UNIPOSTE EXPRESS SRL

CARTA DELLA QUALITA'

DEI SERVIZI POSTALI

Documento sulla qualità e sulla trasparenza dei servizi postali offerti alla clientela

Il presente documento è compilato nel rispetto della normativa D. LGS. 261/99 e Delibera n.109/25/CONS dell'AGCOM.

SOMMARIO

Quadro normativo, obiettivi e politiche per la qualità dei servizi……pag.3

Servizi e prodotti offerti al pubblico……..……pag.4

Tariffe applicate……..……pag.5

Tempi di consegna…… pag.7

Condizioni e modalità di accesso ai servizi…….....pag.8

Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto……..…..pag.8

Modalità e termini di reclamo…….…….……pag.9

Rimborsi…….……pag.11

Conclusioni……pag.11

Quadro normativo, obiettivi e politiche per la qualità dei servizi.

La presente Carta di Qualità dei Servizi Postali è il documento con cui la UNIPOSTE EXPRESS SRL, in qualità di fornitore di servizi postali, definisce gli standard qualitativi offerti e si impegna ad operare nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti, in osservanza delle disposizioni contenute nella Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 109/25/CONS.

Più precisamente il contesto normativo, a cui il settore postale è sottoposto da alcuni anni a seguito del processo di liberalizzazione, trova principale riferimento nel D. Lgs. n. 261 del 22 Luglio 1999, che ha recepito la Direttiva Europea 97/67/CE.

In seguito è stata emanata la Direttiva nr. 2002/39/CE, recepita con il D.Lgs n. 384 del 23 Dicembre 2003 e, per ultima, a completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari, la Direttiva 2008/6/CE. Il D.Lgs. nr. 58/2011 ha sancito la completa apertura al settore postale "privato" in Italia, lasciando, tuttavia, affidati in via esclusiva a Poste Italiane i servizi inerenti le notificazioni di atti giudiziari di cui alla legge 20 Novembre 1982 n. 890 e successive modificazioni, oltre ai servizi che riguardano le notificazioni di cui all'articolo 201 del D. Lgs. n. 285/1992 (Codice della Strada). Nell'anno 2017 è iniziato il procedimento di liberalizzazione e regolamentazione del settore postale inerente ai servizi delle notifiche degli atti giudiziari e delle multe, con l'approvazione della Legge n.124 del 4 agosto 2017. La legge ha, infatti, liberalizzato l'ultimo segmento di servizi postali ancora riservato a Poste Italiane ed ha attribuito all'Autorità AGCOM il compito di determinare, sentito il Ministero della giustizia, gli specifici requisiti e obblighi per il rilascio delle licenze individuali relative a tali servizi. A tal uopo, con il decreto del ministero dello sviluppo economico del 19 luglio 2018, G.U. n. 208, del 7 settembre è stato disciplinato il rilascio delle licenze individuali per i servizi di notificazione a mezzo posta degli atti giudiziari di cui alla Legge 890/1982 e delle violazioni del codice della strada di cui all'art. 201 del D.Lgs. n. 285 del 30 aprile 1992.

All'interno del presente documento sono elencati i servizi postali erogati, con la descrizione delle tempistiche e delle modalità di consegna, la definizione e le caratteristiche tecniche per ognuno di essi, le modalità di accesso ai servizi, le modalità e i termini di reclamo e la disciplina dei rimborsi.

Per i servizi offerti alla propria clientela, la UNIPOSTE EXPRESS SRL si ispira a criteri di "trasparenza" "obiettività" "equità" ed "imparzialità", garantendo anche che gli stessi siano erogati in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione dei sistemi, ovvero a scioperi, debitamente autorizzati secondo le modalità definite dalle competenti Autorità. I servizi offerti alla clientela riguardano tutte le fasi del servizio postale ovvero: raccolta, smistamento, trasporto e la distribuzione degli invii postali, inclusi quelli ricadenti nell'ambito del servizio universale postale. La UNIPOSTE EXPRESS SRL offre inoltre una serie di servizi complementari, diversificati per tipologia, tali da soddisfare ogni esigenza legata al soddisfacimento delle richieste proprie del mercato.

