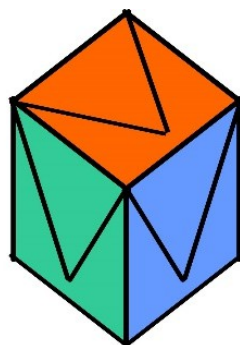


CAMPANIA
POST
RECAPITO



Carta dei Servizi

DOCUMENTO	VERSIONE	DATA	NOTE
CARTA DEI SERVIZI	01.032	18.06.2025	Integrazioni normative

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	AG SPRINT - NOTIFICA A MEZZO POSTA	7
2.5	NOTIFICA SPRINT - NOTIFICA A MEZZO MESSO NOTIFICATORE	10
2.6	CPR PARCEL SPRINT	11
3.	MODALITÀ E TERMINI DI RECLAMO E CONCILIAZIONE	12
4.	RIMBORSI E RISARCIMENTI	13
5.	ASSISTENZA E COMUNICAZIONE	13

DOCUMENTO	VERSIONE	DATA	NOTE
CARTA DEI SERVIZI	01.032	18.06.2025	Integrazioni normative

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.

DOCUMENTO	VERSIONE	DATA	NOTE
CARTA DEI SERVIZI	01.032	18.06.2025	Integrazioni normative

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

DOCUMENTO	VERSIONE	DATA	NOTE
CARTA DEI SERVIZI	01.032	18.06.2025	Integrazioni normative

POSTA SPRINT		
POSTA SPRINT DOC		
SERVIZIO DI CORRISPONDENZA INDESCRITTA		
<i>Fascia di peso (grammi)</i>	Tariffa MASSIMA <i>(IVA esclusa)</i>	Tariffa MINIMA <i>(IVA esclusa)</i>
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 €

Il pagamento del servizio avviene contestualmente alla presa in carico della corrispondenza presso lo sportello e può essere regolarizzata in contanti o con carta di credito/debito a fronte del rilascio di scontrino/ricevuta fiscale/fattura. Qualora l'affido della corrispondenza sia oggetto di Accordo Quadro, o diversa intesa contrattuale, il pagamento avverrà a mezzo di bonifico bancario a fronte di emissione di fattura riepilogativa mensile.

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

DOCUMENTO	VERSIONE	DATA	NOTE
CARTA DEI SERVIZI	01.032	18.06.2025	Integrazioni normative

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 SPRINT 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 SPRINT e SPRINT AR SERVIZIO DI CORRISPONDENZA DESCRITTA		
Fascia di peso (grammi)	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 €

Il pagamento del servizio avviene contestualmente alla presa in carico della corrispondenza presso lo sportello e può essere regolarizzata in contanti o con carta di credito/debito a fronte del rilascio di scontrino/ricevuta fiscale/fattura. Qualora l'affido della corrispondenza sia oggetto di Accordo Quadro, o diversa intesa contrattuale, il pagamento avverrà a mezzo di bonifico bancario a fronte di emissione di fattura riepilogativa mensile.

DOCUMENTO	VERSIONE	DATA	NOTE
CARTA DEI SERVIZI	01.032	18.06.2025	Integrazioni normative

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 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 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 AG SPRINT - NOTIFICA A MEZZO POSTA

Il servizio, che include la notifica per posta degli atti giudiziari, delle comunicazioni relative alle violazioni del codice della strada, degli atti amministrativi impositivi e di tutte le raccomandate connesse alla suddetta procedura di notificazione, è regolato dalla legge 890/82 e dalle sue successive modifiche, nonché dalle delibere attuative di AGCOM, tra cui n. 77/18/CONS, n. 285/18/CONS, n. 600/18/CONS, n. 155/19/CONS, n. 469/19/CONS e n. 78/23/CONS. CAMPANIA POST RECAPITO SRLS è

DOCUMENTO	VERSIONE	DATA	NOTE
CARTA DEI SERVIZI	01.032	18.06.2025	Integrazioni normative

titolare della LISP categoria B2 che abilita alla notifica a mezzo posta delle comunicazioni relative alle violazioni del codice della strada nonché degli atti amministrativi impositivi, come avvisi di accertamento ed altri atti riguardanti il processo di recupero di somme dovute dal contribuente, emessi dalla P.A. o da soggetti da loro incaricati.

Il servizio offre:

- Personale abilitato come previsto dalla normativa vigente • Personalizzazione del servizio
- Ritiro del piego non consegnato (*Punti di Giacenza, Consegna su Appuntamento, Passaggi Multipli*)
- Fascicolo elettronico per il tracciamento integrale del processo di notifica • Accesso alla piattaforma WEB per la tracciatura massiva o puntuale dei plichi • Notifica Digitale • Restituzione via PEC dell'Avviso di Notifica.

