



**CARTA DELLA  
QUALITA'**  
**2009**

# Principi ispiratori e obiettivi della Carta di Qualità

In conformità con il D.lgs 261/99, la Carta della Qualità di MB Post&Services recepisce gli obiettivi di qualità dei servizi rientranti nell'ambito del servizio postale e definisce le procedure di gestione dei reclami e dei rimborsi con riferimento a tali servizi. La Carta è ispirata a criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ed efficienza.

## **Obiettivi principali sono:**

- 1 definire per ciascun prodotto e servizio uno o più standard di qualità
- 2 impegnarsi a rispettare tali standard sottoposti a verifica attraverso strumenti di misurazione esterni ed ove possibile certificati
- 3 prevedere la possibilità del rimborso qualora non vengano rispettati gli obiettivi di qualità, tenendo conto delle disposizioni vigenti
- 4 semplificare le procedure di contatto del cliente con l'azienda
- 5 stabilire un rapporto di fiducia con la clientela, basato su un'informazione semplice, comprensibile e su impegni precisi

La presente Carta include anche i servizi al di fuori del servizio universale, come il corriere espresso e il Pony Express.

Con la pubblicazione di questa Carta della Qualità l'azienda mantiene e prosegue gli impegni già assunti relativamente agli obiettivi di:

- semplificazione, trasparenza e multimedialità delle informazioni su tutti i prodotti offerti alla clientela
- facilitazione delle opportunità di contatto con l'azienda
- formazione del personale rivolta alla maggiore qualificazione professionale degli operatori

# Standard di qualità, ruolo dell'autorità di regolamentazione e caratteristiche dei prodotti

Per tutti i prodotti presentati in questa Carta della Qualità, vengono indicati all'interno delle specifiche sezioni gli obiettivi relativi ai tempi di consegna, attraverso la definizione di standard di qualità. I livelli degli standard qualitativi nazionali dei prodotti rientranti nel servizio postale, contenuti nella presente Carta della Qualità, sono quelli stabiliti dalle disposizioni nazionali vigenti.

Essendo i processi di lavorazione completamente automatizzati, il rispetto degli obiettivi di qualità è legato alla completezza, esattezza, corretto posizionamento di indirizzo e codice di avviamento postale.

La verifica della qualità del servizio universale è svolta dall'Autorità di Regolamentazione. L'Autorità di Regolamentazione del settore postale per i prodotti di MB Post&Services è il Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento per le Comunicazioni.

L'Autorità determina, inoltre, le tariffe e i prezzi massimi dei servizi rientranti nell'ambito del servizio universale, accertandosi che la clientela sia puntualmente e correttamente informata sulle condizioni economiche e sulle caratteristiche dei servizi.

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.

# La gestione dei reclami, dei rimborsi e la procedura di Conciliazione

MB Post&Services, 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 poco 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 5 giorni lavorativi dalla presentazione dello stesso
- promuovere per tutti i prodotti registrati contenuti in questa Carta della Qualità, la procedura di Conciliazione.

Salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo, qualora il suddetto reclamo non abbia avuto un esito soddisfacente l'interessato può rivolgersi anche all'Autorità' di regolamentazione.

Le informazioni relative agli obiettivi di qualità e alle modalità dei reclami e dei rimborsi, contenute in questo documento, saranno comunicate alla clientela attraverso mail e in agenzia anche attraverso affissioni riassuntive, secondo i criteri di omogeneità dettati a livello internazionale.

# Comunicazione e informazione

Per rendere sempre più facile e veloce la comunicazione con MB Post&Services, è possibile accedere attraverso 4 grandi canali:

- telefono, con il numero 039/2495559
- Internet, con il web center: [www.mbpost.it](http://www.mbpost.it) attraverso l'apposita sezione "contatti"
- Nei nostri Uffici, compilando la "Lettera di reclamo" per segnalare un problema specifico La Carta della Qualità è consultabile presso l'agenzia e attraverso il sito [www.mbpost.it](http://www.mbpost.it) nella sezione "Modulistica"

# I prodotti di corrispondenza

## Lettera D.O.C.

Per spedire lettere in modo veloce, facile ed economico con il valore aggiunto della tracciatura.

