

**Carta** della  
**Qualità**  
**dei prodotti postali.**

**Il nostro impegno per i vostri diritti.**



# Indice

**Introduzione** 4

**I prodotti di corrispondenza** 12

Posta Ordinaria - Posta Prioritaria  
Posta Raccomandata - Posta Assicurata  
Fermo Posta - Casella Postale  
Telegramma - Fax

**I pacchi** 28

Pacco Ordinario - Paccocelere 3  
Paccocelere 1 Corriere Espresso Nazionale  
Postacelere 1 Corriere Espresso Nazionale  
Prodotti Internazionali  
Paccocelere Internazionale

**Dizionario** 43

**Bustometro** 49

**Allegati** 51

Allegato 1 - Allegato 2 - Allegato 3

**Associazioni  
dei consumatori** 56

# **Introduzione.**

## **Principi ispiratori e obiettivi della Carta della Qualità**

La presente Carta della Qualità di Poste Italiane recepisce i seguenti obiettivi della Carta della Qualità emanata con Decreto del Ministro delle Comunicazioni del 26 febbraio 2004 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 74 del 29 marzo 2004 relativo a Posta Ordinaria, Posta Prioritaria, Posta Raccomandata, Posta Assicurata, Pacco Ordinario:

- definire per ciascun prodotto e servizio uno o più standard di qualità;
- impegnarsi a rispettare tali standard sottoposti a verifica attraverso strumenti di misurazione esterni e certificati ove possibile;
- prevedere la possibilità del rimborso qualora non vengano rispettati gli obiettivi di qualità, tenendo conto della normativa vigente;
- semplificare le procedure di contatto del cliente con l'azienda;
- stabilire un rapporto di fiducia con la clientela, basato su un'informazione semplice comprensibile e su impegni precisi;
- promuovere un rapporto trasparente con le Associazioni dei Consumatori.

## **Con questa Carta della Qualità Poste Italiane mantiene e prosegue gli impegni già assunti relativamente agli obiettivi di:**

- 1** Semplificazione, trasparenza e multimedialità delle informazioni su tutti i prodotti offerti alla clientela.
- 2** Facilitazione delle opportunità di contatto con l'azienda.
- 3** Formazione del personale rivolta alla maggiore qualificazione professionale degli operatori.
- 4** Collaborazione con tutte le Associazioni dei consumatori quali rappresentanti degli interessi dei propri clienti e con il loro organismo istituzionale, il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.
- 5** Riduzione dei tempi di attesa agli sportelli grazie anche ad una migliore accoglienza, funzionalità e informatizzazione degli Uffici Postali.

## Caratteristiche dei prodotti e standard di qualità

Per tutti i prodotti presentati nella Carta della Qualità vengono definiti, all'interno delle specifiche sezioni, gli obiettivi relativi ai tempi di consegna. Essendo i processi di lavorazione completamente automatizzati, il rispetto degli obiettivi di qualità è legato alla completezza di indirizzo e di affrancatura, nonché all'esattezza del Codice di Avviamento Postale delle spedizioni.

Non sono ammesse spedizioni dai contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi ovvero in contrasto con le disposizioni vigenti.

Relativamente ai prodotti di Corrispondenza l'invio di denaro, preziosi e titoli può avvenire solo con Posta Assicurata, dichiarando il relativo valore.

Relativamente al settore Pacchi l'invio di denaro, preziosi, titoli e armi può avvenire esclusivamente attraverso i prodotti Pacco Ordinario Assicurato (per spedizioni dirette in Italia) e Pacco Valore (per spedizioni dirette all'estero), dichiarando il relativo valore e, nel caso di spedizione di armi, solo dietro autorizzazione del Ministero degli Interni.

## Reclami e conciliazione

Poste Italiane, qualora non riuscisse a rispettare gli obiettivi di qualità dei prodotti contenuti in questa Carta della Qualità, vuole comunque introdurre tempi certi, procedure semplici, trasparenti e non onerose per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi. In tal senso, si impegna a:

- trattare il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 40 giorni lavorativi (ad eccezione del Pacco Ordinario per l'estero e del Pacco Valore per l'estero per i quali, in base agli accordi internazionali dell'Unione Postale Universale, sono previsti tempi di risposta di 60 giorni e ad eccezione dei prodotti di corrispondenza diretti all'estero la cui trattazione rispetterà le tempistiche stabilite dagli accordi internazionali vigenti);
- estendere a tutto il territorio nazionale la procedura di conciliazione per le risoluzioni extragiudiziali delle controversie con la clientela concordata con le Associazioni dei consumatori, secondo quanto previsto dall'art. 14 del D.lgs 261/99. Il dépliant con il regolamento ed il modulo per presentare domanda di Conciliazione si trova in tutti gli Uffici Postali e nel sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

## Verifica della qualità

L'Autorità di Regolamentazione del settore postale è il Ministero delle Comunicazioni, che si preoccupa di assicurare al cliente un utilizzo trasparente e non discriminatorio dei prodotti di Poste Italiane.

Esso determina, sentito il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti - CNCU -, i parametri di qualità per quei prodotti cosiddetti "universali", cioè disponibili a tutti in ogni punto del territorio nazionale a prezzi accessibili, adeguandoli a quelli europei e organizzandone il sistema di controllo periodico. Determina inoltre la struttura tariffaria di quei prodotti, accertandosi che la clientela sia puntualmente e correttamente informata sulle loro caratteristiche.

Gli standard qualitativi dei prodotti sono recepiti e contenuti in questa Carta della Qualità. Il controllo di qualità dei prodotti "universali" è svolto dall'Autorità di Regolamentazione sentito il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Riguardo al monitoraggio e controllo dei tempi di attesa del pubblico agli sportelli, Poste Italiane informa periodicamente l'Autorità di Regolamentazione dei risultati raggiunti.

## L'offerta dei prodotti e i criteri della semplificazione

Nella prima sezione di questa Carta della Qualità presentiamo la nostra offerta di prodotti di corrispondenza, semplificata attraverso l'identificazione di due esigenze fondamentali:

- velocità di recapito
- presenza di servizi come la Certificazione della spedizione e la Tracciatura elettronica e di Servizi accessori come l'Avviso di Ricevimento Ordinario o Prioritario, l'Assicurazione, il Contrassegno.

Per ognuna di esse, e per le loro combinazioni, puoi scegliere il prodotto più adatto alle tue esigenze e alla spesa che intendi sostenere:

Velocità normale senza servizi accessori	<b>Posta Ordinaria</b>
Velocità alta senza servizi accessori	<b>Posta Prioritaria</b>
Velocità normale con servizi accessori	<b>Posta Raccomandata e Assicurata</b>

La seconda sezione di questa Carta è dedicata al settore Pacchi. Anche qui la nuova offerta di prodotti che ti presentiamo è stata ampliata e rimodulata attraverso l'identificazione di due esigenze fondamentali:

- velocità di recapito
- tracciatura.

In base ad esse, e alle loro combinazioni, per spedire tutti i tuoi Pacchi puoi scegliere il prodotto più adatto alle tue esigenze e alla spesa che intendi sostenere:

Velocità normale	<b>Pacco Ordinario Nazionale</b>	<b>Pacco Ordinario Internazionale</b>
Velocità media e tracciato	<b>Paccocelere3</b>	<b>Corriere espresso QPE</b>
Velocità alta e tracciato	<b>Paccocelere1</b>	<b>Corriere espresso EMS</b>
Velocità alta e tracciato	<b>Postacelere1</b>	<b>Paccocelere Internazionale</b>

Per i prodotti del settore Pacchi è possibile inoltre utilizzare, a seconda del prodotto e del Paese, i Servizi Accessori come l'Avviso di Ricevimento, l'Assicurazione, il Contrassegno.

Per semplificare ancora di più la scelta abbiamo rivisto le vecchie e complicate differenze fra lettere, biglietti postali, fatture commerciali, carte manoscritte, cartoline, stampe non periodiche, cedole, campioni di merce, pacchi ecc., riconducendole a due sole categorie, in base alle dimensioni e al peso delle spedizioni, indipendentemente dal contenuto.

Ciò comporta un'unica e semplice suddivisione fra:

### CORRISPONDENZA

Peso	Fino a 2 kg
Spessore	Fino a 5 cm
Dimensioni	Fino a 25 x 35,3 cm

### PACCO ORDINARIO

Peso	Fino a 20 kg
Lunghezza	Fino a 100 cm
Lunghezza + giro massimo misurato nel senso diverso dalla lunghezza	Fino a 200 cm



## Comunicazione e informazione

Consolidamento del riferimento aziendale unico per rendere sempre più facile e veloce la comunicazione con Poste Italiane, accessibile attraverso 4 grandi canali:

- Telefono, con il Call Center Unico al **Numero Verde 803.160**.
- Lettera con la **casella postale** dedicata: **C.P. 160 - 06100 Perugia**.
- Internet, con il web center: **www.poste.it**.
- Ufficio Postale, compilando la "Lettera di reclamo" per segnalare un problema specifico.

Garantire in questo modo una informazione unica, puntuale ed omogenea dell'azienda su tutto ciò che riguarda:

- informazioni generali sui prodotti, servizi e sullo stato delle spedizioni
- servizi dedicati
- reclami.

## Per consultare la Carta della Qualità

La Carta della Qualità sarà disponibile presso tutti gli Uffici Postali.

Le informazioni in essa contenute relative agli obiettivi di qualità e alle modalità dei reclami e dei rimborsi saranno inoltre comunicate alla clientela in ogni Ufficio Postale attraverso affissioni riassuntive, secondo i criteri di omogeneità dettati a livello internazionale.

Si può ricevere a casa:

- Richiedendola per lettera a: Poste Italiane **C.P. 160 - 06100 Perugia**.
- Contattando il Call Center Unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160**.
- Può essere consultata sul sito internet **www.poste.it**.

## Indirizzi utili per contattare Poste Italiane



*Per avere informazioni  
sui prodotti, gli uffici postali  
e per segnalazioni sui servizi*

Telefono	<b>803160</b>	<i>attivo dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al sabato</i>
Lettera	<b>casella postale 160 06100 PERUGIA</b>	
Internet	<b>www.poste.it</b>	

Per richiedere informazioni  
sui prodotti di Direct Marketing:  
**infodirect@posteitaliane.it**

## Quadro normativo di riferimento

- DPR 29 marzo 1973 n. 156 (Codice Postale).
- DPR 655 del 29/5/1982 (Regolamento di attuazione del Codice Postale).
- Direttiva PCM 27/1/1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici).
- Legge 273/95 (Schemi di riferimento delle carte dei servizi pubblici).
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30/1/1996.
- Risoluzione Parlamento Europeo 14/11/96 (Risoluzione delle controversie).
- Statuto costitutivo della Società Poste Italiane S.p.A.
- Comunicazione Commissione Europea 257/98 (Risoluzione extragiudiziale delle controversie).
- Legge 281/98 (Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti).
- Decreto legislativo 261/99 (Recepimento Direttiva Europea sulla liberalizzazione dei servizi postali).
- Decreto legislativo 30/7/99 n. 286 (Riordino P.A. e semplificazione amministrativa).
- Convenzione Unione Postale Universale - Pechino 1999.
- Delibera 22/12/2000 (Ambito della riserva per il servizio universale).
- Delibera Ministero delle Comunicazioni 18/4/2001.
- D.M. 9/4/2001 (Condizioni Generali di Servizio).
- Atto di Concessione dell'Autorità di Regolamentazione per l'espletamento del servizio universale.
- Delibera 18/12/2002 (Ambito della riserva per il servizio universale).
- Contratto di Programma fra Poste Italiane e Ministero delle Comunicazioni.
- Poste Italiane, Piano di Sviluppo 2003-2005.



**PRIMA SEZIONE**



**I prodotti di corrispondenza.**

# postaordinaria

Il modo semplice ed economico di spedire corrispondenza fino a 2 kg.

## Obiettivi di qualità per l'Italia

### 2004

- Consegna in 3 giorni + quello di spedizione nel 93% degli invii.
- Consegna in 5 giorni + quello di spedizione nel 99% degli invii.

### 2005

- Consegna in 3 giorni + quello di spedizione nel 94% degli invii.
- Consegna in 5 giorni + quello di spedizione nel 99% degli invii.

## Obiettivi di qualità per l'estero

### Nord America e Oceania

- Consegna in 14 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii.

### Resto America, Africa, Asia

- Consegna in 15/20 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii.

L'obiettivo di qualità per alcuni Paesi non può essere definito globalmente poiché varia in funzione del mezzo di trasporto utilizzato e della destinazione.

