



Carta della qualità dei servizi postali Art. 12.1 D. Lgs 261/99 - Ed. Aprile 2025

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI POSTALI



Carta della qualità dei servizi postali Art. 12.1 D. Lgs 261/99 - Ed. Aprile 2025

SOMMARIO

- 1.** Introduzione
- 2.** Presentazione
- 3.** Caratteristiche generali del servizio
- 4.** Servizi postali offerti al pubblico
- 5.** Tariffe di riferimento praticate
- 6.** Tempi di consegna e livelli di qualità
- 7.** Pagamento dei servizi
- 8.** Modalità di accesso al servizio offerto
- 9.** Servizi a valore aggiunto e modalità di consegna
- 10.** Tracciatura completa
- 11.** Fatturazione periodica
- 12.** Assistenza – Reclami e Conciliazione
- 13.** Tempi e modalità di risposta
- 14.** Rimborsi e indennizzi
- 15.** Contatti e informazioni
- 16.** Allegati: Modulo di reclamo



1. Introduzione

La Carta dei Servizi ha come obiettivo primario quello di fornire alla Clientela le informazioni trasparenti che garantiscano la comprensibilità dell'informazione e della comunicazione pubblicitaria, che facilitino i processi di comparabilità dei prezzi, in relazione alla qualità dei servizi offerti, dei singoli prodotti postali offerti dai diversi operatori presenti sul mercato. La presente Carta dei Servizi è prodotta in conformità Art. 2, comma 2, Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS

2. Presentazione

L'agenzia di posta privata S&B di Brunelli Sabrina svolge la propria attività nel territorio italiano in virtù del conseguimento della licenza individuale n° 3787/2018 e dell'autorizzazione generale n° AUG4576/2018 rilasciata dal Ministero dello Sviluppo Economico, avvalendosi del marchio "S & B".

3. Caratteristiche del servizio

L'agenzia fornisce alla propria clientela servizi di posta quali: raccolta di corrispondenza, affrancatura, confezionamento, invio pacchi postali. Offre inoltre una serie di servizi diversificati per tipologia atti a soddisfare le esigenze e le richieste del proprio mercato di riferimento (Art. 4, comma 3, lett. A) Allegato A Delibera n. 413/14/CONS.

I servizi offerti da S&B saranno offerti in modo regolare, salvo scioperi e/o disservizi o problematiche di altra natura che saranno preventivamente comunicate alla Clientela.

Per garantire una gestione efficiente dei servizi offerti, S&B cerca di approntare strategie operative atte a soddisfare le richieste della Clientela in termini di rapidità del servizio, di efficienza, di assistenza, riassumibili tutti nel termine "qualità".

Al fine di garantire la Qualità del servizio S&B si impegna a:

Formare ed informare il personale;

Garantire un ambiente di lavoro sereno ai Dipendenti e agli Utenti;

Fornire un adeguato servizio di assistenza alla Clientela;

Fornire i servizi con uguaglianza e imparzialità, senza discriminazione



alcuna;

Facilitare le opportunità di contatto, attraverso l'utilizzo di differenti canali di comunicazione;

Garantire l'applicazione della normativa riguardante i diritti dell'interessato al trattamento dei dati di cui al D. Lgs 30 giugno 2003, n. 196

4. Servizi postali offerti al pubblico

- ✓ Raccolta e distribuzione degli invii postali fino a 2 kg;
- ✓ Raccolta e distribuzione dei pacchi mezzo corriere da 2 kg a 30 kg;
- ✓ Servizi relativi agli invii raccomandati ed agli invii assicurati che non siano attinenti alle notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1992, n. 890, e s.m.i. e servizi inerenti le notificazioni a mezzo posta di cui all'art 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285;
- ✓ Servizi a valore aggiunto (corriere espresso, consegna nelle mani del destinatario, garanzia di recapito ad una determinata ora, ritiro a domicilio, conferma dell'avvenuta consegna, possibilità di cambio di indirizzo, tracciamento elettronico, ecc.) anche per invii postali fino a 2 kg e pacchi fino a 20 kg;
- ✓ Raccomandata urgente;
- ✓ Intermediazione con il Fornitore del Servizio Universale – riferimento contratto stipulato con Poste Italiane per servizio affranca posta.