Il servizio di Lettera D.O.C. viene effettuato nei cap di competenza della nostra agenzia e dei nostri collaboratori, il grosso vantaggio è che non necessita di nessun francobollo e si ha la Data e Ora Certa di postalizzazione.

Sul sito [www.mbpost.it](http://www.mbpost.it) si potrà seguire il percorso della lettera, da quando viene presa in carico, fino al momento della consegna, nella sezione Tracciatura. Per avere la lista dei cap coperti da noi e dai nostri collaboratori, vai alla sezione CONTATTI.

### Caratteristiche

- Può essere inviata solo dalla nostra agenzia verso i cap postali coperti da MB Post&Services o dai nostri collaboratori
- Gli invii diretti all'estero o nazionali non coperti dai nostri collaboratori saranno inoltrati a Poste Italiane

### Obiettivo di qualità

- Consegna in 3/5 giorni, più il giorno del ritiro, sui cap coperti dalla nostra agenzia e dai nostri collaboratori.
- Gli invii all'estero o nazionali non coperti dai nostri collaboratori saranno inoltrati a Poste Italiane

## Raccomandata – Raccomandata A/R

Il prodotto di MB Post&Services che offre la certificazione legale dell'avvenuta spedizione e la possibilità di avere l'avviso di ricevimento firmato dal destinatario.

La posta raccomandata serve per dimostrare l'avvenuta spedizione. Ha valore legale ed è particolarmente adatta per gare e concorsi pubblici o per gli usi amministrativi e giudiziari.

Il servizio di raccomandata viene effettuato nei cap di competenza della nostra agenzia e dei nostri collaboratori, il grosso vantaggio è che non necessita di nessun francobollo e si ha la Data e Ora Certa di postalizzazione. Sul sito [www.mbpost.it](http://www.mbpost.it) si potrà seguire il percorso della lettera, da quando viene presa in carico, fino al momento della consegna, nella sezione Tracciatura.

Per avere la lista dei cap coperti da noi e dai nostri collaboratori, vai alla sezione CONTATTI.

### Caratteristiche

- Può essere inviata solo dalla nostra agenzia oppure on-line verso i cap postali coperti da MB Post&Service o dai nostri collaboratori
- Gli invii diretti all'estero o nazionali non coperti dai nostri collaboratori saranno inoltrati a Poste Italiane

### **Obiettivo di qualità**

- Consegna in 2/4 giorni lavorativi, più il giorno di ritiro, sui cap coperti dalla nostra agenzia e dei nostri collaboratori.
- Gli invii all'estero o nazionali non coperti dai nostri collaboratori saranno inoltrati a Poste Italiane

### **Raccomandata 24**

La raccomandata alla velocità del corriere con la possibilità di avere l'avviso di ricevimento firmato dal destinatario.

Raccomandata 24 è la soluzione migliore per chi ha bisogno di una spedizione veloce e sicura con maggiore efficacia nella consegna. Consente di spedire documenti, plichi, avvisi ecc. con la sicurezza di un invio tracciato in modo puntuale . Raccomandata 24 è disponibile anche con Prova di Consegna, per avere una conferma dell'avvenuto recapito.

### **Caratteristiche**

- Può essere inviata solo dalla nostra agenzia verso i cap postali coperti da noi
- Gli invii diretti all'estero o nazionali non coperti dai nostri collaboratori saranno inoltrati a Poste Italiane

### **Obiettivo di qualità**

- Consegna in 24 ore sui cap coperti dalla nostra agenzia.
- Gli invii all'estero o nazionali non coperti dai nostri collaboratori saranno inoltrati a Poste Italiane tramite Raccomandata1

### **Assicurata**

La Posta Assicurata serve per spedire, con la garanzia dell'assicurazione, cose di valore, documenti importanti, denaro, oggetti preziosi, titoli o valori.

