



Ellepi
Servizi Postali

Carta dei servizi
04/07/2019

Sede Operativa principale:
Via San Luigi Versiglia, 24 – 62012 Civitanova Marche (MC)
Ufficio secondario:
Via Roma, 55 – 62100 Macerata (MC)
P.IVA: 01720970431

Sommario

Carta dei servizi Ellepi Servizi Postali.....	3
Il contesto normativo	3
2.1 <i>La liberalizzazione del mercato postale</i>	3
2.2 <i>I servizi affidati in via esclusiva a Poste Italiane</i>	3
La struttura della Ellepi Servizi Postali.....	3
Descrizione dei servizi Ellepi Servizi Postali.....	4
4.1 <i>Posta raccomandata semplice.....</i>	5
4.2 <i>Posta Ordinaria</i>	5
4.3 <i>Posta massiva</i>	7
4.4 <i>Posta pubblicitaria</i>	8
4.5 <i>Servizio di stampa e imbustamento</i>	8
Obiettivi di qualità	8
Procedura di reclamo	9
6.1 <i>Chi può presentare un reclamo</i>	9
6.2 <i>Come presentare un reclamo</i>	9
6.3 <i>Quando e con quali modalità viene data risposta al reclamo</i>	9
6.4 <i>Principali tipologie di reclamo</i>	10
6.5 <i>Quando è previsto il rimborso e sua entità</i>	11
6.6 <i>Come viene effettuato il rimborso</i>	11
6.7 <i>Modalità di gestione del reclamo</i>	12
6.8 <i>Procedura di conciliazione e ricorso all'AGCOM</i>	12
Contatti Ellepi Servizi Postali	13

1. Carta dei servizi Ellepi Servizi Postali

La presente Carta dei servizi è adottata dalla ELLEPI di Capozucca Alessandro & C. snc in osservanza alle disposizioni contenute nella Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 413/14/CONS "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi".

La Carta è il documento nel quale sono descritti i principali servizi offerti ed erogati dalla Ellepi, gli obiettivi di qualità ad essi associati, le modalità attraverso le quali tali servizi vengono attuati e le modalità di presentazione e di gestione dei reclami.

La Carta dei Servizi Ellepi Servizi Postali è indirizzata a tutta l'utenza postale: clienti mittenti e destinatari che fruiscono dei servizi postali erogati dalla Ellepi Servizi Postali.

2. Il contesto normativo

2.1 La liberalizzazione del mercato postale

Il settore postale è sottoposto da alcuni anni al processo di liberalizzazione iniziato con la Direttiva Europea 97/67/CE, che è stata recepita in Italia con il D.Lgs n. 261 del 22 Luglio 99. Successivamente è stata emanata la Direttiva 2002/39/CE, recepita con il D.Lgs n.384 del 23 Dicembre 2003 e infine la Direttiva 2008/6/CE ha portato al pieno completamento del mercato interno dei servizi postali della Comunità. In Italia la totale apertura del mercato agli operatori privati si è attuata con il D.lgs. n.58/2011.

2.2 Liberalizzazione atti giudiziari

Con la legge n.208 del 07/09/2018 decretato dal ministero dello sviluppo economico, è stato emanato il disciplinare per il rilascio delle licenze individuali di cui Ellepi Servizi Postali ha fatto richiesta.

3. La struttura della Ellepi Servizi Postali

La Ellepi opera prevalentemente ed autonomamente nel territorio di Macerata e Provincia ed è presente con due sedi ubicate al centro di Macerata ed a Civitanova Marche dedicate ai servizi di raccolta, smistamento e recapito di invii postali secondo le procedure e gli standard Ellepi Servizi Postali.

Ai fini di un più facile riconoscimento per l'utenza dei punti Ellepi Servizi Postali sul territorio, il marchio che contraddistingue l'azienda è il seguente.

4. Descrizione dei servizi Ellepi Servizi Postali

4.1 Posta Raccomandata A/R

Caratteristiche

Servizio di ritiro della corrispondenza presso la sede del cliente e recapito con firma; la consegna viene effettuata al destinatario o soggetti abilitati. In caso di assenza del destinatario al primo tentativo, entro i due giorni successivi viene effettuato un secondo tentativo.

Se anche il secondo tentativo di consegna non va a buon fine la raccomandata resta in giacenza gratuita per 30 gg presso PUNTI DI GIACENZA che ELLEPI ha dislocato in ogni comune servito.

Al termine del periodo di giacenza la posta viene restituita al mittente (entro 3 giorni).

