



Carta della Qualità dei Servizi

2021

Sommario

1. Chi siamo e i nostri valori	3
2. Il servizio postale universale.....	3
3. Cos'è la Carta della Qualità dei Servizi	3
4. Assistenza e reclami	4
Assistenza	4
Reclami	4
Chi può presentare reclamo	4
Come presentare reclamo	5
Casi per i quali è possibile presentare reclamo	5
Tempi e modalità di risposta	5
Rimborsi ed indennizzi.....	6
Casi in cui sono previsti	6
Modalità e tempi di riscossione	7
5. I nostri servizi.....	7
6. Obiettivi di qualità e tempi di consegna.....	8
Posta Prioritaria / Posta Prioritaria Plus / Posta Massiva / PostaFacile / PostaAmica / Taxe-Perçue / Petit Paquet / Libri	8
Quando presentare il reclamo.....	8
Posta Raccomandata / Posta Raccomandata Plus	9
Quando presentare il reclamo.....	9
Rimborsi ed indennizzi.....	9
Posta Assicurata	11
Quando presentare il reclamo.....	11
Rimborsi ed indennizzi.....	11
Pacco Ordinario	13
Quando presentare il reclamo.....	13
Rimborsi ed indennizzi.....	13
Sacco M	15
Quando presentare il reclamo.....	15
Rimborsi ed indennizzi.....	16

1. Chi siamo e i nostri valori

Il *Servizio Poste e Filatelia* è l'Operatore postale designato dallo Stato della Città del Vaticano per la fornitura del servizio postale universale.

Con l'adozione della presente Carta, il *Servizio Poste e Filatelia* intende ispirarsi ai seguenti principi:

- *semplificazione e trasparenza* delle informazioni sui servizi offerti alla clientela;
- *uguaglianza e imparzialità*, fornendo i nostri servizi, a parità di circostanze, indistintamente a tutti i clienti, senza alcuna discriminazione, sull'intero territorio nazionale, compatibilmente con i vincoli giuridici e tecnici eventualmente incombenti;
- *efficienza ed efficacia*, impegnandoci a garantire un riscontro qualificato e competente alle esigenze della clientela e del mercato, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee;
- *facilitazione* delle opportunità di contatto, attraverso la previsione di una molteplicità di canali per consentire ai nostri clienti di presentare eventuali segnalazioni o reclami.

Maggiori informazioni sul *Servizio Poste e Filatelia* sono disponibili sulla pagina web <https://www.vaticanstate.va/it/servizi/direzione-telecomunicazioni/poste-e-filatelia/poste/informazioni-utili.html>.

2. Il servizio postale universale

I servizi offerti dal *Servizio Poste e Filatelia* si distinguono in servizi universali e non universali.

Il servizio universale, incluso quello transfrontaliero, comprende:

- la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione degli invii postali fino a 2 kg;
- la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione dei pacchi postali fino a 20 kg;
- la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione dei "Sacchi M" fino a 30 kg;
- i servizi relativi agli invii raccomandati ed assicurati.

3. Cos'è la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità dei Servizi fornisce alla clientela informazioni semplici e chiare sulle tipologie e caratteristiche dei servizi, rientranti e non nel servizio universale, offerti al pubblico.

In particolare, al fine di garantire la massima chiarezza e trasparenza delle informazioni rese, per ciascun servizio, vengono riportate indicazioni che garantiscono la

comprendibilità dell'informazione e della comunicazione pubblicitaria, nonché la comparazione tra i servizi stessi.

La Carta della Qualità dei Servizi consente, inoltre, agli utenti di conoscere agevolmente le modalità di presentazione dei reclami, nonché delle richieste per ottenere i relativi rimborsi/indennizzi in caso di disservizio. Essa è pubblicata sulla pagina web <https://www.vaticanstate.va/it/servizi/direzione-telecomunicazioni/poste-e-filatelia/poste/carta-della-qualita-dei-servizi.html> ed è disponibile presso gli uffici del *Servizio Poste e Filatelia*.