## Caratteristiche

- Può essere inviata da qualsiasi luogo d'Italia verso qualsiasi località del territorio nazionale o estero.
- Può essere imbucata in tutte le 70.000 cassette o presso gli Uffici Postali per invii voluminosi.
- Per la puntualità del recapito è necessario rispettare sempre gli orari limite di impostazione affissi sulle cassette e indicare correttamente il Codice di Avviamento Postale.

## Reclami

### Come e dove presentare un reclamo

- Compilando una lettera di reclamo che potete consegnare presso ogni Ufficio Postale.
- Scrivendo a **casella postale 160 - 06100 Perugia**.
- Contattando il Call Center Unico di Poste Italiane, al **Numero Verde 803.160**.
- Inviando una e-mail a **info@poste.it**, oppure compilando e inviando on line la lettera di reclamo accessibile dal sito **www.poste.it**.

### Quando presentare il reclamo

- Italia: dal 6° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 3 mesi.
- Estero: dal 20° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 6 mesi.

Le spedizioni estere sono regolate dalla normativa internazionale.

Sei mesi è il tempo massimo concesso per inviare il reclamo all'Amministrazione Postale estera: affinché possano essere inoltrati tutti i reclami è quindi consigliato accedere con congruo anticipo rispetto alla data di scadenza.

### Chi può presentare il reclamo

- Il mittente o persona delegata dal mittente.

### Tipologie di reclami

Sono state classificate le maggiori casistiche quali:

- Ritardo nel recapito.
- Mancato Recapito, Manomissione, Danneggiamento.

### Non sono previsti rimborsi

L'assenza è giustificata in base a criteri di ragionevolezza.

L'eventualità del rimborso è collegata a quei prodotti di cui sia possibile determinare in modo certo i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna.

Poste Italiane si impegna comunque al rispetto degli obiettivi di qualità sopra indicati, che sono in linea con gli obblighi previsti dal vigente Contratto di Programma fra azienda e Ministero delle Comunicazioni.

Per maggiori informazioni sul prodotto **postaordinaria**  
**Numero Verde 803.160** oppure sito internet **www.poste.it**

# postaprioritaria

Il modo più veloce e semplice di spedire corrispondenza fino a 2 kg.

## Obiettivi di qualità per l'Italia

### 2004

- Consegna in 1 giorno lavorativo + quello di spedizione nell'87% degli invii.
- Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 99% degli invii.

### 2005

- Consegna in 1 giorno lavorativo + quello di spedizione nell'88% degli invii.
- Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 99% degli invii.

## Obiettivi di qualità per l'estero

### Europa

- Consegna in 5 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 97% degli invii.

### Bacino del Mediterraneo

- Consegna in 4/5 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii.

### Nord America

- Consegna in 5/6 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii.

### Resto America, Asia e Oceania

- Consegna in 7/8 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii.

### Altri Paesi dell'Africa

- Consegna in 8/9 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii.

## Caratteristiche

- Il modo veloce e semplice di spedire corrispondenza fino a 2 kg.
- Può essere inviata da qualsiasi luogo d'Italia verso qualsiasi località del territorio nazionale o estero.
- Può essere imbucata in 3.000 cassette "riservate", nelle 70.000 tradizionali o presso gli Uffici Postali per gli invii voluminosi.
- Deve essere sempre affrancata con il francobollo esclusivo di Posta Prioritaria e l'unità etichetta blu (non è ammessa affrancatura con francobolli normali).
- Per la puntualità del recapito è necessario rispettare sempre gli orari limite di impostazione affissi sulle cassette e indicare correttamente il Codice di Avviamento Postale.

## Reclami

### Come e dove presentare un reclamo

- Compilando una lettera di reclamo che potete consegnare presso ogni Ufficio Postale.
- Scrivendo a **casella postale 160 - 06100 Perugia**.
- Contattando il Call Center unico di Poste Italiane, al **Numero Verde 803.160**.
- Inviando una e-mail a **info@poste.it**, oppure compilando e inviando on line la lettera di reclamo accessibile dal sito **www.poste.it**.

### Quando presentare il reclamo

- Italia: dal 6° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 3 mesi.
- Europa: dal 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 6 mesi.
- Altri Paesi: dal 20° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 6 mesi.

Le spedizioni estere sono regolate dalla normativa internazionale.

Sei mesi è il tempo massimo concesso per inviare il reclamo all'Amministrazione Postale estera: affinché possano essere inoltrati tutti i reclami è quindi consigliato accedere con congruo anticipo rispetto alla data di scadenza.

### Chi può presentare il reclamo

- Il mittente o persona delegata dal mittente.

### Tipologie di reclami

Sono state classificate le maggiori casistiche quali:

- Ritardo nel recapito.
- Mancato Recapito, Manomissione, Danneggiamento

### Non sono previsti rimborsi

L'assenza è giustificata in base a criteri di ragionevolezza. L'eventualità del rimborso è collegata a quei prodotti di cui sia possibile determinare in modo certo i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna.

Poste Italiane si impegna comunque, in via generale, al rispetto degli obiettivi di qualità sopra indicati, che sono in linea con gli obblighi previsti dal vigente Contratto di Programma fra azienda e Ministero delle Comunicazioni.

Per maggiori informazioni sul prodotto **postaprioritaria**  
**Numero Verde 803.160** oppure sito internet **www.poste.it**



# postaraccomandata

Il modo sicuro e certificato di spedire corrispondenza fino a 2 kg.

## Obiettivi di qualità per l'Italia

### 2004

- Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 92% degli invii.
- Consegna in 5 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 99% degli invii.

### 2005

- Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 92,5% degli invii.
- Consegna in 5 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 99% degli invii.

Non è possibile stabilire un obiettivo di qualità per l'estero per la grande diversificazione esistente fra Paese e Paese. Vi invitiamo in ogni caso a contattare il Call Center Unico di Poste Italiane, per avere informazioni più dettagliate sui singoli Paesi.

## Caratteristiche e servizi accessori

- Può essere inviata da tutti gli Uffici Postali per qualsiasi località del territorio nazionale ed estero.
- Possono essere spediti atti giudiziari in ambito nazionale.
- Per una maggiore puntualità del recapito è necessario indicare sempre correttamente il Codice di Avviamento Postale.
- Tracciatura elettronica "Dovequando" (possibilità di avere informazioni, solo per l'Italia, su dove si trova la spedizione, sia telefonicamente - **Numero Verde 803.160** - che in internet - **www.poste.it**).
- Certificazione della spedizione con valore legale.
- Possibilità di contrassegno.
- Possibilità di assicurazione con Posta Assicurata Raccomandata. È obbligatoria per la spedizione di preziosi, denaro e titoli, con garanzia di risarcimento pari al valore dichiarato.
- Possibilità di avviso di ricevimento ordinario o prioritario (valido solo per l'Italia).

## Reclami e rimborsi

- Il prodotto è tracciato. Prima del reclamo è possibile informarsi sempre su dove si trova la spedizione telefonando al **Numero Verde 803.160** o consultando il sito internet di Poste Italiane **www.poste.it** (sezione "Dovequando"). Il servizio è attivo solo per l'Italia.

## Come e dove presentare un reclamo

- Compilando una lettera di reclamo che potete consegnare presso ogni Ufficio Postale.
- Scrivendo a **casella postale 160 - 06100 Perugia**.
- Contattando il Call Center unico di Poste Italiane, al **Numero Verde 803.160**.

- Inviando una e-mail a **info@poste.it**, oppure compilando e inviando on line la lettera di reclamo accessibile dal sito **www.poste.it**.

## Quando presentare il reclamo

- Italia: dal 6° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 3 mesi.
- Europa: dal 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 6 mesi.
- Altri Paesi: dal 20° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 6 mesi.

Le spedizioni estere sono regolate dalla normativa internazionale. Sei mesi è il tempo massimo concesso per inviare il reclamo all'Amministrazione Postale estera: affinché possano essere inoltrati tutti i reclami è quindi consigliato accedere con congruo anticipo rispetto alla data di scadenza.

## Chi può presentare il reclamo

- Il mittente o persona delegata dal mittente.

## Tipologie di reclami

Sono state classificate le maggiori casistiche quali:

- Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione.
- Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla spedizione.
- Mancato recapito o danneggiamento totale.
- Manomissione.
- Mancato Recapito Raccomandata Contrassegno.
- Mancata riscossione Contrassegno.
- Mancato o irregolare Recapito Avviso di Ricevimento.

## Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità

### Italia

- Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione = **il costo sostenuto per la spedizione**.
- Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla spedizione, mancato recapito o danneggiamento totale = € **25,82**.

### Estero

- Mancato Recapito, Manomissione, Danneggiamento **DTS 30**.

Le spedizioni estere sono regolate dalla normativa internazionale.

Per questo motivo è possibile accettare reclami, e attribuire gli eventuali rimborsi, solo per invii spediti dall'Italia verso gli altri Paesi: per i disservizi relativi a Raccomandate provenienti dall'estero la competenza e la trattazione sono riservate allo Stato estero.

## Modalità e tempi di emissione del rimborso

- Si può scegliere il rimborso attraverso assegno postale o l'accredito su Conto Corrente BancoPosta. La riscossione dell'assegno è possibile presso ogni Ufficio Postale.
- Entro 40 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo.

Per maggiori informazioni sul prodotto **postaraccomandata**  
**Numero Verde 803.160** oppure sito internet **www.poste.it**

# postaassicurata

Consente di assicurare il prodotto Posta Raccomandata, sia per l'Italia che per l'estero, secondo i seguenti scaglioni di valore: fino a € 50,00, fino a € 250,00, fino a € 500,00, fino a € 1.000,00, fino a € 2.000,00.

## Obiettivi di qualità per l'Italia

### 2004

- Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 92% degli invii.
- Consegna in 5 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 99% degli invii.

### 2005

- Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 92,5% degli invii.
- Consegna in 5 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 99% degli invii.

Non è possibile stabilire un obiettivo di qualità per l'estero per la grande diversificazione esistente fra Paese e Paese. Vi invitiamo in ogni caso a contattare il Call Center Unico di Poste Italiane, al **Numero Verde 803.160**, per avere informazioni più dettagliate sui singoli Paesi.

## Caratteristiche e Servizi Accessori

### (oltre quelli di Posta Raccomandata)

- È obbligatoria per la spedizione di denaro, preziosi e titoli.
- Esclusivamente per l'Italia, l'assicurata di valore fino a € 50,00 non richiede il confezionamento particolare dell'invio. Per tutti gli altri casi sono previsti involucri di sicurezza.
- Esclusivamente per gli invii diretti in Italia è possibile assicurarsi contro i rischi di forza maggiore.

## Reclami e rimborsi

- Il prodotto è tracciato: prima del reclamo è possibile informarsi sempre su dove si trova la spedizione telefonando al **Numero Verde 803.160** o consultando il sito internet di Poste Italiane **www.poste.it** (sezione "Dovequando"). Il servizio è attivo solo per l'Italia.

### Come e dove presentare un reclamo

- Compilando una lettera di reclamo che potete consegnare presso ogni Ufficio Postale.
- Scrivendo a **casella postale 160 - 06100 Perugia**.
- Contattando il Call Center Unico di Poste Italiane, al **Numero Verde 803.160**.
- Inviando una e-mail a **info@poste.it**, oppure compilando e inviando on line la lettera di reclamo accessibile dal sito **www.poste.it**.

## Quando presentare il reclamo

- Italia: dal 6° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 3 mesi.
- Europa: dal 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 6 mesi.
- Altri Paesi: dal 20° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 6 mesi.

Le spedizioni estere sono regolate dalla normativa internazionale.

Sei mesi è il tempo massimo concesso per inviare il reclamo all'Amministrazione Postale estera: affinché possano essere inoltrati tutti i reclami è quindi consigliato accedere con congruo anticipo rispetto alla data di scadenza.

## Chi può presentare il reclamo

- Il mittente o persona delegata dal mittente.

## Tipologie di reclami

Sono state classificate le maggiori casistiche quali:

- Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione
- Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla spedizione
- Mancato Recapito o Danneggiamento totale.
- Danneggiamento parziale.
- Manomissione.
- Mancato Recapito Assicurata Contrassegno.
- Mancata riscossione Contrassegno.
- Mancato o irregolare Recapito Avviso di Ricevimento.

## Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità

### Italia

- Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione = **il costo sostenuto per la spedizione eccetto quello di assicurazione.**
- Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla spedizione = **€ 25,82, salvo accertamento della perdita o del danneggiamento.**
- Mancato recapito e danneggiamento totale = **il valore dichiarato + il costo sostenuto per la spedizione eccetto quello di assicurazione.**
- danneggiamento parziale = **perdita e danneggiamento parziale effettivo entro i limiti del valore dichiarato**, deducendo i valori esistenti e non danneggiati. Qualora sia compromesso l'intero uso del prodotto il danneggiamento, anche se parziale, si intende totale.

