

## CARTA QUALITÀ SERVIZI POSTALI

### 1. Chi siamo e i nostri valori

PayTipper Network S.r.l. (di seguito anche "Network") è Società attiva sul mercato dal 2013 ed offre supporto alle imprese sfruttando il proprio bagaglio di conoscenze sviluppate nel tempo. PayTipper Network S.r.l., attraverso dirette ed acquisite esperienze nel campo della Consulenza Manageriale, Ricerca e Selezione, Formazione Direzionale, ha ideato un progetto denominato "Progetto PUNTOPUOI" volto alla diffusione di una serie di Servizi commerciali ed ha costituito all'uopo una propria rete di affiliazione commerciale.

Network, avendo già sperimentato sul mercato la propria formula commerciale, persegue l'obiettivo di estendere tale rete sull'intero Territorio Nazionale, mantenendone uniforme l'immagine e la tipologia dei Servizi offerti. Nell'ambito dei servizi postali PayTipper Network S.r.l. ha conseguito l'autorizzazione generale n. 5256/2019, ai sensi dell'Art. 6 del decreto legislativo 22 luglio 1999 n. 261, come modificato dal decreto legislativo 31 marzo 2011 n. 58, accreditandosi quale operatore postale presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

Soddisfazione del cliente, Fiducia, Efficacia, Etica, Integrazione, Professionalità, Energia Realizzativa, Innovazione, Cortesia e Disponibilità sono i valori cui si ispira l'attività delle persone che lavorano in PayTipper Network S.r.l. e rappresentano un punto di riferimento per il continuo miglioramento dell'erogazione di Servizi.

In tale contesto, PayTipper Network S.r.l., anche con l'adozione della presente Carta dei Servizi, intende ispirarsi ai seguenti principi:

- Semplificazione e trasparenza delle informazioni sui servizi offerti alla clientela;
- Uguaglianza e imparzialità, fornendo i nostri servizi, a parità di circostanze, indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione, sull'intero territorio nazionale, compatibilmente con i vincoli giuridici e tecnici eventualmente incombenti;
- Efficienza ed Efficacia, impegnandoci a garantire un riscontro qualificato e competente alle esigenze della clientela e del mercato, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee;
- Facilitazione delle opportunità di contatto, attraverso la previsione di una molteplicità di canali per consentire ai nostri Clienti di presentare eventuali segnalazioni o reclami.

Maggiori informazioni su PayTipper Network S.r.l. e sui Servizi erogati sono a disposizione sul sito [www.puntopuoi.com](http://www.puntopuoi.com)

## 2. Servizi offerti

Il Servizio offerto da PayTipper Network S.r.l. comprende:

- Raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii postali superiori a 2 Kg;
- Raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di pacchi postali superiori a 20 Kg e non oltre 30 Kg;
- Corriere espresso.

## 3. Cos'è la Carta del Servizio Postale non rientrante nel servizio Universale

La Carta del servizio postale non rientrante nel servizio universale di PayTipper Network S.r.l. è redatta in conformità all'art. 12 del D.Lgs. 261/99 ed alle delibere dell'Autorità di regolamentazione del settore postale, ossia l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM). Nello specifico le Delibere di riferimento sono: n. 184/13/CONS, n. 413/14/CONS e n. 600/18/CONS.

La presente Carta dei Servizi vuole indicare con chiarezza le prestazioni fornite da PayTipper Network S.r.l., riportando ogni elemento del servizio che garantisca il massimo livello di comprensibilità dell'informazione e di trasparenza nella comunicazione pubblicitaria.

Con la presente Carta gli utenti saranno informati, altresì, sulle modalità di presentazione dei reclami e delle istanze di conciliazione, nonché delle richieste di definizione delle controversie all'Autorità di regolamentazione, anche al fine di ottenere i relativi ristori in caso di disservizio.

La Carta dei Servizi risponde all'esigenza di responsabilizzazione degli operatori del settore postale indicando con precisione le caratteristiche seguite da PayTipper Network nell'erogazione del Servizio.