Ellepi Servizi Postali è dotata di un sistema on-line (MAILNET) di gestione della corrispondenza che fornisce su richiesta del cliente/mittente la **certificazione georeferenziata del recapito**: al dato di consegna viene associata infatti l'informazione del punto in cui tale recapito è avvenuto, della data e dell'ora in cui l'evento si è verificato.

Ogni invio postale trattato con il sistema MAILNET è corredato da un codice identificativo che risulta caricato sul sistema informatico implementato da ELLEPI. Il servizio si svolge mediante le seguenti fasi:

- immissione della busta nella cassetta postale, al domicilio del destinatario;
- attestazione dell'esito di "consegnato", data, ora e luogo, nel momento della consegna, mediante tecnologia atta a rilevare le coordinate geografiche del punto di recapito;
- messa a disposizione del cliente/mittente di una funzione di consultazione via web dei dati di consegna (es. firme);

Il sistema utilizza apparecchi di nuova generazione con i più moderni standard di telefonia mobile (UMTS, EDGE, GPRS, GSM) per le comunicazioni elettroniche in tempo reale, ricevitori GPS per la rilevazione della posizione georeferenziata, lettori di codice a barre per il riconoscimento dell'invio postale al momento della consegna.

A chi si rivolge

Professionisti, imprese ed enti della pubblica amministrazione.

Obiettivi di consegna

Per tutte le destinazioni i tempi di consegna sono pari a: giorno di accettazione + 3 giorni lavorativi (100%).

4.1 Posta Raccomandata semplice

Caratteristiche

Servizio di ritiro della corrispondenza presso la sede del cliente e recapito con firma; la consegna viene effettuata al destinatario o soggetti abilitati. In caso di assenza del destinatario, l'invio raccomandato resta in giacenza gratuita per 30 gg presso i PUNTI DI GIACENZA che ELLEPI ha dislocato in ogni comune servito. Il servizio di posta raccomandata semplice Ellepi Servizi Postali fornisce al mittente l'attestazione di avvenuta spedizione e di avvenuta consegna. Attraverso il servizio di tracking disponibile sul sito web ellepiservizipostali.it è possibile rintracciare la spedizione inserendo l'apposito codice di spedizione riportato sulla distinta rilasciata al momento della spedizione.

A chi si rivolge

Professionisti, imprese ed enti della pubblica amministrazione.

Obiettivi di consegna

Per tutte le destinazioni i tempi di consegna sono pari a: giorno di accettazione + 3 giorni lavorativi (100%).

4.2 Posta Ordinaria

Caratteristiche

Il servizio di spedizione di posta ordinaria si svolge con ritiro delle buste presso il cliente. Le buste vengono quindi lavorate nella sede ELLEPI con timbratura riportante data di ritiro. La consegna viene affidata a personale dipendente, assunto stabilmente e qualificato.

A chi si rivolge

Professionisti, imprese ed enti della pubblica amministrazione.

Obiettivi di consegna

Gli obiettivi di consegna per questo prodotto sono pari a: giorno di accettazione + 4 giorni lavorativi (100%).

4.3 Posta Massiva

Caratteristiche

Il servizio di spedizione MASSIVA prevede il ritiro delle buste presso il cliente o la consegna delle stesse presso la sede ELLEPI di Civitanova Marche. Le buste vengono quindi lavorate nella sede ELLEPI con timbratura riportante data di ritiro. La consegna viene affidata a personale dipendente, assunto stabilmente e qualificato.

A chi si rivolge

Imprese private o enti della pubblica amministrazione che necessitano di tale servizio di consegna a tappeto su determinate zone.

Obiettivi di consegna

Gli obiettivi di consegna per questo prodotto sono: giorno di accettazione + 7 giorni (100%).

4.4 Posta Pubblicitaria

Caratteristiche

Il servizio di spedizione PUBBLICITARIA prevede il ritiro dei plichi presso il cliente o la consegna degli stessi presso la sede ELLEPI di Civitanova Marche.

Non si effettua in tal caso timbratura e la consegna, non essendo presente indirizzo, viene effettuata a tappeto nelle zone richieste, da personale dipendente, assunto stabilmente e qualificato.

A chi si rivolge

Soggetti privati o pubblici che necessitano di tale servizio

Obiettivi di consegna

Gli obiettivi di consegna per questo prodotto sono: giorno di accettazione + 7 giorni (100%).

4.5 Servizio Stampa e Imbustamento

Caratteristiche

Il servizio di stampa consiste nella stampa di file di proprietà del cliente, sia in bianco e nero che a colori. ELLEPI può, su richiesta, apporre un codice a barre per servizio data e ora certa.