5. Tariffe di riferimento praticate

POSTA PRIORITARIA

PESO in GRAMMI	POSTA STANDARD F.TO PICCOLO*	POSTA STANDARD F.TO MEDIO*	POSTA STANDARD F.TO EXTRA*	POSTA FUORI* STANDAR D
0 – 20	€ 1,30	€ 2,90	€ 3,25	€ 3,25
21 – 50	€ 2,90	€ 2,90	€ 3,35	€ 3,35
51 – 100	-	€ 2,95	€ 4,20	€ 4,20
101 – 250	-	€ 4,25	€ 5,65	€ 5,65
251 – 350	-	€ 5,40	€ 6,55	€ 6,55
351 – 1000	-	€ 5,85	€ 6,95	€ 6,95
1001-2000	-	€ 7,05	€ 7,60	€ 7,60



Carta della qualità dei servizi postali Art. 12.1 D. Lgs 261/99 - Ed. Aprile 2025

POSTA RACCOMANDATA

PESO in GRAMMI	RACCOMANDATA	RACCOMANDATA A/R	RACCOMANDATA 1 (CORRIERE)
Fino a 20 Gr.	€ 6,00	€ 7,30	€ 13,00 + € 1,50 (A/R)
21 – 50	€ 7,75	€ 9,05	
51 – 100	€ 8,35	€ 9,65	
101 – 250	€ 9,00	€ 10,30	€ 13,00 + € 1,50 (A/R)
251 – 350	€ 10,05	€ 11,35	
351-1000	€ 12,30	€ 13,60	
1001-2000	€ 16,45	€ 17,75	€ 15,00 + € 3,00 (A/R)

(*) = DIMENSIONE dei FORMATI [in cm dove non indicato]	
F.TO PICCOLO	Lunghezza: 14÷23,5 - Altezza: 9÷12 - Spessore: MAX 5 mm
F.TO MEDIO	Lunghezza: 14÷35 - Altezza: 9÷25 - Spessore: MAX 2,5
F.TO EXTRA	Tutte le dimensioni non incluse nel F.TO PICCOLO e/o F.TO MEDIO
F.TO FUORI STANDARD	

PACCHI NAZIONALI

FASCIA DI PESO 0-3 KG	FASCIA DI PESO 3-5 KG	FASCIA DI PESO 5-10 KG	FASCIA DI PESO 10-20 KG
€ 14,00	€ 17,00	€ 21,00	€ 24,00

FORMULA PESO VOLUMETRICO:

BASE X ALTEZZA X PROFONDITA
5000

SUPPLEMENTO € 4,00:

PACCHI SICILIA, CALABRIA E SARDEGNA

CONTRASSEGNO:
sull'eccedenza

€ 6,00 fino a € 516,46 più 1,50%



Carta della qualità dei servizi postali Art. 12.1 D. Lgs 261/99 - Ed. Aprile 2025

ASSICURATE

PESO IN GRAMMI	ASSICURATA FINO A 50 €
0-20	€ 6,80
21- 50	€ 8,50
51 -100	€ 8,95
101 - 250	€ 9,63
251 - 350	€ 10,63
351 - 1000	€ 12,90
1001 - 2000	€ 16,90

ASSICURATE			
fino € 250,00	fino a € 500,00	fino a € 1.000,00	fino a € 2.000,00
Più € 8,90	Più € 11,50	più € 15,00	Più € 16,70

Le tariffe dei servizi non indicati nelle tabelle saranno personalizzate in base alle esigenze della Clientela tramite emissione di preventivo. Nessuna somma aggiuntiva potrà essere richiesta, se non preventivamente accettata da chi usufruisce del servizio.

Non sono ammesse spedizioni dai contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi o in contrasto con le normative vigenti quali: trasporto e recapito di generi alimentari o medicinali deperibili, denaro e valori in genere, sostanze pericolose, ecc...

6. Tempi di consegna e livelli di qualità

I tempi di consegna delle tariffe di cui alla pagina precedente sono:

- ✓ *Posta Prioritaria: entro 3/5 giorni dalla data di postalizzazione;*
- ✓ *Posta Raccomandata: entro 3/5 giorni dalla data di postalizzazione;*
- ✓ *Raccomandata Urgente: entro 24 ore*
- ✓ *Raccomandata Espresso: entro 48 ore*
- ✓ *Pacchi e plichi: Entro 3/5 giorni lavorativi successivi alla data di spedizione;*



Tutta la corrispondenza non recapitabile direttamente sarà resa al mittente senza nessun costo aggiuntivo.

