



Carta dei Servizi  
PFM SRL

#### A. Principi ispiratori e obiettivi della carta dei servizi

La Carta dei Servizi della PFM SRL recepisce gli obiettivi di qualità rientranti nell'ambito del servizio postale e, con riferimento a tali servizi, definisce le procedure di gestione dei reclami, ai sensi del Regolamento sulle controversie nel settore postale (delibera n. 184/13/CONS) e della Direttiva generale per l'adozione delle carte servizi (delibera n. 413/14/CONS).

Con la pubblicazione della presente Carta dei Servizi l'azienda mantiene e prosegue gli impegni già assunti relativamente ai seguenti obiettivi di:

- Definire un contratto di servizio semplice e trasparente che permetta di stabilire con il cliente un buon rapporto di fiducia.
- Definire i prodotti offerti alla clientela.
- Dare la massima visibilità al cliente dei livelli di servizio realizzati.
- Definire la procedura di reclamo.
- Facilitare le opportunità di contatto con l'azienda.
- Fidelizzare i propri clienti utilizzando un'informazione semplice, comprensibile e basata su impegni precisi.
- Promuovere il miglioramento continuo dei servizi e dei prodotti in modo che questi siano sempre più conformi alle aspettative dei clienti e dei destinatari.

#### B. Dichiarazioni generali

La PFM SRL si impegna a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261 del 1999, in particolare quelle relative alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose e vietate e alla protezione dei dati di cui al d.lgs. 196/2003.

La PFM SRL si impegna a garantire, nei confronti degli utenti, un comportamento ispirato a criteri di trasparenza, obiettività, equità, imparzialità; si impegna ad informare in anticipo gli utenti tramite sito web o contatto diretto delle situazioni che comportino interruzioni complete del servizio con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione.

La PFM SRL garantisce che ciascun utente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Nell'ottica di un continuo miglioramento della fornitura dei servizi, PFM SRL si impegna a dare tempestivo riscontro alle osservazioni, suggerimenti, documenti presentati dalle associazioni dei consumatori.

Non sono ammesse spedizioni con contenuto pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

La Carta dei Servizi è esposta in ogni filiale ed è scaricabile dal sito internet <https://servizi-postali.it/> al link <https://servizi-postali.it/carta-dei-servizi>.

C. Descrizione Prodotti

I. SERVIZI DI RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA

**POSTA CLASSICA**

La posta tradizionale con noi è più efficiente

*POSTA RACCOMANDATA*

*Servizio di gestione completo delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino alla consegna.*

*La raccomandata a valore legale con l'efficienza di PFM SRL.*

**CARATTERISTICHE E SERVIZI**

- Possibilità di preparazione di tutte le pratiche, compresa la gestione delle cartoline a/r.
- Identificazione delle buste con codice a barre univoco.
- Verifica online dello stato di consegna.
- Possibilità di ricevere le cartoline a/r con la firma del destinatario, o di visualizzarle on line.
- Giacenza gratuita presso le filiali di PFM SRL.
- Restituzione gratuita degli eventuali resi.
- Eventuale svolgimento da parte di PFM SRL della fase di pre-lavorazione:
  - elaborazione dei file di indirizzi, controllo dei recapiti direttamente sul territorio; preparazione, stampa, imbustamento, pesa ed affrancatura della corrispondenza affidata.
  - Restituzione di distinta in formato cartaceo (su richiesta).
  - Identificazione del mittente sull'avviso di giacenza.

**OBIETTIVI DI QUALITÀ: TEMPI DI RECAPITO**

- Consegna entro il terzo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi dello stesso comune di accettazione;
- Consegna entro il quinto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi in comuni diversi da quello di accettazione;

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione dell'indirizzo di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate con i singoli clienti, per specifiche spedizioni e per zone particolari.

*POSTA ORDINARIA / RACCOMANDATA / ATTI GIUDIZIARI*

Livelli Quantitativi Massimi Settimanali

CAP di Area Metropolitana (AM): 2.000 invii

CAP di Capoluogo di Provincia (CP): 1.500 invii

CAP di Area Extraurbana (EU): 1.000 invii

Gestione dei Superamenti dei Livelli Quantitativi Massimi

In caso di superamento dei livelli quantitativi massimi, tutti gli invii verso i CAP in condizione di "picco produttivo" saranno soggetti alle seguenti condizioni:

Consegna entro 30 giorni dalla spedizione (J+30) in caso di superamento del doppio dei volumi sopra indicati