### Estero

- Mancato Recapito, Manomissione e Danneggiamento totali = **il valore dichiarato + il costo sostenuto per la spedizione eccetto quello di assicurazione.**
- Manomissione e danneggiamento parziali = **il danneggiamento parziale effettivo entro i limiti del valore dichiarato dedotti i valori esistenti e non danneggiati.**

Le spedizioni estere sono regolate dalla normativa internazionale.

Per questo motivo è possibile accettare reclami, e attribuire gli eventuali rimborsi, solo per invii spediti dall'Italia verso gli altri Paesi: per i disservizi relativi ad Assicurate provenienti dall'estero la competenza e la trattazione sono riservate allo Stato estero.

## **Modalità e tempi di emissione del rimborso**

- Si può scegliere il rimborso attraverso assegno postale o l'accredito su Conto Corrente BancoPosta. La riscossione dell'assegno è possibile presso ogni Ufficio Postale.
- Entro 40 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo.

Per maggiori informazioni sul prodotto *postaassicurata*  
**Numero Verde 803.160** oppure sito internet **www.poste.it**

# *fermoposta*

È il servizio attraverso cui Poste Italiane tiene a disposizione del destinatario, presso gli Uffici Postali abilitati, gli invii postali che recano la specifica indicazione “FERMO POSTA”. Il mittente, aggiungendo all’indicazione del destinatario, o del numero di un suo documento di identità, la dicitura “FERMO POSTA”, il Codice di Avviamento Postale e “Ufficio Postale di...”, anziché il suo recapito, dispone la consegna dell’invio presso l’Ufficio Postale di destinazione.

## **Obiettivi di qualità**

- Quelli già stabiliti secondo la singola tipologia di prodotto da spedire.

## **Caratteristiche**

- Il servizio è disponibile anche per gli invii provenienti dall’estero.
- La consegna avviene solo su presentazione di un documento di identità.
- Il periodo di giacenza previsto è di 30 giorni, oltre i quali la spedizione viene restituita al mittente, tranne che per il pacco ordinario, nel caso in cui il cliente abbia, all’atto della spedizione, optato per l’abbandono.
- Per ricevere “FERMO POSTA” bisogna essere maggiorenni.
- Il servizio non è disponibile per i prodotti Postacelere1, Paccocelere1 e Paccocelere3.

Per maggiori informazioni sul prodotto *fermoposta*

**Numero Verde 803.160** oppure sito internet **www.poste.it**

# casellapostale

È il servizio con cui Poste Italiane offre al cliente l'uso di una **casella postale** riservata presso gli Uffici Postali abilitati.

In questo modo potrà ricevere la corrispondenza a lui indirizzata, che verrà custodita fino al suo ritiro.

Il mittente, aggiungendo all'indicazione del destinatario la dicitura "CASELLA POSTALE N°...", il "Codice di Avviamento Postale" e "Ufficio Postale di..." al posto del suo recapito, dispone la consegna dell'invio presso l'Ufficio Postale di destinazione in cui il destinatario è titolare della Casella.

## Obiettivi di qualità

- Quelli già stabiliti secondo la singola tipologia di prodotto da spedire.

## Caratteristiche

- Può essere richiesta da chiunque, purché maggiorenne, all'Ufficio Postale abilitato e nei limiti delle disponibilità.
- È accessibile attraverso una chiave personale.
- Può essere di tre formati: piccola, media e grande.
- Il servizio non è disponibile per i prodotti Postacelere1, Paccocelere1 e Paccocelere3.

Per maggiori informazioni sul prodotto **casellapostale**  
Numero Verde **803.160** oppure sito internet **www.poste.it**

# telegramma

Il servizio per inviare messaggi brevi e urgenti, in Italia e nel mondo.

## Obiettivi di qualità per l'Italia

- Consegna nello stesso giorno di accettazione, se lavorativo, del 90% dei Telegrammi accettati entro le ore 12.00 e destinati ai capoluoghi di provincia o a località superiori a 50.000 abitanti
- Consegna entro il giorno lavorativo successivo all'accettazione per il 100% degli invii in tutti gli altri casi.

## Caratteristiche

- Accessibilità da tutti gli Uffici Postali.
- Accessibilità 24 ore su 24 da rete telefonica fissa 186 e mobile 49186 - solo da telefoni cellulari TIM - (accessibilità 24 ore su 24 da software dedicato, fornito ai clienti che si abbonano al servizio).
- Accessibilità dal sito Internet di Poste Italiane, **[www.poste.it](http://www.poste.it)**.
- Valore probatorio di certificazione con archiviazione del testo.
- Per i telegrammi diretti alle navi non è garantito l'obiettivo di qualità.



## Reclami e rimborsi

### Come e dove presentare un reclamo

- Compilando un modello di reclamo che potete consegnare presso l'Ufficio Postale di spedizione.
- Scrivendo a **casella postale 160 - 06100 Perugia**.
- Contattando il Call Center unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160**.
- Inviando una e-mail a **info@poste.it**, oppure compilando e inviando on line la lettera di reclamo accessibile dal sito **www.poste.it**.

### Quando presentare il reclamo

- Dal 3° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 3 mesi.

### Chi può presentare il reclamo

- Il mittente o persona delegata dal mittente.

### Tipologie di reclami

Sono state classificate le maggiori casistiche quali:

- Ritardo nel recapito eccedente le 24 ore rispetto allo standard di qualità previsto.
- Ritardo nel recapito eccedente le 48 ore rispetto allo standard di qualità previsto.
- Mancato Recapito.

### Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità

- Non si accettano reclami su telegrammi diretti all'estero. Gli accertamenti e la relativa assistenza è garantita solo sulla tratta nazionale
- Ritardo nel recapito oltre le 24 ore rispetto allo standard di qualità previsto = **il costo sostenuto per la spedizione del Telegramma**.
- Ritardo nel recapito oltre le 48 ore rispetto allo standard di qualità previsto o mancato recapito = **il doppio del costo sostenuto per la spedizione del Telegramma**.

### Modalità e tempi di emissione del rimborso

- Si può scegliere il rimborso attraverso assegno postale, accredito su Conto Corrente BancoPosta. La riscossione dell'assegno è possibile presso ogni Ufficio Postale.
- Entro 40 giorni dalla data di comunicazione al cliente dell'esito del reclamo.

Per maggiori informazioni sul prodotto **telegramma**

**Numero Verde 803.160** oppure sito Internet **www.poste.it**

# fax

Il servizio per trasmettere e far recapitare documenti in Italia e nel mondo anche a destinatari privi di fax. Il servizio è disponibile solo presso gli Uffici Postali abilitati.

## Obiettivi di qualità

### Fax to fax

Dall'Ufficio Postale a qualunque fax, in Italia e all'estero in tempo reale.

### Fax con recapito

Dall'Ufficio Postale a quello più vicino al destinatario con recapito a domicilio:

- Consegna nello stesso giorno di accettazione, se lavorativo, per il 90% dei fax accettati entro le ore 12.00 e destinati ai capoluoghi di provincia o a località superiori a 50.000 abitanti.
- Consegna entro il giorno lavorativo successivo all'accettazione per il 100% degli invii in tutti gli altri casi.
- Attivo anche all'estero nei seguenti Paesi:  
Andorra, Belgio, Cipro, Croazia, Danimarca, Egitto, Finlandia, Francia, Grecia, Lussemburgo, Malta, Monaco, Paesi Bassi, Portogallo, Repubblica Ceca, Repubblica Slovacca, San Marino, Spagna, Tunisia, Turchia, Ungheria, Vaticano.

### Fax Fermo Posta

Ricezione e mantenimento presso l'Ufficio Postale di fax da tutto il mondo, con ritiro entro 9 giorni da parte del destinatario.

## Caratteristiche

- Certificazione dell'invio.
- Archiviazione per tre anni dei documenti trasmessi.
- Possibilità di ottenere copie dagli archivi.

## Reclami e rimborsi

(Solo "Fax con recapito")

### Come e dove presentare un reclamo

- Compilando un modello di reclamo che potete consegnare presso l'Ufficio Postale di spedizione.
- Scrivendo a **casella postale 160 - 06100 Perugia**.
- Contattando il Call Center Unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160**.
- Inviando una e-mail a **info@poste.it**, oppure compilando e inviando on line la lettera di reclamo accessibile dal sito **www.poste.it**.

## Quando presentare il reclamo

- Dal 3° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 3 mesi.

## Chi può presentare il reclamo

- Il mittente o persona delegata dal mittente.

## Tipologie di reclami

Sono state classificate le maggiori casistiche quali:

- Ritardo nel recapito eccedente le 24 ore rispetto allo standard di qualità previsto.
- Ritardo nel recapito eccedente le 48 ore rispetto allo standard di qualità previsto.
- Mancato Recapito.

## Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità

- Ritardo nel recapito eccedente le 24 ore sullo standard di qualità previsto = **il costo sostenuto per la spedizione del fax.**
- Ritardo nel recapito eccedente le 48 ore sullo standard di qualità previsto o mancato recapito = **il doppio del costo sostenuto per la spedizione del fax.**

## Modalità e tempi di emissione del rimborso

- Si può scegliere il rimborso attraverso assegno postale o l'accredito su Conto Corrente BancoPosta. La riscossione dell'assegno è possibile presso ogni Ufficio Postale.
- Entro 40 giorni dalla data di comunicazione al cliente dell'esito del reclamo.

Per maggiori informazioni sul prodotto **fax**

Numero Verde **803.160** oppure sito Internet **www.poste.it**

**SECONDA SEZIONE**



**I pacchi.**

# *paccoordinario*

Il modo semplice ed economico di spedire pacchi fino a 20 kg.

## Obiettivi di qualità per l'Italia

### 2004

- Consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione nel 92% degli invii.

### 2005

- Consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione nel 93% degli invii.

## Obiettivi di qualità per l'estero

### Globale - Paesi Europei

- Consegna da **10 a 15 giorni lavorativi** + quello di spedizione nell'85% degli invii.

### Globale - Paesi Extraeuropei

- Consegna da **10 a 25 giorni lavorativi** + quello di spedizione nell'85% degli invii.

L'obiettivo di qualità per alcuni Paesi non può essere definito globalmente poiché varia in funzione del mezzo di trasporto utilizzato, della destinazione, e dei diversi accordi internazionali.

### In uscita

Trasmissione in **4 giorni lavorativi** (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione nell'85% degli invii aerei.

### In entrata

Consegna in **5 giorni lavorativi** (esclusi sabato e festivi) nel 91% degli invii, successivi all'uscita dal centro di scambio internazionale e all'espletamento delle formalità doganali.

## Caratteristiche e servizi accessori

- Può essere inviato da tutti gli Uffici Postali per qualsiasi località del territorio nazionale.
- Per avere informazioni sui Paesi esteri raggiunti e sulle caratteristiche delle spedizioni rivolgetevi all'Ufficio Postale, contattate il Call Center Unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160** o consultate il sito **www.poste.it**.
- Recapito a domicilio in tutta Italia (tranne il sabato e i festivi) con firma per accettazione del destinatario.
- Per il rispetto degli obiettivi di qualità è necessario indicare con esattezza il Codice di Avviamento Postale.
- Il Pacco Ordinario accettato il sabato sarà inoltrato il lunedì successivo.
- Le dimensioni massime di accettazione per il Pacco Ordinario sono: lunghezza cm 100 (105 per il pacco ordinario internazionale); lunghezza + giro massimo nel senso diverso dalla lunghezza cm 200.
- Possibilità di spedire pacchi ingombranti.
- Possibilità di spedizioni "fermo posta".
- Non è ammessa la spedizione di oggetti vietati dalla legge o dannosi per le persone e le cose.
- Certificazione della spedizione.
- Possibilità di Contrassegno rimborsabile attraverso accredito su Conto Corrente BancoPosta o assegno postale. Se il pacco viene ritirato presso l'Ufficio Postale il rimborso con assegno sarà sostituito da quello con vaglia postale.
- Possibilità di Avviso di Ricevimento con posta ordinaria.
- Possibilità di Assicurazione. L'assicurazione è obbligatoria per la spedizione di preziosi, denaro, titoli e armi. Le armi sono ammesse solo con autorizzazione del Ministero degli Interni e con limitazioni rispetto ai Paesi di destinazione e transito: per maggiori informazioni rivolgetevi all'Ufficio Postale.

## Reclami e rimborsi

### Come e dove presentare il reclamo

- Compilando una lettera di reclamo da consegnare presso ogni Ufficio Postale.
- Scrivendo a **Casella Postale 160 - 06100 Perugia**.
- Contattando il Call Center Unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160**.
- Inviando una e-mail a **info@poste.it**, oppure compilando e inviando on line la lettera di reclamo accessibile dal sito **www.poste.it**.

