



CARTA DEI SERVIZI POSTALI

1) L'AZIENDA

Euro Poste Cava di Basile Luigi (“**Europoste**”) svolge la propria attività in qualità di Operatore Postale autorizzato dal Ministero delle Comunicazioni con Licenza n. 3426/2017 per le prestazioni di servizi di raccolta, smistamento e distribuzione degli invii di postali di corrispondenza, raccomandate ed assicurate.

Offre, altresì, servizi di postalizzazione, che consistono nelle attività di pre-lavorazione degli invii postali di corrispondenza e pacchi, compilazione della modulistica, affrancatura e consegna ad altri operatori di recapito.

Europoste quale partner di Fulmine Group S.p.A. svolge i servizi inerenti la notifica di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890.

La Carta dei Servizi di EuroPoste indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali offerti e definisce le procedure di gestione dei reclami così da assicurare strumenti di tutela a favore degli utenti, in conformità alle delibere approvate dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (“**AGCOM**”) **n. 184/13/CONS** – “*Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale*”, della “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte servizi*” - **n. 413/14/CONS** e **n. 323/23/CONS** “*Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale*”.

Per quanto precede,

- la presente Carta dei Servizi viene pubblicata sul proprio sito web <https://www.europostecava.it/> ed è presente in ogni punto di accesso al pubblico e in tutte le sedi mandatarie;
- viene inviata ad AGCOM nel pieno rispetto dell’obbligo di informativa verso l’Autorità, informandola delle successive variazioni/integrazioni.

2) PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI

Ispirandosi ai fondamentali principi di trasparenza e semplificazione, equità e imparzialità, buona fede e lealtà, Europoste si impegna, con la presente Carta dei Servizi, ad assicurare i seguenti obiettivi:

- ✓ Rendere semplici e intuitive le modalità di contatto con l’azienda
- ✓ Definire contratti di servizio semplici e trasparenti
- ✓ Definire e descrivere in modo chiaro i prodotti offerti
- ✓ Rendere facilmente visibili al cliente i livelli di servizio erogati
- ✓ Indicare le procedure di reclamo

Per tutti i servizi svolti dalla Ditta Euro Poste Cava di Basile Luigi sono stabiliti tariffe e obiettivi relativi ai tempi di consegna.

Vista l’automazione dei processi lavorativi, il rispetto della puntualità del recapito è condizionato dalla corretta indicazione dell’indirizzo, in particolare del Codice di avviamento postale e la distinzione del DUG (Via, Piazza, Vico, ecc.) ed il numero civico.

Europoste si impegna, inoltre, a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261/1999, con particolare riferimento alla protezione dei dati, alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose o vietate, non accettando spedizioni con contenuto pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

3) I NOSTRI PRODOTTI/SERVIZI

3.1) POSTA RACCOMANDATA

La raccomandata è il modo sicuro e certificato di spedire corrispondenza fino a 2 Kg. di peso. Tale servizio prevede il rilascio di una ricevuta di invio a testimonianza dell'avvenuto invio e, su richiesta, una ricevuta di ritorno firmata dal destinatario ed attestante l'avvenuta consegna.

La raccomandata ha valore legale.

TARIFFE RACCOMANDATE senza ricevuta di ritorno

Peso (gr)	Imponibile EUROPOSTE	IVA 22%	Totale EUROPOSTE
0-20gr	€ 2.70	€ 0.60	€ 3.30
21-50	€ 3.00	€ 0.66	€ 3.66
51-100	€ 4.20	€ 0.92	€ 5.12
101-250	€ 4.30	€ 0.94	€ 5.24
251-350	€ 5.94	€ 1.31	€ 7.25
351-1000	€ 7.65	€ 1.68	€ 9.33
1001-2000	€ 11.40	€ 2.52	€ 13.92

RACCOMANDATE con ricevuta di ritorno

Peso (gr)	Imponibile EUROPOSTE	IVA 22%	Totale EUROPOSTE
0-20gr	€ 3.30	€ 0.73	€ 4.03
21-50	€ 3.59	€ 0.87	€ 4.39
51-100	€ 4.72	€ 1.13	€ 5.85
101-250	€ 4.92	€ 1.08	€ 6.00
251-350	€ 6.56	€ 1.44	€ 8.00
351-1000	€ 8.23	€ 1.82	€ 10.06
1001-2000	€ 10.33	€ 2.27	€ 12.60

CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI

Ritiro a domicilio, compilazione della ricevuta di partenza e di ritorno, tracciatura elettronica, firma del destinatario.