Per la posta Raccomandata, in caso di assenza del destinatario, verrà immesso nell'apposita cassetta postale l'Avviso di Giacenza riportante le modalità e l'Ufficio di ritiro. La posta Raccomandata verrà messa in giacenza e depositata per una durata massima di 30 gg al termine del quale verrà resa al mittente giustificando per iscritto (timbro) le motivazioni del reso.

La postalizzazione verrà raccolta e gestita da S & B di Brunelli Sabrina e spedita tramite il servizio Poste Italiane con le modalità dalla stessa indicate. Nessun costo aggiuntivo verrà applicato al cliente rispetto al listino prezzi di cui al punto 5 della presente Carta dei Servizi mentre la fatturazione verrà effettuata con esclusione dalla base imponibile come previsto dall'Art. 15.3 del DPR 633/72 previsto da Poste Italiane ad eccezione del servizio Raccomandate con corriere e servizio pacchi a cui verrà applicata l'IVA di legge.

Resta inteso che i tempi di consegna di tutta la corrispondenza/pacchi sono subordinati alla correttezza e completezza dell'indirizzo di spedizione.

Si specifica che i tempi di consegna sopra esposti sono tutti da considerarsi "escluso sabato e festivi".

Si specifica che non viene effettuato il servizio di data certa.

7. Pagamento servizi

Sono ammessi per ogni tipologia di servizi pagamenti in contanti, arte di credito e/o debito (Art. 6, comma 1, lett. B) Allegato A Delibera n. 413/14/CONS)

8. Modalità di accesso al servizio offerto

Il Cliente che desidera avvalersi dei servizi S & B di Brunelli Sabrina deve redigere una distinta con indicazione del numero delle corrispondenze conferite ed i dati dei destinatari. Una copia delle distinte sarà controfirmata da S & B di Brunelli Sabrina e restituita al mittente all'atto della presa in carico della corrispondenza. Nel caso di ritiro di corrispondenza raccomandata, S & B di Brunelli Sabrina provvederà ad emettere apposita distinta riportante bar-code identificativo analogo a quello apposto sulla corrispondenza raccomandata.



9. Servizi a valore aggiunto e forme di consegna:

9.1 Corrispondenza Prioritaria

La consegna è affidata al servizio di distribuzione di Poste Italiane tramite l'immissione diretta nella cassetta delle lettere del destinatario

9.2 Raccomandata semplice e Raccomandata con avviso di ricevimento

Nel caso in cui il destinatario risulti assente, il recapito è affidato a Poste Italiane e/o corriere SDA. Nella cassetta delle lettere del destinatario sarà immesso un avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, sul quale saranno indicate anche le modalità di contatto per prenotare la riconsegna della raccomandata stessa da parte di Poste Italiane e/o corriere SDA.

In caso di indirizzo errato o destinatario sconosciuto, trasferito o deceduto ecc., verrà effettuata entro 2 giorni la restituzione al mittente della corrispondenza non recapitata.

La corrispondenza sarà posta in giacenza e mantenuta per il tempo di 30 giorni, come previsto dal codice postale (legge 156/73 e succ. modificazioni), scaduti i 30 giorni previsti, la corrispondenza, sarà restituita al mittente con apposito documento ed indicazione sulla busta del mancato reclamo da parte del destinatario.

Nel caso di recapito con successo al primo tentativo, la corrispondenza raccomandata semplice verrà consegnata al destinatario previa firma dell'apposita distinta; nel caso di raccomandata con avviso di ricevimento oltre alla firma sulla distinta, verrà sottoposta alla firma anche la ricevuta di ritorno richiesta dal mittente.

La restituzione al mittente dell'avviso di ricevimento avverrà entro i tempi previsti da Poste Italiane e/o da corriere SDA.



10. Tracciatura completa

Per la sola corrispondenza raccomandata, sarà istituito presso l'archivio S & B di Brunelli Sabrina la tracciatura di ogni singola raccomandata postalizzata (accettazione corrispondenza, tariffazione e tracciatura del bar code). Il mittente potrà richiedere informazioni riguardante la spedizione effettuata telefonando agli uffici di S & B di Brunelli Sabrina.