### Quando presentare il reclamo

- In caso di reclamo con richiesta di rimborso il mittente deve, all'atto della presentazione, allegare copia della ricevuta di spedizione. Qualora il reclamo avvenga telefonicamente o attraverso e-mail, tale documentazione dovrà essere fornita successivamente. Per accordi internazionali esistenti fra le aziende del settore, la presentazione di un reclamo su un pacco ordinario internazionale deve avvenire solo attraverso la presentazione di un modulo specifico che potete richiedere negli Uffici Postali.

#### Italia

- In generale: dal 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 3 mesi.
- In caso di reclamo per ritardo oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione: entro 30 giorni dalla spedizione.
- Nel caso di danneggiamento di una spedizione Assicurata il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco tenendo a disposizione l'involucro e il suo contenuto.

#### Eestero

- Europa: dal 20° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 6 mesi.
- Altri Paesi: dal 40° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 6 mesi.

## Chi può presentare il reclamo

- Il mittente o persona delegata dal mittente.

## Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità

### Italia

- Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione = **il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.**
- Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla spedizione/perdita e danneggiamento anche parziale = € **25,82 + il costo della spedizione.**
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = **il costo della spedizione.**

### Estero

- Consegna successiva al 60° giorno lavorativo dalla spedizione = **il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.**
- Mancato recapito e danneggiamento totale = **fino a 40 DTS per pacco + 4,50 DTS per ogni kg di peso lordo + il costo della spedizione.**
- Mancato recapito e danneggiamento parziale = **l'effettivo ammontare della perdita o danneggiamento del contenuto entro i limiti degli importi sopra indicati.**
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = **il costo della spedizione.**

## Pacco Ordinario Assicurato (nazionale)

La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione fino alla consegna:

- Fino a € 1.032,91 con presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente).

- **Attenzione!**

Nel caso di danneggiamento il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco tenendo a disposizione l'involucro e il suo contenuto.

## Pacco Valore (internazionale)

Nei Paesi che accettano tale servizio, permette di assicurare il contenuto dei pacchi inviati all'estero per l'effettivo valore del contenuto, nei limiti di valore previsti in Italia e nel Paese di destinazione.

Per maggiori informazioni rivolgetevi all'Ufficio Postale o contattate il Call Center Unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160.**

La determinazione del rimborso sul Pacco Valore avviene anche in base alle condizioni regolate dalla Convenzione dell'Unione Postale Universale.

- Consegna successiva al 60° giorno lavorativo dalla spedizione = **il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.**
- Mancato recapito e danneggiamento totale = **l'importo del valore massimo assicurabile.** Questo valore varia a seconda del Paese di destinazione (il valore massimo assicurabile, per ciascun Paese, è indicato nella tariffa pacchi internazio-

nali). Il rimborso si intende comunque nei limiti del valore dichiarato più il costo della spedizione, con presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino, ricevuta fiscale).

- Perdita e danneggiamento parziale = **effettivo valore dichiarato nei limiti del massimale ammesso per il Paese di destinazione con presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito** (fattura, scontrino, ricevuta fiscale).

### **M**odalità e tempi di emissione del rimborso

- Si può scegliere il rimborso attraverso assegno postale o accredito su Conto Corrente BancoPosta. La riscossione dell'assegno postale è possibile presso ogni Ufficio Postale.
- Entro 40 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo.

Per maggiori informazioni sul prodotto ***paccoordinario***  
Numero Verde **803.160** oppure sito Internet **www.poste.it**



# paccocele<sup>3</sup>

Il modo veloce di spedire pacchi fino a 30 kg in Italia.

## Obiettivo di qualità

- Consegna in 3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione, salvo 33 località\*.  
Perché sia rispettato lo standard di consegna è necessario che Paccocelere 3 venga accettato entro le ore 12. Negli Uffici Postali aperti anche di pomeriggio (solo nei capoluoghi di provincia) si accettano spedizioni fino alle ore 17.

## Caratteristiche e servizi accessori

- Può essere inviato da circa 13.000 Uffici Postali per qualsiasi località italiana.
- Recapito a domicilio in tutta Italia (tranne il sabato e i festivi) con firma per accettazione del destinatario.
- Per il rispetto degli obiettivi di qualità è necessario indicare con esattezza il Codice di Avviamento Postale.
- La puntualità del recapito di Paccocelere 3 è garantita solo attraverso il rispetto degli orari limite di accettazione specificati nell'obiettivo di qualità a seconda degli uffici di impostazione.
- Il Paccocelere3 accettato il sabato sarà inoltrato il lunedì successivo.
- Tracciatura elettronica: possibilità di avere informazioni sull'esito della spedizione sia telefonicamente (**Numero Verde 803.160**) sia in internet - **www.poste.it** dal giorno successivo all'obiettivo di qualità previsto.
- Due tentativi di recapito + un terzo concordato con il destinatario.
- Le dimensioni massime di accettazione di un Paccocelere 3 sono: lunghezza cm 100; somma delle tre dimensioni cm 150.
- Non sono ammessi invii a Casella Postale e Fermo Posta.
- Possibilità di Contrassegno rimborsabile attraverso accredito su Conto Corrente BancoPosta o assegno postale vidimato.
- Possibilità di Avviso di Ricevimento prioritario.
- Possibilità di Assicurazione. Non è ammessa la spedizione di denaro, carte valori e titoli di credito nominativi e/o al portatore, oggetti preziosi, pericolosi vietati dalla legge, armi. Il servizio accessorio di Assicurazione non prevede indennizzo nel caso in cui siano stati spediti oggetti o valori di questo genere.

## Reclami e rimborsi

Il prodotto è tracciato. Prima del reclamo è possibile informarsi sempre sull'esito della spedizione contattando il Call Center Unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160**, oppure consultando il sito internet di Poste Italiane, **www.poste.it** (sezione "**Dovequando**").

## Come e dove presentare il reclamo

- Compilando una lettera di reclamo da consegnare presso ogni Ufficio Postale
- Scrivendo a **Casella Postale 160 - 06100 Perugia**.
- Contattando il Call Center unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160**.
- Inviando una e-mail a **info@poste.it**, oppure compilando e inviando on line la lettera di reclamo accessibile dal sito **www.poste.it**.

## Quando presentare il reclamo

In caso di reclamo con richiesta di rimborso il mittente deve, all'atto della presentazione, allegare copia della ricevuta di spedizione. Qualora il reclamo avvenga telefonicamente o attraverso e-mail, tale documentazione dovrà essere fornita successivamente.

- In generale: dal 4° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 3 mesi.
- Nel caso di reclamo per ritardo oltre il 4° giorno lavorativo successivo alla spedizione: entro 30 giorni dalla spedizione.
- Nel caso di reclamo per danneggiamento di una spedizione Assicurata: entro 15 giorni dalla consegna tenendo a disposizione l'involucro ed il suo contenuto.

## Chi può presentare il reclamo

- Il mittente o persona delegata dal mittente.

## Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità

- Ritardo nel recapito dal 4° giorno lavorativo successivo alla spedizione\*\* = **il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.**
- Ritardo nel recapito eccedente il 18° giorno\*\*\* lavorativo successivo alla spedizione/Perdita e Danneggiamento = € **25,82 + il costo della spedizione.**
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = **il costo della spedizione.**

## Paccocelere 3 Assicurato

La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione fino alla consegna:

- Fino a € 1.032,91 con presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a € 26,00.
- **Attenzione!**

Nel caso di danneggiamento il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco tenendo a disposizione l'involucro ed il suo contenuto.

## Modalità e tempi di emissione del rimborso

- Si può scegliere il rimborso attraverso assegno postale o accredito su Conto Corrente BancoPosta. La riscossione dell'assegno postale è possibile presso ogni Ufficio Postale.
- Entro 40 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo.

\* Le 33 località che prevedono tempi di recapito di 4/5 giorni lavorativi + quello di spedizione sono: Alicudi, Filicudi, Lipari, Panarea, Salina, Stromboli, Vulcano (ME); Montecampione (Artogne), Monte Isola, Tonale, Valvestino Turano (BS); Favignana, Levanzo, Marettimo, Pantelleria (TP); Campitello Matese, San Massimo (CB); Capraia, Pianosa, Gorgona (LI); Civitella Casanova (PE); Gamberale, Giuliole (CH); Giannutri, Giglio (GR); Isole minori della laguna veneta (VE); Lampedusa, Linosa (AG); Ponza, Ventotene (LT); Sauris (UD); Tremiti (FG); Ustica (PA).

\*\* Per le località della nota precedente i tempi di presentazione del reclamo e quelli relativi alla casistica dei rimborsi aumenteranno proporzionalmente all'obiettivo di qualità previsto.

\*\*\* Per le località della nota precedente, che prevedono per la consegna un obiettivo di qualità di 4/5 giorni, il ritardo è equiparato a perdita proporzionalmente e rispettivamente dopo il 19° o il 20° giorno lavorativo successivo alla spedizione.

Per maggiori informazioni sul prodotto **paccocelere** ③

Numero Verde **803.160** oppure sito Internet **www.poste.it**

# ***paccocelere*** **1** *corriere espresso*

Il modo urgente di spedire pacchi fino a 30 kg in Italia.

## **Obiettivo di qualità**

- Consegna in **1 giorno lavorativo** (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione, salvo 33 località\*.

## **Caratteristiche e servizi accessori**

- Recapito anche il sabato in 750 comuni.
- Può essere inviato da circa 11.500 Uffici Postali anche il sabato.
- Recapito a domicilio in tutta Italia con firma per accettazione del destinatario.
- Per il rispetto degli obiettivi di qualità è necessario indicare con esattezza il Codice di Avviamento Postale.
- Per avere informazioni sui 750 comuni raggiunti anche il sabato, contattate il Call Center Unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160** oppure consultate il sito Internet **www.poste.it**.
- Tracciatura elettronica: possibilità di avere informazioni sull'esito della spedizione sia telefonicamente (**Numero Verde 803.160**) sia in internet **www.poste.it** dal giorno successivo all'obiettivo di qualità previsto.
- Due tentativi di recapito + un terzo concordato con il destinatario.
- Le dimensioni minime e massime consentite per la spedizione di un Paccocelere 1 sono:
  - Min.: 45,5x32x5 cm (oppure inferiori purché di peso superiore a 3 kg);
  - Max: lunghezza cm 100; somma delle tre dimensioni cm 150.
- Non sono ammessi invii a Casella Postale e Fermo Posta.
- Possibilità di Contrassegno rimborsabile attraverso accredito su Conto Corrente BancoPosta, o assegno postale vidimato.
- Possibilità di Avviso di Ricevimento con Postacelere.
- Possibilità di assicurazione. Non è ammessa la spedizione di denaro, carte valori e titoli di credito nominativi e/o al portatore, oggetti preziosi, pericolosi o vietati dalla legge, armi, prodotti freschi e/o deperibili, alimentari e non. Il servizio accessorio di Assicurazione non prevede indennizzo nel caso in cui siano stati spediti oggetti o valori di questo genere.

## **Reclami e rimborsi**

Il prodotto è tracciato. Prima del reclamo è possibile informarsi sempre sull'esito della spedizione contattando il Call Center Unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160**, oppure consultando il sito internet di Poste Italiane, **www.poste.it**.

### **Come e dove presentare il reclamo**

- Compilando una lettera di reclamo da consegnare presso ogni Ufficio Postale.
- Scrivendo a **Casella Postale 160 - 06100 Perugia**.
- Contattando il Call Center unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160**.
- Inviando una e-mail a **info@poste.it** oppure compilando e inviando on line la lettera di reclamo accessibile dal sito **www.poste.it**.

## Quando presentare il reclamo

In caso di reclamo con richiesta di rimborso il mittente deve, all'atto della presentazione, allegare copia della ricevuta di spedizione. Qualora il reclamo avvenga telefonicamente o attraverso e-mail, tale documentazione dovrà essere fornita successivamente.

- In generale: dal 2° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 3 mesi.
- Nel caso di reclamo per ritardo oltre il 2° giorno lavorativo successivo alla spedizione: entro 30 giorni dalla spedizione.
- Nel caso di reclamo per Danneggiamento di una spedizione Assicurata: entro 15 giorni dalla consegna tenendo a disposizione l'involucro ed il suo contenuto.

## Chi può presentare il reclamo

- Il mittente o persona delegata dal mittente.

## Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità

- Ritardo nel recapito dal 2° giorno lavorativo successivo alla spedizione\*\* = **costo della spedizione al netto dei servizi accessori.**

Ritardo nel recapito eccedente il 6° giorno\*\*\* lavorativo successivo alla spedizione/ Perdita, Danneggiamento e mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente ed il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = € **25,82 + il costo della spedizione.**

## Paccocelere 1 Assicurato

La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione fino alla consegna:

- Fino a € 1.032,91 con presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a € 26,00.

- **Attenzione!**

Nel caso di danneggiamento il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco tenendo a disposizione l'involucro ed il suo contenuto.

## Modalità e tempi di emissione del rimborso

- Si può scegliere il rimborso attraverso assegno postale o accredito su Conto Corrente BancoPosta. La riscossione dell'assegno postale è possibile presso ogni Ufficio Postale.
- Entro 40 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo.

\* Le 33 località che prevedono tempi di recapito di 2/3 giorni lavorativi + quello di spedizione sono: Alicudi, Filicudi, Lipari, Panarea, Salina, Stromboli, Vulcano (ME); Montecampione (Artogne), Monte Isola, Tonale, Valvestino Turano (BS); Favignana, Levanzo, Marettimo, Pantelleria (TP); Campitello Matese, San Massimo (CB), Capraia, Pianosa, Gorgona (LI); Civitella Casanova (PE); Gamberale, Giuliole (CH); Giannutri, Giglio (GR); Isole minori della laguna veneta (VE); Lampedusa, Linosa (AG); Ponza, Ventotene (LT); Sauris (UD); Tremiti (FG); Ustica (PA).

\*\* Per le località della nota precedente i tempi di presentazione del reclamo e quelli relativi alla casistica dei rimborsi aumenteranno proporzionalmente all'obiettivo di qualità previsto.

\*\*\* Per le località della nota precedente, che prevedono per la consegna un obiettivo di qualità di 2/3 giorni, il ritardo è equiparato a perdita proporzionalmente e rispettivamente dopo il 7° o l'8° giorno lavorativo successivo alla spedizione.

Per maggiori informazioni sul prodotto **paccocelere 1**  
corriere espresso

Numero Verde **803.160** oppure sito Internet **www.poste.it**

# postacelere <sup>1</sup>

## corriere espresso

Il modo sicuro, garantito e veloce di spedire corrispondenza fino a 3 kg.

### Obiettivo di qualità per l'Italia

- Consegna in 1 giorno lavorativo (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione salvo 33 località\*.

### Caratteristiche e Servizi Accessori

- Possibilità di recapito anche il sabato in 750 comuni.
- Può essere inviata da circa 11.500 Uffici Postali anche il sabato.
- Recapito a domicilio in tutta Italia con firma per accettazione del destinatario.
- Per il rispetto degli obiettivi di qualità è necessario indicare con esattezza il Codice di Avviamento Postale.
- Per avere informazioni sui 750 comuni raggiunti anche il sabato contattate il Call Center Unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160**, oppure consultate il sito internet **www.poste.it**.
- Tracciatura elettronica (possibilità di avere informazioni sull'esito della spedizione sia telefonicamente - **Numero Verde 803.160** - sia in internet - **www.poste.it** - dal giorno successivo all'obiettivo di qualità previsto).
- Due tentativi di recapito + un terzo concordato con il destinatario.
- Le dimensioni massime consentite per la spedizione di Postacelere 1 sono: cm 45,5x32x5.
- Non sono ammessi invii a Casella Postale e Fermo Posta.
- Possibilità di contrassegno rimborsabile attraverso accredito su Conto Corrente BancoPosta o assegno postale vidimato.
- Possibilità di avviso di ricevimento con postacelere.
- Possibilità di Assicurazione. Non è ammessa la spedizione di denaro, carte valori e titoli di credito nominativi e/o al portatore, oggetti preziosi, pericolosi o vietati dalla legge, armi, prodotti freschi e/o deperibili, alimentari e non. Il servizio accessorio di Assicurazione non prevede indennizzo nel caso in cui siano stati spediti oggetti o valori di questo genere.

### Reclami e rimborsi

Il prodotto è tracciato. Prima del reclamo è possibile informarsi sempre sull'esito della spedizione contattando il Call Center Unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160**, oppure consultando il sito internet di Poste Italiane **www.poste.it**.

#### Come e dove presentare il reclamo

- Compilando una lettera di reclamo che potete consegnare presso ogni Ufficio Postale.
- Scrivendo a **Casella Postale 160 - 06100 Perugia**.
- Contattando il Call Center Unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160**.
- Inviando una e-mail a **info@poste.it** oppure compilando e inviando on line la lettera di reclamo accessibile dal sito **www.poste.it**.

## Quando presentare il reclamo

In caso di reclamo con richiesta di rimborso il mittente deve, all'atto della presentazione, allegare copia della ricevuta di spedizione. Qualora il reclamo avvenga telefonicamente o attraverso e-mail, tale documentazione dovrà essere fornita successivamente.

- In generale: dal 2° giorno lavorativo successivo alla spedizione\*\*, non oltre i 3 mesi.
- Nel caso di reclamo per ritardo dal 2° giorno lavorativo successivo alla spedizione: entro 30 giorni dalla spedizione.
- Nel caso di reclamo per Danneggiamento di una spedizione assicurata: entro 15 giorni dalla consegna tenendo a disposizione l'involucro ed il suo contenuto.

## Chi può presentare il reclamo

- Il mittente o persona delegata dal mittente.

## Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità

- Ritardo nel recapito dal 2° giorno lavorativo successivo alla spedizione\*\* = **il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.**
- Ritardo nel recapito eccedente il 6° giorno lavorativo da quello di spedizione\*\*, perdita, Danneggiamento e mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente ed il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = **€ 25,82 + il costo sostenuto per la spedizione.**

## Postacelere 1 Assicurata

La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione fino alla consegna:

- Fino a € 1.032,91 con presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10%, e comunque con un importo minimo di scoperto pari a € 26,00.
- **Attenzione!**  
Nel caso di danneggiamento presentare il reclamo entro 15 giorni dalla consegna del plico e tenere a disposizione l'invio ed il suo contenuto.

## Modalità e tempi di emissione del rimborso

- Si può scegliere il rimborso attraverso assegno postale o l'accredito su Conto Corrente BancoPosta. La riscossione dell'assegno è possibile presso ogni Ufficio Postale.
- Entro 30 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo.

\* Le 33 località che prevedono tempi di recapito di 2/3 giorni lavorativi + quello di spedizione sono: Alicudi, Filicudi, Lipari, Panarea, Salina, Stromboli, Vulcano (ME); Montecampione (Artogne), Monte Isola, Tonale, Valvestino Turano (BS); Favignana, Levanzo, Marettimo, Pantelleria (TP); Campitello Matese, San Massimo (CB); Capraia, Pianosa, Gorgona (LI); Civitella Casanova (PE); Gamberale, Giuliopoli (CH); Giannutri, Giglio (GR); Isole minori della laguna veneta (VE); Lampedusa, Linosa (AG); Ponza, Ventotene (LT); Sauris (UD); Tremiti (FG); Ustica (PA).

\*\* Per le località della nota precedente i tempi di presentazione del reclamo e quelli relativi alla casistica dei rimborsi aumenteranno proporzionalmente all'obiettivo di qualità previsto.

Per maggiori informazioni sul prodotto **postacelere 1**  
corriere espresso  
Numero Verde **803.160** oppure sito Internet **www.poste.it**



# Prodotti Internazionali

Il modo sicuro e veloce per spedire documenti e pacchi fino a 20-30 kg in tutto il mondo (per alcuni Paesi i limiti di peso sono inferiori).

## EMS - Express Mail Service

### Obiettivi di qualità

(per tutte le destinazioni servite)\*

#### Europa

- Consegna da **1 a 3 giorni lavorativi** + quello di spedizione.

#### Paesi extraeuropei

- Consegna da **2 a 5 giorni lavorativi** + quello di spedizione.

## QPE - Quick Pack Europe

### Obiettivo di qualità

(solo Paesi dell'Unione Europea, tranne la Grecia, + Norvegia e Svizzera)

- Consegna in **3 giorni lavorativi** + quello di spedizione salvo alcune località particolari \*\*

## Caratteristiche e Servizi Accessori

- Può essere spedito da oltre 13.000 Uffici Postali anche il sabato.
- Possibilità di ricevere anche il sabato in 750 comuni.
- Tracciatura elettronica (possibilità di avere informazioni sull'esito della spedizione telefonicamente - **Numero Verde 803.160** - nei Paesi esteri collegati\*\*\* e dal giorno successivo all'obiettivo di qualità previsto).
- Possibilità di assicurazione tranne in alcuni Paesi: per maggiori informazioni contattate il Call Center Unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160**.
- Non è ammessa, per entrambi i prodotti, la spedizione di denaro, titoli e oggetti preziosi. Il servizio accessorio di assicurazione non prevede indennizzo nel caso in cui siano stati spediti oggetti o valori di questo genere.
- Per spedizioni nei Paesi extraeuropei è necessaria la documentazione doganale e i tempi di consegna si intendono salvo formalità doganali.

## Reclami e rimborsi

Il prodotto è tracciato per i Paesi convenzionati\*\*\*. Prima del reclamo è possibile informarsi sempre sull'esito della spedizione contattando il Call Center Unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160**.

### Come e dove presentare il reclamo

- Compilando una lettera di reclamo che potete consegnare presso ogni Ufficio Postale.
- Scrivendo a **Casella Postale 160 - 06100 Perugia**.
- Contattando il Call Center unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160**
- Inviando una e-mail a **info@poste.it** oppure compilando e inviando on line la lettera di reclamo accessibile dal sito **www.poste.it**.

## Quando presentare il reclamo

In caso di reclamo con richiesta di rimborso il mittente deve, all'atto della presentazione, allegare copia della ricevuta di spedizione. Qualora il reclamo avvenga telefonicamente o attraverso e-mail, tale documentazione dovrà essere fornita successivamente.

- Dal giorno lavorativo successivo a quelli previsti per il recapito nell'obiettivo di qualità, non oltre i 3 mesi dalla spedizione.
- Nel caso di Danneggiamento di una spedizione assicurata il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna tenendo a disposizione l'invio e il suo contenuto.

## Chi può presentare il reclamo

- Il mittente o persona delegata dal mittente.

## Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità

- Ritardo (solo per EMS) = **differenza fra il costo della spedizione e quello del pacco aereo di pari peso.**
- Mancato recapito e Danneggiamento (EMS) = **€ 25,82 + il costo sostenuto per la spedizione.**  
Mancato recapito e danneggiamento (QPE) = **indennizzo pari al valore del contenuto e comunque il rimborso di un importo non superiore a € 516,45 dietro presentazione, all'atto della richiesta di rimborso, della fattura o scontrino fiscale della merce spedita (QPE), secondo gli accordi sottoscritti dai Paesi aderenti al servizio Quick Pack Europe.**
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente ed il servizio non sia stato effettuato per giustificati motivi) = **il costo sostenuto per la spedizione.**

## EMS / QPE Assicurati

La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione fino alla consegna:

- Fino a € 1.550,00 con presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino fiscale, note spese ecc.).

- **Attenzione!**

Nel caso di danneggiamento il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del plico tenendo a disposizione l'involucro e il suo contenuto.

## Modalità e tempi di emissione del rimborso

- Si può scegliere il rimborso attraverso assegno postale o l'accredito su Conto Corrente BancoPosta. La riscossione dell'assegno è possibile presso ogni Ufficio Postale.
- La casistica è regolata da accordi internazionali, diversi a seconda dei Paesi. Per maggiori informazioni è possibile contattare il Call Center Unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160.**

\* Per alcune località particolari i tempi possono variare. Contattate il numero verde 803.160 per maggiori dettagli. È possibile che le spedizioni in Israele, El Salvador, Ungheria e Cuba raggiungano l'Ufficio Postale di competenza anziché l'indirizzo del destinatario.

\*\* Norvegia. Località con codici di avviamento 80-89: recapito in 4 giorni lavorativi + quello di spedizione. Località con codici di avviamento 90-99: recapito in 5 giorni lavorativi + quello di spedizione. Portogallo. Località con codici di avviamento 9.500-9.980: recapito in 4 giorni lavorativi + quello di spedizione.

\*\*\*La tracciatura è operativa in 47 Paesi, per conoscerli contattate il Call Center o consultate il sito internet **www.poste.it** (il numero dei Paesi collegati è in continuo graduale aumento).

Per maggiori informazioni sui **Prodotti Internazionali**  
**Numero Verde 803.160** oppure sito Internet **www.poste.it**



# *pacco*celere

## *internazionale*

Il modo sicuro e veloce per spedire documenti e pacchi fino a 30 kg in tutto il mondo (per tutte le 220 destinazioni servite).