Le tariffe sopra indicate, nel caso di spedizioni di invii multipli, potranno subire delle variazioni in funzione dei quantitativi spediti, in tal caso saranno regolamentate da condizioni negoziate tra le parti coinvolte e formalizzate nelle relative clausole contrattuali.

TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito prevedono:

- ✓ Consegna entro il quarto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivi alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia;
- ✓ Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivi alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata al territorio della Provincia.

INDENNIZZI

Nel caso di smarrimento, di danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio (contestabile al momento della consegna), Europoste prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, così come per la consegna in ritardo.

Se la consegna in ritardo è superiore a 30 giorni è previsto un rimborso forfettario di Euro 22,50.

L'invio postale si considera smarrito quando non è consegnato al destinatario entro trenta giorni dalla data prevista per la consegna.

In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

Gli indennizzi sono altresì esclusi nei casi di caso fortuito e forza maggiore.

In presenza di condizioni negoziali specifiche gli importi degli indennizzi saranno quelli previsti da tali accordi.

3.2) DATA & ORA (servizio di elaborazione corrispondenza e consegna a “data certa”)

“Data & Ora” è un servizio di recapito ad alto valore aggiunto basato sui nuovi strumenti di comunicazione elettronica: esso risponde, nelle due forme previste, all'esigenza di certificare rispettivamente il momento (data ed ora) del prelievo della documentazione presso il mittente ed il momento del recapito della stessa.

Grazie alla tecnologia satellitare GPS la formula Data&Ora è in grado di offrire al Cliente un'attestazione informatizzata e legalmente riconosciuta su luogo, data ed ora di avvenuta consegna.

Al momento della consegna il portafoglio legge con un palmare in sua dotazione il codice scritto sulla busta e tale rilevazione consente, grazie alla registrazione dei dati con sistema satellitare GPS, di certificare la data e l'ora della consegna ovunque effettuata.

TARIFFE

Peso (gr)	Imponibile EUROPOSTE	IVA 22%	Totale EUROPOSTE
0-20gr	€ 0.99	€ 0.21	€ 1.20
21-50	€ 1.65	€ 0.36	€ 2.01
51-100	€ 1.78	€ 0.39	€ 2.17
101-250	€ 2.35	€ 0.51	€ 2.87



EURO POSTE CAVA DI LUIGI BASILE
☆ **SERVIZI POSTALI** ☆
LICENZA INDIVIDUALE N. 3426/2017

251-350	€ 2.64	€ 0.57	€ 3.22
351-1000	€ 4.83	€ 1.05	€ 5.89
1001-2000	€ 6.20	€ 1.36	€ 7.56

Le tariffe sopra indicate, nel caso di spedizioni di invii multipli, potranno subire delle variazioni in funzione dei quantitativi spediti, in tal caso saranno regolamentate da condizioni negoziate tra le parti coinvolte e formalizzate nelle relative clausole contrattuali.

CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI

Ritiro a domicilio, tracciatura elettronica.

TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito prevedono:

- ✓ Consegna entro il quarto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivi alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia;
- ✓ Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivi alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata al territorio della Provincia.

INDENNIZZI

Per gli invii non consegnati e/o consegnati in ritardo sarà riconosciuto un indennizzo pari al costo della spedizione.

In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

Gli indennizzi sono altresì esclusi nei casi di caso fortuito e forza maggiore.

In presenza di condizioni negoziali specifiche gli importi degli indennizzi saranno quelli previsti da tali accordi.

3.3) POSTA PRIORITARIA

È un prodotto che permette di spedire lettere in modo veloce, facile ed economico. Con EUROPOSTE è possibile inviare buste e plichi prioritari sino a 2 kg.

TARIFFE

Peso (gr)	Imponibile EUROPOSTE	IVA 22%	Totale EUROPOSTE
0-20gr	€ 0.49	€ 0.11	€ 0.60
21-50	€ 0.90	€ 0.20	€ 1.10
51-100	€ 1.00	€ 0.22	€ 1.22
101-250	€ 1.31	€ 0.28	€ 1.59



EURO POSTE CAVA DI LUIGI BASILE
☆ SERVIZI POSTALI ☆
LICENZA INDIVIDUALE N. 3426/2017

251-350	€ 1.61	€ 0.35	€ 1.96
351-1000	€ 3.50	€ 0.77	€ 4.27
1001-2000	€ 5.20	€ 1.14	€ 6.35

CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI

Ritiro a domicilio, tracciatura elettronica.