11. Fatturazione periodica

I tempi di fatturazione del servizio reso potranno essere concordati con il Cliente in base alle proprie esigenze ma non potranno eccedere i 30 giorni di calendario.

Il documento di fatturazione riporterà:

- a) Il corrispettivo previsto per il singolo servizio;
- b) Le modalità di pagamento, eseguibile anche in via telematica;
- c) Termini e condizioni di pagamento

12. ASSISTENZA – RECLAMI E CONCILIAZIONE

(Art. 4, comma 3, lett. d) Allegato A Delibera 413/14/CONS

12.1 ASSISTENZA

S & B di Brunelli Sabrina garantisce un servizio di assistenza per segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle caratteristiche e sui prezzi dei servizi forniti, sulle modalità di fatturazione, sulle procedure di reclamo e di conciliazione.

Per richiedere assistenza ed informazioni commerciali su tutti i prodotti e servizi di S & B di Brunelli Sabrina il cliente può:

- Chiamare il Servizio Clienti al numero 800-95.92.87
- Scrivere una lettera inviandola a S & B di Brunelli Sabrina – Via Fratelli Cantini 61 – 43029 Traversetolo (Pr)



12.2 RECLAMI

Chi e come presentare il reclamo

Il mittente, e solo il mittente, che ritiene aver subito un disservizio per ritardo nel recapito, mancato recapito, danneggiamento o manomissione, ha facoltà di avanzare reclamo a partire dal 6° giorno lavorativo successivo e non oltre 45 giorni dalla data di postalizzazione.

Il cliente può:

- compilare l'apposito modello denominato "Modulo di Reclamo" che potrà essere:
 - inviato tramite PEC a sabrina.brunelli@pec.it o all'indirizzo mail sb.posta61@gmail.com
 - consegnato presso la sede legale di S & B di Brunelli Sabrina
 - inviato tramite raccomandata a S & B di Brunelli Sabrina – Via Fratelli Cantini 61 – 43029 Traversetolo (Pr)
 - a mezzo fax al numero 0521-1790367
 - accedendo al sito internet www.serviziandbusiness.com e compilando l'apposito modulo

(Art. 7, comma 1 e 4, Allegato A delibera 413/13/CONS)

Il modulo di reclamo, riferito ad un solo invio o servizio, dovrà essere inoltrato dal 15° giorno lavorativo successivo alla postalizzazione e non oltre il 45° giorno solare dalla data di postalizzazione e dovrà riportare i seguenti dati:

- ✓ Ricevuta di spedizione/Distinta
- ✓ Dati del mittente
- ✓ Tipo di servizio
- ✓ Eventuale bar code identificativo del prodotto
- ✓ Tariffa corrisposta
- ✓ Motivo del reclamo
- ✓ Data di presentazione
- ✓ Ricevuta di spedizione/Distinta



- ✓ Recapito telefonico, fax od informatico
- ✓ Accettazione al trattamento dei propri dati
- ✓ Modalità di accredito dell'eventuale rimborso

13. Tempi e modalità di risposta

S & B di Brunelli Sabrina darà comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 30 giorni dalla data di ricezione.

Nel caso di accettazione del reclamo S & B di Brunelli Sabrina provvederà al solo rimborso del costo sostenuto per il servizio effettuato.

Nel caso di non accettazione del reclamo, la risposta scritta sarà corredata delle motivazioni del rifiuto e degli accertamenti effettuati.

14. Rimborsi e tempi di indennizzo

Rimborsi e risarcimenti saranno corrisposti solo a seguito della presentazione del Modulo di Reclamo. Sono contemplati i servizi di posta nazionale e spedizioni gestite direttamente da S & B di Brunelli Sabrina. Per le spedizioni affidate al Servizio Universale di altri Operatori per i quali S & B di Brunelli Sabrina risulta essere solo punto "Fermo Point", il Committente dovrà fare riferimento alla Carta della Qualità del vettore utilizzato, al quale deve essere indirizzato il reclamo.