Tra gli obiettivi della UNIPOSTE EXPRESS SRL vi è la fidelizzazione della clientela finalizzata ad un rapporto duraturo di reciproca collaborazione. E' stato pertanto necessario approntare una strategia operativa mirata al raggiungimento di una copertura

capillare del mercato nazionale, garantendo in ogni passaggio una piena soddisfazione delle richieste dei propri clienti, in termini di rapidità del servizio, efficienza ed assistenza, che si riassumono in un unico termine: QUALITA'
Per il raggiungimento di tali obiettivi, la Società si impegna a:

1. Definire per ciascun prodotto e servizio uno o più standard di qualità. Ciò garantisce una sicura realizzazione dello scopo oggetto della prestazione, con scarti minimali;
2. Rispettare tali standard sottoponendosi a verifiche costanti sul rispetto delle procedure;
3. Garantire la possibilità di rimborso in caso di inadempienza;
4. Semplificare ed agevolare le procedure di accesso ai servizi;
5. Improntare sempre un rapporto fiduciario con la clientela;
6. Garantire sempre un servizio efficiente, regolare, continuo, certo e sicuro.

Per poter rispettare tali impegni la società UNIPOSTE EXPRESS SRL garantisce:

1. *Professionalità e competenza del personale*, tutelando i propri collaboratori garantendogli una qualità del lavoro attraverso la costante crescita professionale degli stessi, con formazione ed addestramento continuo, training on-job, nonché un ambiente di lavoro sereno e consono alla tipologia delle mansioni da svolgere.

2. *Monitoraggio continuo*, attraverso l'analisi periodica delle esigenze del mercato, la verifica del completo soddisfacimento di tutte le parti (mittente, destinatario, vettore) e l'assunzione delle proprie responsabilità per eventuali mancanze non imputabili al caso fortuito;

3. *Miglioramento progressivo e costante*, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo tempo per tempo disponibili.

Servizi e prodotti offerti al pubblico

Le categorie di servizi che si offrono alla clientela sono specificate nelle seguenti definizioni:

- Invio di corrispondenza: comunicazione in forma scritta, che ha per supporto materiale di qualunque natura, che sarà trasportato e consegnato all'indirizzo indicato dal mittente sull'oggetto stesso o sul suo involucro. Non appartengono a questa categoria : libri, cataloghi, giornali, periodici e pacchi postali;
- Invio postale: l'invio, nella sua forma definitiva assunta nel momento in cui viene preso in consegna dal fornitore del servizio universale. Si tratta in questo caso, di invii di corrispondenza, libri, cataloghi, giornali, periodici e pacchi postali;
- Invio raccomandato: è una particolare forma di invio che offre una garanzia forfetaria contro i possibili rischi da smarrimento, furto o danneggiamento e che

in taluni casi (invio con avviso di ricevimento) fornisce al mittente una prova dell'avvenuto deposito e/o della sua consegna al destinatario;

- Servizi: servizi speciali e/o innovativi, distinti dal servizio universale, poiché caratterizzati da elementi non ricompresi nel servizio postale tradizionale. Tra questi annoveriamo il servizio di pick-up per le imprese, che consiste nella presa degli invii su chiamata o meglio ancora il servizio di posta certificata che ha i seguenti requisiti peculiari:
  - consegna su tempistica concordata ad hoc;
  - certificazione a mezzo informatico dei tempi di recapito;
  - riconoscimento di indennizzo al mittente per invii recapitati fuori dal tempo concordato;
  - tracciabilità di ogni singola spedizione;
  - possibilità di variare il destinatario o di effettuare un secondo tentativo di recapito ad un nuovo indirizzo se quest'ultimo risulti sconosciuto;
  - resoconto dettagliato per ciascun invio della data e dell'ora della consegna;
- Invio senza destinatario: recapito di materiale pubblicitario o di marketing senza indirizzo, indicizzato per target e su base di distribuzione territoriale per macroaree socio economiche ben definite.

Tariffe applicate

Per le categorie di prodotti sopra elencate riportiamo una tabella delle tariffe applicate alla clientela con importi comprensivi di iva.

