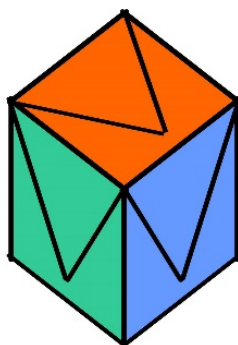


CAMPANIA
POST
RECAPITO



Carta dei Servizi

DOCUMENTO	VERSIONE	EMISSIONE	NOTA
Carta dei Servizi	01.2-2025	01.04.2025	

SOMMARIO

1.	L'AZIENDA E I SUOI PRINCIPI	3
2.	PRODOTTI E SERVIZI	4
2.1	POSTA SPRINT	4
2.2	POSTA SPRINT DOC	4
2.3	RACCOMANDATA SPRINT e RACCOMANDATA SPRINT AR	6
2.4	NOTIFICA SPRINT - NOTIFICA A MEZZO MESSO NOTIFICATORE	7
2.5	CPR PARCEL SPRINT	8
3.	MODALITÀ E TERMINI DI RECLAMO E CONCILIAZIONE	9
4.	RIMBORSI E RISARCIMENTI	10
5.	ASSISTENZA E COMUNICAZIONE	11

1. L'AZIENDA E I SUOI PRINCIPI

CAMPANIA POST RECAPITO SRLS opera nel mercato postale privato italiano attraverso un'offerta articolata rivolta al mercato business e privato. Il bouquet dei servizi comprende le attività di raccolta, il trasporto, lo smistamento, l'inoltro alle strutture periferiche di postalizzazione e la distribuzione degli invii postali. È in possesso dei titoli abilitativi per l'esercizio dell'attività postale, come previsto dalla vigente normativa di settore: Licenza Individuale, Licenza Individuale Speciale e Autorizzazione Generale

La tipologia dei servizi offerti riguarda sia la corrispondenza commerciale che quella amministrativa REGISTRATA e NON REGISTRATA.

Le attività finalizzate al recapito della corrispondenza, al fine di garantire la massima copertura del territorio, vengono eseguite sia attraverso la rete diretta di CAMPANIA POST RECAPITO SRLS, sia attraverso forme di partnership intraprese con altri operatori, in possesso delle abilitazioni di legge che operino secondo i principi di CAMPANIA POST RECAPITO SRLS.

Osservanza della normativa vigente

La conoscenza e la conseguente osservanza delle normative che regolano il Mercato Postale rappresentano il presupposto sul quale fondare un'offerta dagli elevati contenuti qualitativi. La struttura operativa di CAMPANIA POST RECAPITO SRLS è costantemente aggiornata sulla dinamica delle norme promulgate dal MIMIT, dall'AGCOM e dalle altre Autorità di regolamentazione del Mercato Postale

Customer Care

Il costante monitoraggio delle performance di servizio, la continua formazione del personale coinvolto nel processo aziendale, l'adozione di mezzi tecnologici e lo sviluppo di soluzioni software dedicate, fanno sì che il livello qualitativo dell'offerta si posizioni sulla fascia alta del mercato. Inoltre, l'attenzione sul cliente, attore principale dell'intero ciclo, si concretizza con la personalizzazione degli strumenti utili al supporto della sua specifica esigenza, come: *Contact Center*, *WEB Tracking*, *Campagne Informative presso l'Utenza*, *Indagini e Censimenti* ed ogni altra iniziativa che possa concorrere a prevenire, o a risolvere, ogni tipo di criticità, o problematica, per il conseguimento della piena soddisfazione.

Trasparenza e Qualità dell'Offerta

La CAMPANIA POST RECAPITO SRLS è impegnata quotidianamente nel perseguire l'obiettivo alla base della propria "mission", consistente nel costante ampliamento dei servizi offerti al mercato, attraverso il continuo adeguamento alle richieste e alle tendenze di quest'ultimo, nonché nella crescita qualitativa grazie al miglioramento dei processi. Tutto ciò viene fatto tenendo fede ai principi fondamentali di Rispetto, Imparzialità e Trasparenza espressi dall'impegno giornaliero delle donne e degli uomini che lavorano in CAMPANIA POST RECAPITO SRLS.