Rimborsi:

- ✓ Per gli invii di posta prioritaria non sono previsti indennizzi
- ✓ Per le raccomandate semplici e/o con avviso di ricevimento è previsto un rimborso pari al costo della spedizione quando il primo tentativo di consegna sia effettuato oltre il 15° giorno lavorativo dalla postalizzazione; è previsto un rimborso forfettario di euro 25,00 per consegne oltre il 50° giorno lavorativo dal primo tentativo di consegna al destinatario per smarrimento e/o danneggiamento.
- ✓ Per i pacchi fino a 20 kg: è riconosciuto un rimborso pari al costo della spedizione quando il primo tentativo di consegna sia effettuato oltre il 15° giorno lavorativo dalla spedizione; è previsto un risarcimento forfettario di euro 25,00 per consegne oltre il 50° giorno lavorativo dal primo tentativo di consegna al destinatario per smarrimento e/o danneggiamento.



- ✓ Non è previsto alcun rimborso relativo al contenuto delle spedizioni, né relativo a danni diretti ed indiretti derivanti dalla mancata consegna, ritardo, danneggiamento o smarrimento

S & B di Brunelli Sabrina è liberata da ogni responsabilità per mancato espletamento del servizio, perdita, ritardo, manomissione, danneggiamento totale o parziale e per ogni fatto imputabile al mittente (compresi natura o vizi della spedizione e/o dell'imballaggio) al destinatario o per cause di forza maggiore o per ogni fatto ad essa non direttamente imputabili.

Non si assume inoltre alcuna responsabilità per danni indiretti quali, a titolo esemplificativo, mancato guadagno, perdita di clientela, danni di immagine, derivanti da ritardato recapito, manomissione, perdita o danneggiamento dell'invio. Per quanto concerne eventuali spedizioni effettuati a mezzo Poste Italiane, S & B di Brunelli Sabrina curerà il reclamo per conto del Cliente seguendo le procedure e le modalità prescritte dalla carta qualità di Poste Italiane.

Per quanto concerne le modalità di rimborso, lo stesso potrà avvenire tramite bonifico su c/c bancario indicato dal Cliente.

15. Contatti e informazioni

Per agevolare le comunicazioni con gli uffici S & B di Brunelli Sabrina è possibile utilizzare uno dei seguenti canali (Art. 8, comma 1, Allegato A Delibera n. 413/14/CONS)

✓ Numero Verde:

800-95.92.87

✓ Fax:

0521 1790367

✓ E-mail:

sb.posta61@gmail.com

✓ Sito Internet:

www.serviziandbusiness.com

La carta di qualità S & B di Brunelli Sabrina è deposita presso gli uffici della stessa e potrà essere richiesta dal Cliente ogni qualvolta lo stesso ne faccia richiesta.



16. Allegati

Allegato A MODULO DI RECLAMO

DATA DEL RECLAMO: _____

SOTTOSCRITTO: _____ CF: _____

IN QUALITA' DI: _____ RESIDENTE IN: _____

CONTESTA IL SERVIZIO POSTALE ESPRESSO PER LA SEGUENTE MOTIVAZIONE:

Ritardo della Consegna:		Mancata consegna:	
Smarrimento:		Manomissione:	
Deterioramento:		Mancata Restituzione Avviso di Ricevimento:	
Recapito "NON CONFORME" (DESTINATARIO DIVERSO DA QUELLO INDICATO)		Comportamento scorretto Addetto alla Consegna:	
Altro (specificare):			

DESCRIZIONE DEL DANNO SOFFERTO E CONSEGUENZE

--

Dettaglio Invio:		Tipo Invio:	
Destinatario:		Indirizzo:	
Data Invio:		Data Consegna:	
Tariffa:		Altro:	

Si dichiara di aver ricevuto le informazioni di cui all'art. 13 del Dlgs 196/2003 e all'art 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), in particolare riguardo ai diritti riconosciuti dalla legge, nonché di aver avuto conoscenza che i dati conferiti hanno natura di dati sensibili e pertanto si acconsente al trattamento dei dati con le modalità e per le finalità indicate nella informativa stessa, comunque strettamente connesse e strumentali alla gestione del presente reclamo.



Carta della qualità dei servizi postali Art. 12.1 D. Lgs 261/99 - Ed. Aprile 2025

Per richiesta informazioni potrà essere contattato il numero 800-95.92.87 dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00, o inviando una e-mail all'indirizzo: sb.posta61@gmail.com

Luogo e data

Firma Leggibile

Timbro, firma e data presa in carico da parte S & B di Brunelli Sabrina: