



CARTA DEI SERVIZI DEGLI ATTI GIUDIZIARI

CRC POST SRL



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

ANNO 2021
MESE GIUGNO
Rev. 0.0



ISO 27001:2013

20413/A/0001/UK/ITN

Sommario

Principi ispiratori e obiettivi della Carta dei Servizi	2
Dichiarazioni Generali	2
Modalità di Esecuzione del Servizio di Notifica	3
Filiale di Recapito: operatività pre recapito	4
Filiale di Recapito: operatività in recapito	5
Filiale di Recapito: operatività post recapito	6
Tempi di Consegna	8

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: http://www.crcpost.it/1/assistenza_728966.htm

Modalità di Esecuzione del Servizio di Notifica

L'esecuzione della notificazione degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada (Vedi Allegato 1 – Busta dell'Atto) verrà effettuato seguendo pedissequamente e scrupolosamente le modalità descritte di seguito in questo documento.

L'attività di notifica degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada sul territorio in ambito regionale inizia con la presa in carico e la ricezione del materiale, la Filiale di Mittenza, a seguito dell'accettazione effettuata per singolo atto presente nella commessa, procede con un trazionamento per il centro di smistamento (Hub) che provvederà al trazionamento verso le singole filiali di destino (filiale di recapito).

Gli atti giunti in Filiale di Recapito, saranno confermati in arrivo e predisposti per la relativa ripartizione all'interno del territorio di competenza ed il conseguente affidamento agli addetti al recapito, precedentemente formati e nominati che, giornalmente, procederanno alla notifica degli atti nell'arco dell'orario consentito dal Codice di Procedura Civile.

L'attività di notifica si svolgerà giornalmente nell'arco orario indicato e consentito dall'art. 147 cpc. Gli elementi che compongono la relazione di notifica sono:

- la data dell'evento (giorno - mese - anno)
- il nome e cognome dell'addetto al recapito
- in caso di consegna a mani proprie, il nome e cognome del destinatario dell'atto e la firma del ricevente
- in caso di notifica a terzi, il nome e cognome, la qualifica e la firma del ricevente
- il luogo della consegna
- la firma dell'addetto al recapito

Di seguito le procedure attuate per ogni tipologia di esito:

- In caso di avvenuto recapito, la cartolina di ritorno dell'Atto Giudiziario o della contravvenzione, ovvero l'Avviso di Ricevimento, sarà inviato al Cliente Mittente come Raccomandata nei tempi indicati nel paragrafo "Tempi di Consegna" a pag. 7 (la stessa cartolina verrà gestita come una Raccomandata riportante il relativo barcode impresso sulla stessa).

Per tutti gli atti recapitati, a sistema verrà avviata la procedura di creazione e stampa della “Comunicazione di avvenuta Notifica” (CAN) che dovrà essere creata contestualmente alle operazioni di recapito tramite Raccomandata semplice

Per gli atti per i quali ad un primo tentativo di consegna il destinatario risulti assente, è previsto un secondo tentativo di recapito a seguito di un concordato appuntamento con il destinatario gestito attraverso un numero verde appositamente dedicato.

Per tutti gli atti non recapitati a causa di un destinatario assente, a sistema verrà avviata la procedura di creazione e stampa della “Comunicazione di avvenuto Deposito” (CAD) che dovrà essere creata entro il giorno successivo in modo da essere recapitata al Destinatario tramite Raccomandata AR.

La Raccomandata AR contenente la “Comunicazione di avvenuto Deposito” (CAD), nel caso in cui il Destinatario risulti assente, sarà imbucata nella cassetta previa rimozione della cartolina associata (“Avviso di Ricevimento del CAD”) da restituire al Mittente.

L’Avviso di Ricevimento dell’atto non recapitato per destinatario assente, e nell’ipotesi che il destinatario non si rechi in filiale per ritirare l’atto o che lo stesso non concordi un secondo tentativo di recapito, a fronte di un precedente lasciato avviso, dopo 10 giorni dalla giacenza, verrà comunque inviato al Cliente Mittente come Raccomandata (la stessa cartolina verrà gestita come una Raccomandata riportante il relativo barcode impresso sulla stessa).

La notificazione degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada resterà in giacenza per complessivi 180 giorni, presso la Filiale di Recapito a disposizione per il ritiro da parte del Destinatario. Al Termine dei 180 giorni, la busta verrà restituita al mittente.