Si provvede quindi alla piegatura ed imbustamento con sistemi automatizzati di controllo dei fogli inseriti in busta.

A chi si rivolge

Soggetti privati o pubblici che necessitano di tale servizio

4.6 Raccomandata 1

Caratteristiche

Tale servizio prevede il ritiro dei plichi presso il cliente o la consegna degli stessi presso la sede ELLEPI di Civitanova Marche e la **consegna al destinatario entro le 24 h.**

A chi si rivolge

Soggetti privati o pubblici che necessitano di tale servizio

I servizi sopra citati saranno svolti nei seguenti paesi da Ellepi Servizi Postali:

62100 MACERATA
62010 MORROVALLE
60025 LORETO
62012 CIVITANOVA MARCHE
62018 POTENZA PICENA
62014 CORRIDONIA
62010 MONTECOSARO
62019 RECANATI
62017 PORTO RECANATI
62010 APPIGNANO
61010 TREIA
60022 CASTELFIDARDO
62010 POLLENZA

Per quanto riguarda la corrispondenza destinata al territorio dei comuni non serviti dalla nostra agenzia, viene affidata alle Poste Italiane con cui abbiamo un rapporto di collaborazione che ci permette di usufruire del loro servizio a tariffe agevolate:

5. Obiettivi di qualità

Gli obiettivi di consegna si riferiscono al servizio di recapito effettuato nell'area di copertura Ellepi Servizi Postali e sono espressi in termini di percentuali degli invii recapitati al destinatario entro il tempo indicato: giorno di accettazione + numero di giorni lavorativi previsti per il recapito.

Per giorno di accettazione si intende il giorno lavorativo (entro le ore 16:00) in cui avviene la ricezione in sede o il ritiro presso il Cliente della corrispondenza da parte di addetti della Ellepi Servizi Postali, in busta cartacea chiusa, completa di indirizzo e mittente.

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato in ogni caso alla corretta e completa indicazione dei dati di indirizzo riportati sulla spedizione da parte del mittente, dalle condizioni di accesso alla cassetta postale del destinatario e da una valida indicazione del nome del destinatario sulla stessa cassetta postale.

ELLEPI ha attivato un ufficio qualità, che effettua un monitoraggio quotidiano dei tempi di recapito delle spedizioni in transito sulla rete Ellepi.

Ellepi Servizi Postali si riserva la possibilità di concordare con il cliente tempi di erogazione dei servizi diversi da quelli indicati nella presente Carta, in considerazione delle zone di recapito interessate, dei quantitativi di spedizioni affidati e di specifiche esigenze espresse dal mittente.

POLITICA PER LA QUALITA'

Nell'ambito del programma teso ad istituire, mantenere e migliorare continuamente la propria organizzazione interna la ELLEPI intende perseguire l'obiettivo di fornire servizi che soddisfino le esigenze dei propri clienti nel rispetto dei principi e dei criteri indicati dalla UNI EN ISO 9001:2015.

Il presente documento, oltre a fornire delle indicazioni essenziali alla comprensione della nostra volontà di miglioramento, costituisce anche un quadro di riferimento per gli obiettivi stabiliti annualmente dall'azienda.

La ELLEPI, in particolare, intende:

- **Analizzare i fattori del contesto interno ed esterno** in cui opera al fine di individuare ed analizzare i rischi che possono portare al mancato conseguimento degli obiettivi programmati;
- **Individuare le esigenze e le aspettative del cliente e delle altre parti interessate** (fornitori, istituzioni, ecc...), traducendole in obblighi di conformità;
- **Rispettare le normative relative alla privacy ed alla sicurezza sul posto di lavoro;**
- **Servirsi di fornitori opportunamente qualificati;**
- **Raccogliere i reclami dei clienti**, analizzarli ed utilizzarli per impostare azioni di miglioramento;
- **Attivare un adeguato sistema di auto-valutazione del sistema di gestione per la qualità** che permetta di misurare le attività, neutralizzare i problemi e fornire alla Direzione idonei elementi per eseguire i riesami;

La Direzione della ELLEPI è consapevole che tale politica richiede un impegno costante da parte della Direzione e di tutto il personale operativo, oltre che un approccio sistematico alle tematiche della qualità.

Il vertice aziendale crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere la qualità nell'organizzazione.

6. Procedura di reclamo

6.1 Chi può presentare un reclamo

Il reclamo può essere presentato dall'utente dei servizi postali, sia esso mittente, destinatario o persona da essi delegata.

