

*Carta dei
Servizi e della Qualità
di
Italposte Radio Recapiti Srl*

Italposte
Gestione in outsourcing di servizi postali

Presentazione del documento

Gentile lettore,
la presente Carta dei Servizi costituisce la prima edizione emessa in conformità della normativa in materia. Nel documento troverà l'elenco dei servizi offerti direttamente dalla nostra azienda e i relativi standard di qualità che ci si impegna ad assicurare e a migliorare nonché 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)

La Carta dei servizi è disponibile presso la nostra sede o sul sito aziendale allo indirizzo: <http://www.italposte.it>.

La Italposte Radio Recapiti srl

La storia di Italposte inizia venti anni fa quando un gruppo di giovani fattorini decise di comprare la Radio Recapiti, realizzando il sogno di divenire proprietari di un'azienda di servizi postali.

Nel 1996 la Radio Recapiti è stata trasformata in Italposte Radio Recapiti srl ed ha acquisito sempre maggiori competenze nel campo dei servizi postali e sempre maggiore attenzione alle esigenze del mercato: oggi è divenuta azienda leader nella gestione di servizi postali in outsourcing. Grandi aziende pubbliche e private si affidano ad Italposte per la gestione dei propri processi postali.

L'esperienza e il know-how acquisiti in venti anni di attività e l'elevato standard tecnico raggiunto attraverso l'uso di software specifici, studiati appositamente per soddisfare le esigenze del Cliente, fanno di Italposte Radio Recapiti srl l'azienda di riferimento del settore.

L'attività è prestata con personale professionalmente esperto e adeguatamente dedicato a corsi di aggiornamento per garantire un'elevata formazione tecnica in una attività solo apparentemente semplice ma che esige la conoscenza approfondita del territorio, aspetti legali legati alla correttezza del recapito e aspetti relazionali verso il destinatario.

La sede _____



Comunicazione e informazione

Per rendere sempre più facile e veloce la comunicazione con Italposte Radio Recapiti srl, Vi informiamo che la stessa è accessibile attraverso:

- ⇒ telefono, con la reception al numero +39.06.5747489 - +39.06.45474602
- ⇒ lettera o reclamo indirizzata a Italposte Radio Recapiti, ufficio comunicazione e qualità, Via di Santa Maria Goretti, 18/20/22 Roma.
- ⇒ internet, con il web center: www.italposte.it.
- ⇒ di persona presso i propri uffici di Via di Santa Maria Goretti, 18/20/22 Roma, previo appuntamento, rispettano i seguenti orari:
 - dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

I principi fondamentali

La presente Carta dei servizi della Qualità e di Italposte Radio Recapiti srl recepisce i seguenti obiettivi e principi ispiratori della Carta della Qualità emanata con Decreto del Ministro delle Comunicazioni del 26 febbraio 2004 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 74 del 29 marzo 2004, il 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) e in particolare:

- definire per ciascun prodotto e servizio uno o più standard di qualità;
- impegnarsi a rispettare tali standard sottoposti a verifica attraverso strumenti di misurazione esterni e certificati ove possibile;
- prevedere la possibilità del rimborso qualora non vengano rispettati gli obiettivi di qualità, tenendo conto della normativa vigente;
- semplificare le procedure di contatto del cliente con l'azienda;
- stabilire un rapporto di fiducia con la clientela, basato su un'informazione semplice comprensibile e su impegni precisi;
- stabilire un canale di risoluzione delle eventuali controversie sul servizio.

La Qualità

Italposte Radio Recapiti, ha inteso rispondere ai complessi bisogni dei propri clienti, nel rispetto delle leggi vigenti, del codice postale e nell'ottica dello sviluppo della Qualità e della soddisfazione del beneficiario dei servizi svolti.

A tal fine intende assicurare, a coloro che ne hanno bisogno, servizi postali accessibili per attivazione e costo, adeguati per risorse umane e attrezzature, affidabili e sicuri, efficaci nel garantire integrità e velocità nella consegna dell'affidato, efficienti dal punto di vista operativo ed erogati da operatori professionalmente competenti e qualificati, organizzati e razionalizzati secondo i principi di sana gestione.

