

# CARTA DEI SERVIZI POSTALI

## INDICE

<b>1)</b> L'AZIENDA E I SUOI VALORI	pag. 3
<b>2)</b> PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI	pag. 3
<b>3)</b> I NOSTRI PRODOTTI E SERVIZI	pag. 4
<b>3.1 – SERVIZIO POSTA ORDINARIA</b>	
TARIFFE INVII SINGOLI/TEMPI DI CONSEGNA	pag. 4
INVII MULTIPLI - OBIETTIVI DI QUALITA'/ TEMPI DI CONSEGNA	
INDENNIZZI	
<b>3.2 – POSTA RACCOMANDATA</b> <span style="float: right;">pag. 5</span>	
TARIFFE RACCOMANDATE E ASSICURATE SINGOLE/TEMPI DI CONSEGNA	
INVII MULTIPLI - OBIETTIVI DI QUALITA'/TEMPI DI CONSEGNA	
INDENNIZZI	
<b>3.3 – POSTA RACCOMANDATA URGENTE</b> <span style="float: right;">pag. 9</span>	
OBIETTIVI DI QUALITA/TEMPI DI CONSEGNA	
INDENNIZZI	
<b>3.4 – POSTA ORDINARIA NOMINATIVA</b> <span style="float: right;">pag. 10</span>	
OBIETTIVI DI QUALITA/TEMPI DI CONSEGNA	
INDENNIZZI	
<b>3.5 – PACCO CITTADINO</b> <span style="float: right;">pag. 11</span>	
TARIFFE	
OBIETTIVI DI QUALITA'/TEMPI DI CONSEGNA	
INDENNIZZI	

3.6 - GESTIONE UFFICI POSTA	pag.12
3.7- FORNITORE DEL SERVIZIO UNIVERSALE E CORRIERI	pag. 12
4) PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE	pag. 13
COMUNICAZIONI E ASSISTENZA	pag.15

### 1)L'AZIENDA E I SUOI VALORI

La Carta dei Servizi della Ditta Individuale Floridia Francesco indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali offerti e definisce le procedure di gestione dei reclami, al fine di garantire strumenti di tutela in favore degli utenti, in conformità alle delibere dell'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*”, n. 413/14/CONS “*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte servizi*”, n. 323/23/CONS “*Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale*” e n. 109/25/CONS “*Direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni in favore dell'utenza*”.

Per quanto precede,

- ✓ la presente Carta dei Servizi viene pubblicata sul sito ufficiale [wwwcom.ragusa.lapostanazionale.com](http://wwwcom.ragusa.lapostanazionale.com) ed è disponibile in ogni punto di accesso al pubblico per garantire la massima trasparenza e facilità di consultazione da parte degli utenti;
- ✓ viene inviata ad AGCOM nel pieno rispetto dell'obbligo di informativa verso l'Autorità, informandola delle successive variazioni o integrazioni che dovessero intervenire;
- ✓ per ulteriori dettagli e informazioni sui singoli servizi offerti, la documentazione completa è consultabile nelle pagine dedicate ai prodotti direttamente sul sito aziendale.

### 2)PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI

Ispirandosi ai fondamentali principi di trasparenza e semplificazione, equità e imparzialità, buona fede e lealtà, Ditta Individuale Floridia Francesco 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 dei reclami
- ✓

Ditta Individuale Floridia Francesco 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 SERVIZIO POSTA ORDINARIA**

Il Servizio Posta Ordinaria è rivolto principalmente alla clientela business, cioè ad aziende, professionisti e PMI che necessitano di gestire volumi elevati e tipologie diversificate di corrispondenza (quali comunicazioni, convocazioni e altro).

Il servizio fornisce:

- immissione dell'invio postale nella cassetta del destinatario
- restituzione gratuita dei resi
- numero verde/numero fisso o mobile dedicato all' assistenza clienti e utenti

#### **TARIFFE INVII SINGOLI/ TEMPI DI CONSEGNA**

Peso in gr.	Tariffa
0-20	€ 1,00
21-50	€ 2,15
51-100	€ 2,35
101-250	€ 2,85
251-350	€ 3,86
351-1000	€ 4,95
1001-2000	€ 6,05

Tutte le suddette tariffe sono comprensive di IVA

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.

### **INVII MULTIPLI – OBIETTIVI DI QUALITÀ/TEMPI DI CONSEGNA**

I tempi di recapito degli invii multipli, sono concordati con il singolo cliente e indicati nella relativa disciplina contrattuale.

