



**CARTA
DELLA
QUALITA'**

SOMMARIO

La storia	Pagina 03
Chi siamo	Pagina 04
Introduzione sulla Cata della Qualità	Pagina 05
• Caratteristiche dei Prodotti	
• Descrizione del servizio e piano tariffario	
• Servizi Postali a tua misura – spedizioni in tutta sicurezza	
• Posta prioritaria	
• Posta raccomandata – semplice – A/R	
• Posta raccomandata 1 – semplice – con prova di consegna	
• Pacchi	
I vantaggi della proposta della P.N.P. Poste Nazionali Private Palestrina SrL	Pagina 11
Spedizioni	Pagina 12
Reclami	Pagina 12
Consultazione della Carta della Qualità	Pagina 13
Privacy	Pagina 13

LA STORIA

Nel corso della XIV legislatura, con l'emanazione del D.lgs. 23 dicembre 2003, n° 384, è stato portato avanti dalle forze politiche un progetto volto a conciliare l'apertura del mercato "postale" alla concorrenza pur salvaguardando "universalità" del servizio sull'intero territorio nazionale, a condizioni accessibili per tutti gli utenti.

A tale fine il Ministero dello Sviluppo Economico ormai da diversi anni, previa verifica dei requisiti di idoneità richiesti, ha rilasciato su tutto il territorio nazionale le licenze individuali a chi fosse stato interessato ad operare nel settore della "privatizzazione dei servizi postali".

Si precisa che le licenze ad oggi rilasciate possono essere controllate sul sito del Ministero dello Sviluppo Economico.

E' bene ricordare brevemente come la parziale apertura del mercato dei servizi postali italiani alla concorrenza fosse già stata introdotta dal D.lgs. 22 luglio 1999, n° 26, adottato in attuazione della Direttiva 97/67/CE, la quale stabiliva regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio.

La direttiva prevedeva la possibilità che gli Stati membri riservassero taluni servizi di corrispondenza interna al fornitore del servizio universale, nella misura necessaria al mantenimento del servizio stesso (servizi riservati).

Per i servizi non riservati rientranti nel campo di applicazione del servizio universale (servizi universali non riservati), gli Stati membri potevano introdurre procedure di autorizzazione, comprese licenze individuali, nella misura necessaria per garantire la conformità alle esigenze essenziali e per salvaguardare il servizio universale. Per i servizi non riservati collocati al di fuori del campo di applicazione del servizio universale, gli Stati membri potevano introdurre autorizzazioni generali nella misura necessaria per garantire la conformità con le esigenze essenziali.

La direttiva prevedeva, inoltre, la designazione, da parte degli Stati membri, di Autorità nazionali di regolamentazione per il settore postale, giuridicamente distinte e funzionalmente indipendenti dagli operatori postali.

Il decreto legislativo n° 261/1999 in sintesi ha:

- attribuito al Ministero delle comunicazioni i compiti di Autorità nazionale di regolamentazione;
- definito l'area del servizio universale;
- affidato a Poste Italiane S.p.A. la fornitura del servizio universale per un periodo non superiore a quindici anni a decorrere dal 6 agosto 1999;
- individuato l'area dei servizi da riservare al fornitore del servizio universale – e quindi in sede di prima attuazione a Poste Italiane S.p.A. – ai fini del mantenimento del servizio universale;
- introdotto gli istituti della licenza individuale e dell'autorizzazione generale ai fini dell'espletamento di servizi postali.

CHI SIAMO

La P.N.P. - Poste Nazionali Private Palestrina S.r.l. nasce nell'anno 2008, ed è una società che opera nel settore postale e svolge il servizio di raccolta e recapito di corrispondenza e pacchi, fuori dall'area di riserva di monopolio Poste Italiane, sul territorio nazionale.

È titolare di Licenza individuate n. 634/2008, ai sensi dell'art. 1 comma 4 del D.M. 4/2/2000 n. 73 e Autorizzazione Generale n. 4134/2016, ai sensi dell'art. 6 del decreto legislativo 22 luglio 1999 n. 261, come modificato dal decreto legislativo 31 marzo 2011, n. 58, rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico.