L'obiettivo nel breve-medio termine di CAMPANIA POST RECAPITO SRLS é, comunque, quello di accrescere la propria presenza sul territorio, anche attraverso l'adesione a reti di imprese, o altri modelli contrattuali equivalenti che siano, comunque, improntati al rispetto di tutti gli elementi essenziali che caratterizzano una organizzazione unitaria idonea a svolgere, in modo continuativo e stabile, costituiti con operatori selezionati che condividano in pieno un'unità di visione.

Nel redigere il presente documento CAMPANIA POST RECAPITO SRLS si è ispirata a principi tesi a semplificare i rapporti con l'utenza ed a garantire trasparenza ed imparzialità della propria offerta.

CAMPANIA POST RECAPITO SRLS si impegna a rispettare tutte le disposizioni di legge in materia previste dalle normative vigenti e, in particolare, il D.Lgs. n. 261/1999 *"Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio"* e delle successive modifiche.

La Carta dei Servizi di CAMPANIA POST RECAPITO SRLS 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 approvate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") n. 184/13/CONS – "Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale", della "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte servizi" - n. 413/14/CONS "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori dei servizi postali delle carte dei servizi" e n. 323/23/CONS "Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale".

La presente Carta dei Servizi, pubblicata sul sito www.campaniapostrecapito.it e consultabile presso i punti di accettazione, fissa gli obiettivi di qualità dei servizi offerti. Inoltre, descrive le procedure di gestione dei reclami in conformità alle delibere **AGCOM**.

Il presente documento, al fine di ottemperare all'obbligo di informativa, viene trasmesso all'AGCOM, che ne verrà informata delle successive variazioni e/o integrazioni.

2. PRODOTTI E SERVIZI

2.1 POSTA SPRINT

Il Servizio POSTA SPRINT consiste nel recapito del plico indescripto direttamente nella cassetta del destinatario; il servizio non prevede la certificazione del recapito ma esclusivamente la rendicontazione dell'eventuale causale di inesitato.

Il servizio garantisce:

- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Restituzione gratuita dei resi
- Contact Center per assistenza ai clienti e agli utenti

2.2 POSTA SPRINT DOC

Il Servizio POSTA SPRINT DOC prevede, nei casi in cui le condizioni tecnologiche di esecuzione del servizio lo consentano, la certificazione della data dell'avvenuto recapito. Ogni plico, in fase di accettazione sul portale web, è identificato da una stringa alfanumerica univoca, riprodotta in chiaro ed in codice a barre, dalla cui lettura attraverso gli strumenti in dotazione al personale (*scanner fisso o unità palmare*) viene attribuito lo stato di avanzamento della lavorazione fino all'esito del recapito.

Il servizio garantisce:

- Garanzia di recapito nei tempi e nei modi concordati nei contratti
- Tracciabilità del recapito
- Accesso ad un portale WEB per la tracciatura
- Certificazione di luogo, data e ora del recapito
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Restituzione gratuita dei resi
- Contact Center per assistenza ai clienti e agli utenti

POSTA SPRINT		
POSTA SPRINT DOC		
SERVIZIO DI CORRISPONDENZA INDESCRITTA		
<i>Fascia di peso (grammi)</i>	Tariffa MASSIMA (IVA esclusa)	Tariffa MINIMA (IVA esclusa)
0-20	0,75 €	0,50 €
21-50	1,60 €	0,95 €
51-100	1,75 €	1,15 €
101-250	2,30 €	1,60 €
251-350	2,85 €	1,95 €
351-1000	4,20 €	2,70 €
1001-2000	4,70 €	3,10 €

TEMPI DI RECAPITO – SLA

SLA di Servizio	Destinazione Corrispondenza
Entro 3 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata ai comuni appartenenti alla provincia nella quale avviene l'impostazione
Entro 4 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata sui comuni nell'ambito della regione nella quale avviene l'impostazione
Entro 5 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata a tutti gli altri comuni del territorio nazionale

*** a partire dal giorno successivo all'accettazione (j) – esclusi sabato e festivi**

INVII MULTIPLI

Per "invio multiplo" si intende l'affido, all'operatore postale, di un lotto omogeneo di corrispondenza costituita almeno di 800 invii destinati verso un unico CAP/Comune.