AG SPRINT SERVIZIO DI NOTIFICA A POSTA		
<i>Fascia di peso (grammi)</i>	Tariffa* MASSIMA <i>(IVA esclusa)</i>	Tariffa* MINIMA <i>(IVA esclusa)</i>
0-100	10,00 €	7,00 €

**Comprensiva di eventuale raccomandata CAN e CAD*

TEMPI DI RECAPITO - SLA

SLA di Servizio	Destinazione Corrispondenza
90% entro J+5 Giorni Lavorativi* 98% entro J+7 Giorni Lavorativi*	Consegna del piego contenente l'atto
90% entro T+5 Giorni Lavorativi** 98% entro T+7 Giorni Lavorativi**	Consegna dell'avviso di ricevimento
90% entro T+5 Giorni Lavorativi** 98% entro T+7 Giorni Lavorativi**	Consegna della comunicazione di avvenuto deposito (CAD)
90% entro T+5 Giorni Lavorativi** 98% entro T+7 Giorni Lavorativi**	Consegna della comunicazione di avvenuta notifica (CAN)

** esclusi sabato e festivi J=giorno successivo a quello di presa in carico (accettazione) degli atti*

*** esclusi sabato e festivi T=giorno in cui il plico è disponibile per l'affido al fattorino*

INVII MULTIPLI

Al fine di garantire gli standard qualitativi stabiliti dalla delibera 600/18/CONS, si considerano spedizioni multiple, e quindi generanti un flusso anomalo, quelle spedizioni concentrate nel tempo (*1 settimana*) e in una specifica area geografica (CAP) riconducibili a un singolo Cliente/Mittente, come definito:

CAP di AREA METROPOLITANA (AM): 300 invii;

CAP di CAPOLUOGO DI PROVINCIA (CP): 300 invii;

CAP di AREA EXTRAURBANA (EU): 300 invii.

Superati tali quantitativi, tenuto conto della forte concentrazione temporale e geografica (CAP in "flusso anomalo") e in mancanza di programmazioni condivise, si applicheranno le seguenti condizioni:

SLA di Servizio	Destinazione Corrispondenza
J+30*	Consegna del piego contenente l'atto
J+20*	Consegna dell'Avviso di Ricevimento, della CAD e della CAN

DOCUMENTO	VERSIONE	DATA	NOTE
CARTA DEI SERVIZI	01.032	18.06.2025	Integrazioni normative

INDENNIZZI

Il rispetto dei tempi di consegna è strettamente legato alla corretta e completa indicazione degli indirizzi di spedizione.

La determinazione degli indennizzi relativi a spedizioni multiple e a contratti con prestazioni periodiche o continuative sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà dettagliata disciplina nelle relative clausole contrattuali.

CAMPANIA POST RECAPITO SRLS attua le disposizioni in conformità con la delibera AGCOM n. 600/18/CONS (*Allegato A*) relativamente alle spedizioni singole o multiple derivanti da flussi programmati in assenza di specifiche condizioni contrattuali.

In questi casi, la Società è obbligata a indennizzare il mittente, in proporzione al ritardo del primo tentativo di notifica, come di seguito indicato:

▪ PIEGO CONTENENTE L'ATTO:

Ritardo nella consegna

- oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: **il costo della spedizione;**
- oltre il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: **2 volte il costo della spedizione;**
- oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: **3 volte il costo della spedizione;**
- oltre il 35° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, **il plico è considerato smarrito.**
- Smarrimento, furto, mancata consegna, manomissione e danneggiamento, con avviso di ricevimento prima della notifica: **5 volte il costo della spedizione.**

Questa disposizione non si applica se CAMPANIA POST RECAPITO SRLS dimostra che lo smarrimento è dovuto a causa di forza maggiore, oggettivamente documentata.

In caso di furto del plico, la CAMPANIA POST RECAPITO SRLS ha l'obbligo di informare il mittente entro 5 giorni dalla conoscenza dell'evento, mentre, in caso di danneggiamento, il plico sarà immediatamente restituito al mittente.

▪ AVVISO DI RICEVIMENTO

Lo smarrimento, il furto, il danneggiamento/manomissione o la tardiva restituzione dell'avviso di ricevimento non danno diritto a rimborsi o indennizzi.

CAMPANIA POST RECAPITO SRLS fornisce gratuitamente al mittente, entro 10 gg.ll. dalla richiesta, un duplicato cartaceo che attesti l'avvenuta notifica dell'atto o le motivazioni che ne hanno impedito la notifica.

Il mittente, anche dopo la restituzione dell'avviso di ricevimento, può richiederne un duplicato; la richiesta deve pervenire entro tre anni dalla data di spedizione del plico.

Eventuali richieste di duplicato ricevute tramite altri canali saranno evase nel termine ordinario di 45 giorni, previsto per la gestione dei reclami.