- Per tutti gli atti per cui non è stato possibile effettuare il recapito l’operatore di Filiale provvederà ad effettuare una lavorazione che terminerà con la consegna al cliente mittente degli stessi.

Di seguito si descrivono le varie fasi di lavorazione in cui ciascun atto potrà trovarsi.

Filiale di Recapito: operatività pre recapito

Il prodotto lavorato dall’Hub e dalla filiale di mittenza giunge alle singole Filiali di Recapito che procedono alla lavorazione come di seguito riportato.

1. Conferma arrivo delle singole trazioni dei sacchi/pacchi contenenti gli atti in modo da tracciare il loro arrivo in Filiale (tale azione non conferma l’arrivo delle singole buste).
2. Apertura dei sacchi/pacchi e lettura dei singoli barcode apposti sugli atti tramite lettore ottico che registrerà sul portale l’arrivo degli Atti Giudiziari o contravvenzioni provenienti dall’Hub.
3. Si procederà allo smistamento ed all’affido degli atti all’addetto al recapito.
4. Login con account dell’addetto al recapito su app dedicata e lettura dei barcode delle singole buste per procedere con il carico borsa informatico degli atti giudiziari e contravvenzioni e conseguente carico borsa fisico. L’azione di carico borsa da palmare è eseguita da azione dedicata per caricare i soli Atti Giudiziari e delle violazioni del codice della strada.

- Gli atti verranno lavorati da personale addetto ed appositamente formato nello spazio dedicato al fine di rispettare le norme sulla segregazione.

Filiale di Recapito: operatività in recapito

Dopo il carico borsa l'addetto al recapito inizia la sua attività e giunto all'indirizzo del destinatario, procede come di seguito indicato nelle tre casistiche riportate:

1 - Avvenuto Recapito

Giunto all'indirizzo del destinatario l'addetto al recapito procede con il recapito dell'atto che può essere effettuato nei confronti dei seguenti soggetti:

- **Destinatario:** nel caso in cui la consegna venga effettuata nelle mani del destinatario, l'addetto al recapito procede raccogliendo la firma del Destinatario sul Palmare e sul cartaceo dell'Avviso di Ricevimento della notificazione degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada. Inoltre, il Destinatario può anche procedere con il ritiro dell'atto ma decidere di non firmare l'Avviso di Ricevimento, e in questo caso è l'addetto al recapito ad annotare tale scelta sull'Avviso di Ricevimento.
- **Terzo:** nel caso in cui la consegna venga effettuata nelle mani di un terzo, l'addetto al recapito procede prima specificando a che titolo si presenta il terzo e successivamente procede raccogliendo la firma del ricevente sul Palmare e sul cartaceo dell'Avviso di Ricevimento della notificazione degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada. Inoltre, il terzo può anche procedere con il ritiro dell'atto ma decidere di non firmare l'Avviso di Ricevimento, e in questo caso è l'addetto ad annotare tale scelta sull'Avviso di Ricevimento.

Per entrambi i casi, l'addetto al recapito dovrà compilare la sezione "AVVENUTA CONSEGNA" dell'Avviso di Ricevimento.

Contestualmente a queste operazioni, l'addetto dovrà procedere alla creazione della "**Comunicazione di avvenuta Notifica**" (**CAN**), producendo tale comunicazione in modalità Raccomandata Semplice, indicando la data in cui è stato consegnato il piego e la persona che lo ha ricevuto. Dopo la produzione della CAN l'addetto postale dovrà annotare sulla ricevuta di ritorno dell'atto consegnato, il numero della raccomandata contenente la comunicazione di avvenuta notifica (CAN) e la data dell'invio

2 - Destinatario Assente

Nel caso in cui all'indirizzo del Destinatario l'addetto al recapito riscontri che il Destinatario è assente, verrà stampato l'avviso di deposito/giacenza dell'atto (Vedi Allegato 3 – Avviso di Deposito/Giacenza). Tale avviso servirà al Destinatario per concordare un secondo passaggio chiamando il numero verde appositamente dedicato al servizio e riportato sullo stesso oppure recandosi presso il punto giacenza indicato.

L'addetto al recapito, a seguito di esitazione di consegna non andata a buon fine per assenza del destinatario, dovrà compilare la sezione "MANCATA CONSEGNA" dell'Avviso di Ricevimento (Vedi Allegato 2 - Avviso di ricevimento dell'atto) da riportare in filiale a fine

giro. Dovrà inoltre depositare nella cassetta del destinatario l'Avviso di Deposito/Giacenza dell'atto (Vedi Allegato 3 – Avviso di Deposito/Giacenza).