In linea generale, essi prevedono:

- ✓ consegna entro il quinto 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 sei giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- ✓ consegna entro il sesto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane, per il 90 % degli invii e in sette giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- ✓ consegna entro il settimo giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia, Calabria e Sardegna, per il 90 % degli invii e in nove 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, dei tempi di recapito possono essere concordate, con i singoli clienti sia per specifiche spedizioni sia per aree geografiche particolari.

### **INDENNIZZI**

Analogamente agli obiettivi di qualità, la definizione degli indennizzi sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti e sarà disciplinata nelle relative clausole contrattuali.

In generale, conformemente alla normativa di riferimento agli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali sarà riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati (principio valido anche per gli invii singoli) per cui non saranno posti a carico del cliente.

Le richieste di rimborso devono essere correttamente documentate e seguire le procedure previste per la gestione dei reclami, secondo quanto stabilito dalla normativa e dal contratto di servizio.

In ogni caso il disservizio deve essere verificabile e oggettivo.

Gli indennizzi non si applicano in caso di forza maggiore o eventi imprevedibili.

### **3.2 POSTA RACCOMANDATA**

Il servizio di posta raccomandata si articola nei seguenti prodotti:

- ✓ raccomandata

- ✓ raccomandata assicurata

Il servizio prevede la gestione completa delle raccomandate, semplici o con avviso di ricevimento (A/R), dal ritiro presso il domicilio del cliente (ove previsto) fino alla consegna.

La raccomandata ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- identificazione delle buste con codice a barre univoco
- tracciabilità online dello stato di consegna
- per le cartoline A/R, oltre alla restituzione della stessa firmata, è possibile la consultazione online (quest'ultimo servizio è accessibile tramite Area Riservata destinata alla clientela business)
- giacenza gratuita fino a 30 giorni presso il Centro di Recapito più vicino al destinatario
- restituzione gratuita degli eventuali resi.
- fornitura di servizi aggiuntivi in fase di pre-lavorazione, elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura della corrispondenza affidata
- Il diritto di assicurazione aggiunge al servizio di posta raccomandata La Post@ Nazionale, il diritto di rimborso in denaro, in caso di danneggiamento totale, mancato recapito o furto della corrispondenza, fino ad un massimo di € 50,00.
- Numero verde/numero fisso o mobile dedicato all' assistenza clienti e agli utenti

#### TARIFFE RACCOMANDATE / TEMPI DI CONSEGNA

Peso in gr.	Tariffa
0-20	€ 4,20
21-50	€ 5,60
51-100	€ 6,00
101-250	€ 6,60
251-350	€ 7,50
351-1000	€ 9,50
1001-2000	€ 13,01

Tutte le suddette tariffe sono comprensive di IVA

#### TARIFFE RACCOMANDATE CON RICEVUTA DI RECAPITO/ TEMPI DI CONSEGNA

Peso in gr.	Tariffa
0-20	€ 5,00
21-50	€ 6,30
51-100	€ 6,80
101-250	€ 7,34
251-350	€ 8,30

351-1000	€ 10,30
1001-2000	€ 13,80

Tutte le suddette tariffe sono comprensive di IVA

**TARIFFE RACCOMANDATE ASSICURATE FINO A 50 € / TEMPI DI CONSEGNA**

Peso in gr.	Tariffa
0-20	€ 6,41
21-50	€ 7,60
51-100	€ 7,71
101-250	€ 7,41
251-350	€ 8,30
351-1000	€ 10,96
1001-2000	€ 13,51

Tutte le suddette tariffe sono comprensive di IVA

**TARIFFE RACCOMANDATE CON RICEVUTA DI RECAPITO ASSICURATE FINO A 50 € / TEMPI DI CONSEGNA**

Peso in gr.	Tariffa
0-20	€ 7,25
21-50	€ 8,41
51-100	€ 8,50
101-250	€ 8,80
251-350	€ 9,15
351-1000	€ 11,75
1001-2000	€ 14,30

Tutte le suddette tariffe sono comprensive di IVA

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.

## **INVII MULTIPLI - OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA**

I tempi di recapito per gli invii multipli sono concordati con il singolo cliente e definiti nella corrispondente 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 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, dei tempi di recapito possono essere concordate, con i singoli clienti sia per specifiche spedizioni sia per aree geografiche 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): 500**
- ✓ **CAP di CAPOLUOGO DI PROVINCIA (CP): 500**
- ✓ **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, la definizione degli indennizzi sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti e sarà disciplina nelle corrispondenti clausole contrattuali.