RACCOMANDATE A/R:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 3,69 + iva 22% = € 4,50
- Da 21 a 50 gr. di peso € 4,75 + iva 22% = € 5,80
- Da 51 a 100 gr. di peso € 5,16 + iva 22% = € 6,30
- Da101 a 250gr. di peso € 5,49 + iva 22% = € 6,70
- Da 251 a 350 gr. di peso € 5,98 + iva 22% = € 7,30
- Da 351 a 1000 gr. di peso € 6,97 + iva 22% = € 8,50
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 9,43 + iva 22% = € 11,50

RACCOMANDATE SEMPLICI:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 3,20 + iva 22% = € 3,90
- Da 21 a 50 gr. di peso € 4,02 + iva 22% = € 4,90
- Da 51 a 100 gr. di peso € 4,51 + iva 22% = € 5,50
- Da101 a 250gr. di peso € 4,92 + iva 22% = € 6,00
- Da 251 a 350 gr. di peso € 5,41 + iva 22% = € 6,60

- Da 351 a 1000 gr. di peso € 6,56 + iva 22% = € 8,00
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 8,61 + iva 22% = € 10,50

POSTA SEMPLICE:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 0,66 + iva 22% = € 0,80
- Da 21 a 50 gr. di peso € 1,72 + iva 22% = € 2,10
- Da 51 a 100 gr. di peso € 1,97 + iva 22% = € 2,40
- Da101 a 250gr. di peso € 2,38 + iva 22% = € 2,90
- Da 251 a 350 gr. di peso € 3,03 + iva 22% = € 3,70
- Da 351 a 1000 gr. di peso € 4,51 + iva 22% = € 5,50
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 5,74 + iva 22% = € 7,00

RACCOMANDATA URGENTE:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 4,92 + iva 22% = € 6,00
- Da 21 a 50 gr. di peso € 7,21 + iva 22% = € 8,80
- Da 51 a 100 gr. di peso € 7,70 + iva 22% = € 9,40
- Da101 a 250gr. di peso € 7,95 + iva 22% = € 9,70
- Da 251 a 350 gr. di peso € 8,19 + iva 22% = € 10,00
- Da 351 a 1000 gr. di peso € 9,83 + iva 22% = € 12,00
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 11,47 + iva 22% = € 14,00

ASSICURATA FINO AD € 50,00:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 4,75 + iva 22% = € 5,80
- Da 21 a 50 gr. di peso € 5,66 + iva 22% = € 6,90
- Da 51 a 100 gr. di peso € 5,94 + iva 22% = € 7,25
- Da101 a 250gr. di peso € 6,11 + iva 22% = € 7,45
- Da 251 a 350 gr. di peso € 6,43 + iva 22% = € 7,85
- Da 351 a 1000 gr. di peso € 8,07 + iva 22% = € 9,85
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 10,12 + iva 22% = € 12,35

ASSICURATA FINO AD € 250,00:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 6,80 + iva 22% = € 8,30
- Da 21 a 50 gr. di peso € 7,70 + iva 22% = € 9,40
- Da 51 a 100 gr. di peso € 7,99 + iva 22% = € 9,75
- Da101 a 250gr. di peso € 8,15 + iva 22% = € 9,95
- Da 251 a 350 gr. di peso € 8,48 + iva 22% = € 10,35
- Da 351 a 1000 gr. di peso € 10,15 + iva 22% = € 12,35
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 12,17 + iva 22% = € 14,85

ASSICURATA FINO AD € 500,00:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 8,85 + iva 22% = € 10,80
- Da 21 a 50 gr. di peso € 9,75 + iva 22% = € 11,90
- Da 51 a 100 gr. di peso € 10,04 + iva 22% = € 12,25
- Da101 a 250gr. di peso € 10,20 + iva 22% = € 12,45
- Da 251 a 350 gr. di peso € 10,53 + iva 22% = € 12,85

- Da 351 a 1000 gr. di peso € 12,17 + iva 22% = € 14,85
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 14,22 + iva 22% = € 17,35

POSTA MASSIVA:

- Da 0 a 20 gr. di peso € 0,45 + iva 22% = € 0,55
- Da 21 a 50 gr. di peso € 1,02 + iva 22% = € 1,25
- Da 51 a 100 gr. di peso € 1,06 + iva 22% = € 1,30
- Da101 a 250gr. di peso € 1,97 + iva 22% = € 2,40
- Da 251 a 350 gr. di peso € 2,09 + iva 22% = € 2,55
- Da 351 a 1000 gr. di peso € 2,99 + iva 22% = € 3,65
- Da 1001 a 2000 gr. di peso € 3,81 + iva 22% = € 4,65