### Obiettivi di qualità

#### Unione Europea (principali località)

- Consegna in 2 giorni lavorativi + quello di spedizione.

#### Paesi extraeuropei (principali località)

- Consegna in 2, 3 giorni lavorativi + quello di spedizione salvo formalità doganali.

#### Resto del mondo (principali località)

- Consegna in 3, 4 giorni lavorativi + quello di spedizione, salvo formalità doganali.

### Caratteristiche e Servizi Accessori

- Può essere spedito da circa 11.500 Uffici Postali anche il sabato.
- Tracciatura elettronica: possibilità di avere informazioni sull'esito della spedizione telefonicamente - **Numero Verde 803.160** - o tramite sito **www.poste.it**.
- Possibilità di assicurazione (valore massimo assicurabile € 1.550,00 al prezzo di € 5,68 il servizio di assicurazione prevede uno scoperto del 10% e un importo minimo di scoperto pari a € 26.00).

Per i seguenti Paesi non è ammesso il servizio di assicurazione:

Afghanistan, Albania, Angola, Burundi, Cambogia, Colombia, Congo, Eritrea, Guinea Bissau, Haiti, Indonesia, Iraq, Liberia, Ruanda, Sierra Leone, Somalia, Sri Lanka, Libano, Iran.

Paesi costituenti la ex Repubblica Federale Jugoslava (fatta eccezione per la Slovenia) e la ex Unione delle Repubbliche Socialiste Sovietiche; eventuali altri Paesi nei quali siano in corso eventi bellici.

- Non è ammessa la spedizione di denaro, titoli e oggetti preziosi: il servizio accessorio di assicurazione non prevede indennizzo nel caso in cui siano stati spediti oggetti o valori di questo genere.
- Per spedizioni nei Paesi extraeuropei e del resto del mondo è necessaria la documentazione doganale e i tempi di consegna si intendono salvo formalità doganali.

### Reclami e rimborsi

Il prodotto è tracciato. Prima del reclamo è possibile informarsi sempre sull'esito della spedizione contattando il Call Center Unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160** o consultando il sito internet **www.poste.it**.

#### Come e dove presentare il reclamo

- Compilando una lettera di reclamo che potete consegnare presso ogni Ufficio Postale.
- Scrivendo a **Casella Postale 160 - 06100 Perugia**.
- Contattando il Call Center Unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160**.
- Inviando una e-mail a **info@poste.it** oppure compilando e inviando on line la lettera di reclamo accessibile dal sito **www.poste.it**.

## Quando presentare il reclamo

In caso di reclamo con richiesta di rimborso il mittente deve, all'atto della presentazione, allegare copia della ricevuta di spedizione. Qualora il reclamo avvenga telefonicamente o attraverso e-mail, tale documentazione dovrà essere fornita successivamente.

- Dal giorno lavorativo successivo a quelli previsti per il recapito nell'obiettivo di qualità, non oltre i 3 mesi dalla spedizione.
- Nel caso di danneggiamento di una spedizione assicurata il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna tenendo a disposizione l'invio e il suo contenuto.

## Chi può presentare il reclamo

- Il mittente o persona delegata dal mittente.

## Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità

- Ritardo (solo per EMS) = **differenza fra il costo della spedizione e quello del pacco aereo di pari peso.**
- Mancato recapito e danneggiamento = **€ 25,82 + il costo sostenuto per la spedizione.**
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente ed il servizio non sia stato effettuato per giustificati motivi) = **il costo sostenuto per la spedizione.**

## Paccocelere Internazionale Assicurato

La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione fino alla consegna:

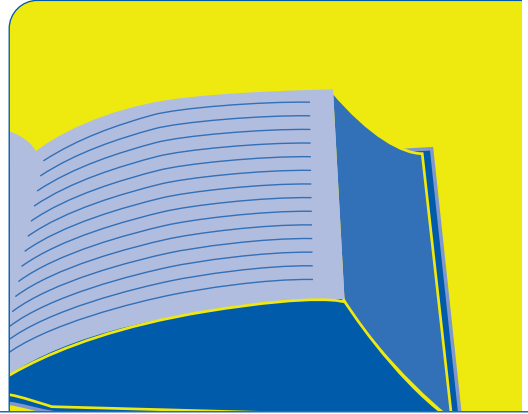
- fino a € 1.550,00 con presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino fiscale, note spese ecc.).
- **Attenzione!**

Nel caso di danneggiamento il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del plico tenendo a disposizione l'involucro ed il suo contenuto.

## Modalità e tempi di emissione del rimborso

- Si può scegliere il rimborso attraverso assegno postale o l'accredito su Conto Corrente BancoPosta. La riscossione dell'assegno è possibile presso ogni Ufficio Postale.
- La casistica è regolata da accordi internazionali, diversi a seconda dei Paesi. Per maggiori informazioni è possibile contattare il Call Center Unico di Poste Italiane al **Numero Verde 803.160.**

Per maggiori informazioni sul prodotto **paccocelere**  
*internazionale*  
**Numero Verde 803.160** oppure sito Internet **www.poste.it**



**Dizionario.**

## Avviso di ricevimento

È la ricevuta che, compilata dal mittente all'atto della spedizione e firmata dal destinatario all'atto della consegna, viene recapitata al mittente permettendogli di avere la conferma dell'avvenuta consegna.

- Per la spedizione di *Corrispondenza*

In Italia è possibile scegliere fra Avviso di Ricevimento Ordinario o Prioritario, che permettono di ricevere la conferma dell'avvenuta consegna nei tempi previsti dagli standard di qualità di Posta Ordinaria (AR Ordinario) o della Posta Prioritaria (AR Prioritario).

Per l'Estero l'Avviso di Ricevimento viene sempre recapitato in via prioritaria.

- Per la spedizione di *Pacchi*

L'AR Prioritario è possibile esclusivamente per il Paccocelere 3. Per Postacelere 1 e Paccocelere 1 l'AR è in Postacelere. Per il Pacco Ordinario l'AR è in Posta Ordinaria.

## Assicurazione

- Per la spedizione di *Corrispondenza*

È obbligatoria per la spedizione di denaro, preziosi e titoli; consigliabile per documenti di importanza particolare. Comporta il risarcimento nel limite del valore assicurato.

Esclusivamente per l'Italia, l'Assicurata di valore fino a € 50,00 non richiede il confezionamento particolare dell'invio. Per tutti gli altri casi sono previsti involucri di sicurezza.

- Per la spedizione di *Pacchi*

È obbligatoria per la spedizione di denaro, preziosi, titoli e armi, solo ed esclusivamente attraverso i prodotti Pacco Ordinario (per l'Italia) e Pacco Valore (per l'Estero). I prodotti Postacelere 1, Paccocelere 1 e Paccocelere 3, anche se assicurati, non ammettono la spedizione di titoli e/o oggetti di valore (oro, platino, argento, pietre preziose, denaro, assegni, carte di credito ecc.), e conseguentemente non prevedono rimborsi in casi di questo genere.

## Certificazione

È la dichiarazione di avvenuta accettazione dell'invio.

Nei casi di Posta Raccomandata, Posta Assicurata e Telegramma tale certificazione ha valore probatorio.

## Contrassegno

Consente di effettuare una spedizione facendo pagare al destinatario, tramite l'addetto alla consegna, una somma da rimborsare al mittente. La consegna avrà luogo solo dietro riscossione della somma, in caso contrario l'invio verrà restituito al mittente salvo (solo per i pacchi) sue diverse disposizioni al momento della spedizione.

- Per la spedizione di *Corrispondenza*

Il rimborso può avvenire attraverso Vaglia o accredito su Conto Corrente BancoPosta. Il prodotto Assicurata in contrassegno per l'estero è disponibile solo per alcuni Paesi e per importi diversi da quelli degli invii diretti in Italia. Per maggiori informazioni contattate il Call Center.

- Per la spedizione di *Pacchi*

In Italia il rimborso può avvenire attraverso assegno postale vidimato o accredito su Conto Corrente BancoPosta a seconda del prodotto. Per invii diretti all'estero il rimborso può avvenire attraverso accredito su Conto Corrente BancoPosta o Vaglia Internazionale.

## DTS

Gli importi sono determinati in DTS in base ad accordi internazionali. Il DTS corrisponde al Diritto Speciale di prelievo, unità di conto del Fondo Monetario Internazionale, calcolata sulla base di un paniere composto dalle 4 monete più rappresentative per le transazioni internazionali: Euro, USD, GBP, JPY.

Il controvalore viene determinato ogni anno.

Controvalore all'1/1/2004: 1 DTS = € 1,2685

## FermoPosta

È il servizio attraverso cui Poste Italiane tiene a disposizione del destinatario, presso gli Uffici Postali abilitati, gli invii postali che recano la specifica indicazione "Fermo Posta".

Alcuni Paesi esteri non prevedono questo servizio: per maggiori informazioni rivolgetevi all'Ufficio Postale.

## Normativa vigente

Poste Italiane non è responsabile in alcun modo per spedizioni contenenti oggetti non ammessi; per ogni fatto imputabile al mittente ivi compresi natura o vizi della spedizione e/o dell'oggetto e/o dell'imballaggio; per cause fortuite e di forza maggiore (tranne nei casi di specifica Assicurazione).

Non è responsabile in nessun caso per danni indiretti (mancato guadagno, perdita di utili e/o di clientela, perdita di immagine ecc.) derivanti da ritardato recapito, perdita o danneggiamento della spedizione.

## Oggetti vietati dalla legge

*Per tutti i prodotti inviati in Italia* non è ammessa la spedizione di oggetti vietati dalla legge e dannosi per le persone e le cose, nonché di tutti i materiali che prevedono il rispetto di specifiche normative per il loro trasporto (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi).

Gli oggetti devono essere confezionati e chiusi in modo adeguato al peso, alla natura e al valore del contenuto.

Sono ammessi, solo se confezionati con particolari recipienti a perfetta tenuta stagna, o comunque sufficientemente resistenti da impedire la fuoriuscita del contenuto: liquidi, corpi grassi, polveri, liquori, profumi e medicinali.

*Per quanto riguarda le spedizioni dirette all'estero* vi ricordiamo che, oltre quanto già detto, devono essere tenute in considerazione le leggi vigenti nei Paesi di destinazione. Potete conoscere eventuali ulteriori limitazioni nella spedizione informandovi presso gli Uffici Postali.

- Per la spedizione di *Pacchi*

- a) In particolare per i prodotti Pacco Ordinario e Pacco Ingombrante è vietata la spedizione di:

- sostanze esplosive, infiammabili, infettive, irritanti, radioattive; animali vivi.

- b) In particolare per Paccocelere 3 è vietata la spedizione di:

- gas infiammabili o non; liquidi o solidi infiammabili o tossici; sostanze infettive, irritanti, radioattive, esplosive, armi di qualsiasi tipo o parti di esse; animali vivi; monete, denaro in qualunque valuta, carte valori e titoli di credito nominativi e/o al portatore, cambiali, oggetti d'oro, platino o argento lavorati e non; pietre preziose; gioielli, orologi di valore superiore ad € 1.032,91; pellicce; tappeti di valore superiore ad € 1.032,91; materiale pornografico; piante; prodotti deperibili; oggetti aventi valore d'arte, di antiquariato, di collezionismo ed ogni altro oggetto prezioso.

- c) In particolare per i prodotti Paccocelere 1 e Postacelere 1 è vietata la spedizione di: monete e denaro in qualunque valuta, carte valori, e titoli di credito nominativi e/o

al portatore, cambiali, oggetti d'oro, platino o argento lavorati e non; pietre preziose, gioielli; orologi di valore superiore ad € 1.032,91; pellicce; tappeti di valore superiore ad € 1.032,91; oggetti di valore artistico, di antiquariato, di collezionismo e ogni altro oggetto prezioso; armi di qualsiasi tipo o parti di esse, materiale esplosivo, infiammabile, sostanze infettive, irritanti, radioattive, materiale pornografico; animali vivi; piante e prodotti freschi e/o deperibili, alimentari e non.

## Pesi e misure

- Per la spedizione di *Corrispondenza in Italia*  
È prevista la distinzione fra LETTERE STANDARD e LETTERE NON STANDARD. Le LETTERE STANDARD sono quelle che rientrano nelle dimensioni del "Bustometro" che troverete a pagina 50, e cioè:

Misure minime = 9 x 14 cm	Misure massime = 12 x 23,5 cm
Spessore minimo = 0,15 mm	Spessore massimo = 5 mm
Peso minimo = 3 grammi	Peso massimo = 20 grammi
Peso specifico minimo invio = 190g/mq	

- **Attenzione!**

Alle lettere fino a 20 grammi che superino queste dimensioni si applica il prezzo della categoria di peso superiore.