La Carta dei Servizi viene inserita sul sito web [www.puntopuoi.com](http://www.puntopuoi.com) ed è disponibile presso ogni Esercente affiliato. L'Esercente affiliato troverà la Carta dei Servizi all'interno della propria Area Riservata Esercente e la renderà disponibile ogniqualvolta gli venga richiesta dall'utente e, comunque, tutte le volte che si renda necessario.

PayTipper Network S.r.l., in caso di successive variazioni od integrazioni alla Carta dei Servizi, informerà tempestivamente e con mezzi idonei gli utenti, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed eventuali controinteressati.

## 4. Principi Fondamentali

PayTipper Network S.r.l. nell'erogazione del Servizio, assicura l'eguaglianza di trattamento degli utenti, con particolare attenzione verso la necessità di una fruizione differenziata, in special modo rivolta a categorie particolari quali disabili, anziani e donne in stato di gravidanza. Le suddette

agevolazioni possono consistere, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, nella priorità nell'accesso ai servizi postali, tempi di attesa ridotti, assistenza tecnica adeguata alle esigenze delle suddette categorie, etc... PayTipper Network S.r.l. agevola e favorisce il dialogo con le associazioni di categoria interessate al fine di un costante miglioramento del Servizio.

Il Servizio è offerto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, nonché a scioperi debitamente autorizzati dalle Autorità competenti.

PayTipper Network S.r.l. si impegna ad informare l'utenza in caso di interruzione del servizio con adeguato anticipo e con mezzi idonei, indicando la presumibile durata dell'interruzione, un recapito anche telefonico per assicurare la dovuta assistenza.

PayTipper Network garantisce il diritto di accesso a tutti gli utenti per quanto concerne le informazioni ed i dati che li riguardano, nonché per i diritti dell'interessato al trattamento dei dati di cui al d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196, come integrato e modificato dal R.E. n. 679/2006 (c.d. R.G.P.D.).

PayTipper Network persegue il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei Servizi, attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche, procedurali e gestionali maggiormente adatte agli scopi perseguiti.

Network presenta in modo chiaro, esatto e completo i contenuti del Servizio, compresi termini e modalità di erogazione nonché le modalità di rinnovo e recesso.

## 5. Servizi postali offerti al pubblico

### Pacchi e Corriere espresso

Di seguito le tariffe praticate, comprensive d'IVA:

Plichi indivisibili (2 Kg - 20 Kg)	Massimo € 24,80
Pacchi (Massimo 25 Kg)	Massimo € 26,80
Plichi indivisibili - Spedizioni internazionali (2 Kg - 20 Kg)	Massimo € 179,00
Pacchi - Spedizioni internazionali (Massimo 25 Kg)	Massimo € 254,00
Corriere espresso	

### Tempi di consegna

Pacchi e corriere espresso

entro 24/48 ore  
dalla data di postalizzazione

In quanto consolidatori anche i pacchi non direttamente recapitabili potranno essere retrocessi ad altri Vettori.

## 6. Modalità comuni di accesso al servizio offerto

L'utente potrà inviare da qualsiasi luogo d'Italia verso qualsiasi località del territorio nazionale o estero, in conformità con eventuali Accordi con Partner contrattuali. L'utente potrà inviare dal lunedì al sabato; si specifica che gli invii spediti il sabato verranno inoltrati il lunedì successivo.

È necessario, da parte dell'utente specificare in maniera corretta l'indirizzo di destinazione, il codice di avviamento postale ed ogni altra informazione utile ad individuare correttamente il destinatario.

Il cliente che desidera avvalersi di uno qualunque dei servizi, deve redigere una distinta in doppia copia con indicazione del numero dei pacchi conferiti ed i dati dei destinatari. Il cliente deve, inoltre, sottoscrivere il modulo di assunzione di responsabilità per il contenuto della spedizione, garantendo l'assenza di articoli proibiti dalle condizioni generali di trasporto.

Una delle distinte sarà controfirmate da un addetto e restituita immediatamente al mittente.