Consegna entro 60/90 giorni dalla spedizione (J+60/90) in caso di superamento di oltre il doppio dei volumi sopra indicati

### *POSTA PUBBLICITARIA*

***Con noi è un media più efficace, mirato e conveniente***

*BalduinaFacility, il servizio di recapito che consente di inviare – a più destinatari – cartoline, pieghevoli, mailing indirizzati contenenti lo stesso messaggio promozionale.*

#### **CARATTERISTICHE E SERVIZI**

- Per invii di corrispondenza commerciale superiori a 5.000 pezzi.
- I supporti devono essere di natura esclusivamente cartacea, identici per contenuto, peso e formato.
- Stampa, da parte del cliente o di PFM SRL del logo *BalduinaFacility* direttamente sulla “busta bianca” o, in alternativa, applicazione da parte di PFM SRL di un indirizzo “*BalduinaFacility*” per normalizzare il materiale del cliente.

#### **OBIETTIVI DI QUALITÀ: TEMPI DI RECAPITO**

- Entro sette giorni lavorativi dopo l’accettazione (media nazionale).

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione dell’indirizzo di spedizione e al rispetto dei formati. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate con i singoli clienti, per specifiche spedizioni e per zone particolari.

### *GESTIONE UFFICI POSTA*

*Gestione della corrispondenza in entrata e in uscita, in outsourcing totale o parziale, attraverso processi manuali*

- Gestione dei flussi di corrispondenza in ingresso verso l’azienda.
- Gestione dei flussi di corrispondenza in uscita verso l’esterno.
- Servizi di collegamento tra le diverse sedi del cliente.
- Gestione dei servizi interni collegati (cancelleria, fattorinaggio, domiciliazione consegne, commissioni esterne).

In particolare uffici posta prevede:

- Gestione dei flussi in entrata in diverse fasi: ritiro giornaliero della corrispondenza, ricevimento e registrazione, smistamento, archiviazione e distribuzione interna.
- Gestione dei flussi in uscita: raccolta, protocollazione e verifica degli indirizzi, stampa ed imbustamento, affrancatura, postalizzazione e gestione dei corrieri.

### *NOTIFICAZIONI*

*Il servizio che si occupa di tutti gli aspetti di gestione e invio a norma di legge delle notifiche*

#### **CARATTERISTICHE E SERVIZI**

Costante monitoraggio dell’andamento dell’iter di notifica, seguendo scrupolosamente le modalità previste dalla Legge, nel rispetto del diritto alla Privacy del destinatario dell’atto e, nel caso di atti di natura tributaria, da quanto stabilito dalla normativa di riferimento:

- Ricezione ed accodamento flusso informatico.
- Presa in carico degli atti.
- Bilanciamento e verifica di congruità con segnalazione anomalie.
- Affidamento al Messo competente territorialmente.

## Office Services

- Notifica sul territorio con le modalità previste dal Codice di procedura civile.
- Inserimento a sistema dell'esito di notifica.
- Inserimento a sistema dell'infruttuoso tentativo di notifica (opportunamente documentato attraverso la verbalizzazione apposta sulla relata di notifica), con l'indicazione della relativa motivazione.
- Accertamenti anagrafici e camerali conseguenti al tentato accesso.
- Inserimento a sistema della variazione anagrafica riscontrata ed invio del flusso per aggiornamento database del Committente.
- Eventuale nuovo accesso al domicilio del destinatario (se rientrante nella competenza territoriale del Messo) e inserimento a sistema dell'esito di notifica.
- Restituzione degli atti riferiti a destinatari irraggiungibili (deceduti, trasferiti, etc.) e definizione del processo di notifica con predisposizione degli elenchi di affissione e deposito alla Casa Comunale.
- Predisposizione delle prescritte comunicazioni nel caso di notifica ai sensi degli artt. 139 cpc, limitatamente al comma 4, e 140 cpc.
- Rendicontazione analitica degli esiti di notifica e degli atti riferiti a destinatari irraggiungibili.

### II. GESTIONE DOCUMENTALE

#### SERVIZI DI STAMPA

*Stampa e produzione full service della tua posta.*

#### DATA STAMPA

*Stampa e produzione full service della vostra posta. Data Stampa è la gestione in outsourcing dell'intero processo di stampa dei documenti:*

- *impostazione del layout*
- *stampa a colori o in bianco nero*
- *imbustamento e immissione alle fasi di recapito.*

*Data Stampa dà accesso a macchine di stampa di altissimo livello e performance, e a un servizio accurato e monitorato in ogni fase, che permette di gestire direttamente diversi fornitori e processi time consuming. In più, con Data Stampa avete un partner unico che gestisce l'intero processo dalla presa in carico del layout dei documenti, sino al reporting.*

#### CARATTERISTICHE E SERVIZI

Grazie alla sua grande flessibilità produttiva, Data Stampa offre:

- Document Composition.
- Stampa su carta di grammature diverse (60, 70 e 80 gr).
- Imbustamento con utilizzo di buste PFM SRL o del cliente.
- Servizio Reporting.