Nella presente Carta della Qualità dei Servizi sono indicati – per tutti i servizi – gli obiettivi di qualità e i tempi di consegna previsti.

Gli indicatori di qualità rappresentano i tempi entro i quali è prevista la consegna dei prodotti al destinatario (per gli invii diretti in Vaticano) o all'Operatore postale designato dal Paese di destinazione (per gli invii destinati all'estero), a partire dal momento della loro accettazione/ricezione.

4. Assistenza e reclami

Assistenza

Per richiedere assistenza e informazioni commerciali su tutti i prodotti e servizi di *Poste e Filatelia* i clienti possono:

- chiamare al numero telefonico (+39) 06.698.90400;
- inviare una e-mail all'indirizzo poste.vaticane@scv.va;
- scrivere una lettera inviandola a: Servizio Poste e Filatelia – Via della Posta, snc – 00120 Città del Vaticano.

Reclami

Chi può presentare reclamo

Possono presentare reclamo al *Servizio Poste e Filatelia* il mittente, il destinatario o la persona da essi delegata.

La lavorazione dei reclami sulle spedizioni provenienti dall'estero implica l'acquisizione di dati in possesso dell'Operatore postale di origine. Pertanto, al fine di consentire una rapida trattazione dei casi, è consigliabile che il mittente si rivolga direttamente all'Operatore postale del Paese in cui è stato postalizzato l'invio.

Come presentare reclamo

Il *Servizio Poste e Filatelia* mette a disposizione della clientela una molteplicità di canali per presentare reclamo. Il cliente può:

- presentarsi presso l'Ufficio Centrale del *Servizio Poste e Filatelia*;
- inviare una e-mail all'indirizzo poste.vaticane@scv.va indicando tutti i dati relativi all'invio (mittente, destinatario, numero dell'invio, contenuto);
- inviare un fax al numero (+39) 06.698.85378 indicando tutti i dati relativi all'invio (mittente, destinatario, numero dell'invio, contenuto) e specificando un numero telefonico o indirizzo e-mail per essere ricontattati;
- scrivere una lettera inviandola a: Servizio Poste e Filatelia – Via della Posta, snc – 00120 Città del Vaticano, indicando tutti i dati relativi all'invio (mittente, destinatario, numero dell'invio, contenuto).

È necessario allegare anche copia della ricevuta di spedizione o della distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico).

Al fine di garantire la massima efficacia nella gestione dei reclami e delle risposte alla clientela, il *Servizio Poste e Filatelia* non garantisce la trattazione dei reclami pervenuti con modalità diverse da quelle sopra elencate e/o oltre i termini previsti.

Casi per i quali è possibile presentare reclamo

- Ritardo nel recapito;
- mancato recapito;
- danneggiamento/manomissione (totale/parziale), contestato in modo specifico al momento della consegna;
- mancato/errato rimborso del contrassegno;
- mancato espletamento del servizio;
- mancata/irregolare restituzione dell'avviso ricevimento;
- altro.

Tempi e modalità di risposta

Il *Servizio Poste e Filatelia* garantisce tempi certi, procedure semplici, trasparenti e poco onerose, per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi, indennizzi o ristori.

Per i servizi nazionali, il *Servizio Poste e Filatelia* comunica al cliente la decisione adottata in ordine al reclamo entro 2 giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione del reclamo stesso.

Per i servizi internazionali, i tempi di risposta possono variare a seconda del Paese e degli accordi esistenti. Pertanto, il *Servizio Poste e Filatelia* si impegna a comunicare al cliente entro 60 giorni lavorativi l'esito definitivo del reclamo, se pervenuto riscontro dall'Operatore

postale estero, o la verifica svolta sulla tratta di propria competenza. La risposta fornita dall'Operatore postale estero è vincolante ai fini della definizione del reclamo.