È Abilitata (MEPA) Provvedimento Prot. N. 913/SAD/S/2015 DEL 23/06/2015.

È Abilitata al mercato elettronico della Comunità Montana Castelli Romani e Prenestini dal 21/03/2016.

Il servizio è svolto tramite l'agenzia di Palestrina (RM) - avente sede operativa in Via Madonna delle Grazie n. 6 – ed è garantito 24 ore su 24 compresi i giorni festivi.

Esperienza, tecnologia e professionalità ne fanno il *partner* ideale per la gestione di tutte le esigenze postali di piccole e medie aziende, banche, assicurazioni, liberi professionisti, attività commerciali, amministrazioni comunali ecc..

Ai fini delle attività di recapito, le Condizioni Generali di Servizio per l'espletamento dei servizi postali, approvate con D.M. 9 aprile 2001, hanno notevolmente semplificato l'operatività sulla gamma dei prodotti di corrispondenza.

Ne viene effettuata la lavorazione e curato l'inoltro tramite Poste Italiane S.p.A..

Nel 2013 è seguito il potenziamento dell'intera rete di recapito, nei suoi componenti (flotta automezzi, strumenti tecnologici in dotazione ai postini, incremento, attraverso assunzione, delle unità lavorative, formazione). L'obiettivo è quello di garantire un servizio di alta efficienza e qualità con una attenzione particolare ai *key - clients* acquisiti, tra i quali figurano diversi Comuni (es. Comune di Palestrina, Comune di Valmontone, ecc.) nonché Studi Professionali ed Aziende.

Affidabilità, capillarità e sicurezza sono i principi che “PNP – Poste Nazionali Private Palestrina Srl” - persegue per tutti coloro i quali necessitano di una gestione dei processi della corrispondenza in “outsourcing”; prodotti e servizi ad alto valore aggiunto con l'utilizzo di tecnologie informatiche e di telecomunicazione all'avanguardia.

I Valori che ci caratterizzano sono:

Integrità: operiamo con *governance* efficace e *standard* di comportamento etico elevati.

Responsabilità: prendiamo seriamente il nostro impegno ed acquisiamo consapevolezza delle nostre azioni.

Trust: cerchiamo trasparenza e dialogo con le persone coinvolte, per migliorare la nostra comprensione delle loro esigenze ed ottenere la loro fiducia.

Teamwork : lavoriamo insieme per raggiungere la nostra missione.

Tramite l'utilizzo del nostro “**sistema Albatros**” la consegna della posta non è più soggetta a procedure manuali e la certezza della consegna è sempre garantita. Il nostro sistema di recapito si configura di fatto, da un punto di vista industriale, come un **SISTEMA DI TRACCIAMENTO E MONITORAGGIO DELLA CORRISPONDENZA** che si integra perfettamente con tutte le altre fasi della produzione di corrispondenza (generazione dati e file, stampa, imbustamento ecc.) di cui ci occupiamo nei nostri uffici

Tracking & Tracing

Con il servizio di tracking “PNP – Poste Nazionali Private Palestrina Srl” - offre la possibilità di monitorare il percorso della corrispondenza.

Centro servizi di stampa ed imbustamento

Il nostro *network* offre anche tutti i servizi correlati alla *business communication*.

Le attività di stampa (bianco e nero o a colori) a dato variabile del nostro centro servizi comprendono la ricezione ed elaborazione dei dati provenienti da fonti e database differenti, la creazione del *layout* grafico del documento (*layout composition*), la stampa e tutte le attività collegate di piegatura, imbustamento, inserimento di eventuali inserti, imballo, affrancatura ed inoltro.

INTRODUZIONE SULLA CARTA DELLA QUALITÀ

Con la presente Carta della Qualità la P.N.P. Poste Nazionali Private Palestrina segue una linea e si assume tutti gli impegni relativi agli obiettivi, alla trasparenza e alle informazioni relative a tutti quei prodotti che offre al Cliente promovendo un rapporto trasparente dando informazioni con semplicità e comprensibilità attraverso degli operatori qualificati.

CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI

Tutti i prodotti della P.N.P. Poste Nazionali Private Palestrina hanno una modalità di consegna e una loro tempistica che in ogni caso sono legate a tutte quelle caratteristiche che vengono richieste ai nostri clienti come per esempio la correttezza di un indirizzo o di un codice di avviamento postale.

Descrizione del servizio e piano tariffario.

1. Gestione della posta in uscita (stampe, prioritaria, raccomandate, corriere espresso e pacchi) con ritiro fisso o su chiamata, presso il domicilio del Cliente e consegnata direttamente da parte della nostra struttura nei seguenti Comuni: Valmontone, Palestrina, Cave, Zagarolo, San Cesareo, Labico e Galliciano nel Lazio.
2. Gestione della posta in uscita (stampe, prioritaria e raccomandate) con ritiro fisso o su chiamata, presso il domicilio del Cliente;
3. Gestione della posta in uscita (stampe, prioritaria, raccomandate e pacchi) con ritiro fisso o su chiamata, presso il domicilio del Cliente e inoltre a Poste Italiane S.p.A., per tutto il territorio nazionale con esclusione dei Comuni di: Valmontone, Palestrina, Cave, Zagarolo, San Cesareo, Labico, Galliciano nel Lazio e Roma Capitale.
4. Gestione dei pacchi in uscita con ritiro fisso o su chiamata, presso il domicilio del Cliente e inoltre a SDA Express Courier S.p.A., per tutto il territorio nazionale con esclusione di: Valmontone, Palestrina, Cave, Zagarolo, San Cesareo, Labico e Galliciano nel Lazio.
5. Con i servizi offerti da P.N.P. non si trasporta corrispondenza riservata quale :
 - atti giudiziari relativi alle procedure giudiziarie e a gare in evidenza pubblica;
 - atti relativi a procedure amministrative.

In ogni caso non è comunque fissato, a favore del Cliente o a favore di qualsiasi altro soggetto che abbia un interesse nella spedizione, un termine contrattuale tassativo per la consegna. Qualsiasi indicazione apposta in relazione a tempi e/o modalità di consegna (es. “urgente”, “entro il...”, “entro le ore...”) su qualsivoglia documento relativo alla spedizione si ha per non apposta anche se eventualmente accettata o controfirmata da incaricati P.N.P. che, comunque, non hanno alcun potere di modificare.

“Il Cliente dichiara di aver preso visione prima della sottoscrizione del contratto, e pertanto di ben conoscere, le Condizioni Generali di trasporto di SDA Express Courier S.p.A., e Poste Italiane S.p.A. e di conseguenza si impegna a non effettuare spedizioni in violazione di tali condizioni generali.

In caso di violazione delle condizioni generali di trasporto di cui al precedente periodo P.N.P. sarà manlevata da qualsiasi responsabilità pretesa a suo carico, anche nei confronti di terzi soggetti”.

Il Cliente prende atto che i corrispettivi concordati nel presente contratto saranno automaticamente soggetti a variazione, senza necessità di richiesta avanzata da P.N.P., nella misura del 100 % delle variazioni, accertate dall’ISTAT, dell’indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati per l’anno precedente.

Servizi Postali a tua misura - spedizione in tutta sicurezza

Le tariffe offerte per il servizio da "P.N.P.- Poste Nazionali Private Palestrina S.r.l." sono le seguenti:

Posta Prioritaria

Prezzi e tariffe per l'Italia

I prezzi e le tariffe sono espressi in euro e sono calcolati tenendo in considerazione il peso, il rispetto dello standard di confezionamento e il formato, distinto in piccolo, medio, o extra.

Consegna entro 3/7 giorni utili da quello di accettazione.

Agli invii che non rispettano lo standard di confezionamento si applicano tariffe/prezzi previsti per il formato Extra.

Agli invii con dimensioni del formato Extra che non rispettano lo standard di confezionamento si applicano tariffe/prezzi dello scaglione di peso successivo.

PREZZI POSTA PRIORITARIA PER TUTTO IL TERRITORIO NAZIONALE Consegna entro 3/7 giorni utili successivi al giorno di accettazione			
Scaglioni di peso	Piccolo standard	Medio standard	Extra standard o qualunque formato non standard
Fino a 20 g	€ 1,10	€ 2,60	€ 2,80
da 21 g e fino a 50 g	€ 2,60	€ 2,60	€ 2,90
da 51 g e fino a 100 g		€ 2,70	€ 3,80
da 101 g e fino a 250 g		€ 3,60	€ 4,80
da 251 g e fino a 350 g		€ 4,60	€ 5,60
da 351 g e fino a 1000 g		€ 5,40	€ 6,20
da 1001 g e fino a 2000 g		€ 6,00	€ 6,50

FORMATI				
DIMENSIONI (*)	TUTTI (minimo)	PICCOLO (fino a)	MEDIO (fino a)	EXTRA (fino a)
Altezza (mm)	90	120	250	250
Lunghezza (mm)	140	235	353	353
Spessore (mm)	0,15	5	25	50
Peso (g)	3	50	2000	2000

(*) lunghezza maggiore o uguale a 1,4 volte l'altezza

N.B. Gli invii non rettangolari (quadrati, cilindrici ecc.) sono da considerarsi sempre di formato Extra.

Invii di forma cilindrica: la somma della lunghezza più due volte il diametro non deve essere inferiore a 170 mm e superiore a 1040 mm. La dimensione più grande deve essere compresa tra 100 mm e 900 mm.

Posta raccomandata.

Il prodotto di P.N.P. offre la certificazione legale dell'avvenuta spedizione. La posta raccomandata serve per dimostrare l'avvenuta spedizione. Ha valore legale ed è particolarmente adatta per gare e concorsi pubblici o per gli usi amministrativi e giudiziari.

Viene consegnata in 3/5 giorni, oltre quello di spedizione, solo al destinatario o a un suo incaricato e, se non c'è nessuno a riceverla, va ritirata presso il nostro Ufficio come indicato nell'avviso di giacenza.

Giacenza di 30 giorni

Agli invii che non rispettano gli standard definiti (D.M. del 19/06/2009), a quelli di formato extra, fino a 1000 grammi, e a quelli di formato non rettangolare, si applica il prezzo dello scaglione di peso successivo.

a) Raccomandata semplice

PREZZI DELLA RACCOMANDATA SEMPLICE PER TUTTO IL TERRITORIO NAZIONALE Consegna entro 4/6 giorni utili successivi al giorno di accettazione	
Scaglioni di peso	costo
fino a 20 g	€ 5,40
oltre 20 g fino a 50 g	€ 6,95
oltre 50 g fino a 100 g	€ 7,45
oltre 100 g fino a 250 g	€ 8,05
oltre 250 g fino a 350 g	€ 9,00
oltre 350 g fino a 1000 g	€ 11,05
oltre 1000 g fino a 2000 g	€ 14,75

b) Raccomandata A/R

PREZZI DELLA RACCOMANDATA A/R PER TUTTO IL TERRITORIO NAZIONALE Consegna entro 3/5 giorni utili successivi al giorno di accettazione	
Scaglioni di peso	costo
fino a 20 g	€ 6,50
oltre 20 g fino a 50 g	€ 8,05
oltre 50 g fino a 100 g	€ 8,55
oltre 100 g fino a 250 g	€ 9,15
oltre 250 g fino a 350 g	€ 10,10
oltre 350 g fino a 1000 g	€ 12,15
oltre 1000 g fino a 2000 g	€ 15,85

Posta raccomandata 1.

Raccomandata 1 viene consegnata al destinatario o a un suo delegato entro un giorno lavorativo successivo a quello della spedizione.

a) raccomandata 1 semplice

PREZZI DELLA RACCOMANDATA (1) SEMPLICE Consegna entro 1 giorno lavorativo successivo a quello della spedizione su tutto il territorio nazionale	
Scaglioni di peso	costo
fino a 100 g (formato standard)	€ 6,40
oltre 100 g fino a 350 g (formato standard)	€ 8,80
oltre 350 g fino a 2000 g (formato standard)	€ 10,70
fino a 2000 g (formato non standard)	€ 17,50

b) raccomandata 1 con prova di consegna

PREZZI DELLA RACCOMANDATA (1) CON PROVA DI CONSEGNA Consegna entro 1 giorno lavorativo successivo a quello della spedizione su tutto il territorio nazionale	
Scaglioni di peso	costo
fino a 100 g (formato standard)	€ 9,43
oltre 100 g fino a 350 g (formato standard)	€ 11,83
oltre 350 g fino a 2000 g (formato standard)	€ 13,73
fino a 2000 g (formato non standard)	€ 20,53

