



## CARTA DEI SERVIZI

### CRC POST SRL



ISO 27001:2013  
20413/A/0001/UK/ITN

ANNO 2023  
MAGGIO  
Rev. 0.2

## Principi ispiratori e obiettivi della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di CRC post 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.

## Dichiarazioni Generali

CRC post 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.

CRC post 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.

CRC post 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, CRC post 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:

[www.crcpost.it](http://www.crcpost.it)

## Descrizione Prodotti

### Servizi di recapito della corrispondenza

#### POSTA CLASSICA

*La posta tradizionale con noi è più efficiente*

#### POSTA CERTIFICATA

Sistema di recapito con certificazione satellitare di avvenuta consegna. Basato su tecnologia satellitare gps, offre certificazione oggettiva su luogo, data e ora di avvenuta consegna di ogni singola busta

#### Caratteristiche e Servizi

- Identificazione delle buste con un codice a barre univoco che viene letto, al momento della consegna, con l'apposito scanner palmare in dotazione ai postini. Il palmare rileva, via satellite e in modo automatizzato, il luogo, la data e l'ora di avvenuta consegna.
- Disponibilità di due soluzioni:
  - "Premarcata" con fornitura a CRC post del database di indirizzi e delle buste con il codice a barre prestampato, o fornitura di database e contenuti a CRC post che curerà la stampa e l'abbinamento indirizzi-codice a barre;
  - "Da Marcare" con incarico a CRC post di applicare il codice a barre sulle buste.
- Accesso via web ai dati di consegna della corrispondenza con certificazione satellitare.
- Su richiesta, CRC post si occupa dell'intera fase di pre-lavorazione: elaborazione dei file di indirizzi, controllo dei recapiti direttamente sul territorio, preparazione, stampa, imbustamento, pesa ed affrancatura della corrispondenza affidata.

#### Obiettivi di qualità: i 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;

- Consegna entro il settimo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia, Sardegna, Calabria e Basilicata.

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

### **Invii multipli: obiettivi di qualità e tempi di consegna**

I tempi di recapito per gli invii multipli sono concordati con il singolo cliente e specificati nella relativa disciplina contrattuale.

In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il quarto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia, per il 90 % degli invii e in cinque giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane, per il 90 % degli invii e in sei giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- Consegna entro il sesto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia, Calabria e Sardegna, per il 90 % degli invii e in otto giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.

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

### **Spedizione di invii multipli**

Al fine di garantire gli standard di qualità, sono da intendersi invii multipli determinanti un flusso anomalo le spedizioni concentrate nel tempo (una settimana) e nello spazio geografico (un CAP) di un singolo Cliente/Mittente come di seguito definite:

**CAP di AREA METROPOLITANA (AM): 2.000**

**CAP di CAPOLUOGO DI PROVINCIA (CP): 1.000**

**CAP di AREA EXTRAURBANA (EU): 500**

In caso di raggiungimento di tali quantitativi, tenuto conto del particolare grado di concentrazione temporale e geografica (CAP in "flusso anomalo") e in assenza di modalità di programmazione condivise, si applicheranno le seguenti condizioni:

- consegna in trenta giorni lavorativi oltre quello di spedizione (J+30);



## Indennizzi

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica. Tuttavia, qualora si verificano le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio, CRC POST prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, così come per la consegna in ritardo (principio valido anche per gli indennizzi delle raccomandate/assicurate singole). In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

### Invii oltre il quantitativo massimo:

Per le spedizioni degli invii multipli oltre il quantitativo massimo, gli indennizzi saranno oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troveranno apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali

## Sala posta multimediale

Sala Posta Multimediale è un servizio innovativo che permette alle aziende di controllare rapidamente la situazione dei resi Formula Certa e delle cartoline a/r della posta premarcata, grazie all'utilizzo di strumenti di indicizzazione (ad esempio: per filiale di invio, per tipologia di documento, per fasce di CAP etc).