Le spedizioni contenenti merci sono soggette a controllo e, ai fini dello sdoganamento, può essere richiesta al destinatario una documentazione aggiuntiva. Le tariffe per lo sdoganamento in esportazione degli invii internazionali dipendono esclusivamente dal Paese di destinazione.

Rimborsi ed indennizzi

Casi in cui sono previsti

In conformità con la Convenzione Postale Universale, rimborsi ed indennizzi sono previsti per i soli servizi per i quali sia possibile determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna.

Negli altri casi, l'assenza dei rimborsi/indennizzi è giustificata da criteri di ragionevolezza.

A seguito del reclamo dell'utente e del successivo accertamento del disservizio da parte del *Servizio Poste e Filatelia*, viene corrisposto quanto dovuto al mittente nei modi e termini indicati nella presente Carta, a prescindere dalla specifica richiesta di rimborso o indennizzo da parte dell'utente stesso.

Per indennizzare il destinatario è necessaria la formale rinuncia del mittente a favore del destinatario, con allegata una fotocopia del documento di identità del mittente.

Per i prodotti internazionali universali, l'indennizzo è regolato dalla normativa UPU (Convenzione Postale Universale), che - salvo rinuncia a favore del destinatario - lo riconosce al mittente.

Per i prodotti internazionali, l'indennizzo è calcolato sulla base del DTS (Diritto Speciale di Prelievo), quale unità di conto del Fondo Monetario Internazionale, calcolata sulla base di un panier composto dalle 4 monete più rappresentative (Euro, Dollaro Usa, Sterlina e Yen) il cui controvalore varia di anno in anno. Il valore del DTS 2021 è pari ad 1,2331 euro.

Per i prodotti nazionali e per i prodotti internazionali provenienti dall'estero è importante sapere che eventuali anomalie (sospette manomissioni o sottrazioni del contenuto) presenti su un invio devono essere contestate, in modo specifico, al momento della consegna.

Per i prodotti internazionali diretti all'estero, in caso di danneggiamento o manomissione, l'indennizzo potrà essere erogato al mittente solo nel caso in cui il destinatario abbia contestato presso l'Operatore estero il disservizio occorso secondo le regole e

tempistiche stabilite dal Paese stesso. La definizione del reclamo è, quindi, vincolata dal riscontro fornito dall'Operatore estero e da quanto previsto dalla sua legislazione nazionale.

Il *Servizio Poste e Filatelia* è liberato da ogni responsabilità per ritardo, mancato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento/manomissione totale o parziale, nel caso di contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al cliente (ivi compresi natura o vizi della spedizione e/o dell'imballaggio e mancato rispetto delle specifiche tecniche del servizio di riferimento) al destinatario o per cause di forza maggiore 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, il *Servizio Poste e Filatelia* è responsabile per la sola tratta di propria competenza.

Modalità e tempi di riscossione

Il cliente può ottenere il rimborso/indennizzo in contanti presso l'Ufficio Centrale del *Servizio Poste e Filatelia* entro 12 mesi a partire dalla data di comunicazione al cliente stesso.

5. I nostri servizi

I servizi offerti dal *Servizio Poste e Filatelia* sono elencati e dettagliati sulla pagina web <https://www.vaticanstate.va/it/servizi/direzione-telecomunicazioni/poste-e-filatelia/poste/servizi-e-tariffe.html>.

6. Obiettivi di qualità e tempi di consegna

**Posta Prioritaria / Posta Prioritaria Plus / Posta Massiva / PostaFacile /
PostaAmica / Taxe-Perçue / Petit Paquet / Libri**

Obiettivi di qualità e tempi di consegna per il Vaticano

- ✓ Consegna nello stesso giorno di accettazione/ricezione (esclusi sabato e festivi) per il 95% degli invii pervenuti entro le ore 12,00;
- ✓ consegna il giorno lavorativo successivo a quello di accettazione/ricezione (esclusi sabato e festivi) per almeno il 98% degli invii.