### **Caratteristiche**

- Può essere inviata solo dalla nostra agenzia verso i cap postali coperti da noi o dai nostri collaboratori
- Gli invii diretti all'estero o nazionali non coperti dai nostri collaboratori saranno inoltrati a Poste Italiane
- È obbligatoria per la spedizione di denaro, preziosi e titoli
- L'assicurazione può essere effettuata secondo i seguenti scaglioni di valore: fino a 50,00 euro, fino a 250,00 euro, fino a 500,00 euro, fino a 1.000,00 euro, fino a 2.000,00 euro, fino a 3.000,00 euro

### **Obiettivo di qualità**

- Consegna in 3/5 giorni lavorativi, più il giorno di ritiro, sui cap coperti dalla nostra agenzia e dei nostri collaboratori.
- Gli invii all'estero o nazionali non coperti dai nostri collaboratori saranno inoltrati a Poste Italiane

# **Reclami e rimborsi**

### **1. Chi può presentare il reclamo**

Il mittente, il destinatario o persona da essi delegata

### **2. Come e dove presentare un reclamo**

- Scrivendo una "Lettera di reclamo" che potete consegnare presso i nostri uffici.

- Scrivendo a: [reclami@mbpost.it](mailto:reclami@mbpost.it)

- Contattando il Servizio Clienti di Post Service Brianza, al numero 039/2495559

### **3. Quando presentare il reclamo**

Lettera D.O.C., Posta Raccomandata e Posta Assicurata - Cap Locali: dal 6° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi

### **4. Tipologie di reclami**

- Ritardo nel recapito

- Mancato recapito

- Danneggiamento o manomissione

### **5. Tempi e modalità di risposta**

I tempi di risposta variano a seconda dei diversi prodotti. In via generale l'azienda si impegna a trattare il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 40 giorni lavorativi.

### **6. Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità**

In conformità con la legislazione nazionale vigente e con la Convenzione Postale Universale ratificata nell'ordinamento italiano, rimborsi ed indennizzi sono previsti per i soli invii a firma, sottoposti a tracciatura e registrazione.

L'assenza del rimborso nel caso di invii non tracciati 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.

MB Post&Services si impegna, comunque, in via generale, al rispetto degli obiettivi di qualità definiti dall'Autorità di regolamentazione.

### **Raccomandata**

- Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo sostenuto per la spedizione

- Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, mancato recapito o danneggiamento totale = 28,00 euro

## **Assicurata**

- Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo sostenuto per la spedizione ad eccezione del diritto di Assicurazione

- Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 28,00, euro salvo accertamento della perdita o del danneggiamento.

- Mancato recapito e danneggiamento totale = il valore dichiarato + il costo sostenuto per la spedizione ad eccezione del diritto di Assicurazione

- Danneggiamento parziale = il valore dichiarato dedotti i valori esistenti e non danneggiati.

Qualora sia compromesso l'intero uso del prodotto il danneggiamento, anche se parziale, si intende totale

## **7. Modalità e tempi di riscossione del rimborso**

- Si può scegliere il rimborso attraverso assegno o accredito su Conto Corrente

- L'assegno sarà emesso entro 40 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo

- Per i rimborsi di importo superiore a 52,80 euro MB Post&Services si riserva di scegliere la modalità di rimborso più opportuna per il buon fine dell'operazione

## **8. Chi ha diritto al rimborso**

- In caso di acclamato disservizio MB Post&Services corrisponde, nei modi e termini sopra esplicitati l'indennizzo ad un unico cliente: al mittente o al destinatario previa rinuncia del mittente

- In caso il destinatario ritiri una spedizione apparentemente integra e che successivamente risultasse priva del contenuto o manomessa dovrà, quale condizione per il pagamento dell'indennizzo, sporgere denuncia alle Autorità Competenti di quanto avvenuto

- MB Post&Services è liberata da ogni responsabilità per ritardo, mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento totale o parziale, manomissione delle spedizioni con contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al mittente (ivi compresi natura o vizi della spedizione e/o dell'imballaggio) o per cause di forza maggiore

- MB Post&Services e non assume in nessun caso la responsabilità per danni indiretti (mancato guadagno, perdita di utili, di clientela, di immagine, ecc.) derivanti da ritardato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, manomissione o danneggiamento della spedizione