3 - Non Recapitabile

Qualora giunto all'indirizzo di spedizione, l'addetto al recapito dovesse riscontrare l'impossibilità a recapitare l'atto al Destinatario o a Terzi (es. a causa di un indirizzo errato, sconosciuto ecc), la busta verrà esitata con una delle causali di reso previste a sistema attribuita da palmare.

L'addetto al recapito a seguito di esitazione di consegna non andata a buon fine dovrà compilare la sezione "MANCATA CONSEGNA" dell'avviso di Ricevimento (vedi Allegato 2 – Avviso di Ricevimento), indicandone la motivazione.

In caso di rifiuto specificare la qualifica della persona che ha rifiutato.

Filiale di Recapito: operatività post recapito

Al rientro dell'addetto al recapito in Filiale di Recapito, si procede con la chiusura del giro da Palmare. In seguito all'azione di chiusura giro, l'operatività della Filiale si divide in funzione degli esiti attribuiti in recapito come segue:

- **Atto recapitato:** al rientro dell'addetto al recapito, tutti gli Avvisi di Ricevimento vengono registrati e archiviati.
- **Destinatario assente:** al rientro dell'addetto al recapito le buste esitate come avvisi di tentato recapito, dovranno essere lavorate dall'operatore di Filiale al fine di procedere con il Processo di Giacenza/Deposito (Vedi Manuale Operativo – Corner dedicato) dell'atto con generazione Distinta di Giacenza.
- **Atto non recapitabile:** al rientro dell'addetto al recapito le buste esitate con causale di reso saranno lavorate dall'operatore di Filiale al fine di procedere con il Processo di Reso al Mittente.

È doveroso precisare che tutte le buste in rientro in Filiale (siano esse notificazioni degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada o gli Avvisi di Ricevimento degli Atti) saranno tenute in un apposito spazio dedicato e delimitato.

Per le buste in attesa di un secondo passaggio, l'Operatore di Filiale procede col segregarle e conservarle in apposito armadietto dedicato.

Inoltre, nel caso di Filiali abilitate a fungere da punto di giacenza per il ritiro degli atti, gli stessi saranno strutturati in modo tale da garantire che gli atti siano distinti e segregati.

Atto Recapitato – Generazione CAN

Il recapito delle notificazioni degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada, sia esso effettuato nelle mani del Destinatario o nei confronti di un terzo, deve prevedere anche la gestione della Comunicazione di avvenuta Notifica (CAN) degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada con la compilazione dello stesso.

La CAN è una Raccomandata semplice con barcode inattivo.

L'attivazione del barcode della raccomandata "Comunicazione di avvenuta Notifica" è subordinata ad alcuni eventi, di seguito riportati:

- **Recapito dell'atto:** al recapito delle notificazioni degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada, il barcode della cartolina si attiva pronto per essere lavorato al rientro dell'addetto al recapito in Filiale come una normale Raccomandata da consegnare al cliente mittente.
- **Scadenza del termine di ritiro dell'Avviso di Ricevimento:** a seguito di un destinatario assente, l'atto che rientra in Filiale per essere depositato, prevede una finestra temporale di 10gg entro la quale il Destinatario può recarsi in Filiale per ritirare l'atto, o concordare un appuntamento per un nuovo tentativo di recapito e firmare l'Avviso di Ricevimento. Nel caso in cui il termine dei 10gg scada, in automatico il barcode della Raccomandata sarà attivato al fine di poter lavorare l'Avviso di Ricevimento come una Raccomandata per inviarlo al Mittente. Trattenendo però la busta per un periodo totale di 180 giorni (dove sarà conservata presso la filiale) onde poter permettere il ritiro della stessa da parte del destinatario.

Destinatario Assente: Generazione del CAD e deposito dell'atto

A seguito del tentativo di recapito, e ad esitazione da palmare di "destinatario assente, lasciato avviso", vengono memorizzati i dati necessari per la creazione della "Comunicazione di avvenuto Deposito" (CAD). (Vedi Allegato 4 – Busta della CAD e Allegato 5 – CAD)

Questo documento deve essere prodotto in tempi strettissimi, ovvero entro e non oltre un giorno dal tentativo di recapito.