## Caratteristiche e Servizi

La disponibilità delle informazioni online oppure via ftp (file dedicato e strutturato) permette di condividerle con tutti i reparti aziendali coinvolti nelle azioni successive, dall'aggiornamento del database alle azioni di Customer Care. Ideale per i grandi transatori, applicabile a Posta Tracciata Premarcata (certificata e raccomandata), è uno strumento indispensabile per gestire in piena efficienza il flusso documentale e la comunicazione verso i propri clienti. Altri vantaggi:

- L'indicizzazione dei dati: questo permette una fruizione rapida, customizzata e facilmente utilizzabile delle informazioni, favorendo i processi aziendali. Le immagini dei resi e delle cartoline vengono restituite con un file indice d'appoggio, raggruppate secondo criteri condivisi con il cliente, per facilitare la consultazione delle informazioni.
- Doppia modalità di consulto: online attraverso il portale web, oppure via FTP con l'erogazione di un file ad hoc organizzato secondo l'indicizzazione scelta per permettere di elaborare più velocemente le informazioni sui gli esiti di recapito.
- Rapidità di aggiornamento: i dati provengono al portale e vengono pubblicate rapidamente.

## 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 CRC post.*



## 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.
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia di data e ora certa.
- 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 CRC post o Punto Giacenza abilitato.
- Restituzione gratuita degli eventuali resi.
- Eventuale svolgimento da parte di CRC post 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;
- Consegna entro il settimo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia, Sardegna, Calabria e Basilicata.

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.

## Invii multipli: obiettivi di qualità e tempi di consegna

I tempi di recapito per gli invii multipli sono concordati con il singolo cliente e specificati nella relativa disciplina contrattuale.

In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il quarto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla



data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia, per il 90 % degli invii e in cinque giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;

- Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane, per il 90 % degli invii e in sei giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- Consegna entro il sesto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia, Calabria e Sardegna, per il 90 % degli invii e in otto giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.

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

### **Spedizione di invii multipli**

Al fine di garantire gli standard di qualità, sono da intendersi invii multipli determinanti un flusso anomalo le spedizioni concentrate nel tempo (una settimana) e nello spazio geografico (un CAP) di un singolo Cliente/Mittente come di seguito definite:

**CAP di AREA METROPOLITANA (AM): 2.000**

**CAP di CAPOLUOGO DI PROVINCIA (CP): 1.000**

**CAP di AREA EXTRAURBANA (EU): 500**

In caso di raggiungimento di tali quantitativi, tenuto conto del particolare grado di concentrazione temporale e geografica (CAP in “flusso anomalo”) e in assenza di modalità di programmazione condivise, si applicheranno le seguenti condizioni:

- consegna in trenta giorni lavorativi oltre quello di spedizione (J+30);

### **Indennizzi**

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica. Tuttavia, qualora si verificano le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio, CRC POST prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, così come per la consegna in ritardo (principio valido anche per gli indennizzi delle raccomandate/assicurate singole). In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

### **Invii oltre il quantitativo massimo:**

Per le spedizioni degli invii multipli oltre il quantitativo massimo, gli indennizzi saranno oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troveranno apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali



## POSTA PRIORITARIA INTERNAZIONALE

*Servizio che permette di inviare in tutto il mondo, in modo sicuro, corrispondenza fino a 2 kg. I processi produttivi a elevata automazione rendono questo servizio tra i più economici sul mercato.*

### Caratteristiche e Servizi

- Servizio di consegna erogato, con diversi costi e tempistiche, a seconda dell'area geografica di destinazione.
- Possibilità di ritiro presso il domicilio
- Smistamento e inoltro a destinazione con il network internazionale.
- Copertura globale.
- Possibilità di gestire, su richiesta, tutta la fase che precede l'invio, dall'elaborazione fino alla stampa dei documenti.
- Fatturazione riepilogativa mensile.
- Rapporto qualità prezzo.
- Comodità di avere un unico partner per tutte le spedizioni, nazionali e internazionali.

### Obiettivi di qualità: tempi di recapito

- Europa: entro 5 giorni lavorativi successivi alla relativa data di accettazione.
- Resto del mondo: entro 12 giorni lavorativi successivi alla relativa data 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 RACCOMANDATA INTERNAZIONALE

*Con raccomandata international il valore legale della raccomandata non ha più confini: permette infatti di inviare una raccomandata in qualsiasi paese del mondo con ricevimento provato dalla firma di destinatario a un prezzo più conveniente rispetto all'analogo servizio del principale operatore postale nazionale.*

### Caratteristiche e Servizi

Servizio di consegna erogato, con costi e tempistiche, a seconda dell'area geografica di destinazione.

- Valore legale dell'invio.



- Sicurezza e affidabilità grazie alla firma del destinatario (o del suo incaricato).
- Codice a barre identificativo di ogni singola spedizione, con tracciatura fino all'affido a CRC post International.
- Più convenienza rispetto alla tradizionale raccomandata estera di altri operatori postali.
- Possibilità di gestire, su richiesta, tutta la fase che precede l'invio, dall'elaborazione fino alla stampa dei documenti.
- Semplicità di un unico partner internazionale che prende in carico la gestione della posta verso ogni destinazione nel mondo.

### Obiettivi di qualità: tempi di recapito

- Europa: entro 5 giorni lavorativi successivi alla relativa data di accettazione.
- Resto del mondo: entro 12 giorni lavorativi successivi alla relativa data 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 PUBBLICITARIA

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

### MODALITÀ NON TRACCIATA

È 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 CRC post, del logo **POSTA PUBBLICITARIA NON TRACCIATA** direttamente sulla "busta bianca" o, in alternativa, applicazione da parte di CRC post di un indirizzo "POSTA PUBBLICITARIA NON TRACCIATA" 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.

## POSTA PUBBLICITARIA A DATA E ORA CERTA

È il canale di contatto premium per il Direct Mailing, ideale per comunicazioni personalizzate.

### Caratteristiche e Servizi

- I supporti devono essere di natura esclusivamente cartacea, Identici per contenuto, peso e formato.
- Possibilità di personalizzazione del logo.
- Certificazione oggettiva dell'avvenuta consegna grazie alla tecnologia satellitare formula certa:
  - Stampa degli indirizzi e dei codici a barre
  - Certificazione della consegna e sua tracciabilità
- Stampa da parte di CRC post, del codice a barre e del logo **di POSTA PUBBLICITARIA** con fornitura, da parte del cliente, del database di indirizzi o invio al cliente delle procedure per la preparazione dei documenti.
- Tracciabilità online dei dati di certificazione di ciascun invio sull'apposito portale web (area attraverso ID e password).

### Obiettivi di qualità: tempi di recapito

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

Il rispetto dei tempi di spedizione è subordinato alla completa e corretta indicazione dell'indirizzo di spedizione e dei formati. Variazioni in aumento o diminuzione possono essere concordati con i singoli **clienti o per specifiche spedizioni**.

## GESTIONE UFFICI POSTA

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

### Caratteristiche e Servizi

- 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 ed ATTI GIUDIZIARI

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

### 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 atti riferiti a destinatari irraggiungibili

### Spedizione di invii multipli

Al fine di garantire gli standard di qualità, sono da intendersi invii multipli determinanti un

flusso anomalo le spedizioni concentrate nel tempo (una settimana) e nello spazio geografico (un CAP) di un singolo Cliente/Mittente come di seguito definite:

**CAP di AREA METROPOLITANA (AM): 2.000**

**CAP di CAPOLUOGO DI PROVINCIA (CP): 1.000**

**CAP di AREA EXTRAURBANA (EU): 500**

In caso di raggiungimento di tali quantitativi, tenuto conto del particolare grado di concentrazione temporale e geografica (CAP in “flusso anomalo”) e in assenza di modalità di programmazione condivise, si applicheranno le seguenti condizioni:

- Consegna del piego contenente l'atto: in trenta giorni lavorativi oltre quello di spedizione (J+30);
- consegna dell'Avviso di Ricevimento, della CAD e della CAN: in venti giorni lavorativi (J+20).

## Procedure di reclamo e di conciliazione

CRC post, 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, CRC post 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, CRC post 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 [www.crcpost.it](http://www.crcpost.it) al link

<http://www.crcpost.it>

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

## Modalità di gestione

CRC post si avvale dell'Ufficio Customer Service e di una struttura Customer Operation per gestire tutti i reclami e/o segnalazioni di disservizi inoltrati dai 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.

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 081/2396241 al costo di una telefonata secondo il piano tariffario dell'utente), agli indirizzi di posta [info@crcpost.it](mailto:info@crcpost.it), [crcpost@legalmail.it](mailto:crcpost@legalmail.it) e inserendo il reclamo all'interno del form della pagina **contatti** del sito.

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 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 soddisfatti 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 nella sezione “servizio assistenza” al link <http://www.crcpost.it> 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, consultabile al link <http://www.crcpost.it>

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), sul sito [www.crcpost.it](http://www.crcpost.it) al link <https://www.crcpost.it> e presso i nostri uffici aperti al pubblico.

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.

## 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 CRC post 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 CRC post 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. CRC post 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, CRC post 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.

