



**CARTA DELLA QUALITA'**

**OTTOBRE 2022**

**UFFICIO POSTALE MYMAIL RAVENNA**

**TITOLARE**

**ROSANNA PALO**

**SEDE LEGALE**

**VIA PIETRO CANNETI, 17 48121 RAVENNA (RA)**

**PARTITA IVA: 02713550396**

**C. F. PLARNN58B47A020H**



INDICE:

PRINCIPI ISPIRATORI E OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI	PAG.3
DICHIARAZIONI GENERALI	PAG.4
DESCRIZIONE PRODOTTI DEI SERVIZI DI RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA	PAG.5
CARATTERISTICHE DEI SERVIZI	PAG.6
OBIETTIVI DI QUALITÀ	PAG.7
NOTIFICAZIONI	PAG.8-9
FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO	PAG.9-10
PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE	PAG.10-11-12-13
MODALITÀ DI RIMBORSO O INDENNIZZO	PAG.13
COMUNICAZIONI	PAG.14



## PRINCIPI ISPIRATORI E OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di MYMAIL RAVENNA 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).



## DICHIARAZIONI GENERALI

MYMAIL RAVENNA 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.

MYMAIL RAVENNA 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 [www.mymailitalia.it](http://www.mymailitalia.it) o contatto diretto delle situazioni che comportino interruzioni complete del servizio con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione.

MYMAIL RAVENNA 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.

MYMAIL RAVENNA 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 presso la propria sede operativa ed è scaricabile dal sito internet

<https://www.mymailitalia.it/documents/CartaQualit%C3%A0.pdf>



<p style="text-align: center;"><b>DESCRIZIONE PRODOTTI DEI SERVIZI DI RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA</b></p>
---

**POSTA ORDINARIA:**

Sistema di recapito con immissione diretta nella cassetta delle lettere del destinatario. Identificazione delle buste con un codice a barre univoco per rendicontazione in Excel dell'esito di consegna. Restituzione gratuita degli eventuali resi

**POSTA MASSIVA:**

Sistema di recapito con immissione diretta nella cassetta delle lettere del destinatario. Identificazione delle buste con un codice a barre univoco o prestampato per rendicontazione in Excel dell'esito di consegna. Restituzione gratuita degli eventuali resi.

**POSTA RACCOMANDATA:**

Servizio di gestione completo delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino alla consegna.  
La raccomandata ha valore legale con l'efficienza di MYMAIL RAVENNA

**POSTA RACCOMANDATA URGENTE:**

E' un servizio, mediante il quale il cliente può inviare e far recapitare velocemente una corrispondenza con destinazione in ambito locale e nazionale.

**SERVIZIO PACCHI NAZIONALI:**

E' un servizio, mediante il quale il cliente può inviare e far recapitare velocemente un pacco con destinazione in ambito nazionale.

**SERVIZIO PACCHI INTERNAZIONALE:**

E' un servizio, mediante il quale il cliente può inviare e far recapitare velocemente un pacco con destinazione in ambito internazionale.



### **Caratteristiche dei 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 per la posta Raccomandata
- Giacenza gratuita presso la filiale MYMAIL RAVENNA
- Restituzione gratuita degli eventuali resi.
- Eventuale svolgimento da parte di MYMAIL RAVENNA 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

### I TEMPI DI RECAPITO E LIVELLI DI QUALITÀ:

#### **POSTA ORDINARIA:**

- Consegna entro il terzo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi dello stesso comune di accettazione (CAP 48121-48122-48123-48124-48125) per il 97% invii;
- consegna entro il quinto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi in comuni diversi da quello di accettazione per il 97% invii;

#### **POSTA MASSIVA:**

- consegna entro il settimo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi dello stesso comune di accettazione, (CAP 48121-48122-48123-48124-48125) per il 97% invii;
- consegna entro il decimo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi in comuni diversi da quello di accettazione;

#### **POSTA RACCOMANDATA:**

- consegna entro il terzo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi dello stesso comune di accettazione, (CAP 48121-48122-48123-48124-48125) per il 97% invii;
- consegna entro il quinto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi in comuni diversi da quello di accettazione, per il 97% invii;
- **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.



## NOTIFICAZIONI

Il servizio 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.
- 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 attiriferiti a destinatari irraggiungibili.

## FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

### **FATTURAZIONE:**

I tempi di fatturazione del servizio reso potranno essere concordati con l'utente del servizio in base alle proprie esigenze ma non potranno eccedere i 30 giorni di calendario.

Il documento di fatturazione riporterà:

1. Il corrispettivo previsto per il singolo servizio.
2. Le modalità di pagamento, eseguibile anche in via telematica, nonché le modalità di contestazione della fattura.
3. Le modalità utilizzate per la fatturazione.