Tutte le informazioni utili al conforme utilizzo del Servizio, nonché le modalità operative di erogazione dello stesso, sono a disposizione dell'utente all'interno della propria Area Riservata Esercente; inoltre, l'utente potrà in qualunque momento conoscere nello specifico lo stato di una lavorazione contattando Network attraverso il dedicato servizio di Assistenza clienti, come meglio specificato al paragrafo che segue.

## 7. Assistenza

Network garantisce un servizio di assistenza in riferimento al Servizio postale non rientrante nel servizio universale. In riferimento allo specifico obbligo di assistenza, Network è già fornita di apposito reparto e può contare sulla professionalità e l'esperienza del personale formatosi durante tutti gli anni di operatività.

Il servizio di assistenza mira a raccogliere le segnalazioni degli utenti, offrire informazioni sulle caratteristiche e sui prezzi dei Servizi forniti, sulle modalità di fatturazione o altre informazioni di tipo contabile, sulle procedure di reclamo e di conciliazione. Il servizio di assistenza è accessibile telefonicamente nell'orario di apertura degli uffici e via posta elettronica in qualunque momento. Le richieste pervenute via posta elettronica al di fuori degli orari di apertura degli uffici verranno prese in carico il primo giorno lavorativo successivo. I recapiti telefonici e l'indirizzo mail ai quali rivolgersi per il servizio assistenza sono indicati nel sito web: [www.puntopuoi.it](http://www.puntopuoi.it)

Ogni tipo di richiesta che dovesse pervenire al servizio assistenza sarà tratta con la massima

professionalità e correttezza; gli operatori e qualunque lavoratore di Network venga in contatto con l'utenza dovrà conformare il proprio comportamento ai principi del rispetto, della cortesia e della massima disponibilità verso l'utenza. Gli operatori potranno in essere ogni azione necessaria per agevolare l'esercizio dei diritti degli utenti adempiendo compiutamente ai propri obblighi. Gli operatori che vengono a contatto con gli utenti forniscono a questi un proprio identificativo, sia in caso di contatto telefonico sia in caso di contatto telematico. Mediante il servizio di assistenza clienti Network potrà, altresì, fornire all'utenza ogni informazione e/o delucidazione necessarie in caso di comunicazione pubblicitaria e di marketing commerciale. In tal senso il servizio di Assistenza, nel fornire le richieste informazioni e spiegazioni, si conforma ai principi di completezza dell'informazione, della buona fede e di facilitazione nel rapporto con gli utenti.

Il servizio di Assistenza clienti è completamente gratuito per l'utente.

## **8. Modifica delle condizioni e informazione agli utenti**

Ogni informazione, con particolare riferimento a quelle concernenti le modifiche di carattere tecnico, economico, giuridico e delle condizioni applicate al Servizio viene fornita agli utenti in conformità ai criteri di trasparenza, chiarezza e tempestività. Network osserva, con particolare riguardo, il principio di buona fede che ispira ogni rapporto contrattuale e, più in generale, l'intera azione di Network.

Network, in applicazione dei principi su descritti, si impegna a:

- rappresentare in modo chiaro, esatto e completo i contenuti del servizio, nonché i termini e le modalità di erogazione. Specifica attenzione viene riservata ai prezzi applicati al servizio, ai periodi minimi contrattuali se contrattualmente previsti, alle condizioni per il rinnovo e per il recesso dal contratto;
- descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, anche attraverso appositi manuali ed ulteriore documentazione fornita in area riservata dell'utente;
- fornire, su apposita richiesta dell'utenza, le fonti normative in base alle quali vengono erogati i servizi all'utenza;
- informare gli utenti della facoltà di presentare reclamo e, successivamente, eventuale istanza di conciliazione, indicando in modo chiaro, trasparente e semplice le procedure da seguire. Network si impegna ad indicare, altresì, in conformità ai principi indicati in precedenza, la facoltà riconosciuta all'utente di adire l'Autorità ai fini di risolvere la controversia secondo quanto previsto dalla delibera n. 184/13/CONS.