Tuttavia, qualora si verifichino le condizioni di un rimborso non previste nel contratto di riferimento, in caso di smarrimento, di danneggiamento o manomissione totale o parziale dell'invio (contestabile al momento della consegna), Ditta Individuale Florida Francesco 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).

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

Le richieste di rimborso devono essere correttamente documentate e seguire le procedure previste per la gestione dei reclami, secondo quanto stabilito dalla normativa e dal contratto di servizio.

In ogni caso il disservizio deve essere verificabile e oggettivo.

Gli indennizzi non si applicano in caso di forza maggiore o eventi imprevedibili.

❖ **INVII OLTRE IL QUANTITATIVO MASSIMO:**

Per le spedizioni di invii multipli che superano il quantitativo massimo, gli indennizzi saranno concordati tra le parti e disciplinati nelle relative clausole contrattuali.

### **3.3 POSTA RACCOMANDATA URGENTE**

Il servizio di posta raccomandata urgente prevede la gestione completa delle raccomandate, semplici o con avviso di ricevimento (A/R), dal ritiro presso il domicilio del cliente (ove previsto) fino alla consegna.

La raccomandata ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- identificazione delle buste con codice a barre univoco
- consegna entro 24h dalla data di accettazione
- tracciabilità online dello stato di consegna
- per le cartoline A/R, oltre alla restituzione della stessa firmata, è possibile la consultazione online (quest'ultimo servizio è accessibile tramite Area Riservata destinata alla clientela business)
- giacenza gratuita fino a 30 giorni presso il Centro di Recapito più vicino al destinatario
- restituzione gratuita degli eventuali resi.
- fornitura di servizi aggiuntivi in fase di pre-lavorazione, elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura della corrispondenza affidata
- Numero verde/numero fisso o mobile dedicato all' assistenza clienti e agli utenti

### **TARIFFE RACCOMANDATE / TEMPI DI CONSEGNA**

Peso in gr.	Tariffa
0-1000	€ 11,20
1000-2000	€ 17,30
Servizio aggiuntivo Ricevuta di Recapito	€ 1,00

Tutte le suddette tariffe sono comprensive di IVA

I tempi di recapito prevedono:

- ✓ consegna entro il giorno successivo lavorativo (escluso sabato e festivi) ;

### INDENNIZZI

- ✓ Come per gli obiettivi di qualità, la definizione degli indennizzi sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti e sarà disciplina nelle corrispondenti clausole contrattuali.
- ✓ Tuttavia, qualora si verifichino le condizioni di un rimborso non previste nel contratto di riferimento, in caso di smarrimento, di danneggiamento o manomissione totale o parziale dell'invio (contestabile al momento della consegna), Ditta Individuale Floridia Francesco 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).
- ✓ L'invio postale si considera smarrito quando non è consegnato al destinatario entro trenta giorni dalla data prevista per la consegna.
- ✓ Le richieste di rimborso devono essere correttamente documentate e seguire le procedure previste per la gestione dei reclami, secondo quanto stabilito dalla normativa e dal contratto di servizio.
- ✓ In ogni caso il disservizio deve essere verificabile e oggettivo.
- ✓ Gli indennizzi non si applicano in caso di forza maggiore o eventi imprevedibili.

### 3.4 POSTA ORDINARIA NOMINATIVA

Capillarità della distribuzione, economicità del servizio e certezza di recapito consentono di raggiungere il target strategico del cliente. Con il servizio aggiuntivo di tracciatura gli invii vengono monitorati in ogni fase di lavorazione, permettendo di conoscere la data di consegna.

Il servizio fornisce:

- tracciabilità dell'avvenuto recapito
- garanzia del recapito nei tempi e nei modi concordati
- gestione informatizzata dei resi
- numero verde/numero fisso o mobile dedicato all' assistenza clienti e utenti

### OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

- ✓ consegna entro sette giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) dalla data di accettazione per il 90% degli invii e in 10 giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.

Il rispetto dei tempi di consegna 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 sia per specifiche spedizioni sia per aree geografiche particolari.

## INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, la definizione degli indennizzi sarà concordata tra le parti e disciplinata nelle corrispondenti clausole contrattuali.

In linea generale, conformemente alla normativa di riferimento gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali sarà riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati.

In ogni caso il disservizio deve essere verificabile e oggettivo.

Gli indennizzi non si applicano in caso di forza maggiore o eventi imprevedibili.

## 3.5 PACCO CITTADINO

Il servizio comprende la spedizione di pacchi di piccole dimensioni, garantendo recapito con prova di consegna al destinatario. Il processo è tracciabile in tutte le sue fasi, assicurando puntualità e sicurezza nella consegna, con possibilità di monitoraggio e assistenza dedicata per ogni spedizione.