6.2 Come presentare un reclamo

Per sporgere un reclamo, si può utilizzare una delle seguenti modalità:

- scrivendo a Ellepi Via San Luigi Versiglia, 24 - 62012 Civitanova Marche (MC)
- inviando una mail a macerata@ellepilaposte.com
- inviando un fax al numero 0733-1838081

La comunicazione da parte dell'utente, per segnalare un disservizio, deve avvenire entro e non oltre 30 giorni dalla data di spedizione dell'invio postale Ellepi Servizi Postali, in riferimento al quale viene presentato il reclamo.

Il reclamo deve contenere i seguenti elementi essenziali: nome, cognome e indirizzo del reclamante, breve descrizione del motivo del reclamo.

Si invitano pertanto gli utenti ad utilizzare il MODULO RECLAMI, scaricabile dal sito internet www.EllepiLaposte.it.

Per i reclami riguardanti gli invii di posta raccomandata è necessario allegare copia della distinta o ricevuta di spedizione e comunicare il codice identificativo della spedizione. Si invita inoltre, per questa tipologia di invii, a verificare preliminarmente lo stato della spedizione, consultando il sito internet www.ellepiservizipostali.it nella sezione "Tracking".

6.3 Quando e con quali modalità viene data risposta al reclamo

ELLEPI comunicherà all'utente l'esito relativo al reclamo ricevuto, entro 30 giorni. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo. ELLEPI utilizzerà per la risposta in merito al reclamo, per quanto possibile, lo stesso canale impiegato dal reclamante.

6.4 Principali tipologie di reclamo

- Ritardo nel recapito.
- Mancato recapito in presenza di indirizzo completo e corretto.
- Danneggiamento della corrispondenza.
- Manomissione della corrispondenza.
- Mancato o irregolare svolgimento del servizio.
- Mancata o irregolare restituzione dell'avviso di ricevimento (per la Posta Raccomandata AR Ellepi Servizi Postali)
- Altro

6.5 Quando è previsto il rimborso e sua entità

In caso di disservizio per gli invii di posta registrata effettuati singolarmente, è previsto un sistema di rimborso, nei confronti del mittente della spedizione, nei seguenti casi.

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo, successivo alla spedizione	Rimborso pari alle spese postali del singolo invio.
Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo, successivo alla spedizione	Rimborso forfetario di € 10 oltre alle spese postali del singolo invio.
Mancato recapito in presenza di indirizzo completo e corretto.	
Perdita o danneggiamento totale della corrispondenza.	

6.6 Come viene effettuato il rimborso

E' possibile scegliere di ricevere il rimborso attraverso assegno bancario o tramite accredito su conto corrente indicato dall'utente reclamante. Il rimborso verrà effettuato entro 40 giorni dalla comunicazione dell'esito del reclamo.

6.7 Modalità di gestione del reclamo

La modalità con cui il reclamo viene gestito, dipende da tipo di segnalazione ricevuta, dal canale utilizzato e dalla tipologia di utente (mittente o destinatario, persona fisica o persona giuridica).

Reclami provenienti da persone fisiche (mittenti o destinatari)

Per i reclami ricevuti in forma scritta (e-mail o corrispondenza) e corredati dei dati del reclamante e dei dati necessari per identificare la spedizione oggetto di disservizio, viene attivata subito una verifica. Segue quindi una risposta all'utente, nella stessa forma scritta, in cui è pervenuto il reclamo. Nella maggior parte dei casi il reclamo si conclude con le spiegazioni offerte e, quando possibile, con l'attività correttiva proposta (generalmente si tratta di effettuare un nuovo tentativo di recapito oppure di fornire chiarimenti circa le modalità di funzionamento del servizio).

Per i reclami ricevuti tramite contatto telefonico con l'ufficio Ellepi preposto all'assistenza dei clienti/utenti, il reclamo o la segnalazione vengono presi in carico dall'incaricato che risponde. Quest'ultimo provvederà a verificare la fondatezza del reclamo controllando gli invii di posta tracciata, in lavorazione oppure già lavorati; l'addetto è quindi in grado di verificare subito lo stato della spedizione oggetto di segnalazione/reclamo e di dare una risposta conclusiva, oppure di impegnarsi ad una seconda chiamata, qualora sia necessario prendere in esame più approfonditamente il disservizio segnalato. L'evoluzione è la stessa descritta sopra per i reclami provenienti da persone fisiche.