## **9. Reclami e istanza di conciliazione**

L'Utente che ha subito un disservizio ha diritto a poter presentare la propria istanza, nelle modalità e con le tempistiche di seguito indicate, al fine di ottenere un equo indennizzo nei casi previsti.

PayTipper Network S.r.l. assicura l'adeguata pubblicità e la dovuta semplicità nell'indicazione delle procedure per presentare reclamo a seguito di un disservizio, anche rendendo disponibili i moduli

necessari presso le Agenzie convenzionate. Network predispose l'intera modulistica all'uopo necessaria, che dev'essere utilizzata per presentare correttamente le istanze di reclamo; si specifica che diverse modalità di richiesta non verranno prese in considerazione. Nella presente Carta dei Servizi vengono indicati i termini per la definizione dei reclami che Network si impegna a rispettare, dando adeguato e puntuale riscontro all'utente, nonché ogni altra informazione utile sul punto.

In conformità con la legislazione nazionale vigente e con la Convenzione Postale Universale ratificata nell'ordinamento italiano, rimborsi, indennizzi o ristori sono previsti per i soli servizi per i quali sia possibile determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna. Negli altri casi, l'assenza di rimborsi/indennizzi/ristori è giustificata da criteri di ragionevolezza.

Network è liberata da ogni responsabilità per mancato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento/manomissione totale o parziale di un invio, anche assicurato, nel caso di contenuto non ammesso (secondo quanto stabilito dalla vigente normativa, in particolare Delibera Agcom 385/13/CONS, artt. 83 e 96 del DPR 156/1973 e regolamentazione UPU nonché, laddove presenti, dalle singole condizioni contrattuali e dai relativi allegati) e per ogni altro fatto imputabile al cliente (ivi compresi natura o vizi della spedizione e/o dell'imballaggio e mancato rispetto delle specifiche tecniche del servizio di riferimento), al destinatario o per cause di forza maggiore e, comunque, per ogni fatto ad essa non direttamente imputabile (come ad es. il trasferimento dell'indirizzo da parte del destinatario).

## 9.1 I Reclami

Possono presentare reclamo a PayTipper Network S.r.l. il mittente, il destinatario, la persona o l'associazione dei consumatori da esse delegata.

Il reclamo può essere inoltrato nelle seguenti modalità:

- Via posta elettronica certificata all'indirizzo: [paytippernetwork@pec.it](mailto:paytippernetwork@pec.it);
- Via lettera raccomandata a./r. all'indirizzo: PayTipper Network S.r.l.- Via Norvegia, 120- 56021-Cascina (PI);
- Per conoscere tutte le informazioni riguardo ad un reclamo da presentare, l'utente potrà in ogni caso contattare PayTipper Network S.r.l. al numero 02/87294100.

I reclami devono contenere, a pena di improcedibilità, i riferimenti telefonici, l'indirizzo e-mail l'indirizzo di domicilio del proponente, nonché una sintetica esposizione dei fatti e delle ragioni a supporto del reclamo.

All'atto di presentazione del reclamo devono essere allegati tutti i documenti necessari a valutare la richiesta dell'utente; pertanto è necessario allegare: copia della ricevuta di spedizione o della distinta di accettazione, DDT relativo, dichiarazione del contenuto della spedizione, nonché qualsiasi altra documentazione utile a valutare l'effettivo nocumento causato all'utente (Es. foto, video, etc..).

L'utente può presentare reclamo a PayTipper Network S.r.l. nei seguenti casi:

- Smarrimento spedizione;
- Danneggiamento/Manomissione (totale o parziale) corredata da opportuna documentazione fotografica contestata al momento della consegna;
- Mancato espletamento del servizio.

### 9.2 Tempi e modalità di risposta

PayTipper Network S.r.l. garantisce tempi certi e celeri per la gestione delle problematiche inoltrate tramite procedure di reclamo. La procedura mira a consentire, in tempi consoni, una giusta e completa valutazione della problematica in modo da procedere, nel caso in cui tutte le condizioni siano avverate, ad un congruo ristoro. La procedura consente a PayTipper Network S.r.l. di agire con tempestività nel rispetto dei principi di trasparenza ed economicità garantendo la gestione della pratica senza ulteriori oneri per l'utente.