Gli invii dovranno rispettare le seguenti caratteristiche di formato come specificato nella seguente tabella:

FORMATO INVII			
Buste - Dimensioni $L \geq 1,4 H$	Tutti	Standard	Massimo
	Min.	Max.	Max.
H altezza (mm)	110	250	250
L lunghezza (mm)	210	353	353
S spessore (mm)	0,5	25	50
P peso (g)	10	2000	2000

Il rapporto lunghezza/altezza dell'invio deve essere maggiore o uguale a 1,4.

Invii cilindrici: lunghezza + due volte il diametro compresa tra 17 cm e 104 cm, dimensione più grande compresa tra 10 cm e 90 cm.

Plichi indivisibili: lunghezza massima 80 cm; giro massimo, misurato in un senso che non sia quello della lunghezza, 100 cm. Sugli invii deve figurare la dicitura "Plichi Indivisibili".

PREZZI AGGIUNTIVI PER OGNI OPERAZIONE (ESCLUSA IVA)	
Operazione	costo
Passaggio operatore	DA CONCORDARE CON IL CLIENTE -

Pacchi

PESO kg	NAZIONALE	ISOLE
Da 0 A 3	€ 15,00	€ 18,00
Da 3 A 5	€ 17,00	€ 20,00
Da 5 A 10	€ 18,00	€ 21,00
Da 10 A 20	€ 19,00	€ 22,00
Da 20 A 30	€ 21,00	€ 24,00
Da 30 A 40	€ 28,00	€ 31,00
Da 40 A 50	€ 34,00	€ 37,00

I vantaggi della proposta della P.N.P. Poste Nazionali Private Palestrina S.r.l

Ritiro a domicilio della corrispondenza e dei pacchi;
Lavorazione immediata di postalizzazione e inoltro;
Compilazione della modulistica necessaria all'inoltro;
Affrancatura; distribuzione diretta;
Gestione delle anomalie, sconosciuti, trasferiti, ecc.
Bonifica dei dati;

Spedizioni



Il servizio di spedizioni è assicurato grazie alle convenzioni stipulate con **CORRIERI** internazionali che, ci permettono di offrire alla nostra clientela un servizio di efficienza, con degli standard di qualità elevati in termini di velocità di consegna, tracciabilità delle spedizioni e costi decisamente competitivi.

Reclami

Fermo restando il fatto che la P.N.P. Poste Nazionali Private Palestrina rispetterà tutti gli obiettivi riportati sulla Carta della Qualità vuole mettere a disposizione del cliente procedure trasparenti e non onerose per quanto riguarda il punto in questione. Si impegna infatti a trattare il reclamo e di conseguenza darne comunicazione al cliente entro 10 giorni lavorativi.

Il Reclamo deve essere presentato da parte del Cliente entro il 30° giorno lavorativo successivo alla spedizione e in ogni caso non oltre i 40 giorni e soltanto nel caso in cui il prodotto non venga recapitato o nel caso in cui arrivi a destinazione danneggiato o manomesso.

Il Reclamo deve essere presentato compilando una lettera che potrà essere consegnata presso gli Uffici della P.N.P. Poste Nazionali Private Palestrina

CONSULTAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della Qualità è disponibile presso gli Uffici della P.N.P. Poste Nazionali Private Palestrina – Via Madonna delle Grazie, 6, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13:00 e dalle 16:00 alle 18:00

PRIVACY

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL DECRETO LEGISLATIVO 196/2003 ai sensi dell'Art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003 la P.N.P. Poste Nazionali Private Palestrina informa il Cliente che i propri dati verranno trattati in relazione alle esigenze contrattuali ed ai conseguenti adempimenti di legge connessi