Il servizio prevede:

- ◎ prova di consegna con firma del destinatario
- ◎ tracking dello stato di consegna tramite portale dedicato
- ◎ numero verde/numero fisso o mobile dedicato all'assistenza clienti e utenti

### Caratteristiche:

- ◎ Peso pacchetto: < 5000 gr

## TARIFFE

Peso in gr.	Tariffa
0-2000	€ 9,75
2000-5000	€ 12,20

Tutte le suddette tariffe sono comprensive di IVA

## OBIETTIVI DI QUALITA'/TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e definiti nella relativa disciplina contrattuale.

In generale, essi prevedono:

- ◎ consegna j+ 1 in consegna locale

### INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, la definizione dell'indennizzo sarà concordata tra le parti e disciplinata nelle relative clausole contrattuali.

Qualora si verifichino danni o manomissioni totali o parziali dell'invio (contestabile al momento della consegna) i cui indennizzi non sono previsti nel contratto di riferimento, Ditta Individuale Floridia Francesco prevede il rimborso del costo sostenuto per la consegna dell'invio.

Analogamente, è previsto il rimborso in caso di consegna in ritardo.

Inoltre, si precisa che l'invio postale si considera smarrito quando non risulta consegnato al destinatario entro trenta giorni dalla data prevista per la consegna, con conseguente rimborso del costo sostenuto per la spedizione.

Le richieste di rimborso devono essere correttamente documentate e seguire le procedure previste per la gestione dei reclami, secondo quanto stabilito dalla normativa e dal contratto di servizio.

In ogni caso il disservizio deve essere verificabile e oggettivo.

Gli indennizzi non si applicano in caso di forza maggiore o eventi imprevedibili.

### 3.6 GESTIONE UFFICI POSTA

Il servizio prevede la gestione della corrispondenza in entrata e in uscita, in outsourcing totale o parziale, effettuata attraverso processi manuali, questa modalità garantisce flessibilità e personalizzazione e consente di ottimizzare risorse e processi.

Il servizio prevede:

- consulenza postale
- gestione dei flussi in entrata articolata 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
- servizi di collegamento tra le diverse sedi del cliente
- servizio di archiviazione
- servizio di digitalizzazione
- numero verde/numero fisso o mobile dedicato all'assistenza clienti e utenti

### 3.7 Fornitore del servizio universale e corrieri

Le corrispondenze non recapitabili direttamente saranno confezionate e retrocesse a Poste Italiane alle tariffe vigenti al momento della spedizione. E' possibile concordare con i singoli clienti eventuali scontistiche.

Nella stessa logica anche i pacchi non direttamente recapitabili verranno retrocessi a vari vettori, il

prezzo verrà comunicato al cliente prima della spedizione poiché si dovrà fare un'analisi del peso e del volume della spedizione. Si applicherà in tal caso la carta dei servizi (indennizzi compresi) con il quale il pacco verrà spedito.

#### **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 eventuali di definizione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel caso in cui gli esiti delle prime due forme di tutela siano insoddisfacenti.

Tale Carta dei Servizi è redatta in conformità alla *"Direttiva generale sulle Carte dei Servizi postali,"* adottata con delibera AGCOM n. 109/25/CONS, che garantisce agli utenti il diritto di conoscere in modo chiaro e trasparente le modalità per:

1. presentare reclami;
2. attivare il tentativo di conciliazione locale in caso di risposta insoddisfacente o mancato riscontro;
3. richiedere la definizione della controversia all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), qualora l'esito del tentativo di conciliazione non sia favorevole.

La lettera di reclamo, il modello per presentare l'istanza di conciliazione nonché la richiesta per presentare l'istanza ad AGCOM sono reperibili in ogni punto di accesso al pubblico e sul sito ufficiale ragusa.lapostanazionale.com

Resta comunque salva la possibilità per l'utente di presentare segnalazioni su inefficienze o qualità non adeguata anche al di fuori della procedura formale di reclamo attraverso l'utilizzo del portale di AGCOM.

Per i clienti che hanno stipulato con Ditta Individuale Floridia Francesco 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 e ai pacchi 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**

Ditta Individuale Floridia Francesco mette a disposizione degli utenti una pluralità di canali per la presentazione dei reclami, al fine di garantire un accesso semplice, tempestivo e trasparente alle procedure di tutela.