Il termine massimo di definizione del reclamo è fissato in **giorni 45 (quarantacinque/00)** dalla data di ricevimento del reclamo, in conformità con quanto disposto dall'art. 3 co. 1 del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n. 184/13/CONS.

Durante il tempo di definizione del reclamo, Network potrà richiedere ulteriori chiarimenti e/o integrazioni della documentazione prodotta dall'utente, in modo da definire compiutamente la pratica di reclamo.

La procedura di reclamo viene tracciata da Network attraverso l'apertura di un apposito ticket, preso in carico dai competenti reparti di Network e gestito nelle tempistiche indicate. Il sistema di gestione attraverso apposito ticket permette una completa tracciabilità della gestione della problematica e dei suoi sviluppi; grazie al medesimo sistema possono essere inoltrate da parte dell'utenza anche semplici segnalazioni, istanze e possono avviarsi procedure di conciliazione (spiegate meglio più avanti).

Il reclamo presentato dall'utenza nei modi e nelle tempistiche sopra descritte raggiunge entro i termini indicati il suo esito; l'esito del reclamo può essere, in alternativa, positivo o negativo. Sia nel caso in cui il reclamo venga accolto sia nel caso in cui il reclamo venga respinto la comunicazione dell'esito sarà trasmessa all'utente in forma scritta.

In caso di positivo accoglimento del reclamo, Network indicherà le misure soddisfattive adottate a definizione della procedura; saranno, pertanto, indicate modalità di ristoro, anche economico dei pregiudizi arrecati e gli eventuali provvedimenti per rimediare le irregolarità riscontrate. L'utente, a definizione della pratica di reclamo potrà ottenere il ristoro mediante accredito su proprio conto corrente o, in modalità pattuite direttamente con Network, entro 40 (quaranta) giorni lavorativi dalla comunicazione dell'esito del reclamo.

In caso di rigetto del reclamo l'utente riceverà la risposta in via scritta da Network con l'indicazione delle motivazioni che hanno portato al rigetto, corredata da una generale disamina delle azioni intraprese e delle procedure attivate, indicando specificatamente le criticità riscontrate.

### 9.3 Procedure di conciliazione

Ai sensi dell'art. 3 co. 1 del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n. 184/13/CONS, Network fornisce nel presente paragrafo le informazioni relative alle procedure di conciliazione a seguito di regolare domanda inoltrata dall'utente.



Successivamente alla presentazione del reclamo, nel caso in cui questo non abbia avuto esito soddisfacente, l'utente potrà presentare istanza di conciliazione nelle medesime modalità già indicate per le procedure di reclamo. L'utente dovrà avanzare la richiesta di conciliazione **entro e non oltre il termine di mesi 12 (dodici)** dalla data di presentazione del reclamo.

Attraverso la procedura di conciliazione l'utente potrà rappresentare inefficienze nel Servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi nonché il mancato rispetto dei livelli qualitativi stabiliti nella Carta stessa.

Come per i reclami, anche nel caso vengano presentate istanze di conciliazione, Network assicura la massima trasparenza della gestione e delle tempistiche attraverso un sistema di creazione di appositi ticket. La procedura di ticket avrà lo scopo di tracciare l'intera procedura di conciliazione a partire dall'avvio sino alla definizione con la relativa emanazione del provvedimento.

La procedura conciliativa si conclude entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione dell'istanza e si svolge in sede locale con l'eventuale assistenza di un'associazione di categoria. A definizione della procedura conciliativa viene redatto apposito verbale che sarà poi trasmesso all'utente nelle modalità opportune e, in ogni caso, tramite posta elettronica certificata.