Gli SLA per gli invii multipli vengono concordati con il cliente e definiti sulla base degli accordi contrattuali. Tuttavia, in termini generali possono definirsi i seguenti:

SLA di Servizio	Destinazione Corrispondenza
90% entro 5 Giorni Lavorativi* 98% entro 6 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata ai comuni appartenenti alla provincia nella quale avviene l'impostazione
90% entro 6 Giorni Lavorativi* 98% entro 7 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata ai comuni delle altre provincie appartenenti alla regione nella quale avviene l'impostazione
90% entro 7 Giorni Lavorativi* 98% entro 9 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata a tutti gli altri comuni del territorio nazionale

*** a partire dal giorno successivo all'accettazione (j) – esclusi sabato e festivi**

Il rispetto degli SLA di recapito è subordinato alla corretta e completa indicazione degli indirizzi di spedizione riportati sui plichi

Eventuali variazioni degli SLA di recapito vengono definiti con il cliente sulla base di specifiche necessità delle parti, in fase di sottoscrizione dell'accordo di servizio, ovvero, al momento della presa in carico della corrispondenza, ovvero, in fase di distribuzione avviata, qualora si verificassero eventi tali da determinarne la revisione.

INDENNIZZI

La definizione della misura dell'indennizzo é oggetto di specifico accordo tra le parti, convenuto in sede contrattuale. Rimborsi e risarcimenti saranno riconosciuti esclusivamente a seguito di presentazione del Modulo di Reclamo; in ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

Per gli invii POSTA PTCERTA non è previsto alcun rimborso.

Per ritardi nella consegna oltre il 15° giorno lavorativo e fino al 50°, dalla data di affido, è previsto il rimborso del costo di postalizzazione.

Per ritardi nella consegna oltre il 50°, dalla data di affido, è previsto il rimborso di 3 volte il costo di postalizzazione.

Più in generale, in linea con la normativa di riferimento, gli invii oggetto di reclamo per i quali viene avanzata richiesta di indennizzo, sarà riconosciuto un ristoro proporzionale ai corrispettivi versati.

2.3 RACCOMANDATA SPRINT e RACCOMANDATA SPRINT AR

La RACCOMANDATA SPRINT é un prodotto descritto con valore legale e prevede l'eventuale servizio accessorio dell'Avviso di Ricevimento, sotto forma di cartolina attestante la ricezione, da parte del destinatario, del plico principale e la restituzione della stessa al mittente.

Il servizio garantisce:

- Identificazione del singolo plico per mezzo di marcatura barcode
- Attestazione dell'avvenuto recapito attraverso la raccolta della firma del destinatario*
- Accettazione informatica degli invii massivi
- Tracciabilità dello stato della distribuzione via WEB
- Rendicontazione complessiva a conclusione della distribuzione
- Gestione delle buste inesitate
- Giacenza fino a 30 giorni presso il Centro di Consegna più vicino alla destinazione
- Consultazione online delle buste inesitate e delle eventuali cartoline AR

* la raccolta della firma del destinatario, attestante la ricezione del plico, potrebbe avvenire con l'ausilio di strumenti informatici (FEA), sussistendone le condizioni tecnologiche previste dalla normativa,

RACCOMANDATA PTRADE		
SERVIZIO DI CORRISPONDENZA DESCRITTA		
<i>Fascia di peso (grammi)</i>	Tariffa MASSIMA (IVA esclusa)	Tariffa MINIMA (IVA esclusa)
0-20	3,80 €	3,00 €
21-50	4,40 €	3,90 €
51-100	4,90 €	4,00 €
101-250	5,50 €	4,80 €
251-350	6,00 €	5,20 €
351-1000	7,30 €	6,10 €
1001-2000	9,50 €	8,50 €
Cartolina AR	0,80 €	0,75 €

TEMPI DI RECAPITO - SLA

SLA di Servizio	Destinazione Corrispondenza
Entro 4 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata ai comuni appartenenti alla provincia nella quale avviene l'impostazione
Entro 5 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata ai comuni delle altre provincie appartenenti alla regione nella quale avviene l'impostazione
Entro 6 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata a tutti gli altri comuni del territorio nazionale

*** a partire dal giorno successivo all'accettazione (j) – esclusi sabato e festivi**

INVII MULTIPLI

Per "invio multiplo" si intende l'affido, all'operatore postale, di un lotto omogeneo di corrispondenza costituita da almeno di 300 invii destinati verso un unico CAP/Comune.