Le LETTERE NON STANDARD possono arrivare fino a 2 kg di peso e non superare le seguenti dimensioni:

Misure massime = 25 x 35,3 cm	Spessore massimo = 5 cm	Peso massimo = 2 kg
-------------------------------	-------------------------	---------------------

La suddivisione fra Corrispondenza e Pacchi è generale e semplificativa. Nei casi di spedizioni particolari, per dimensioni e peso, saranno valutate deroghe a tale distinzione.

- Per la spedizione di *Corrispondenza all'Estero*

Misure massime (Lunghezza + Larghezza + Spessore) = 90 cm (massimo per una dimensione = 60 cm).  
Peso massimo = 2 kg.

Se a forma di rotolo:

Misure minime (Lunghezza + doppio del diametro) = 17 cm (minimo per la dimensione maggiore = 10 cm).  
Misure massime (Lunghezza + doppio del diametro) = 104 cm (max per la dimensione maggiore = 90 cm).

- Per la spedizione di *Pacchi*:

Misure e pesi consentiti per il prodotto Pacco Ordinario:

Lunghezza massima = 100 cm

Lunghezza + giro massimo misurato in senso diverso dalla lunghezza = 200 cm.

Conseguentemente, se il vostro pacco supera queste dimensioni sarà considerato "Ingombrante" e le dimensioni massime consentite sono:

Lunghezza massima = 150 cm.

Lunghezza + giro massimo misurato in senso diverso dalla lunghezza = 300 cm

Peso da 0 a 20 kg

Misure e pesi consentiti per il prodotto Paccocelere 1:

Min.: 45,5x32x5 cm (oppure inferiori purché di peso superiore a 3 kg)

Max: lunghezza cm 100; somma delle tre dimensioni cm 150

Peso da 0 a 30 kg

Misure e pesi consentiti per il prodotto Paccocelere 3:  
lunghezza max cm 100; somma max delle tre dimensioni cm 150.  
Peso da 0 a 30 kg.

Misure e pesi consentiti per il prodotto Postacelere 1:  
Le dimensioni massime consentite per la spedizione di Postacelere 1 sono:  
cm 45,5x32x5.  
Peso da 0 a 3 kg.

## **Prodotti postali di corrispondenza e pacchi**

Per esigenze più particolari (legate alla clientela business o a servizi accessori a quelli contenuti nella Carta della Qualità), Poste Italiane offre una vasta gamma di altri prodotti che per ragioni di spazio possiamo solo elencare, insieme a tutti i Prodotti Finanziari, attualmente non inclusi.

È possibile informarsi presso qualsiasi Ufficio Postale o contattando il Call Center Unico di Poste Italiane al Numero Verde 803.160.

Gli altri prodotti postali: Stampe, Libri, Telegram, Interposta, Certitel, Postel, Postatarget, Filatelia.

I Prodotti Finanziari: Conto BancoPosta, Libretti di risparmio, Vaglia, Acquisto e vendita azioni, Accredito pensioni, PosteVita (Assicurazioni), Acquisto e vendita titoli di Stato, Cambio, Postchèque, Buoni Postali.

## **Reclami e rimborsi**

Consideriamo reclamo l'azione del cliente rivolta a comunicare che su uno dei prodotti indicati nella Carta della Qualità la prestazione fornita non è stata coerente con le sue aspettative e si è verificato un disservizio.

Consideriamo lamentela l'azione del cliente rivolta a comunicare una insoddisfazione generica inerente le sue aspettative ed esigenze rilevate durante l'acquisto di un prodotto o la fruizione di un servizio per irregolarità non elencate nella presente Carta della Qualità.

In ogni caso la fondatezza del reclamo, l'eventuale diritto del cliente al rimborso nei casi previsti e la determinazione della sua entità in base all'accaduto verranno attribuiti da Poste Italiane dopo i dovuti accertamenti interni.

Per esigenze di semplificazione e chiarezza tutte le eventuali problematiche connesse alla possibilità di rimborso sono state ricondotte a 3 grandi categorie: Ritardo, Manomissione/Danneggiamento, Mancato Recapito.

Ognuna di esse racchiude al suo interno le casistiche più dettagliate a seconda del prodotto.

Ritardo: rispetto all'obiettivo di qualità previsto, secondo quanto specificato nelle sezioni dedicate ai singoli prodotti.

Manomissione/Danneggiamento: accidentale o deliberato, avaria parziale, avaria totale.

Mancato Recapito: smarrimento, furto.

## **Servizi accessori**

Si applicano in aggiunta al prodotto base comportando, a secondo degli invii, un sovrapprezzo fisso rispetto al costo normale della spedizione. Possono essere usati singolarmente o cumulati fra loro.

Tracciatura e certificazione della spedizione sono invece comprese nei prodotti che li prevedono e non comportano sovrapprezzo.

## **Tempi di consegna**

Sono gli obiettivi di qualità del recapito che troverete specificati per ogni prodotto.

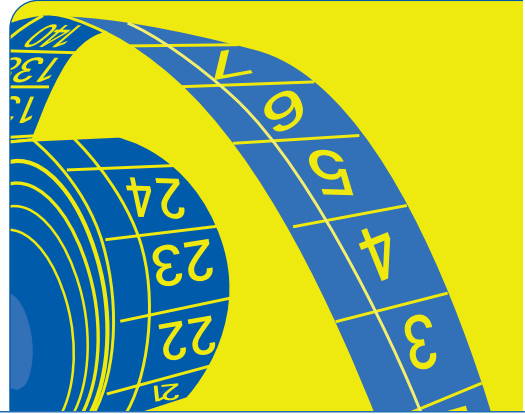
Il numero dei giorni previsti per la consegna si intende sempre come giorni feriali/lavo-

rativi. Per il Pacco Ordinario e Paccocelere 3 si intende tutti i giorni feriali/lavorativi escluso il sabato.

## **T**racciatura

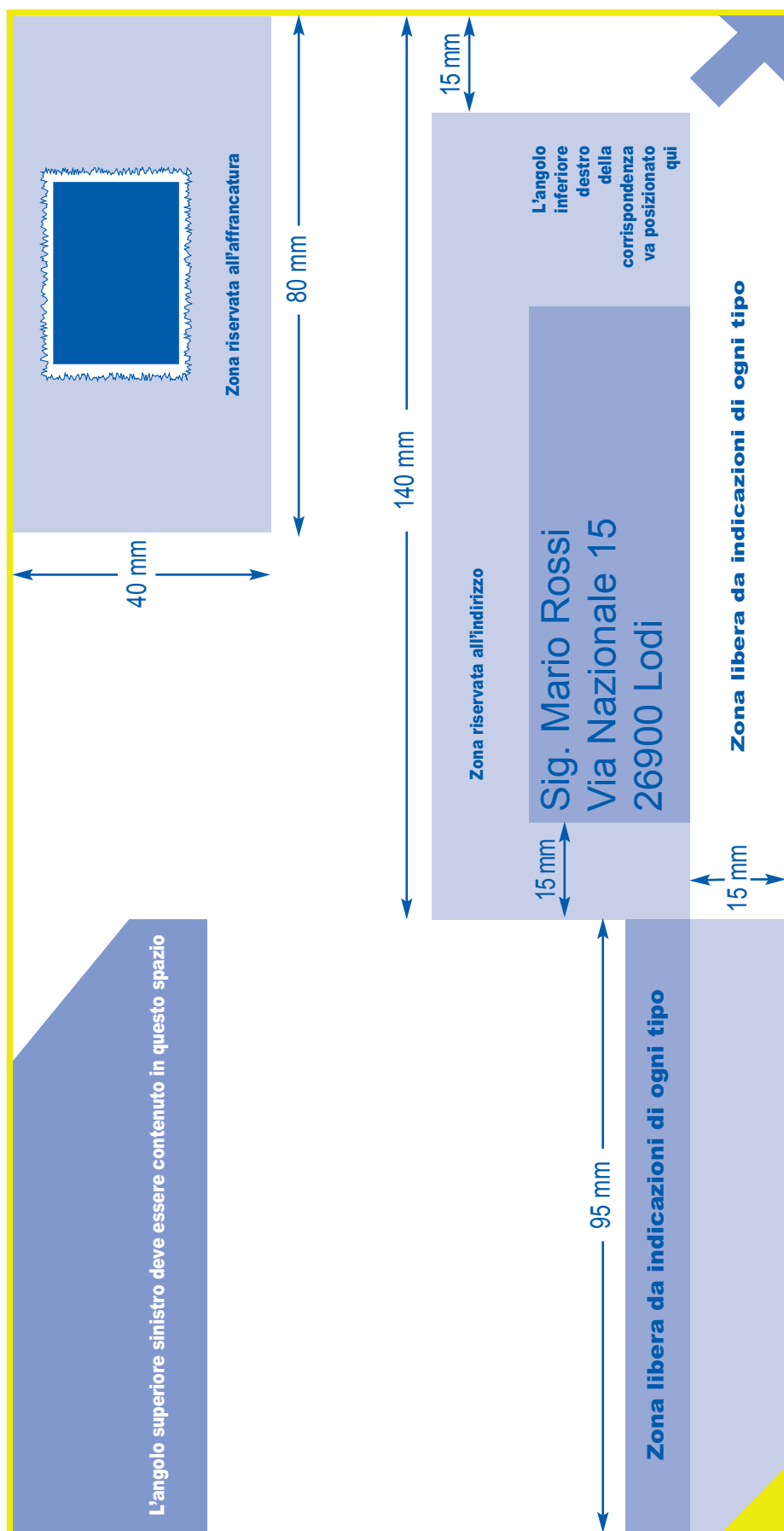
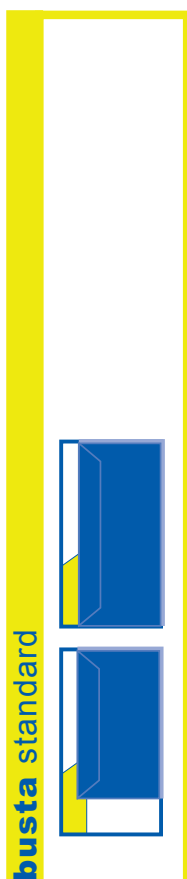
Consiste nella possibilità, attraverso il nuovo servizio completamente gratuito di identificazione elettronica degli invii **“Dovequando”**, di essere informati sull’esito della spedizione (per Postacelere 1, Paccocelere 1 e Paccocelere 3), o su dove si trova (per Posta Raccomandata e Posta Assicurata spedite per l’Italia), contattando il Call Center Unico di Poste Italiane al Numero Verde 803.160, oppure collegandosi al sito internet **www.poste.it**. Per Postacelere Internazionale il servizio è operativo solo per i Paesi convenzionati, attraverso il Call Center al Numero Verde sopra indicato.

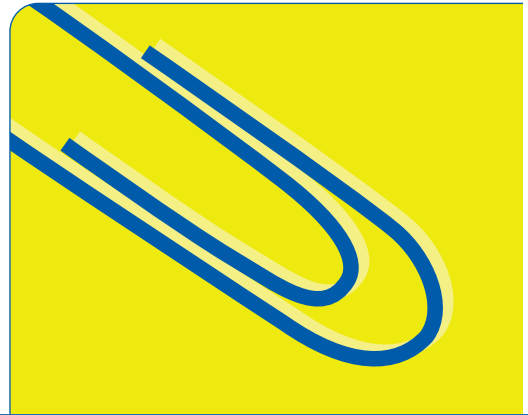




**Bustometro.**

Usate questa pagina per verificare se le vostre lettere rientrano nelle misure standard.





**Allegati.**

# Allegato 1

## **Aree geografiche per la definizione dei prezzi internazionali delle spedizioni di Posta Ordinaria, Prioritaria e Raccomandata**

### **• Zona 1 - (Europa, Bacino del Mediterraneo)**

Albania, Andorra, Austria, Belgio, Bielorussia, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Rep. Ceca, Croazia, Danimarca (Fer Øer), Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gibilterra, Gran Bretagna, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Jugoslavia (Serbia, Montenegro), Lettonia, Lituania, Liechtenstein, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Moldavia, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo (Azzorre, Madeira), Principato di Monaco, Romania, Russia, San Marino, Rep. Slovacca, Slovenia, Spagna (Canarie, Ceuta, Melilla), Svezia, Svizzera, Turchia, Ucraina, Ungheria, Vaticano.

Algeria, Cipro, Egitto, Giordania, Israele, Jamahirya libica (Libia), Libano, Marocco (Ifni, Dakhla, Laayoune, Semara), Siria, Tunisia.