TEMPI DI CONSEGNA ED INDENNIZZI

I tempi di recapito prevedono:

- ✓ Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivi alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia;
- ✓ Consegna entro il sesto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivi alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata al territorio della Provincia.
- ✓ Non sono previsti indennizzi

4)PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE

La presente Carta dei Servizi assicura il diritto degli utenti di conoscere facilmente le modalità di presentazione dei reclami e le richieste di definizione all’Autorità di Regolamentazione nel caso in cui gli esiti delle prime due forme di tutela siano insoddisfacenti.

I moduli relativi alla gestione dei reclami nonché la richiesta per presentare istanza all’Autorità (AGCOM) sono reperibili presso gli uffici e sul sito web di Europoste al link <https://www.europostecava.it/>.

Per i clienti che hanno stipulato con Europoste un contratto con prestazioni periodiche o continuative i canali previsti sono quelli del contratto di riferimento.

I casi per i quali è possibile presentare reclamo riguardano il mancato recapito, il ritardo nella consegna e più in generale il mancato svolgimento del servizio, mentre con riferimento agli invii postali registrati è previsto anche il furto, lo smarrimento e il danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell’invio a condizione che la contestazione sia avvenuta in modo specifico al momento della consegna.

4.1 LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta o telefonica secondo le seguenti modalità.

- ✓ Comunicazione scritta a EUROPOSTE CAVA di Basile Luigi – Via Vincenzo Montefusco n. 13/15 84013 – Cava de’Tirreni (SA)
- ✓ E-mail inviata a europoste.cava@ibero.it o tramite fax al n. 089/9953091 o segnalazione telefonica al n. 089/9953091
- ✓ I reclami si accettano dal 15° giorno lavorativo dalla data di spedizione e non oltre 90 giorni dalla data di postalizzazione.

Europoste si impegna a:

- gestire il reclamo e comunicarne l’esito al cliente entro **45 giorni** dalla ricezione dello stesso, con risposta scritta motivata e specifica degli accertamenti compiuti.

4.2 LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

L'istanza di conciliazione può essere richiesta dall'interessato che, avendo già presentato reclamo, abbia ottenuto da Europoste una risposta ritenuta insoddisfacente ovvero non abbia ricevuto risposta entro il termine stabilito.

La procedura di esame dell'istanza si conclude **entro 60 giorni** dalla ricezione dell'istanza stessa, si svolge in sede locale con l'assistenza eventuale di una associazione di tutela dei consumatori e si conclude con la redazione di un verbale. Il modulo relativo per l'avvio della procedura di conciliazione è disponibile sul sito web

Conclusa la procedura di cui sopra, l'utente insoddisfatto dell'esito della stessa ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi avrà facoltà di rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi e per gli effetti dell'articolo 6 della Delibera n. 184/13/CON, mediante la compilazione del "**Formulario CP**".

Il termine previsto per la presentazione dell'istanza è **di 90 giorni** dalla conclusione della procedura di conciliazione.

Si attiverà, in questo caso, la procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali presente sul sito dell'AGCOM al link <http://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale>.

Nella procedura di definizione della controversia che si svolge davanti ad AGCOM troveranno applicazione le condizioni economiche indicate nella delibera n.323/23/CONS "*Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale*", se più favorevoli per l'utente rispetto agli indennizzi previsti contrattualmente.

E' fatta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie rivolgendosi a un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo n.28 del 4/03/2010.

Si rende noto, inoltre, che per la risoluzione delle controversie relative 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.

5) COMUNICAZIONI E ASSISTENZA

Per comunicare in modo facile e rapido con EuroPoste possono essere utilizzati i seguenti canali:

Email: europoste.cava@iberio.it

Sito web <https://www.europostecava.it/> (sezione "Contatti")

Sede Legale: EUROPOSTE CAVA di Basile Luigi – Via Vincenzo Montefusco n. 13/15 84013 – Cava de'Tirreni (SA)

Tel: n. 089/9953091

Fax: n. 089/9953091

Orari: Dal lunedì al venerdì ore 9.00/13.00 - 14.30/18.30

La presente carta dei servizi è aggiornata al **3 febbraio 2025**.