A tal fine attua:

- Azioni, integrate e complementari tra loro, tendenti a misurare la propria capacità di fornire un servizio ad elevato livello di qualità con lo scopo di verificarne la rispondenza tra quanto svolto e quanto percepito secondo la seguente scala

> 85 - 100	Fascia dell' eccellenza
> 75 - 85	Fascia del servizio di qualità
> 60 - 75	Fascia della tendenza alla qualità
> 40 - 60	Fascia della non qualità
0 < 40	Fascia di disservizio

alimentata da:

- giudizi di valore, provenienti dalla percezione della qualità dei servizi ricevuti da tutte le categorie di clientela/utenza.
- dati ed informazioni "oggettivi" provenienti da rilevazioni e statistiche di processo.
- Miglioramento del servizio attraverso l'utilizzo delle risultanze degli interventi di ascolto della clientela e di misurazione della qualità del servizio erogato attuando:
 - programmi di miglioramento derivanti dal monitoraggio e valutazione degli indicatori di processo per la correzione la prevenzione dei servizi
 - una continua azione formativa rivolta a tutte le categorie professionali di personale
 - la verifica di efficacia e di efficienza sui risultati delle azioni attivate.

Per tutti i prodotti presentati nel presente documento sono definiti, all'interno delle caratteristiche dei prodotti e standard di qualità relativi. Essendo i processi di lavorazione automatizzati, il rispetto degli obiettivi di qualità è legato alla completezza di indirizzo e di affrancatura, nonché all'esattezza del Codice di Avviamento Postale delle spedizioni. Non sono ammesse spedizioni dai contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi ovvero in contrasto con le disposizioni vigenti.

Gli indicatori della qualità dei processi

Gli indicatori esprimono in valore il livello delle prestazioni dei processi di Italposte Radio Recapiti. Ciò, sia come media degli indicatori delle singole attività, sia come raffronto rispetto al migliore risultato ottenuto nel servizio.

Le prestazioni dei processi tengono altresì conto della:

- imprevedibilità e complessità di situazioni operative;
- convivenza con soggetti influenzanti il livello delle prestazioni, ma che sono esclusi dal dominio di Italposte Radio Recapiti;
- limiti specifici delle infrastrutture in cui si opera.

Per quanto riguarda gli indicatori percettivi la misurazione della soddisfazione del cliente è effettuata tramite questionari che richiedono giudizi su una scala di tre elementi quali:

- sufficiente, buono, ottimo.

I giudizi considerati rilevanti per il raggiungimento degli obiettivi di misurazione della qualità sono quelli di buono e ottimo.

Il servizio postale prestato per conto di Poste Italiane è monitorato in conformità del raggiungimento degli standard previsti e concordati con Poste Italiane stesse in risposta al Ministero delle Comunicazioni

I prodotti

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 verde 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.

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, o di visualizzarle on line
- Giacenza gratuita fino a 30gg presso il Centro di Recapito più vicino
- 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 verde 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.

POSTA 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 verde per assistenza ai clienti e agli utenti

OBIETTIVI DI QUALITÀ: TEMPI DI RECAPITO

- Entro sette giorni lavorativi dopo l'accettazione.

Il rispetto dei tempi di recapito 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.

Schemi riassuntivi “Fattori Indicatori”. Obiettivi di qualità per l’Italia.

(tempi di recapito t escluso festivi, sabato e domenica)

SERVIZIO RECAPITO ORDINARIO	
Fattori/indicatori	Unità di misura
Prodotto acquisito recapitabile /prodotto in uscita entro il primo giorno di acquisizione	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

POSTA RACCOMANDATA	
Fattori/indicatori	Unità di misura
<p>Prodotto acquisito recapitabile /prodotto in uscita entro il giorno di acquisizione</p> <p><i>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</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

POSTA COMMERCIALE (DIRECT MAIL TRACCIATO)	
Fattori/indicatori	Unità di misura
Prodotto acquisito recapitabile /prodotto in uscita entro il secondo giorno di acquisizione	- Entro sette giorni lavorativi dopo l'accettazione.

Aspetti relazionali			
Fattori/indicatori	Unità di misura	Media	Migliore
Riconoscibilità del personale operativo tramite cartellino	% requisiti soddisfatti	100%	100%
Percezione della clientela sulla cortesia del personale operativo	% clienti soddisfatti	90%	100%
Percezione della clientela sulla professionalità del personale operativo	% clienti soddisfatti	70%	90%
Tempo medio di risposta ad un reclamo ricevuto	Giorni da ricevimento reclamo	20	1

Reclami

Italposte Radio Recapiti srl, qualora non riuscisse a rispettare gli standard di qualità dei servizi contenuti in questa Carta dei servizi e della Qualità, vuole comunque introdurre tempi certi, procedure semplici, trasparenti e non onerose per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi.

In tal senso, si impegna a:

- rispondere al 100% dei reclami
- trattare il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 15 giorni lavorativi;

Procedura:

I reclami sono da inoltrarsi presso la sede di Italposte Radio Recapiti srl.

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta o via mail a italposte@italposte.it.

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

VALUTAZIONE

La fase di valutazione viene effettuata contattando, in via telefonica o se necessario con sopralluogo, la filiale della Italposte 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 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.

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 dell'AGCOM al link <http://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale>