

1. LA CARTA DEI SERVIZI Postamm New S.r.l.s.

La Carta dei Servizi di **Postamm New S.r.l.s.** indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali forniti e definisce le

procedure di gestione dei reclami, ai sensi del Regolamento sulle controversie nel settore postale (delibera n.

184/13/CONS) e della Direttiva generale per l'adozione delle carte servizi (delibera n. 413/14/CONS).

Postamm New S.r.l.s. 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.

Postamm New S.r.l.s. 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 dalla pagina web :

www.postammnewsrls.it/servizi/carta-servizi.pdf

Postamm New S.r.l.s. Sede Legale : Largo Turati 49 - 10134 Torino (TO) Partita IVA 2808390012
Sede Operativa : Via Frinco , 15 – 10136 (TO) Tel. 011/18896076 – 32475573876 – 346/2880984

2. DESCRIZIONE PRODOTTI

2.1. SERVIZIO RECAPITO, ORDINARIO

Costituisce il servizio di base di corrispondenza non massiva

Spedisci lettere, documenti e comunicazioni fino a 2 Kg. Su tutto il territorio servito da **Postamm New S.r.l.s.**

Postamm New S.r.l.s. mette inoltre a disposizione dei propri clienti un servizio gratuito di preparazione e

presentazione, agli uffici di Poste Italiane, delle buste dirette su tutto il territorio non servito , nazionale ed

internazionale .

Il servizio è dedicato ad Amministratori di condominio 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;
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio;
- Restituzione gratuita dei resi (Sconosciuti, trasferiti ecc...) ;
- Numero telefonico per assistenza ai clienti e agli utenti;

Per la puntualità del recapito è sempre necessario specificare correttamente l'indirizzo del destinatario,

compreso il Codice di Avviamento Postale specifico.



POSTA CONDOMINIALE

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 **quinto** giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata al

territorio servito da **Postamm New S.r.l.s.**

N.B. 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.

2.2 SERVIZIO RECAPITO ORDINARIO TRACCIATO

Il Servizio offre una certificazione sicura su luogo, data e ora del recapito, realizzata con tecnologia satellitare

GPS. Ciascuna busta è identificata da un barcode letto da uno scanner palmare in dotazione ai postini al

momento della consegna.

La Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS non costituisce , in alcun modo,

attestazione di consegna ma ha finalità informativa su luogo ,data ed ora in cui si trovava, in quel

momento, la busta contrassegnata da barcode univoco.

Il servizio è dedicato ad Amministratori di condominio 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;
- Identificazione delle buste con barcode univoco;
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS;
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio;
- Gestione dei resi ;
- Restituzione gratuita dei resi;
- Numero telefonico per assistenza ai clienti e agli utenti;

Per la puntualità del recapito è sempre necessario specificare correttamente l'indirizzo del destinatario,

compreso il Codice di Avviamento Postale specifico.

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 al

territorio servito da **Postamm New S.r.l.s..**

N.B. 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.

2.3 SERVIZIO RECAPITO PRIORITARIO VELOCE TRACCIATO

Il Servizio offre una certificazione sicura su luogo, data e ora del recapito, realizzata con tecnologia satellitare

GPS. Ciascuna busta è identificata da un barcode letto da uno scanner palmare in dotazione ai postini al

momento della consegna.

Il servizio è dedicato ad Amministratori di condominio 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;
- Identificazione delle buste con barcode univoco;

- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS;
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio;
- Gestione dei resi ;
- Restituzione gratuita dei resi;
- Numero telefonico per assistenza ai clienti e agli utenti;

Per la puntualità del recapito è sempre necessario specificare correttamente l'indirizzo del destinatario,

compreso il Codice di Avviamento Postale specifico.

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 al

territorio servito da **Postamm New S.r.l.s.**

N.B. 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.

2.4 POSTA RACCOMANDATA

Servizio di gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino

alla consegna presso il destinatario o gestione delle eventuali giacenze. La raccomandata **Postamm New S.r.l.s.** Ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- Possibilità di preparazione di tutti gli invii, compresa la gestione delle cartoline a/r;
- Identificazione delle buste con barcode univoco;
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS e firma apposta su modulo di consegna ;
- Invio di report giornaliero sullo stato delle consegne
- Possibilità di ricevere anticipazione via mail ,su richiesta ,della scannerizzazione delle cartoline A/R firmate.
- Giacenza gratuita fino a 30gg presso il Centro di Recapito più vicino;
- Restituzione gratuita dei resi;
- Fornitura di servizi gratuiti addizionali, in fase di pre-lavorazione, della corrispondenza indirizzata in zone

non servite da **Postamm New S.r.l.s.** : pesatura, affrancatura , compilazione dei moduli e affidamento a Poste

Italiane, nella stessa data di ritiro degli invii (solo per ritiri entro le ore 13.00),.

- 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:

Postamm New S.r.l.s. Sede Legale : Largo Turati 49 - 10134 Torino (TO) Partita IVA 2808390012
Sede Operativa : Via Frinco , 15 – 10136 (TO) Tel. 011/18896076 – 32475573876 – 346/2880984

- Consegna entro il **terzo** giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata al

territorio servito da **Postamm New S.r.l.s.**

N.B. 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

2.5 POSTA RACCOMANDATA VELOCE (FRECCIA BIANCA)

Servizio di gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino

alla consegna presso il destinatario o gestione delle eventuali giacenze. La raccomandata Veloce Freccia

Bianca **Postamm New S.r.l.s.** ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- Possibilità di preparazione di tutti gli invii, compresa la gestione delle cartoline a/r;
- Identificazione delle buste con barcode univoco;
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS;
- Invio di report giornaliero sullo stato delle consegne
- Possibilità di ricevere anticipazione via mail ,su richiesta ,della scannerizzazione delle cartoline A/R firmate.
- Giacenza gratuita fino a 30gg presso il Centro di Recapito più vicino;
- Restituzione gratuita dei resi;
- Fornitura di servizi gratuiti addizionali, in fase di pre-lavorazione, della corrispondenza indirizzata in zone

Postamm New S.r.l.s. Sede Legale : Largo Turati 49 - 10134 Torino (TO) Partita IVA 2808390012

Sede Operativa : Via Frinco , 15 – 10136 (TO) Tel. 011/18896076 – 32475573876 – 346/2880984

non servite da **Postamm New S.r.l.s.**: pesatura, affrancatura , compilazione dei moduli e affidamento a Poste

Italiane, nella stessa data di ritiro degli invii (solo per ritiri entro le ore 13.00),.

- 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 tassativa entro e non oltre il **secondo** giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la

corrispondenza destinata al territorio servito da **Postamm New S.r.l.s.**

N.B. 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

2.6 POSTA RACCOMANDATA UNO (FRECCIA ROSSA)

Servizio di gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino

alla consegna presso il destinatario o gestione delle eventuali giacenze. La raccomandata Freccia Rossa

Postamm New S.r.l.s. ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- Possibilità di preparazione di tutti gli invii, compresa la gestione delle cartoline a/r;
- Identificazione delle buste con barcode univoco;

- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS;
- Invio di report giornaliero sullo stato delle consegne
- Possibilità di ricevere anticipazione via mail ,su richiesta ,della scannerizzazione delle cartoline A/R firmate.
- Giacenza gratuita fino a 30gg presso il Centro di Recapito più vicino;
- Restituzione gratuita dei resi;
- Fornitura di servizi gratuiti addizionali, in fase di pre-lavorazione, della corrispondenza indirizzata in zone

non servite da **Postamm New S.r.l.s.**: pesatura, affrancatura , compilazione dei moduli e affidamento a Poste

Italiane, nella stessa data di ritiro degli invii (solo per ritiri entro le ore 13.00),.

- 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 tassativa entro e non oltre il **primo** giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la

corrispondenza destinata al territorio servito **Postamm New S.r.l.s.**

N.B. 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

2.7 SERVIZIO PACCO ORDINARIO FINO A 20 Kg.

Postamm New S.r.l.s. Sede Legale : Largo Turati 49 - 10134 Torino (TO) Partita IVA 2808390012
Sede Operativa : Via Frinco , 15 – 10136 (TO) Tel. 011/18896076 – 32475573876 – 346/2880984

Servizio di gestione completa dei pacchi, consegna presso il destinatario e gestione delle eventuali giacenze.

Il servizio è dedicato ad Amministratori di condominio .

Il servizio fornisce:

- Garanzia di recapito nei tempi e nei modi concordati nei contratti;
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso firma .
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio;
- Gestione dei resi ;
- Restituzione gratuita dei resi;
- Numero telefonico per assistenza ai clienti e agli utenti;

Per la puntualità del recapito è sempre necessario specificare correttamente l'indirizzo del destinatario,

compreso il Codice di Avviamento Postale specifico.

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 i pacchi destinati al territorio servito da **Postamm New S.r.l.s.**

N.B. 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.

PROCEDURE DI RECLAMO DI RIMBORSO E DI CONCILIAZIONE

PROCESSO DI GESTIONE SEGNALAZIONI/RECLAMI/RIMBORSI

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta dalla pagina web www.postammsrls.it/contatti indicando la

voce "reclamo" nel campo oggetto, ovvero chiamando il numero telefonico **011/18896076**

Il servizio di gestione delle segnalazioni/reclami prevede tempi rapidi di verifica e risposta da parte di

Postamm New S.r.l.s. e si svolge nelle seguenti fasi:

VALUTAZIONE

La fase di valutazione viene effettuata verificando la tipologia della segnalazione e concordando le eventuali misure da adottare.

VERIFICA

Valutata la segnalazione si effettua una verifica sui database gestionali per appurarne la reale competenza

relativamente al recapito. Vengono quindi estrapolate dal sistema gestionale di **Postamm New S.r.l.s.** tutte le

tracciature inerenti la corrispondenza in oggetto 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.

RIMBORSI

Oltre il 15° giorno lavorativo il costo della postalizzazione;

oltre 50 giorni, perdite, ritardi, danneggiamento totale, rimborso forfettario di €. 30,00

Postamm New S.r.l.s. si impegna a:

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

Qualora il reclamo non avesse avuto esito soddisfacente, l'interessato potrà ricorrere alla procedura di

conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali presente sul sito dell'AGCOM al link:

<https://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale>

<http://www.agcom.it/documents/10179/539999/Allegato+28-02-2013+5/527fea67-ce96-48d2-9efc-229281b37be1?version=1.0>



POSTA CONDOMINIALE

COMUNICAZIONI

Per comunicare in modo facile e rapido con **Postamm New S.r.l.s.** possono essere utilizzati i seguenti canali:

Email: amministrazione@postammnewsrls.it

Internet: www.postammnewsrls.it (sezione "Contatti")

Sede Legale : Largo Turati 49 Torino 10134

Tel: **011/18896076**

Orari: Dal Lunedì al Venerdì continuato ore 9:30/17:30

Reclami:: amministrazione@postammnewsrls.it

Assistenza clienti: tel **011/18896076**