Obiettivi di qualità e tempi di consegna per l'Italia

- ✓ Consegna in 3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per almeno il 90% degli invii;
- ✓ consegna in 4 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per almeno il 98% degli invii.

Obiettivi di qualità e tempi di consegna per l'estero

- ✓ Consegna in 3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti in Europa;
- ✓ consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per il 95% degli invii diretti in Europa;
- ✓ consegna in 4/5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti a Paesi del bacino del Mediterraneo;
- ✓ consegna in 5/6 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti in Nord America;
- ✓ consegna in 7/8 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti in Centro/Sud America, Asia e Oceania;
- ✓ consegna in 8/9 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti in Africa.

Quando presentare il reclamo

- **Vaticano e Italia:** dal 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre i 3 mesi;
- **Europa:** dal 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre i 6 mesi;
- **resto del mondo:** dal 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre i 6 mesi.

Non sono previsti rimborsi/indennizzi.

Posta Raccomandata / Posta Raccomandata Plus

Obiettivi di qualità e tempi di consegna per il Vaticano

- ✓ Consegna nello stesso giorno di accettazione/ricezione (esclusi sabato e festivi) per il 95% degli invii pervenuti entro le ore 12,00;
- ✓ consegna il giorno lavorativo successivo a quello di accettazione/ricezione (esclusi sabato e festivi) per almeno il 98% degli invii.

Obiettivi di qualità e tempi di consegna per l'Italia

- ✓ Consegna in 4 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per almeno il 90% degli invii;
- ✓ consegna in 6 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per almeno il 98% degli invii.

Obiettivi di qualità e tempi di consegna per l'estero

Non è possibile stabilire un obiettivo di qualità per l'estero data la diversificazione degli obiettivi esistenti fra Paese e Paese.

Quando presentare il reclamo

- **Vaticano e Italia:** dal 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre i 3 mesi;
- **Europa:** dal 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre i 6 mesi;
- **resto del mondo:** dal 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre i 6 mesi.

Rimborsi ed indennizzi

Posta Raccomandata per il Vaticano

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: *rimborso pari al costo sostenuto per la spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari.*

Mancato recapito, manomissione o danneggiamento totale contestato al momento della consegna: *indennizzo pari a 30 DTS più il costo sostenuto per la spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari.*

Posta Raccomandata per l'estero

Mancato recapito, manomissione o danneggiamento totale contestato al momento della consegna: *indennizzo pari a 30 DTS più il costo sostenuto per la spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari.*

Restituzione al mittente di un invio raccomandato senza che l'Operatore estero, a seguito di specifica richiesta, abbia fornito indicazione sul motivo per cui l'invio non è stato consegnato al destinatario: *rimborso pari al costo sostenuto per la spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari.*

Invii con contrassegno

Sia per gli invii nazionali che internazionali, l'intero importo del contrassegno viene rimborsato al mittente solamente se l'invio risulta consegnato e l'importo non rimesso al mittente. Nei casi di mancato recapito dell'invio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il servizio utilizzato.

Avviso di ricevimento

Lo smarrimento o il ritardato recapito dell'avviso di ricevimento (CN 07) non dà luogo ad alcun indennizzo. Sarà comunque rilasciato, su richiesta e senza costi aggiuntivi, un duplicato regolarizzato d'ufficio.

Posta Assicurata

Obiettivi di qualità e tempi di consegna per il Vaticano

- ✓ Consegna nello stesso giorno di accettazione/ricezione (esclusi sabato e festivi) per il 95% degli invii pervenuti entro le ore 12,00;
- ✓ consegna il giorno lavorativo successivo a quello di accettazione/ricezione (esclusi sabato e festivi) per almeno il 98% degli invii.

Obiettivi di qualità e tempi di consegna per l'Italia

- ✓ Consegna in 4 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per almeno il 90% degli invii;
- ✓ consegna in 6 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per almeno il 98% degli invii.