#### I VANTAGGI

- Gestione integrale in outsourcing della fase pre-recapito dei documenti.
- Flessibilità operativa: stampa in base alle singole esigenze (totale o solo dato variabile, a colori o in bianco e nero).
- Velocità, accuratezza, risparmio: grazie a macchine di stampa innovative e processi computerizzati controllati fase per fase.

#### SERVIZI DI POSTA IBRIDA

*La posta creata online e consegnata di carta.*

#### POSTA IBRIDA

*La posta creata online e consegnata di carta. Data ibrida è la posta che unisce la comodità di una mail ai vantaggi della lettera cartacea tradizionale. Un innovativo servizio che stampa, imbusta e consegna come posta "reale" i documenti creati al computer, con recapito – quando richiesto – tracciabile e certificato. Particolarmente semplice, anche perché non richiede software da installare, data ibrida offre il prezzo più conveniente del mercato.*

#### CARATTERISTICHE E SERVIZI

- Il cliente crea i documenti e li invia attraverso la piattaforma Servizi Postali (sul sito [www.servizi-postali.it](http://www.servizi-postali.it)).
- I file arrivano al centro stampa PFM SRL.
- PFM SRL stampa i documenti (con eventuali allegati) e li imbusta.
- PFM SRL gestisce il recapito al destinatario singolo o lista di distribuzione.

## Office Services

- Servizi di recapito diversificati: Raccomandata Classica o semplice immissione nel canale postale.

### VANTAGGI

- Comodità: la creazione documenti avviene online.
- Personalizzazione:
  - Gestione template e intestazioni documenti.
  - Possibilità di includere immagini e allegati (nei formati ammessi).
  - Stampa a colori o in bianco e nero.
  - Possibilità di gestione multi utente e livelli di autorizzazione.
- Gestione destinatari, singoli e liste di distribuzione.
- Scelta del tipo di spedizione e affrancatura.
- Tracciabilità per i recapiti effettuati con Data Certa.
- Convenienza: offerta all inclusive a prezzi competitivi e senza necessità di acquisto di licenza software.

### SERVIZI DI PAGAMENTO DELLA CORRISPONDENZA

#### **Modalità di pagamento digitale**

*Il sistema per pagare la posta senza contanti, il nuovo conto ricaricabile di PFM SRL che permette di pagare i servizi postali, eliminando i costi di gestione interna (anticipo contanti, pratiche amministrative per registrazione fatture, ecc.).*

### CARATTERISTICHE E SERVIZI

- Ricariche, anche di piccoli importi, immediate in accettazione o via web con fatturazione contestuale.
- Gestione online del proprio credito in modalità estratto conto (saldo, penali, ecc.).
- Monitoring online dello stato di consegna delle proprie spedizioni.
- Sistema di notifica automatica di esaurimento del proprio credito residuo.
- Rilascio di I.D. e Password.
- Accesso ai servizi Posta Classica e Posta Pubblicitaria.
- Interconnessione diretta con il sistema servizi-postali.it
- Trasparenza e maggior controllo nella gestione delle proprie spese postali.
- Chiusura del conto in qualsiasi momento, su richiesta del cliente, con restituzione del credito residuo.
- Riduzione flussi anticipo cassa e di registrazione fatture.
- Facilità e comodità di utilizzo.

### CONDIZIONI OPERATIVE

L'elenco delle sedi operative nonché dei partner accreditati è disponibile sul sito internet <https://servizi-postali.it/>

### CONDIZIONI GENERALI

Le condizioni Generali di PFM SRL sono consultabile sul sito internet <https://servizi-postali.it/>

### III. PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE

La PFM SRL nel caso di mancato rispetto di obblighi derivanti da titoli abilitativi, delle disposizioni relative ai diritti degli utenti previsti da atti legislativi o delibere dell'Autorità, delle condizioni contrattuali e degli obiettivi di qualità dei prodotti contenuti nella presente Carta dei Servizi, ha introdotto tempi certi, procedure semplici, trasparenti e conformi ai principi del diritto dell'UE per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi o indennizzi.