PACCHI:

- da 0 a 3 Kg di peso € 7,38 + iva 22% = € 9,00
- da 3,01 a 10 Kg di peso € 9,43 + iva 22% = € 11,50
- da 10,01 a 20 Kg di peso € 11,06 + iva 22% = € 13,50
- da 20,01 a 30 Kg di peso € 14,34 + iva 22% = € 17,50
- da 30,01 a 50 Kg di peso € 18,44 + iva 22% = € 22,50

DISTRIBUZIONE NON INDIRIZZATA: Fino a 70 gr. di peso € 35,00 per 1000 pezzi.

In base ad accordi individuali, opportunamente presi con i Clienti, sono previste variazioni di prezzo in aumento o in diminuzione in base alla destinazione degli oggetti, al loro peso ed alla quantità degli invii effettuati. I servizi vengono svolti prevalentemente sul territorio della provincia di SALERNO e, come anticipato, presso le sedi dei Clienti per l'adempimento di specifici accordi di collaborazione commerciale.

Tempi di consegna

Il tempo di consegna dei prodotti è sicuramente subordinato alla completezza ed alla esatta corrispondenza dell'indirizzo di spedizione.

I tempi comunque previsti e rispettabili sono i seguenti:

- Raccomandata Semplice: Entro le 24 ore successive alla data di ricevimento e di postalizzazione nel 98% dei casi (J+1) se nello stesso comune di spedizione, in comuni diverso da quello di accettazione 96 ore successive alla data di ricevimento (J+4) nel 98% dei casi, per Isole e zone disagiate si aggiunge un giorno lavorativo (J+5) nel 98% dei casi;

- Raccomandata con Avviso di Ricevimento e Assicurata: Entro le 24 ore successive alla data di ricevimento e di postalizzazione nel 98% dei casi (J+1) se nello stesso comune di spedizione, in comuni diverso da quello di accettazione 96 ore successive alla data di ricevimento (J+4) nel 98% dei casi, per Isole e zone disagiate si aggiunge un giorno lavorativo (J+5) nel 98% dei casi;

- Raccomandata Urgente: Entro le 6 ore successive al ritiro, se avvenuto entro le ore 11.00, entro 30 ore successive al ritiro, se avvenuto entro le ore 15.00;
- Prioritaria: Entro le 48 ore successive alla data di ricevimento e di postalizzazione nel 98% dei casi (J+2) se nello stesso comune di spedizione, in comuni diverso da quello di accettazione 96 ore successive alla data di ricevimento (J+4) nel 95% dei casi, per Isole e zone disagiate si aggiunge un giorno lavorativo (J+5) nel 95% dei casi;
- Pacchi e plichi: Entro 4 giorni oltre quello di postalizzazione nell'80% dei casi (J+4).
- Posta Massiva: Entro le 48 ore successive alla data di ricevimento e di postalizzazione nel 98% dei casi (J+2) se nello stesso comune di spedizione, in comuni diverso da quello di accettazione 96 ore successive alla data di ricevimento (J+4) nel 95% dei casi, per Isole e zone disagiate si aggiunge un giorno lavorativo (J+5) nel 95% dei casi

Le corrispondenze non recapitabili direttamente, saranno confezionate e retrocesse a poste italiane, con addebito al cliente su fattura del solo costo d'invio e con esclusione dalla base imponibile come previsto dall'art. 15.3 del DPR 633/72.

Condizioni e modalità di accesso ai servizi.

L'accettazione degli invii potrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- ✓ Attraverso consegna diretta, presso l'Ufficio sito in CAPACCIO PAESTUM (SA) Cap 84047 Via SS TIRR. INF. KM 89.600 n. SNC ;
- ✓ Attraverso richiesta di ritiro presso gli Uffici del Cliente;
- ✓ Attraverso le sedi secondarie in gestione a mandatari.