Obiettivi di qualità e tempi di consegna per l'estero

Non è possibile stabilire un obiettivo di qualità per l'estero data la diversificazione degli obiettivi esistenti fra Paese e Paese.

Quando presentare il reclamo

- **Vaticano e Italia:** dal 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre i 3 mesi;
- **Europa:** dal 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre i 6 mesi;
- **resto del mondo:** dal 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre i 6 mesi.

Rimborsi ed indennizzi

Posta Assicurata per il Vaticano

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: *rimborso pari al costo sostenuto per la spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari.*

Mancato recapito, manomissione o danneggiamento totale contestato al momento della consegna: *indennizzo pari al valore dichiarato più il costo sostenuto per la spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari.*

Danneggiamento parziale: *indennizzo pari al valore dichiarato dedotti i valori esistenti e non danneggiati più il costo sostenuto per la spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari.* Qualora sia compromesso l'intero uso del contenuto, il danneggiamento - anche se parziale - si intende totale.

Posta Assicurata per l'estero

Mancato recapito, manomissione o danneggiamento totale contestato al momento della consegna: *indennizzo pari al valore dichiarato più il costo sostenuto per la spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari.*

Manomissione o danneggiamento parziale contestato al momento della consegna: *indennizzo pari al danneggiamento parziale effettivo (entro i limiti del valore dichiarato), dedotti i valori presenti e non danneggiati.*

Restituzione al mittente di un invio assicurato senza che l'Operatore estero, a seguito di specifica richiesta, abbia fornito indicazione sul motivo per cui l'invio non è stato consegnato al destinatario: *rimborso pari al costo sostenuto per la spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari.*

Invii con contrassegno

Sia per gli invii nazionali che internazionali, l'intero importo del contrassegno viene rimborsato al mittente solamente se l'invio risulta consegnato e l'importo non rimesso al mittente. Nei casi di mancato recapito dell'invio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il servizio utilizzato.

Pacco Ordinario

Obiettivi di qualità e tempi di consegna per il Vaticano

- ✓ Consegna nello stesso giorno di accettazione/ricezione (esclusi sabato e festivi) per il 95% degli invii pervenuti entro le ore 12,00;
- ✓ consegna il giorno lavorativo successivo a quello di accettazione/ricezione (esclusi sabato e festivi) per almeno il 98% degli invii.

Obiettivi di qualità e tempi di consegna per l'Italia

- ✓ Consegna in 4 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per almeno il 90% degli invii.

Obiettivi di qualità e tempi di consegna per l'estero

- ✓ Consegna da 10 a 25 giorni lavorativi (esclusi sabato, festivi e tempi di espletamento delle formalità doganali) oltre quello di spedizione.

Quando presentare il reclamo

- **Vaticano e Italia:** dal 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre i 3 mesi;
- **Europa:** dal 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre i 6 mesi;
- **resto del mondo:** dal 40° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre i 6 mesi.

Rimborsi ed indennizzi

Pacco ordinario per il Vaticano

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: *rimborso pari al costo sostenuto per la spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari*.

Mancato/errato rimborso del contrassegno: l'intero importo del contrassegno viene rimborsato al mittente solamente se l'invio risulta consegnato e l'importo non rimesso al mittente. Nei casi di mancato recapito dell'invio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il servizio utilizzato.

Pacco ordinario assicurato per il Vaticano

Nel caso di perdita, danneggiamento e manomissione per fatto imputabile al *Servizio Poste e Filatelia*, l'assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino a 1.032,91 euro con presentazione della documentazione attestante il danno

subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente). Inoltre, sarà restituito al mittente il costo sostenuto per la spedizione al netto dei servizi supplementari.

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: *rimborso pari al costo sostenuto per la spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari.*

Mancato/errato rimborso del contrassegno: l'intero importo del contrassegno viene rimborsato al mittente solamente se l'invio risulta consegnato e l'importo non rimesso al mittente. Nei casi di mancato recapito dell'invio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il servizio utilizzato.