Gli SLA per gli invii multipli vengono concordati con il cliente e definiti sulla base degli accordi contrattuali. Tuttavia, in termini generali possono definirsi i seguenti:

SLA di Servizio	Destinazione Corrispondenza
90% entro 6 Giorni Lavorativi* 98% entro 7 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata ai comuni appartenenti alla provincia nella quale avviene l'impostazione
90% entro 7 Giorni Lavorativi* 98% entro 8 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata ai comuni delle altre provincie appartenenti alla regione nella quale avviene l'impostazione
90% entro 8 Giorni Lavorativi* 98% entro 9 Giorni Lavorativi*	corrispondenza destinata a tutti gli altri comuni del territorio nazionale

*** a partire dal giorno successivo all'accettazione (j) – esclusi sabato e festivi**

Il rispetto degli SLA di recapito è subordinato alla corretta e completa indicazione degli indirizzi di spedizione riportati sui plichi

Eventuali variazioni degli SLA di recapito vengono definiti con il cliente sulla base di specifiche necessità delle parti, in fase di sottoscrizione dell'accordo di servizio, ovvero, al momento della presa in carico della corrispondenza, ovvero, in fase di distribuzione avviata, qualora si verificassero eventi tali da determinarne la revisione.

INDENNIZZI

La definizione della misura dell'indennizzo è oggetto di specifico accordo tra le parti, convenuto in sede contrattuale. Rimborsi e risarcimenti saranno riconosciuti esclusivamente a seguito di presentazione del Modulo di Reclamo; in ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

- Per ritardi nella consegna oltre il 15° giorno lavorativo e fino al 50°, dalla data di affido, è previsto il rimborso del costo di postalizzazione.
- Per ritardi nella consegna oltre il 50°, dalla data di affido, è previsto il rimborso di 3 volte il costo di postalizzazione.

Più in generale, in linea con la normativa di riferimento, gli invii oggetto di reclamo per i quali viene avanzata richiesta di indennizzo, sarà riconosciuto un ristoro proporzionale ai corrispettivi versati.

2.4 NOTIFICA SPRINT - NOTIFICA A MEZZO MESSO NOTIFICATORE

Il servizio è rivolto alle Pubbliche Amministrazioni per le attività di notifica degli atti legati all'accertamento dei tributi locali, di quelle relative alle procedure esecutive, nonché degli atti di invito al pagamento delle entrate extratributarie degli enti. L'attività viene svolta nel pieno rispetto della legislazione vigente e riferita a quanto prescritto dall'art.127 e seguenti del C.P.C. e dagli artt.

58, 59 3 60 del DPR n.600/1973. Il personale incaricato alla notifica degli atti é legato da accordo contrattuale in essere con CAMPANIA POST RECAPITO SRLS e viene nominato dall'ente emittente secondo le disposizioni dei commi 158, 159 e 160 dell'art. 1 della Legge 296/2006.

Il servizio garantisce:

- Pianificazione delle attività condivisa con il responsabile dell'Ufficio dell'ente
- Identificazione del singolo plico per mezzo di marcatura barcode
- Accettazione informatica degli invii massivi
- Compilazione a norma della relata di notifica e raccolta della firma del destinatario*
- Emissione e recapito delle raccomandate connesse alla notifica (artt. 139 e 140)
- Tracciabilità dello stato della distribuzione via WEB
- Rendicontazione complessiva a conclusione della distribuzione
- Gestione delle notifiche inesitate e verifica anagrafica presso gli uffici dell'ente
- Deposito delle giacenze presso l'ente e gestione dello sportello per la consegna
- Giacenza fino a 30 giorni presso lo sportello dell'ente
- Costituzione del fascicolo elettronico di ogni atto

PTNOTIFICA		
SERVIZIO DI NOTIFICA A MEZZO MESSO		
<i>Fascia di peso (grammi)</i>	Tariffa* MASSIMA <i>(IVA esclusa)</i>	Tariffa* MINIMA <i>(IVA esclusa)</i>
0-100	10,80 €	7,50 €

***Comprensiva di raccomandata art 139 e 140**

TEMPI DI RECAPITO - SLA

In considerazione della peculiarità del servizio e dei suoi contenuti in termini di performance, non assimilabili a quello postale, i tempi di consegna vengono concordati con il cliente in sede contrattuale, prevedendo specifiche condizioni legate al numero di invii da gestire, all'estensione territoriale, nonché a particolari vincoli temporali (*es.: prescrizione dell'atto*).

