiti dalla merce trasportata, comunque entro i limiti dell'importo assicurato, al netto degli scoperti e franchigie previsti nel contratto di trasporto;
- Le modalità di rimborso possono essere:  
bonifico bancario o compensazione crediti/debiti  
L'indennizzo potrà avvenire entro 60 giorni dalla data di ricezione dei documenti richiesti, pertanto i tempi di indennizzo si intendono al netto dei giorni occorrenti ai Clienti per produrre la documentazione o alle autorità per rilasciare eventuali verbali di denuncia di furti o incidenti stradali.

#### **4. 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 all' Autorità di Regolamentazione nel caso in cui gli esiti delle prime due forme di tutela 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 DPS

Per i clienti che hanno stipulato con DPS un contratto con prestazioni periodiche o continuative i canali previsti sono quelli del contratto di riferimento.

I casi per i quali è possibile presentare reclamo riguardano il mancato recapito, il ritardo nella consegna e più in generale il mancato svolgimento del servizio, mentre con riferimento alla posta raccomandata si prevede anche il furto, lo smarrimento e il

danneggiamento/manomissione totale o parziale dell'invio a condizione che la contestazione sia avvenuta in modo specifico al momento della consegna.

## **4.2 . LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI**

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta dalla pagina <http://www.oneservices.it/download/LETTERA-DI-RECLAMO.pdf>

ovvero attraverso il servizio Customer Care al numero 0694359111 entro 90 giorni dalla data di spedizione.

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

### **VERIFICA**

Valutata la segnalazione si effettua una verifica sui database aziendali al fine di accertare le specifiche modalità di consegna dell'invio. Vengono quindi estrapolate dal sistema informatico interno di DPS tutte le tracciate 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.

### **NUMERO TELEFONICO**

Al fine di snellire la gestione delle segnalazioni e per andare incontro alle necessità dei clienti, DPS mette a disposizione un canale diretto mediante il numero 0694359111

DPS si impegna a:

gestire il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso, con risposta scritta motivata e specifica degli accertamenti compiuti

## **4.3 LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**

L'istanza di conciliazione può essere richiesta dai clienti che avendo già presentato reclamo, abbiano ottenuto da DPS una risposta ritenuta insoddisfacente.

Il Termine previsto per la presentazione dell'istanza è di 90 giorni dalla presentazione del reclamo, In tal caso, l'interessato avrà la facoltà di rivolgersi all'Autorità di Regolamentazione, mediante la compilazione del " Formulario CP "

Si attiverà, in questo caso, la procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali presente sul sito dell'AGCom al link [http://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel - settore-postale](http://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale).

E' fatta salva la facoltà dell'utente di aderire l'autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie rivolgendosi a un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo n. 28 del 04.03.2010.

Si rende noto, inoltre, che per la risoluzione delle controversie relative a contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c del d.lgs 6 settembre 2005 n. 206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.

## **5. COMUNICAZIONI E ASSISTENZA**

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

email: [info@oneservices.it](mailto:info@oneservices.it)

INTERNET: [www.oneservices.it](http://www.oneservices.it)

SEDE LEGALE: DPS SRL, via A. magliani 31 00148 – Roma

Tel. 0694359111

Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì 8:00-17:00

Orari di ritiro raccomandate: dal lunedì al venerdì 8:00-16:00

Customer Care: Tel. 0694359111