Sono soggetti legittimati a presentare il reclamo il mittente, il destinatario o persona da essi delegata.

In tal senso, PFM SRL si impegna a:

- trattare il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 45 giorni solari dalla ricezione dello stesso e, qualora l'utente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta, PFM SRL si impegna a:
  - promuovere, per tutti i prodotti registrati nazionali ed internazionali (esclusivamente per la tratta nazionale delle spedizioni destinate all'estero), una Procedura di conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie.

I singoli consumatori possono avvalersi della procedura di conciliazione con modalità, caratteristiche e indennizzi previsti nel Regolamento di conciliazione presente sul sito. Per i clienti che hanno stipulato con PFM SRL un contratto per prestazioni periodiche o continuative, i canali previsti sono quelli indicati nel contratto di riferimento.

#### MODALITÀ DI GESTIONE

PFM SRL si avvale dell'Ufficio Customer Service e di una struttura Customer Operation per gestire tutti i reclami e/o segnalazioni di disservizi inoltrati da:

- clienti;
- destinatari degli oggetti di recapito (lettere raccomandate, posta ordinaria, pacchi ecc.) che rivestono un'importanza primaria per la valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

L'attività è organizzata in modo tale da avvalersi di differenti strutture che gestiscono le varie problematiche seguendo le medesime linee guida. Allo scopo di monitorare il livello di qualità dei servizi offerti, la PFM SRL ha previsto che tutte le segnalazioni ricevute siano registrate su un software dedicato alla *Customer Relationship Management*.

La segnalazione e il reclamo per mancata, ritardata o errata prestazione relativa a un prodotto/servizio, deve avvenire, pena inammissibilità della stessa, **entro 30 giorni** dal giorno di spedizione e/o del servizio.

Le modalità di gestione di seguito descritte sono commisurate al tipo di segnalazione. Questa, infatti, può consistere in una semplice richiesta di ricerca di informazioni oppure in una reale segnalazione di disservizio (a titolo esemplificativo: mancato recapito, errato incasellamento ecc.). In quest'ultimo caso si avvieranno le verifiche necessarie attraverso l'attivazione delle strutture competenti.

La regola generale che la società applica è che ai reclami scritti pervenuti dai clienti/utenti, si risponde sempre in forma scritta. Le informazioni vengono date nella medesima forma con cui sono state chieste. I reclami possono essere inoltrati attraverso diversi canali: call center (numero 06/69481606 al costo di una telefonata secondo il piano tariffario dell'utente) e sito internet <https://servizi-postali.it/contatti>, pervenuti a PFM SRL mediante le suddette modalità, devono essere tempestivamente inoltrati al Customer Service di competenza per le opportune verifiche.

Quando perviene un reclamo o una segnalazione da parte di clienti/destinatari di un potenziale disservizio, la segnalazione viene inoltrata al Customer Service di riferimento, il quale, raccolte tutte le informazioni (ad esclusione di quelle anonime che non potranno essere prese in considerazione), registra il reclamo su

## Office Services

apposito sistema informatico (CRM) aprendo un ticket, che verrà corredato a fine indagine, della relativa documentazione e investigazione.

Il Customer Service attiva quindi le funzioni competenti per area e per tipo di evento. Il processo ispettivo avviene sia attraverso la consultazione dei dati presenti a sistema e sia attraverso indagini sul campo. L'esito dell'indagine viene inviata al Customer Service che provvederà a dare riscontro alla persona che ha aperto la segnalazione e a chiudere il ticket associato in un tempo massimo di 30 giorni lavorativi.

In caso di accoglimento del reclamo, saranno indicate per iscritto all'utente le misure soddisfattive per il ristoro, anche economico, dei pregiudizi arrecati e gli eventuali provvedimenti per rimediare alle irregolarità riscontrate.

In caso di rigetto, verrà fornita all'utente risposta scritta adeguatamente motivata e completa degli accertamenti compiuti.

Tutte le informazioni vengono registrate e tenute a disposizione del cliente/utente, cosicché il reclamante, insoddisfatto della risposta ricevuta, possa, anche dopo la chiusura della pratica, fare richiesta di un ulteriore approfondimento, o di una copia della documentazione raccolta durante l'ispezione.

Tutte le registrazioni di reclamo vengono utilizzate a fini statistici interni allo scopo di individuare azioni per il miglioramento del servizio. Il modulo reclami è disponibile sul sito <http://www.balduinaexpress.it/contatti> e può essere inviato in forma elettronica.