Il rispetto degli SLA di recapito è subordinato alla corretta e completa indicazione degli indirizzi di spedizione riportati sui plichi

Eventuali variazioni degli SLA di recapito vengono definiti con il cliente sulla base di specifiche necessità delle parti, in fase di sottoscrizione dell'accordo di servizio, ovvero, al momento della presa in carico della corrispondenza, ovvero, in fase di distribuzione avviata, qualora si verificassero eventi tali da determinarne la revisione.

INDENNIZZI

La definizione della misura dell'indennizzo é oggetto di specifico accordo tra le parti, convenuto in sede contrattuale. Rimborsi e risarcimenti saranno riconosciuti esclusivamente a seguito di presentazione del Modulo di Reclamo; in ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

2.5 CPR PARCEL SPRINT

Il servizio consiste nella presa in carico e consegna al destinatario di plichi di piccole dimensioni. Il servizio prevede la raccolta della firma del destinatario al momento della consegna che, però, non rappresenta attestazione legale.

- Dimensioni massime: cm 35x25x15 – Peso massimo: 1000g
- Identificazione del singolo plico per mezzo di marcatura barcode
- Accettazione informatica della spedizione
- Tracciabilità dello stato della distribuzione via WEB
- Possibilità di notifica, email o SMS, sull'avanzamento della

consegna • Possibilità di prevedere il deposito temporaneo • Eventuale restituzione al mittente in caso di invio inesitato • Tariffa di spedizione commisurata al peso ed alle dimensioni del plico

PT MINIPARCEL		
SERVIZIO DI SPEDIZIONE PICCOLI PACCHI		
<i>Fascia di peso (grammi)</i>	Tariffa* MASSIMA <i>(IVA esclusa)</i>	Tariffa* MINIMA <i>(IVA esclusa)</i>
0-1000	10,00 €	4,00 €

**Al netto di eventuali servizi accessori*

TEMPI DI RECAPITO – SLA

SLA di Servizio
Entro 7 Giorni Lavorativi*
Entro 8 Giorni Lavorativi* Invii destinati su comuni disagiati

*** a partire dal giorno successivo all'accettazione (j) – esclusi sabato e festivi**

Il rispetto degli SLA di recapito è subordinato alla corretta e completa indicazione degli indirizzi di spedizione riportati sui plichi

Eventuali variazioni degli SLA di recapito vengono definiti con il cliente sulla base di specifiche necessità delle parti, in fase di sottoscrizione dell'accordo di servizio, ovvero, al momento della presa in carico del plico, ovvero, in fase di distribuzione avviata, qualora si verificassero eventi tali da determinarne la revisione.

INDENNIZZI

La definizione della misura dell'indennizzo è oggetto di specifico accordo tra le parti, convenuto in sede contrattuale. Rimborsi e risarcimenti saranno riconosciuti esclusivamente a seguito di presentazione del Modulo di Reclamo; in ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

Per ritardi nella consegna oltre il 15° giorno lavorativo e fino al 50°, dalla data di affido, è previsto il rimborso del costo di postalizzazione.

Per ritardi nella consegna oltre il 50°, dalla data di affido, è previsto il rimborso di 3 volte il costo di postalizzazione.

Più in generale, in linea con la normativa di riferimento, gli invii oggetto di reclamo per i quali viene avanzata richiesta di indennizzo, sarà riconosciuto un ristoro proporzionale ai corrispettivi versati.

3. MODALITÀ E TERMINI DI RECLAMO E CONCILIAZIONE

La Carta dei Servizi di CAMPANIA POST RECAPITO SRLS garantisce al cliente/utente il diritto di segnalare uno specifico disservizio attraverso la presentazione di un reclamo al fine dell'ottenimento di un indennizzo; quest'ultimo può essere riconosciuto a favore del destinatario della corrispondenza oggetto di segnalazione, solo nel caso il mittente ne abbia fatto espressa rinuncia.