Inoltre, qualora l'avviso di ricevimento includa i costi di emissione della CAN, il mittente sarà tenuto a corrispondere unicamente tali spese.

▪ COMUNICAZIONE DI AVVENUTA NOTIFICA (CAN)

Ritardo nella consegna

- Oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di emissione: registrazione nel sistema di controllo qualità.
- In caso di perdita, furto o danneggiamento della Comunicazione di Avvenuta Notifica,

DOCUMENTO	VERSIONE	DATA	NOTE
CARTA DEI SERVIZI	01.032	18.06.2025	Integrazioni normative

l'addetto postale è obbligato a rilasciare un duplicato della CAN, recante la stessa data dell'originale e la frase "RIEMMISSIONE CAN", senza costi aggiuntivi per il mittente, oltre all'annotazione nei sistemi aziendali di tale riemissione.

▪ COMUNICAZIONE DI AVVENUTO DEPOSITO (CAD)

Ritardo nella consegna

Oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di emissione: comunicazione al mittente e registrazione nel sistema di controllo qualità.

In caso di perdita, furto o danneggiamento della Comunicazione di Avvenuto Deposito, l'addetto postale è obbligato a rilasciare un duplicato della CAD, con la dicitura "riemissione di CAD", senza ulteriori costi per il mittente.

La tempistica descritta per l'emissione dei duplicati si applica alle richieste massive, quantificate in 100 richieste per cliente nell'arco di 7 giorni e in 400 richieste per cliente nell'arco di 30 giorni. Per le richieste di duplicati provenienti da un singolo cliente superiori a tali soglie, CAMPANIA POST RECAPITO SRLS rilascerà i duplicati entro 45 giorni dalla richiesta.

▪ INVIO OLTRE LA QUANTITÀ MASSIMA

Per le spedizioni multiple che superano la quantità massima consentita, gli indennizzi saranno oggetto di negoziazione specifica tra le parti coinvolte e saranno disciplinati dalle relative clausole contrattuali.

Tuttavia, qualora si verificassero le condizioni per un rimborso non previsto dal contratto di riferimento, CAMPANIA POST RECAPITO SRLS si atterrà alle soluzioni stabilite dalla delibera n. 600/18/CONS.

2.5 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 è 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

NOTIFICA SPRINT		
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 eventuale raccomandata art 139 e 140*

DOCUMENTO	VERSIONE	DATA	NOTE
CARTA DEI SERVIZI	01.032	18.06.2025	Integrazioni normative

Il pagamento del servizio avviene contestualmente alla presa in carico della corrispondenza presso lo sportello e può essere regolarizzata in contanti o con carta di credito/debito a fronte del rilascio di scontrino/ricevuta fiscale/fattura. Qualora l'affido della corrispondenza sia oggetto di Accordo Quadro, o diversa intesa contrattuale, il pagamento avverrà a mezzo di bonifico bancario a fronte di emissione di fattura riepilogativa mensile.

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 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.

2.6 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

CPR PARCEL SPRINT 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**

Il pagamento del servizio avviene contestualmente alla presa in carico della corrispondenza presso lo sportello e può essere regolarizzata in contanti o con carta di credito/debito a fronte del rilascio di scontrino/ricevuta fiscale/fattura. Qualora l'affido della corrispondenza sia oggetto di Accordo Quadro, o diversa intesa contrattuale, il pagamento avverrà a mezzo di bonifico bancario a fronte di emissione di fattura riepilogativa mensile.

DOCUMENTO	VERSIONE	DATA	NOTE
CARTA DEI SERVIZI	01.032	18.06.2025	Integrazioni normative

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 con le seguenti modalità:

- presso i nostri sportelli aperti al pubblico
- telefonicamente al numero verde 800 012 432
- per posta elettronica all'indirizzo reclami@campaniapostrecapito.it
- compilando il form reperibile sul sito istituzionale www.campaniapostrecapito.it
- inviando un fax al numero 081.235.83.91
- 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

La modulistica per la presentazione del reclamo è presso i nostri sportelli aperti al pubblico.

DOCUMENTO	VERSIONE	DATA	NOTE
CARTA DEI SERVIZI	01.032	18.06.2025	Integrazioni normative

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 45gg.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 POSTA SPRINT 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, 214 – 80035 NOLA NA

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

DOCUMENTO	VERSIONE	DATA	NOTE
CARTA DEI SERVIZI	01.032	18.06.2025	Integrazioni normative

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

**il Numero Verde Assistenza e Reclami è raggiungibile esclusivamente da NUMERAZIONE FISSA*

DOCUMENTO	VERSIONE	DATA	NOTE
CARTA DEI SERVIZI	01.032	18.06.2025	Integrazioni normative