Il sistema elabora i dati per la stampa CAD (Comunicazione Avvenuto Deposito) come prodotto Raccomandata AR e verrà predisposto per il recapito entro e non oltre il giorno successivo.

In caso di destinatario assente l'addetto al recapito procede staccando la cartolina ("Avviso di Ricevimento del CAD") dalla Raccomandata e incasella la Raccomandata specificando tale azione sulla cartolina e sul palmare. Infatti, a differenza di una normale Raccomandata AR, questa può essere incasellata o affissa alla porta del destinatario. (Vedi Allegato 6 – Avviso di Ricevimento della CAD)

Rientro in Filiale del Postino a fine giro con rendicontazione del servizio svolto al personale addetto.

Tutte le cartoline in rientro vengono in seguito lavorate in Filiale per essere rese al Mittente come da processo standard delle Cartoline.

Come già accennato nel caso in cui siano trascorsi 10gg dal deposito di giacenza, l'Avviso di Ricevimento dell'atto per il quale è stato lasciato l'avviso di passaggio, dovrà essere restituito al mittente come Raccomandata. Seguendo pertanto il processo standard delle Raccomandate.

Relativamente all'atto in deposito deve essere mantenuto in giacenza per un periodo totale di 180 giorni, che inizieranno a decorrere a seguito dell'esito di "Destinatario Assente".

Al termine dei 180 giorni la busta sarà restituita al mittente.

Atto non recapitabile: Reso al Mittente

Per tutti gli atti rientranti con l'addetto al recapito alla fine del suo giro e che sono stati esitati con una delle causali di reso, bisogna procedere seguendo quanto stabilito dal processo standard di Reso al Cliente.

Le accortezze che bisognerà seguire sono le stesse del processo di consegna, pertanto, il prodotto viene lavorato dal solo personale addetto e nello spazio dedicato al fine di rispettare le norme sulla segregazione.

In sintesi, di seguito vengono riportate le fasi principali di tale processo:

- L'Operatore di Filiale procede raggruppando fisicamente tutti gli atti esitati dagli addetti al recapito con causali di reso ed inizia ad esitarli mediante lettore ottico di barcode, acquisendoli in apposito modulo predisposto sul portale di gestione al fine di poter restituire gli atti al mittente.
- Il sistema procede creando le Distinte di Reso aggregate per Cliente Mittente.
- Gli atti da rendere al mittente verranno chiusi in sacchi/scatole sulle quali è applicata la Distinta di Trazione, pronti per essere inviati all'HUB.
- L'HUB confermerà la trazione in arrivo e provvederà all'inoltro degli Atti resi al cliente mittente, generando la relativa trazione di reso che comprenderà analiticamente l'elenco dei barcode associati ad ogni singolo atto restituito.
- La consegna al cliente mittente avverrà tramite carico borsa della trazione di reso da parte dell'addetto al recapito
- Lettura del barcode della trazione di reso da parte dell'addetto al recapito per confermare l'avvenuta consegna al cliente mittente
- Restituzione da parte dell'addetto al recapito della trazione di reso, debitamente firmata dal ricevente, al responsabile dell'HUB

Tempi di Consegna

Vengono di seguito schematizzati tre casi del processo di notificazione. Nella fattispecie:

A) Consegna dell'atto al destinatario

B) Mancata consegna

A	14 gg	B	tra 14 e 23 gg
Spedizione del piego	1	Spedizione del piego	1
1 . Recapito del piego contenente l'atto	J+5	1 . Recapito del piego contenente l'atto	J+5
<i>notifica al destinatario</i>		<i>mancata notifica</i>	

2. Lavorazione interna	1	2 . Predisposizione della CAD e annotazione sull'avviso di ricevimento	1
3 . Restituzione dell'avviso di ricevimento	J+5	3 . Consegna dell'atto o fine giacenza	tra +1 e +10
		4 . Lavorazione interna	1
		5 . Restituzione dell'avviso di ricevimento	J+5

TABELLA: STANDARD DI QUALITA' DEL SINGOLO INVIO

Piego contenente l'atto	J+5 giorni lavorativi dove J è il giorno della accettazione	90%	J+7 giorni lavorativi dove J è il giorno della accettazione	98%
Avviso di ricevimento	5 giorni lavorativi	90%	7 giorni lavorativi	98%
CAD Comunicazione di avvenuto deposito	5 giorni lavorativi	90%	7 giorni lavorativi	98%

Prezzi offerti

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



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

	351-1000gr	12,95
	1001-2000gr	12,95