

# ERRATA CORRIGE

## e Aggiornamenti Carta della Qualità dei Prodotti Postali.

- **Pagina 6** - il paragrafo "Caratteristiche dei prodotti e standard di qualità" **viene integrato con:** "(...) Essendo i processi di lavorazione completamente automatizzati, il rispetto degli obiettivi di qualità è legato alla completezza di indirizzo e di affrancatura, al rispetto dei pesi e delle misure degli invii (cfr. "Pesi e misure" a pag. 46 e "Il Bustometro" a pag 50), nonché all'esattezza del Codice di Avviamento Postale delle spedizioni".
- **Pagina 13** - il paragrafo "Obiettivi di qualità per l'estero" **viene integrato con:** "Per l'Europa e Bacino del Mediterraneo non è previsto l'uso di Posta Ordinaria".
- **Pagina 13** - paragrafo "Caratteristiche" - la frase "Può essere inviata da qualsiasi luogo d'Italia verso qualsiasi località del territorio nazionale o estero" **è sostituita da:** "Può essere inviata da qualsiasi luogo d'Italia verso qualsiasi località del territorio nazionale ed in tutti i Paesi esteri al di fuori dell'Europa e del Bacino del Mediterraneo".
- **Pagina 13** - paragrafo "Caratteristiche" - la frase "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" **è sostituita da:** "Per la puntualità del recapito è necessario rispettare sempre gli orari limite di impostazione affissi sulle cassette e indicati allo sportello dell'Ufficio Postale e specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale".
- **Pagina 15** - paragrafo "Caratteristiche" - la frase "Può essere inviata da qualsiasi luogo d'Italia verso qualsiasi località del territorio nazionale o estero" **viene eliminata.**
- **Pagina 15** - paragrafo "Caratteristiche" - la frase "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" **è sostituita da:** "Per la puntualità del recapito è necessario rispettare sempre gli orari limite di impostazione affissi sulle cassette e indicati allo sportello dell'ufficio postale e specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale".
- **Pagina 17** - paragrafo "Caratteristiche e servizi accessori" - la frase: "Possibilità di assicurazione con Posta Assicurata Raccomandata" **è sostituita da:** "Possibilità di assicurazione con Posta Raccomandata Assicurata".
- **Pagina 17** - il paragrafo "Caratteristiche e servizi accessori" **viene integrato con:** "Per la puntualità del recapito è necessario rispettare sempre gli orari limite di accettazione indicati allo sportello dell'Ufficio Postale".
- **Pagina 19** - nell'introduzione - agli scaglioni di valore **viene aggiunto il valore di Euro 3.000,00** (come ulteriore valore di assicurazione del prodotto Posta Raccomandata).
- **Pagina 19** - il paragrafo "Caratteristiche e servizi accessori" **viene integrato con:** "Per la puntualità del recapito è necessario rispettare sempre gli orari limite di accettazione indicati allo sportello dell'Ufficio Postale".
- **Pagina 24** - il paragrafo "Caratteristiche" **viene integrato con:** "Poste Italiane non assume responsabilità per eventuali disservizi al di fuori del territorio nazionale".
- **Pagine 30 - 34 - 36 - 38 - 40 - 42** - nella sezione "Reclami e rimborsi" - paragrafo "Quando presentare il reclamo" - la frase: "Qualora il reclamo avvenga telefonicamente o attraverso e-mail, tale documentazione dovrà essere fornita successivamente." **è sostituita da:** "Qualora il reclamo avvenga telefonicamente o attraverso e-mail, tale documentazione dovrà essere fornita successivamente tramite invio gratuito a Casella Postale 160 06100 Perugia".
- **Pagina 30** - Dopo il paragrafo "Come e dove presentare il reclamo" **inserire paragrafo differenziato per estero:** "Come e dove presentare il reclamo per l'estero  
Compilando il modulo CN08 da richiedere e consegnare presso l'Ufficio Postale di accettazione del pacco".