Il reclamo può essere presentato attraverso i seguenti canali, **entro 90 giorni dalla data di spedizione**:

- **presso gli sportelli aperti al pubblico in Via Ing. Migliorisi 1A**, mediante consegna diretta del modulo dedicato;
- **via posta elettronica**, all'indirizzo [ragusa@lapostanazionale.com](mailto:ragusa@lapostanazionale.com);
- **via posta elettronica certificata (PEC)**, per gli utenti che desiderano tracciare formalmente l'invio [francesco.floridia@pec.it](mailto:francesco.floridia@pec.it);
- **tramite posta ordinaria**, inviando il modulo di reclamo agli indirizzi Via Ing: Migliorisi 1A;
- **attraverso il modulo online** disponibile sul sito ufficiale [ragusa.lapostanazionale.com](http://ragusa.lapostanazionale.com) selezionando la voce "reclamo" o con l'utilizzo della modulistica;
- **telefonicamente**, attraverso il servizio - Customer Care al numero verde 800.561.004 09321888831 oppure al numero fisso o mobile ( indicare).

Ditta Individuale Floridia Francesco assicura che ciascun reclamo venga registrato, preso in carico e trattato secondo le tempistiche, le modalità e gli standard previsti dalla normativa vigente e dalla Delibera AGCOM n. 109/25/CONS.

Il servizio di gestione delle segnalazioni e dei reclami prevede la verifica e la risposta da parte dell'Ufficio Customer Care e si articola nelle seguenti fasi:

#### **VALUTAZIONE**

La fase di valutazione viene effettuata contattando, telefonicamente o, se necessario tramite sopralluogo, la filiale di Ditta Individuale Floridia Francesco che ha ricevuto la segnalazione al fine di verificarne la tipologia e concordare le eventuali misure da adottare.

#### **VERIFICA**

Valutata la segnalazione, viene effettuata una verifica sui database aziendali per accertare le specifiche modalità di consegna dell'invio. Vengono, quindi, estratte dal sistema informatico interno di Ditta Individuale Floridia Francesco tutte le tracciature relative alla corrispondenza destinata al cliente che ha presentato la segnalazione, al fine di verificare se il recapito risulti o meno avvenuto.

#### **SEGNALAZIONI SU RESI**

In caso di segnalazione relativa a corrispondenza resa al mittente (per trasferimento, destinatario sconosciuto, recapiti impossibili, etc.), viene effettuato, se necessario, anche un sopralluogo presso l'indirizzo del destinatario che ha presentato la segnalazione, al fine di verificare il motivo del reso ed eventualmente documentarlo con fotografie.

#### **NUMERO VERDE**

Al fine di snellire la gestione delle segnalazioni e di rispondere alle esigenze dei clienti, Ditta Individuale Floridia Francesco mette a disposizione un canale diretto tramite il numero verde n. 800.561.004 e il numero fisso 09321888831.

La Società Ditta Individuale Floridia Francesco **si impegna a:**

**gestire il reclamo e comunicarne l'esito all'utente entro 45 giorni dalla sua ricezione**, fornendo una risposta scritta, completa e motivata, che riporti in modo puntuale gli accertamenti effettuati e le relative conclusioni.

Nel caso di accoglimento del reclamo sono indicate le misure satisfattive per il ristoro.

#### **4.2 LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**

L'istanza di conciliazione può essere presentata dall'utente che, avendo già inoltrato un reclamo, abbia ricevuto da Ditta Individuale Floridia Francesco una risposta ritenuta insoddisfacente ovvero non abbia ottenuto alcun riscontro entro i termini previsti.

La procedura di esame dell'istanza si conclude entro 60 giorni dalla sua ricezione.

L'esame 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 [www.lle.com](http://www.lle.com) ragusa.lapostanazionale.com

Al termine della procedura di conciliazione, l'utente che si ritenga insoddisfatto dell'esito ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi avrà facoltà di rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, compilando il **"Formulario CP"**.

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

In tale evenienza, sarà attivata la procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali come previsto sul sito di AGCOM al seguente 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 informa, 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, devono far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti.

#### **5) COMUNICAZIONI E ASSISTENZA**

Per comunicare in modo facile e rapido con è possibile utilizzare i seguenti canali:

**Sito ufficiale** [ragusa.lapostanazionale.com](http://ragusa.lapostanazionale.com)

**Email:** ragusa@lapostanazionale.com

**PEC:** francesco.floridia@pec.it

**Sede Legale:** Ditta Individuale Floridia Francesco Via Ing. Migliorisi 1A

**Tel:** 09321888831

**Orari:** dal lunedì al venerdì ore 08:30 – 16:30

**Assistenza clienti:** numero verde n. **800.561.004** o al **09321888831**

La presente carta dei servizi è aggiornata al **26 novembre 2025**.