Reclami provenienti da persone giuridiche (Mittenti)

I reclami provenienti da società che sono clienti, si sviluppano nel contesto di un rapporto contrattuale, che prevede livelli di servizio e forme di assistenza concordate in modo specifico con il singolo cliente. Di conseguenza, l'iter di risposta al reclamo segue le regole del contratto. La comunicazione con il cliente è direttamente in carico al personale commerciale dedicato al cliente. Le fasi di gestione del reclamo sono comunque suddivise in: ricezione in forma scritta del disservizio, verifica e approfondimento delle circostanze segnalate, risposta verso il cliente sull'esito del reclamo, adozione di eventuali misure di rimborso, in base al contratto sottoscritto.

6.8 Procedura di conciliazione e ricorso all'AGCOM

In conformità a quanto prescritto nella delibera n. 184/13/CONS “Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale”, qualora l'utente non riceva risposta al reclamo presentato nei termini stabiliti (30 gg), oppure ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta, potrà presentare istanza di conciliazione all'operatore postale Ellepi Servizi Postali, che si svolgerà in sede locale con eventuale assistenza di una delle associazioni dei consumatori e degli utenti. La procedura di conciliazione dovrà 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 rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, utilizzando il “**Formulario CP**” reso disponibile presso la sede ELLEPI e sul sito web www.agcom.it.

Il formulario è lo strumento messo a disposizione dell'utenza per attivare la procedura di definizione della controversia con il fornitore di servizi postali.

Per attivare la procedura di conciliazione l'utente

- non deve aver già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- deve aver completato la procedura di fronte al proprio operatore (presentazione del reclamo e successiva fase di conciliazione).

Entro novanta giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione l'utente che voglia rivolgersi all'Autorità per definire la controversia con il fornitore di servizi postali deve compilare il formulario CP, che, oltre a essere scaricabile sul sito dell'Agcom, deve essere reperibile presso tutti gli uffici postali e presso gli uffici degli operatori.

Bisogna allegare:

- copia del proprio documento di identità (o del legale rappresentante nel caso di persone giuridiche);
- copia del reclamo presentato all'operatore;
- copia del verbale redatto in sede di conciliazione.

La domanda può essere inoltrata tramite raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Autorità per le garanzie nelle comunicazioni – Direzione servizi postali via Isonzo 21/b 00198 Roma; o all'indirizzo pec: agcom@cert.agcom.it; o a mezzo fax al numero 0669644926; o mediante consegna a mano con contestuale rilascio di ricevuta.

Tranne i casi di archiviazione per improcedibilità, inammissibilità o manifesta infondatezza dell'istanza, il procedimento di definizione della controversia verrà avviato entro trenta giorni dalla ricezione dell'istanza.

L'utente e il fornitore del servizio postale possono inviare eventuali osservazioni entro trenta giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento e, nel caso in cui risulti necessario ai fini dell'istruzione della controversia, possono essere convocati dal responsabile del procedimento con un preavviso di almeno quindici giorni. All'audizione le parti possono comparire personalmente (o tramite il legale rappresentante nel caso di persone giuridiche) ma possono anche farsi rappresentare da soggetti muniti di procura idonea a conciliare o transigere la controversia. Il responsabile può anche valutare l'opportunità di sentire le parti tramite video o audio conferenza.

La mancata comparizione di una delle parti non è interpretata come tacita accettazione delle ragioni della controparte. In tal caso, infatti, la controversia verrà comunque definita alla luce di quanto risulta dalla documentazione acquisita.

Il procedimento si conclude entro 150 giorni dal ricevimento dell'istanza. Tale termine può essere sospeso, per un massimo di trenta giorni, nei casi in cui il responsabile del procedimento disponga, su istanza di parte o d'ufficio, l'acquisizione di documenti, perizie o altri elementi conoscitivi. Gli oneri relativi alle perizie richieste da una parte sono da questa provvisoriamente anticipati. Sono provvisoriamente ripartiti, secondo equità, gli oneri per perizie disposte d'ufficio. Nel caso di una controversia che superi come valore i 500 euro, competente a deliberare è l'Organo collegiale, che può anche convocare le parti in audizione. In tal caso il termine di conclusione del procedimento è prorogato per un periodo massimo di 30 giorni. Ove l'istanza dell'utente risulti fondata, la controversia è definita imponendo all'operatore di corrispondere le spese e gli indennizzi previsti da disposizioni normative, da delibere dell'Autorità, dal contratto o dalle carte dei servizi.

7. Contatti Ellepi Servizi Postali

Per informazioni sullo stato di una spedizione o per segnalazioni, reclami e informazioni commerciali sui servizi:

Tel. 0733/1838081

Cell. 339/6926681

E-mail: macerata@ellepilaposte.com

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì, dalle 08:30 alle 17:00