- **Pagina 30** - Dopo il paragrafo "Quando presentare il reclamo" **inserire paragrafo differenziato per estero:** *"Quando presentare il reclamo per l'estero. In caso di reclamo con richiesta di rimborso il mittente deve, all'atto della presentazione, allegare copia della ricevuta di spedizione".*
- **Pagina 30** - paragrafo "Quando presentare il reclamo" **eliminare il periodo:** *"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".*
- **Pagina 31** - paragrafo "Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità" la frase *"Mancato recapito e danneggiamento totale"* è **sostituita da:** *"Perdita e danneggiamento totale".*
- **Pagina 31** - paragrafo "Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità" la frase *"Mancato recapito e danneggiamento parziale = l'effettivo ammontare della perdita o danneggiamento del contenuto entro i limiti degli importi sopra indicati."* è **sostituita da:** *"Perdita e/o danneggiamento parziale = l'effettivo ammontare della perdita parziale o danneggiamento del contenuto entro i limiti degli importi fino a 40 DTS per pacco + 4,50DTS per ogni kg di peso lordo + il costo della spedizione."*
- **Pagina 31** - paragrafo "Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità" **inserire la frase** *"Mancato rimborso del contrassegno pacchi consegnati a destino = L'importo corrispondente al valore del contrassegno"*
- **Pagina 31** - paragrafo "Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità" **inserire** *"• Perdita e/o danneggiamento totale Pacco in contrassegno = L'importo corrispondente al valore del contrassegno" e "• Perdita e/o danneggiamento parziale Pacco in contrassegno = l'effettivo ammontare della perdita parziale o danneggiamento del contenuto entro i limiti del valore del contrassegno."*
- **Pagina 31** - paragrafo "Pacco Valore Internazionale" la frase *"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 internazionali) 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)."* è **sostituita da:** *"Perdita e/o danneggiamento totale = l'importo in DTS del valore dichiarato più le spese di spedizione meno le spese di assicurazione con la presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino, ricevuta fiscale)."*
- **Pagina 32** - paragrafo "Pacco Valore Internazionale" la frase: *"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)."* è **sostituita da:** *"Perdita e/o danneggiamento parziale = l'effettivo ammontare del danneggiamento del contenuto entro i limiti del valore dichiarato in DTS con la presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino, ricevuta fiscale)."*
- **Pagina 39** - paragrafo "EMS - Express Mail Service" - la frase *"Europa • Consegna da 1 a 3 giorni lavorativi + quello di spedizione Paesi extraeuropei • Consegna da 2 a 5 giorni lavorativi + quello di spedizione"* è **sostituita da:** *"• Consegna da 2 a 5 giorni lavorativi + quello di spedizione".*
- **Pagina 39** - paragrafo "QPE - Quick Pack Europe" - la frase *"(solo Paesi dell'Unione Europea, tranne la Grecia, + Norvegia e Svizzera)"* è **sostituita da:** *"(solo per i seguenti Paesi: Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Irlanda, Lussemburgo, Norvegia, Paesi Bassi, Portogallo, Regno Unito, Spagna, Svezia, Svizzera). Per il servizio QPE - Quick Pack Europe la tracciatura è operativa per i 15 Paesi Europei. Per accedere al servizio contattare il Call Center Unico di Poste Italiane al Numero Verde 803.160"*

- **Pagina 39** - paragrafo “Caratteristiche e Servizi Accessori” - la frase “*Tracciatura elettronica ... qualità previsto*)” è **sostituita da**: “*Tracciatura operativa (possibilità di avere informazioni sull'esito della spedizione telefonicamente - nei Paesi esteri collegati\*\*\* e dal giorno successivo all'obiettivo di qualità previsto)*”
- **Pagina 40** - note: la frase “*\* 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*” è **sostituita da**:\* Per alcune località particolari i tempi possono variare. Contattate il Numero Verde 803.160 per maggiori dettagli. È possibile che le spedizioni in El Salvador raggiungano l'Ufficio Postale di competenza anziché l'indirizzo del destinatario”
- **Pagina 40** - note: la frase “*\*\*\*La tracciatura è operativa in 47 Paesi, per conoscerli contattate il Call Center o consultate il sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it) (il numero dei Paesi collegati è in continuo graduale aumento)*” è **sostituita da**: “*\*\*\*La tracciatura è operativa per il prodotto EMS in soli 14 Paesi, per conoscerli contattare il Numero Verde 803 160 o consultare il sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it)*”
- **Pagina 41** - la frase iniziale “*Il modo sicuro e veloce per spedire documenti e pacchi fino a 30 kg in tutto il mondo (per tutte le 220 destinazioni servite).*” è **sostituita da**: “*Il modo sicuro e veloce per spedire documenti e pacchi fino a 30 kg in tutto il mondo (per tutte le 190 destinazioni servite).*”
- **Pagina 41** - nel paragrafo “Caratteristiche e Servizi Accessori” il periodo: “*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.*” è **sostituita da**: “*Per i seguenti Paesi non è ammesso il servizio di assicurazione: Afghanistan, Albania, Burundi, Cambogia, Colombia, Rep. Del Congo, Rep. Democratica del Congo, Eritrea, Guinea Bissau, Haiti, Iraq, Liberia, Ruanda, Sri Lanka, Libano, Iran. Paesi costituenti la ex Repubblica Federale Jugoslava (fatta eccezione per la Slovenia) ) e la Ex Unione delle Repubbliche Socialiste Sovietiche (fatta eccezione Estonia, Lettonia e Lituania). Eventuali altri Paesi nei quali siano in corso eventi bellici.*”
- **Pagina 42** - paragrafo “Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità” - la frase “*Ritardo (solo per EMS) = differenza fra il costo della spedizione e quello del pacco aereo di pari peso.*” è **sostituita da**: “*Ritardo = differenza fra il costo della spedizione e quello del pacco aereo di pari peso*”.
- **Pagina 45** - nel paragrafo “DTS” viene aggiornato il controvalore in vigore dal 1° gennaio 2005: “*Controvalore all'1/1/2005: 1 DTS = € 1,2042*”.
- **Pagina 55** - Integrare i paragrafi “Zona 1, Zona 2, Zona 3” con le seguenti destinazioni:  
Zona 1: “*Angola, Bielorussia, Djibouti, Kazakistan, Kenya, Qatar, Russia, Tailandia, Tanzania-Tangan, Turchia, Uganda*”  
Zona 2: “*Brasile, Filippine, Guatemala, Indonesia, Malesia, Niger, Sud Africa, Yemen, Zimbabwe*”  
Zona 3: “*Bolivia, Costa Rica, El Salvador, Equador, Lesotho, Madagascar, Martinica, Panama, Perù, Reunion, Seychelles-Cosm, Vietnam*”
- **Pagina 56** - L'indirizzo email della Confconsumatori “*concons@tin.it*” è **sostituita da** “*segreteria@confconsumatori.it*”