Pacco ordinario per l'estero

Ritardo nel recapito eccedente il 60° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: *rimborso pari al costo sostenuto per la spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari.*

Mancato rimborso del contrassegno: l'importo corrispondente al valore del contrassegno se l'invio risulta consegnato e l'importo non rimesso al cliente. Nei casi di mancato recapito dell'invio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il servizio utilizzato.

Perdita o danneggiamento totale

Pacco ordinario: valore del contenuto fino ad un importo massimo totale di 40 DTS più 4,50 DTS per Kg per singolo pacco, oltre le spese di spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari.

Pacco ordinario assicurato:** l'importo del valore dichiarato più le spese di spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari, con la presentazione della documentazione attestante il danno subito (fattura, scontrino, ricevuta fiscale).

Pacco ordinario con contrassegno: valore del contrassegno più le spese di spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari in caso di perdita.

Perdita o danneggiamento parziale

Pacco ordinario: l'effettivo ammontare della perdita o danneggiamento del contenuto fino ad un importo massimo totale di 40 DTS più 4,50 DTS per Kg per singolo pacco, oltre le spese di spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari.

Pacco ordinario assicurato: l'effettivo ammontare della perdita entro i limiti del valore dichiarato in DTS, con la presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino, ricevuta fiscale).

Pacco ordinario con contrassegno: l'effettivo ammontare della perdita o danneggiamento del contenuto entro i limiti degli importi indicati sopra per la perdita o danneggiamento totale.

***Pacco assicurato. Solo da e verso i Paesi con i quali si hanno accordi bilaterali.*

Sacco M

Obiettivi di qualità e tempi di consegna per il Vaticano

- ✓ Consegna nello stesso giorno di accettazione/ricezione (esclusi sabato e festivi) per il 95% degli invii pervenuti entro le ore 12,00;
- ✓ consegna il giorno lavorativo successivo a quello di accettazione/ricezione (esclusi sabato e festivi) per almeno il 98% degli invii.

Obiettivi di qualità e tempi di consegna per l'Italia

- ✓ Consegna in 3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per almeno il 90% degli invii;
- ✓ consegna in 4 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per almeno il 98% degli invii.

Obiettivi di qualità e tempi di consegna per l'estero

- ✓ Consegna in 3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti in Europa;
- ✓ consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per il 95% degli invii diretti in Europa;
- ✓ consegna in 4/5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti a Paesi del bacino del Mediterraneo;
- ✓ consegna in 5/6 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti in Nord America;
- ✓ consegna in 7/8 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti in Centro/Sud America, Asia e Oceania;
- ✓ consegna in 8/9 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti in Africa.

Quando presentare il reclamo

- **Vaticano e Italia:** dal 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre 3 mesi;
- **Europa:** dal 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre 6 mesi;
- **resto del mondo:** dal 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre 6 mesi.

Rimborsi ed indennizzi

Non sono previsti rimborsi/indennizzi per i Sacchi M non raccomandati.

Sacco M raccomandato per il Vaticano

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: *rimborso pari al costo sostenuto per la spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari.*

Mancato recapito, manomissione o danneggiamento totale contestato al momento della consegna: *indennizzo pari a 150 DTS più il costo sostenuto per la spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari.*

Sacco M raccomandato per l'estero

Mancato recapito, manomissione, danneggiamento contestato al momento della consegna: *indennizzo pari a 150 DTS più il costo della spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari.*

Restituzione al mittente di un Sacco M raccomandato senza che l'Operatore estero, a seguito di specifica richiesta, abbia fornito indicazione sul motivo per cui l'invio non è stato consegnato al destinatario: *rimborso pari al costo sostenuto per la spedizione al netto degli importi dei servizi supplementari.*