Network promuove, per tutti i Servizi di cui alla presente Carta, le procedure di Conciliazione per le risoluzioni extragiudiziali delle controversie con la clientela. Le modalità di esplicazione della procedura conciliativa sono flessibili potendo realizzarsi, oltre che nelle forme ordinarie, anche con l'utilizzo di mezzi informatici e tecnici che permettano la registrazione dell'incontro fra le Parti a distanza.

Mediante la procedura Network mira al raggiungimento della reciproca soddisfazione a definizione della problematicità rilevata dall'utente, anche in ottica di deflazione del contenzioso giudiziale. Network persegue l'obiettivo di soddisfare l'utente attraverso l'erogazione di somme a titolo di ristoro, ovvero attraverso accordi diversi anche in ottica compensativa. La cifra eventualmente accordata all'utente a definizione della procedura sarà parametrata al disagio effettivamente sofferto dall'utente, alla durata del disservizio nonché ad ogni altro eventuale elemento utile alla definizione del disagio sofferto. L'indennizzo viene corrisposto da Network dietro apposita richiesta dell'utente, anche al termine della procedura conciliativa, e non in via automatica.

**9.4 Risoluzione della controversia dinnanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)**  
Qualora la procedura di Conciliazione non abbia esito positivo l'utente, entro 90 (novanta) giorni dalla conclusione della stessa, potrà rivolgersi all'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) inviando una richiesta di definizione della controversia all'Autorità stessa. L'Autorità definisce le controversie che derivano dai reclami presentati dagli utenti riguardanti il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale, degli obblighi derivanti dai titoli abilitativi in capo ai fornitori di servizi postali e dalle disposizioni relative ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle Carte dei Servizi, con particolare riferimento ai casi di smarrimento, furto, danneggiamento o qualsiasi mancato rispetto



delle norme di qualità del servizio.

Network intende informare l'utente che il procedimento di risoluzione della controversia dinnanzi all'Autorità dispone un termine di 30 (trenta) giorni per la comunicazione di avvio del procedimento, decorrenti dal ricevimento dell'istanza dell'utente. Nei successivi 30 (trenta) giorni utente e fornitore possono presentare le proprie osservazioni supportate da adeguata motivazione. Per la definizione del procedimento dinnanzi all'Autorità viene fissato un termine di 150 (centocinquanta) giorni.

## **10. Indicatori della qualità dei Servizi**

In conformità con la normativa vigente, nonché con le Direttive e le Delibere dell'Autorità, Network intende esplicitare gli indicatori della qualità dei Servizi con relative definizioni e metodi di misurazione. Per mezzo di apposite pubblicazioni, rese pubbliche e facilmente accessibili all'utenza, verranno indicati gli standard generali e particolari per ciascuna anno solare di riferimento. Delle suddette pubblicazioni verrà data tempestiva informativa all'Autorità entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento.

Network pubblicherà una relazione annuale specificando gli indicatori di misurazione dei Servizi, i metodi con cui la qualità dei Servizi viene misurata e gli eventuali risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento. Tale pubblicazione dovrà essere redatta e portata a conoscenza dell'Autorità entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento. All'interno del medesimo documento, verrà tracciato il bilancio delle procedure di reclamo gestite con l'indicazione della tempistica occorsa, degli strumenti adottati per pervenire alla definizione del reclamo e verrà, altresì, indicato l'ammontare del ristoro eventualmente accordato all'utente.

Verranno indicati all'interno della relazione gli standard raggiunti per ciascun prodotto postale erogato e gli indici di incidenza sul territorio nazionale, specificando ulteriori ed eventuali differenziazioni geografiche e territoriali. Gli indicatori della qualità dei Servizi vengono aggiornati annualmente e costantemente monitorati da Network in osservanza dei principi di trasparenza e semplificazione dettati all'art. 1 della presente Carta.

Infine, su richiesta dell'Autorità, Network provvede a trasmettere una relazione sui dati consuntivi riferiti ai Servizi offerti su base trimestrale fornendo all'Autorità stessa ogni elemento utile ai fini della valutazione anche favorendo il confronto con il semestre o comunque con i periodi precedenti.