## Comunicazioni

Per una comunicazione facile e veloce con CRC post, è possibile utilizzare i seguenti canali:

- E-mail: inviando mail all'indirizzo [frontoffice@crcpost.it](mailto:frontoffice@crcpost.it)
- Assistenza clienti: **800689238** numero verde attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 (gratuito)
- Posta: CRC post – via Cupa Vicinale Terracina 11 80125 Napoli

- Internet: <https://www.crcpost.it> (sezione “Assistenza”)

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

- Modulo Reclami: <https://www.crcpost.it/wp-content/uploads/2022/01/lettera-di-reclamo-crc-post.pdf>
- E-mail: scrivendo agli indirizzi [frontoffice@crcpost.it](mailto:frontoffice@crcpost.it)
- Modulo controversia postale formulario: [https://www.crcpost.it/wp-content/uploads/2021/06/modulo-controversia-postale\\_formulario.pdf](https://www.crcpost.it/wp-content/uploads/2021/06/modulo-controversia-postale_formulario.pdf)
- Modulo di conciliazione: <https://www.crcpost.it/wp-content/uploads/2023/06/Istanza-di-Conciliazione-CRC-Post.pdf>
- Telefono: chiamando il numero 081/2396241 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 (costo telefonata secondo il piano tariffario dell'utente)
- Posta: CRC post – via Cupa Vicinale Terracina 11 80125 Napoli
- Internet: <https://www.crcpost.it> (sezione “Assistenza”)

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

**LISTINO POSTA CERTIFICATA ANNO 2021 PREZZI IVA 22% ESCLUSA**  
**LISTINO RISERVATO ALLE ACCETTAZIONI DA BANCO**

I prezzi sono espressi in Euro e variano in base al peso

POSTA CERTIFICATA DA MARCARE		PREZZO € IVA ESCLUSA
Porti di peso	0-20gr	0,79
	21-50gr	1,53
	51-100gr	1,76
	101-250gr	2,49
	251-350gr	2,68
	350-1000gr	5,06
	1000-2000gr	5,06

Busta	<	<	Spessore
C6	11 cm	23 cm	max 6 mm
C5	16 cm	23 cm	max 6 mm

**LISTINO RACCOMANDATA CLASSICA ANNO 2023 PREZZI IVA 22% ESCLUSA**  
**LISTINO RISERVATO ALLE ACCETTAZIONI DA BANCO**

I prezzi sono espressi in Euro e variano in base al peso

POSTA RACCOMANDATA DA MARCARE		PREZZO € IVA ESCLUSA
Porti di peso	0-20gr	4,00
	21-50gr	5,60
	51-100gr	6,10
	101-250gr	6,70
	251-350gr	7,50
	351-1000gr	9,00
	1001-2000gr	12,10

Busta	<	<	Spessore
C6	11 cm	23 cm	max 6 mm
C5	16 cm	23 cm	max 6 mm

**LISTINO RACCOMANDATA A/R ANNO 2023 . PREZZI IVA 22% ESCLUSA**  
**LISTINO RISERVATO ALLE ACCETTAZIONI DA BANCO**

I prezzi sono espressi in Euro e variano in base al peso

POSTA RACCOMANDATA A/R DA MARCARE		PREZZO € IVA ESCLUSA
Porti di peso	0-20gr	4,70
	21-50gr	6,30
	51-100gr	6,80
	101-250gr	7,40
	251-350gr	8,20
	351-1000gr	9,70
	1001-2000gr	12,80

Busta	<	<	Spessore
C6	11 cm	23 cm	max 6 mm
C5	16 cm	23 cm	max 6 mm

**LISTINO NOTIFICAZIONI ed ATTI GIUDIZIARI ANNO 2021 .**  
**PREZZI IVA 22% ESCLUSA**

**LISTINO RISERVATO ALLE ACCETTAZIONI DA BANCO**

I prezzi sono espressi in Euro e variano in base al peso

SERVIZIO DI NOTIFICHE ed ATTI GIUDIZIARI		PREZZO € IVA ESCLUSA
Porti di peso	0-20gr	9,50
	21-50gr	10,65
	51-100gr	10,65
	101-250gr	11,65
	251-350gr	11,65
	351-1000gr	12,95
	1001-2000gr	12,95

Busta	<	<	Spessore
C6	11 cm	23 cm	max 6 mm
C5	16 cm	23 cm	max 6 mm