### **• Zona 2 - (Altri Paesi dell’Africa, Americhe, altri Paesi dell’Asia)**

Africa del Sud (Bophuthaswana, Ciskei, Transkei, Venda), Angola (Cabinda), Ascensione, Benin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Camerun, Capo Verde, Centrafrica, Ciad, Comore (Anjouan, Mayotte, Moheli), Congo (Brazzaville), Congo Rep. Dem. (ex Zaire), Costa d’Avorio, Etiopia, Eritrea, Gabon, Gambia, Ghana, Gibuti, Guinea, Guinea-Bissau, Guinea Equatoriale (Bioko, Mbini), Kenya, Lesotho, Liberia, Madagascar (Nosy-Be, S.ta Maria, Kerguelen), Malawi, Mali, Mauritania (Lagouèra), Mauritius (Rodriguez), Mozambico, Namibia, Niger, Nigeria, Réunion, Ruanda, S. Elena, São Tomé e Príncipe, Senegal, Seychelles, Sierra Leone, Somalia, Sudan, Swaziland (Ngwane), Tanzania (Zanzibar), Togo, Tristan da Cunha, Uganda, Zambia, Zimbabwe.

Antigua e Barbuda, Antille Olandesi (Bonaire, Curaçao, Saba, S. Eustachio, S. Martino), Argentina (Orcadi del Sud, Terra del Fuoco), Aruba, Bahamas, Barbados, Belize, Bermuda, Bolivia, Brasile, Canada (Terranova), Cayman, Cile (Is. Pasqua), Colombia, Costa Rica, Cuba, Dominica, Dominicana, El Salvador, Ecuador (Galápagos), Falkland (Malvine), Georgia del Sud, Giamaica, Grenada, Groenlandia, Guadalupa (Desirade, Marie-Galante, Saint-Barthélemy, S. Martin), Guantanamo Bay, Guatemala, Guyana, Guyana francese, Haiti, Honduras, Martinica, Messico, Midway, Montserrat, Nicaragua, Panama, Paraguay, Perú, Portorico, S. Christopher, S. Kittis e Nevis (Anguilla, Nevis), S. Pierre et Miquelon, Saint Lucia, Saint Vincent (Grenadine), USA (Alaska, Aleutine, Hawaii), Suriname, Trinidad e Tobago, Turks e Caicos, Uruguay, Venezuela, Vergini britanniche (Tortola), Vergini USA.

Afghanistan, Arabia Saudita, Armenia, Azerbaigian, Bahrein, Bangladesh, Bhutan, Brunei Darussalam, Cambogia (Kampuchea), Cina (Tibet, Hong Kong, Macao), Corea del Sud, Corea del Nord, Emirati Arabi Uniti (Abu Dhabi, Ajman, Dubai, Fujairah, Ras al Khaimah, Sharjah, Umm al Qaiwain), Filippine, Georgia, Giappone (Ryu-Kyu), India (Andamane, Laccadive, Nicobare, Sikkim), Indonesia (Borneo indonesiano, Celebes, Giava, Irian Occ., Molucche, Sumatra, Timor Ind.), Iran, Iraq, Kazakistan, Kirghizistan, Kuwait, Laos, Malaysia (Sabah, Sarawak, Labuan), Maldive, Mongolia, Myanmar (Birmania), Nepal, Oman, Pakistan, Qatar, Singapore, Sri Lanka, Tagikistan, Thailandia, Taiwan (Formosa), Timor Orientale, Turkmenistan, Uzbekistan, Vietnam.

• **Zona 3 - (Oceania)**

Australia (Tasmania, Cocos-Keeling, Christmas, Norfolk), Caroline, Christmas isola del Natale (Is. Pacifico), Cook (Aitutaki, Atiu, Hervey, Mangaia, Mauke, Mitiaro Rarotonga), Fanning e Washington, Figji, Guam, Kiribati, Kiritimati, Marianne, Marshall, Nauru, Nuova Caledonia (Belep, Chesterfield, Futura, Huon, Lealtà, Pini, Surprise Wallis, Walpole), Nuova Zelanda (Chatam, Danger, Kermadec, Manihiki, Niue-Savage, Penrhyn-Tongareva, Pukapuka, Rakahanga, Suwarrow, Tokelau), Nuova Guinea-Papua (Ammiragliato, Bismarck, Bougainville, Nuova Irlanda), Palau, Phoenix, Pitcairn, Polinesia francese (Clipperton, Gambier, Marchesi, Società, Sot-tovento, Tahiti, Tuamotu, Tubai), Santa Croce, Salomone, Samoa neozelandesi (Savai, Upolu), Samoa USA (Manua, Pago Pago, Tatuila), Tonga (Amici), Tuvalu, Wake, Vanuatu (Banks, Torres).

## Allegato 2

### Aree geografiche per la definizione dei prezzi internazionali delle spedizioni di Posta Assicurata

- **Zona 1 - (Europa, Bacino del Mediterraneo)**

Austria, Belgio, Bulgaria, Rep. Ceca, Croazia, Danimarca (Fer Øer), Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gran Bretagna, Grecia, Irlanda, Italia, Jugoslavia (Serbia, Montenegro), Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Moldavia, Monaco (Principato), Norvegia, Paesi Bassi, Portogallo (Azzorre, Madeira), Romania, Russia, Slovacchia, Slovenia, Spagna (Canarie, Ceuta, Melilla), Svezia, Svizzera, Ucraina, Ungheria, Vaticano, Algeria, Cipro, Egitto, Siria, Turchia.

- **Zona 2 - (Altri Paesi dell’Africa, Americhe, altri Paesi dell’Asia)**

Benin, Burkina Faso, Camerun, Centrafrica, Comore (Anjouan, Mayotte, Moheli), Congo (Brazzaville), Costa d’Avorio, Gabon, Gibuti, Madagascar (Nosy-Be, S.ta Maria, Kerguelen), Mali, Réunion, Senegal, Togo, Uganda.

Argentina (Orcadi del Sud, Terra del Fuoco), Brasile, Groenlandia, Guadalupa (Desirade, Marie-Galante, Saint-Barthélemy, S. Martin), Guyana francese, Martinica, S. Pierre et Miquelon.

Bangladesh, Cina, Corea del Sud, Georgia, Giappone (Ryu-Kyu), Hong Kong, India (Andamane, Laccadive, Nicobare, Sikkim), Iraq, Malaysia (Sabah, Labuan, Sarawak), Pakistan, Singapore, Tagikistan, Thailandia, Taiwan (Formosa).

- **Zona 3 - (Oceania)**

Australia (Tasmania, Cocos-Keeling, Christmas, Norfolk), Nuova Caledonia (Belep, Chesterfield, Futura, Huon, Lealtà, Pini, Surprise Wallis, Walpole), Nuova Zelanda (Chatam, Danger, Kermadec, Manihiki, Niue-Savage, Penrhyn-Tongareva, Pukapuka, Rakahanga, Suwarrow, Tokelau), Polinesia francese (Clipperton, Gambier, Marchesi, Società, Sottovento, Tahiti, Tuamotu, Tubai).

## Allegato 3

### Aree geografiche per la definizione dei prezzi delle spedizioni del Prodotto Internazionale EMS

- **Zona 1**

Albania, Algeria, Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Egitto, Finlandia, Francia, Germania, Gran Bretagna, Grecia, Irlanda, Islanda, Liechtenstein, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Principato di Monaco, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Repubblica Slovacca, Romania, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Tunisia, Turchia, Ungheria.

- **Zona 2**

Angola, Arabia Saudita, Armenia, Azerbaigian, Bielorussia, Burkina Faso, Burundi, Camerun, Canada, Capo Verde, Eritrea, Estonia, Etiopia, Gabon, Georgia, Ghana, Giappone, Gibuti, Giordania, Guinea Bissau, Guinea Equatoriale, Hong Kong, Iran, Iraq, Israele, Kazakistan, Kenya, Kuwait, Kirghiristan, Lettonia, Lituania, Macao, Marocco, Moldavia, Nigeria, Oman, Qatar, Ruanda, Russia, Senegal, Sierra Leone, Singapore, Siria, Somalia, Thailandia, Taiwan, Tanzania, Togo, Turkmenistan, Ucraina, Uganda, USA.

- **Zona 3**

Africa del Sud, Aruba, Bahamas, Bangladesh, Barbados, Benin, Bermuda, Bhutan, Botswana, Brasile, Centrafrica, Ciad, Congo, Congo, Rep. Dem. (ex Zaire), Corea, Costa d'Avorio, Curaçao, Emirati Arabi Uniti, Filippine, Guatemala, India, Indonesia, Malaysia, Mali, Mauritania, Messico, Mozambico, Niger, Pakistan, Sri Lanka, Venezuela, Yemen, Zimbabwe.

- **Zona 4**

Argentina, Australia, Bolivia, Brunei, Cambogia, Cina, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Figgi, Grand Cayman, Guadalupa, Guyana Francese, Honduras, Laos, Lesotho, Madagascar, Maldive, Martinica, Mauritius, Nepal, Nuova Caledonia, Nuova Zelanda, Panama, Papua Nuova Guinea, Paraguay, Perú, Réunion, Seychelles, Uruguay, Vietnam.

## Associazioni dei consumatori che hanno collaborato a questa iniziativa

### **ACU**

Via Padre Luigi Monti, 20/C - 20162 MILANO  
Tel. 02.66.15.411 - Fax 02.64.25.293 - Email: [associazione@consumatoriutenti.it](mailto:associazione@consumatoriutenti.it)

### **ADICONSUM**

Via Gian Maria Lancisi, 25 - 00161 ROMA  
Tel. 06.44.17.021 - Fax 06.44.17.02.30 - Email: [adiconsum@adiconsum.it](mailto:adiconsum@adiconsum.it)

### **ADOC**

Via Tor Fiorenza,35 - 00199 ROMA  
Tel. 06.86.39.89.75 - Fax 06.86.32.96.11 - Email: [info@adoc.org](mailto:info@adoc.org)

### **ADUSBEF**

Via Farini, 62 - 00185 ROMA  
Tel. 06.48.18.633 - Fax 06.48.18.632 - Email: [info@adusbef.it](mailto:info@adusbef.it)

### **ALTROCONSUMO**

Via Valassina, 22 - 20159 MILANO  
Tel. 02.66.89.01 - Fax 02.66.89.02.88 - Email: [poste@altroconsumo.it](mailto:poste@altroconsumo.it)

### **ARCO**

Corso Vittorio Emanuele II, 163 - 65121 PESCARA  
Tel. 085.28.212 - Fax 085.35.142 - Email: [arco@arcoconsumatori.com](mailto:arco@arcoconsumatori.com)

### **ASSOUTENTI**

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 ROMA  
Tel. 06.68.33.617 - Fax 06.68.13.49.98 - Email: [info@assoutenti.it](mailto:info@assoutenti.it)

### **CITTADINANZATTIVA**

Via Flaminia, 53 - 00196 ROMA  
Tel. 06.36.71.81 - Fax 06.36.71.83.33 - Email: [pit.servizi@cittadinanzattiva.it](mailto:pit.servizi@cittadinanzattiva.it)

### **CODACONS**

Viale Mazzini, 73 - 00195 ROMA  
Tel. 06.37.25.809 - Fax 06.37.01.709 - Email: [codacons.iica@tiscalinet.it](mailto:codacons.iica@tiscalinet.it)

### **CONFCONSUMATORI**

Via G. Mazzini, 43 - 43100 PARMA  
Tel. 0521.23.01.34 - Fax 0521.28.52.17 - Email: [confcons@tin.it](mailto:confcons@tin.it)

### **FEDERCONSUMATORI**

Via Palestro, 11 - 00185 ROMA  
Tel. 06.42.02.07.55 - Fax 06.47.42.48.09 - Email: [federconsumatori@federconsumatori.it](mailto:federconsumatori@federconsumatori.it)

### **LEGA CONSUMATORI ACLI**

Via delle Orchidee, 4/a - 20147 MILANO  
Tel. 02.48.30.36.59 - Fax 02.48.30.26.11 - Email: [legacons@tin.it](mailto:legacons@tin.it)

### **MOVIMENTO CONSUMATORI**

Via Piemonte, 39/a - 00187 ROMA  
Tel. 06.48.80.053 - Fax 06.48.20.227 - Email: [info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it)

### **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**

Via Piemonte, 39/a - 00187 ROMA  
Tel. 06.48.81.891 - Fax 06.48.20.227 - Email: [info@mdc.it](mailto:info@mdc.it)

### **UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**

Via Duilio, 13 - 00192 ROMA  
Tel. 06.32.69.531 - Fax 06.32.34.616 - Email: [info@consumatori.it](mailto:info@consumatori.it)









[www.poste.it](http://www.poste.it)