Il reclamo può essere presentato a mezzo posta, con invio di una lettera raccomandata AR da inviare a:

CAMPANIA POST RECAPITO SRLS

Gestione Reclami

Via San Massimo, 214

80035 NOLA NA

Il modulo per il reclamo può essere reperito presso lo sportello che ha preso in carico la spedizione o attraverso la compilazione del form reperibile sul sito istituzionale www.campaniapostrecapito.it

Il reclamo dovrà essere riferito ad un singolo invio e dovrà essere inviato dal 20° giorno successivo alla sua accettazione da parte di CAMPANIA POST RECAPITO SRLS e, comunque, non oltre il 60° giorno solare; nella lettera di reclamo dovranno essere puntualmente riportati:

1. DATI COMPLETI DEL MITTENTE
2. DATI COMPLETI DEL DESTINATARIO
3. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO POSTALE
4. CODICE IDENTIFICATIVO DELL'INVIO (TRACKING)
5. LA TARIFFA APPLICATA
6. IL MOTIVO DEL RECLAMO
7. LA DATA DI PRESENTAZIONE
8. UN RECAPITO POSTALE E TELEFONICO DEL PROPONENTE
9. MODALITÀ DI ACCREDITO DELL'EVENTUALE RIMBORSO.

CAMPANIA POST RECAPITO SRLS, entro 60gg.ss. dal ricevimento della lettera di reclamo, comunicherà al proponente l'accettazione, o meno, dell'istanza. In caso di rigetti provvederà a fornirne le opportune motivazioni.

Qualora l'utente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo proposto, o non abbia ricevuto alcuna risposta entro i termini previsti, potrà attivare la Procedura di Conciliazione attraverso un'Associazione di Consumatori o altri organismi abilitati; tale procedura potrà riguardare esclusivamente la tratta di servizio di competenza del circuito CAMPANIA POST RECAPITO SRLS. In ulteriore istanza, l'utente potrà rivolgersi all'Autorità Garante per le Comunicazioni (AGCOM) attraverso la compilazione del modello "FORMULARIO CP", scaricabile dal sito www.campaniapostrecapito.it

Con questa modalità si attiverà la procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali prevista dall'AGCOM e consultabile all'indirizzo www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale. Indipendentemente dalla presentazione del reclamo, l'utente ha facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria attivando i meccanismi previsti per la risoluzione extragiudiziale delle controversie rivolgendosi ad un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo n.28 del 4/03/2010.

Per i clienti che hanno sottoscritto Contratti di Servizio a condizioni riservate e, comunque, in deroga a quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi, valgono le modalità di reclamo previsto dall'accordo sottoscritto tra le parti.

4. RIMBORSI E RISARCIMENTI

Rimborsi e risarcimenti saranno eseguiti esclusivamente a seguito di presentazione del Modulo di Reclamo; sono contemplati i servizi di posta nazionale e solo per spedizioni interamente gestite dal circuito CAMPANIA POST RECAPITO SRLS. Per spedizioni affidate al Servizio Universale o altri Operatori, fare riferimento alla Carta della Qualità del vettore utilizzato, al quale deve essere indirizzato il reclamo. Per gli invii PTCERTA non è previsto alcun rimborso.

Per ritardi nella consegna oltre il 15° giorno lavorativo dalla data di affido a CAMPANIA POST RECAPITO SRLS è previsto il rimborso del costo di postalizzazione.

Per ritardi nella consegna oltre il 50° giorno lavorativo dalla data di affido a CAMPANIA POST RECAPITO SRLS è previsto, oltre il rimborso del costo di postalizzazione, un risarcimento di € 25,82.



5. ASSISTENZA E COMUNICAZIONE

Per comunicare è possibile utilizzare i seguenti canali:

Sede legale: CAMPANIA POST RECAPITO SRLS – via San Massimo, 222 – 80035 NOLA NA

Posta: CAMPANIA POST RECAPITO SRLS – via San Massimo, 202 – 80035 NOLA NA

E-mail Assistenza e Reclami: assistenza-reclami@campaniapostrecapito.it

Numero Verde Assistenza e Reclami: 800 012 432 lunedì > venerdì ore 9:30 > ore 12:00 – 14:30 > 16:00

Fax Assistenza: 081.235.83.91

Sito web: www.campaniapostrecapito.it