Il Cliente che desidera avvalersi del servizio offerto, dovrà fornire i dati necessari all'inserimento nel software gestionale (dati della spedizione) al personale addetto alla ricezione, che provvederà ad accettare l'invio attraverso l'utilizzo della piattaforma gestionale. Dopo aver concluso l'operazione di inserimento dei dati, comunicherà al cliente l'importo esatto della operazione e dopo aver ricevuto conferma di accettazione dell'importo, genererà i documenti attestanti l'avvenuta accettazione, rilasciandone copia al cliente nella quale è riportato chiaramente il numero di Tracking delle spedizioni ed il riepilogo generale delle operazioni. La corrispondenza potrà, su richiesta del cliente, essere raccolta presso il suo domicilio con o senza addebito del servizio di pick-up.

Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto.

- ❖ Raccomandata semplice e Raccomandata con Avviso di Ricevimento: doppio tentativo di recapito in caso di assenza del destinatario, con immissione nella cassetta delle lettere del destinatario di un avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, con indicazione dei dati della sede operativa dove è possibile ritirare la corrispondenza e con indicazione dell'orario di ufficio e recapito telefonico.

In caso di indirizzo errato o destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto ecc. comunicazione entro 3 giorni al mittente con restituzione immediata della corrispondenza non recapitata. Nel caso di mancato recapito, dopo il secondo tentativo, per assenza del destinatario, la corrispondenza sarà posta in giacenza e mantenuta per il tempo di 30 giorni, come previsto dal codice postale (legge 156/73 e successive modificazioni), scaduti i 30 giorni previsti, la corrispondenza, sarà restituita al mittente con apposito documento di indicazione sulla busta del mancato reclamo da parte del destinatario.

- Corrispondenza prioritaria: immissione diretta nella casella delle lettere del destinatario.
- Servizi a valore aggiunto: Tracciatura della corrispondenza raccomandata, con mantenimento in archivio dei dati di ogni singola raccomandata postalizzata per il mittente.

  Emissione, per ogni singola postalizzazione effettuata per il mittente, di un foglio di lavoro a riepilogo con indicazione analitica delle corrispondenze raccomandate accettate, del peso, della tariffa applicata, indicazione del barcode; indicazione numerica per le corrispondenze prioritarie, raggruppate per range di peso e per tariffa.
- Criteri di ricerca informatizzati: Ad esclusione della corrispondenza prioritaria, è possibile dare indicazione al mittente, mediante generazione di uno storico, per singola raccomandata, utilizzando i seguenti criteri di ricerca:
  - Destinatario
  - Data di conferimento
  - Foglio di lavoro
  - Numero raccomandata
  - Incaricato alle consegne

  E', inoltre, possibile fornire, in base al foglio di lavoro, i dati di recapito complessivo del lotto di spedizione.
- Fatturazione: la fatturazione del servizio reso, sarà concordata con ogni singolo cliente, tuttavia non potrà mai eccedere il mese solare.

Modalità e termini di reclamo

Gli Utenti, che ritengono di aver subito un disservizio relativo alle spedizioni effettuate, con particolare riferimento ai casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme in materia di qualità del servizio, hanno la facoltà di proporre reclamo compilando apposita modulistica, disponibile presso la sede operativa dell'azienda, sita in CAPACCIO PAESTUM (SA)

Cap 84047 Via SS. TIRR.INFERIORE KM 89,600 n. SNC .

Tale modulistica, compilata e sottoscritta dovrà essere consegnata in doppia copia originale direttamente presso la predetta sede operativa entro 10 giorni dal manifestarsi dell'evento, oppure inviata a mezzo lettera raccomandata con A/R a:

UNIPOSTE EXPRESS SRL

Via SS. TIRR.INFERIORE KM 89,600

84047 - CAPACCIO PASTUM (SA)

La segnalazione di reclamo puo' essere avviata, inoltre, utilizzando i seguenti canali alternativi:

1. chiamando il **Numero Verde 800 242616**;
2. attraverso il form telematico presente sul sito www.uniposte.it disponibile ad uno dei seguenti link:

* **https://www.uniposte.it/servizi-postali-2/**
* **https://www.uniposte.it/spedizioni/**
* **https://www.uniposte.it/reclami/**

Per i casi di ritardo nelle consegne, si considera il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 48 ore dai tempi previsti sia della corrispondenza raccomandata che prioritaria.