Per i clienti Business è previsto il 10 % di sconto su tutti i prodotti MYMAIL RAVENNA

### **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

È previsto, che il pagamento del servizio venga effettuato allo sportello all'atto della richiesta dello stesso o secondo quanto indicato nel documento di fatturazione fatti salvi, gli eventuali accordi assunti preventivamente all'erogazione del servizio stesso.

In caso di inadempimento o ritardato adempimento rispetto ai termini pattuiti, codesto operatore avrà la facoltà di chiedere all'utente del servizio il pagamento di una somma di denaro il cui importo non potrà comunque eccedere i tassi usurari di cui all'art. 2, 8 comma 4, della legge 27 marzo 1996, nr. 108, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche.

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte dell'utenza, codesto operatore non potrà pretendere da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di contratti o



di forniture di servizi da essi non richiesti.

## PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE

MYMAIL RAVENNA, 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, MYMAIL RAVENNA si impegna a:

- **trattare il reclamo e comunicarne l’esito al cliente entro 45 giorni solari dalla ricezione dello stesso;**
- qualora l’utente non sia soddisfatto dell’esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta, MYMAIL RAVENNA si provvederà a promuovere, per tutti i prodotti registrati nazionali, 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.

### **Reclami:**

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 sottoscrivendo apposito Modulo di Reclamo, in doppia copia originale attraverso diversi canali:

- **consegnare** direttamente presso la sede operativa dell'azienda sita in Ravenna 48121 (ra) via Pietro Canneti, 17
- **indirizzandola via posta** a: MYMAIL RAVENNA via Pietro Canneti, 17 Ravenna 48121 (ra)
- **via EMAIL** [info@mymailitalia.it](mailto:info@mymailitalia.it)

**Il modulo di Reclamo è disponibile sul sito internet al seguente link:**

<https://www.mymailitalia.it/documents/CartaQualit%C3%A0.pdf>

**oppure presso i nostri uffici aperti al pubblico.**

Quando perviene un reclamo o una segnalazione da parte di clienti/destinatari di un potenziale disservizio vengono raccolte tutte le informazioni (ad esclusione di quelle anonime che non potranno essere prese in considerazione)

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 alla persona che ha aperto la segnalazione e a chiudere in un tempo massimo di 30 giorni lavorativi. In caso di accoglimento del reclamo, saranno indicate per iscritto all'utente le misure concordate 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.

### **Conciliazione:**

Qualora l'utente non riceva soddisfazione al reclamo presentato nei termini stabiliti (45gg), oppure ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta, potrà presentare istanza di conciliazione all'operatore postale MYMAIL RAVENNA, che si svolgerà in sede locale con eventuale assistenza di una delle associazioni dei consumatori e degli utenti. La procedura di conciliazione dovrà concludersi con la redazione di un verbale entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza.

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 formulario "CP"** per attivare la procedura di definizione della controversia è presente sul sito ufficiale dell'AGCOM [www.agcom.it](http://www.agcom.it), e al link: <http://mymailitalia.it/index.php/carta-qualita/formulario-cp-agcom>

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

- non abbia completato la procedura di fronte al fornitore (presentazione del reclamo e successiva fase di conciliazione);
- pur avendo presentato l'istanza di conciliazione, non abbia partecipato alla relativa procedura;
- siano decorsi più di novanta giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione dinanzi al fornitore;
- 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.



## MODALITÀ DI RIMBORSO O INDENNIZZO

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.

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 € 50,00 MYMAIL RAVENNA 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 MYMAIL RAVENNA 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. MYMAIL RAVENNA 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 imputabili (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, MYMAIL RAVENNA 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 odanneggiamento integrale: € 25,00  
più il costo della spedizione

## COMUNICAZIONI

Per una comunicazione facile e veloce con MYMAIL RAVENNA, è possibile utilizzare i seguenti canali:

- Assistenza clienti:
- Tel 0544 562660 orario ufficio lunedì/venerdì
- dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00
- **NUMERO VERDE 800596605** attivo H24 dal lunedì alla domenica
- **Sito internet [www.mymailitalia.it](http://www.mymailitalia.it)**
- **EMAIL: [info@mymailitalia.it](mailto:info@mymailitalia.it)**
- Posta:MYMAIL RAVENNA via Pietro Canneti, 17 48121 RAVENNA (RA)
- Per i clienti che hanno stipulato con MYMAIL RAVENNA un contratto per prestazioni periodiche o continuative, i canali previsti sono quelli indicati nel contratto di riferimento.