Qualora il reclamo non abbia avuto esito soddisfacente, in tutto o in parte, l'interessato potrà ricorrere alla Procedura di Conciliazione in presenza delle associazioni nazionali dei consumatori. Conclusa la procedura, l'utente insoddisfatto dell'esito della stessa (ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi) secondo quanto disposto dalla delibera 184/13/CONS dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), potrà chiedere all'Autorità, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori, di definire la controversia derivante da reclamo. Il datario "CP" per attivare la procedura di definizione della controversia è presente sul sito ufficiale dell'AGCOM [www.agcom.it](http://www.agcom.it), sul sito <https://servizi-postali.it/> e presso i nostri uffici aperti al pubblico.

L'utente non potrà chiedere la definizione della controversia davanti all'AGCOM nei seguenti casi:

- a. non abbia completato la procedura di fronte al fornitore (presentazione del reclamo e successiva fase di conciliazione);
- b. pur avendo presentato l'istanza di conciliazione, non abbia partecipato alla relativa procedura;
- c. siano decorsi più di novanta giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione dinanzi al fornitore;
- d. abbia già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo.

#### IV. RIMBORSI

In conformità alla legislazione nazionale vigente, i rimborsi saranno previsti solo per gli invii a firma dei consumatori definiti all' art 3 lett. a del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 con particolare riferimento ai casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità dei servizi.

Per rimborsi relativi a contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.

##### *MODALITÀ DI RIMBORSO O INDENNIZZO*

Il rimborso verrà effettuato mediante bonifico, da emettersi entro 90 giorni lavorativi a decorrere dalla comunicazione dell'esito del reclamo; dalla data dell'accordo in sede conciliativa; dalla ricezione da parte del fornitore della delibera AGCOM di risoluzione della controversia. Per gli indennizzi di importo superiore a € 50, la PFM SRL si riserva di scegliere la modalità di pagamento idonea a garantire per il buon fine dell'operazione.

La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

##### *DESTINATARI*

In caso di accertato disservizio sarà onere di PFM SRL corrispondere quanto dovuto.

Per indennizzare il destinatario sarà necessaria la rinuncia formale del mittente a favore del destinatario stesso, allegando fotocopia del documento di identità del mittente. Eventuali anomalie presenti sugli invii andranno contestate alla consegna. PFM SRL si considera liberata da responsabilità per ritardo, mancato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita o danneggiamento totale o parziale, contenuti non leciti e per altri fatti imputabili al mittente o cause di forza maggiore o per fatto imputabile al destinatario e, comunque, per ogni fatto ad essa non direttamente imputabile (come ad es. il trasferimento dell'indirizzo da parte del destinatario).

Nel caso in cui nella fase di accettazione, lavorazione, smistamento e/o recapito, siano coinvolti più operatori, PFM SRL risponderà per la sola tratta di propria competenza.

##### *POSTA RACCOMANDATA*

**Recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione:** il costo di spedizione

**Recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, mancato recapito o danneggiamento integrale:** € 25,00 più il costo della spedizione

##### *POSTA RACCOMANDATA INTERNATIONAL*

**Mancato Recapito o manomissione:** indennizzo pari a 25 DTS (Diritto Speciale di Prelievo, unità di conto del Fondo Monetario Internazionale, calcolata sulla base di un paniere composto dalle 4 monete più rappresentative: Euro, Dollaro Usa, Sterlina Inglese e Yen il cui controvalore varia di anno in anno - per il 2014 il valore è pari a 1,1582 euro), oltre al costo sostenuto della spedizione.

**Restituzione al mittente di un invio raccomandato:** rimborso pari al costo sostenuto per la spedizione.

#### V. COMUNICAZIONI

Per una comunicazione facile e veloce con PFM SRL è possibile utilizzare i seguenti canali:

- E-mail: tramite modulo da compilare nella sezione “contatti” del sito <https://servizi-postali.it/>
- WhatsApp: al numero 345 62 555 66
- Assistenza clienti: 06/69481606 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00
- Posta: PFM SRL – via Festo Avieno 103/105 – 00136 Roma

Per comunicazioni e segnalazioni su prodotti e servizi, è possibile utilizzare i seguenti canali:

- E-mail: scrivendo agli indirizzi dedicati disponibili sul sito <https://servizi-postali.it/> alla pagina “contatti”
- Telefono: chiamando il numero 06/69481606 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00
- Posta: PFM SRL – via Festo Avieno 103/105 – 00136 Roma

Per i clienti che hanno stipulato con PFM SRL un contratto per prestazioni periodiche o continuative, i canali previsti sono quelli indicati nel contratto di riferimento.