3. inviando lettera di reclamo potrà essere riferita solo ad un singolo invio o servizio, dovrà essere inoltrata dal 15° giorno lavorativo successivo e non oltre 45 giorni dalla postalizzazione, ed in essa dovranno essere indicati:

1. Dati del mittente
2. Il tipo di servizio
3. L'eventuale barcode identificativo del prodotto
4. La tariffa composta
5. Il motivo del reclamo
6. La data di presentazione
7. Un recapito telefonico o indirizzo e-mail
8. Le modalità di accredito dell'eventuale rimborso.

Per i casi di ritardo nelle consegne, si considera il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 48 ore dai tempi previsti sia della corrispondenza raccomandata che prioritaria.

L'azienda darà comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione, come previsto dall'art. 3, comma 1 del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n. 184/13/CONS. Nel caso di non accettazione del reclamo, la risposta scritta sarà corredata dalle motivazioni del rifiuto.

Ove non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta entro il termine stabilito, l'utente può presentare istanza di conciliazione. La procedura di esame dell'istanza si conforma ai principi del diritto dell'Unione europea, si conclude entro sessanta giorni dalla ricezione dell'istanza stessa, si svolge in sede locale con l'assistenza eventuale di una associazione di tutela dei consumatori e degli utenti e si conclude con la redazione di un verbale.

Conclusa la procedura di cui all'articolo precedente, l'utente insoddisfatto dell'esito della stessa ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi, può chiedere all'Autorità, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti, di definire la controversia derivante dal reclamo.

L’utente non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del presente capo qualora:

a) non abbia presentato l’istanza di conciliazione di cui al precedente punto;

b) pur avendo presentato l’istanza di conciliazione, non abbia partecipato alla relativa procedura;

c) siano decorsi più di novanta giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione dinanzi al fornitore;

d) abbia già adìto l’Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

Rimborsi

Per gli invii di prioritarie non è previsto alcun rimborso;

Per gli invii raccomandate semplici o con Avviso di Ricevimento, consegnati oltre il 15° giorno, l’indennizzo sarà pari al valore del costo della postalizzazione. Oltre i 50 gg. per perdite, ritardo, danneggiamento totale, l’indennizzo sarà forfetario e stabilito in € 25,82.

Per i pacchi fino a 20 KG., consegnati oltre il 15° giorno, l’indennizzo sarà pari al valore del costo della spedizione. Oltre i 50 gg. per perdite, ritardo, danneggiamento totale, l’indennizzo sarà forfetario e stabilito in € 25,82.
La richiesta di rimborso o indennizzo dovrà essere recapitata a mezzo Raccomandata A/R come indicato al precedente PUNTO “*Modalità e termini di reclamo”*.

Assistenza

Il Servizio di Assistenza Clienti ha lo scopo di fornire supporto immediato, informazioni trasparenti e soluzioni rapide alle esigenze dei clienti.

Il servizio è completamente gratuito e accessibile a tutti gli utenti.
Attraverso il Servizio di Assistenza è possibile richiedere:

- Informazioni sulle caratteristiche e sui prezzi dei servizi postali.
- Supporto tecnico per l'utilizzo dei servizi digitali e delle piattaforme online.
- Informazioni sullo stato delle spedizioni (tracking).
- Indicazioni sulle procedure per la presentazione dei reclami formali.

Per garantire la massima accessibilità, l'Azienda mette a disposizione i seguenti canali di contatto dedicati all'assistenza:

- **Servizio Telefonico (Customer Care):** Numero Verde 800 242616 , attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13 e dalle ore 14:30 alle 18:00.

- **Canale Digitale (Form -Sito Web):** Area di supporto disponibile h24 sul sito ufficiale *https://www.uniposte.it/assistenza/*

- **Posta Elettronica:** Indirizzo email dedicato INFO @uniposte.it attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13 e dalle ore 14:30 alle 18:00.

- **Sportello Fisico:** Presso il nostrl puntl di contatto sul territorio negli orari di apertura al pubblico (Dal lun. al ven. dalle ore 09:00 alle ore 13 e dalle ore 14:30 alle 18:00 - Sabato 09:00 -13:00).

Conclusioni

La UNIPOSTE EXPRESS SRL si impegna a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261 del 1999, relativamente alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose, alla protezione dei dati, alla tutela dell'ambiente ed alla sicurezza sul luogo di lavoro.