



Carta dei servizi

Marzo 2022

Fenice Post S.r.l

Sede legale: Via Fabio Mutinelli 9 – 30173 Mestre (VE)

T 041 5040073 – E-mail fenicepost@gmail.com, PEC fenice.post@legalmail.it

Codice Fiscale e Partita Iva: 04693850275

Fenice Post S.r.l

Sede legale: Via Fabio Mutinelli 9 – 30173 Mestre (VE)

T 041 5040073 – E-mail fenicepost@gmail.com, PEC fenice.post@legalmail.it

Codice Fiscale e Partita Iva: 04693850275

Capitale Sociale: € 10.000,00 i.v.

Sommario

1.1	Carta dei servizi Fenicepost	1
1.2	Finalità generali.....	1
1.3	Disponibilità dei documenti.....	1
1.4	La liberalizzazione del mercato postale.....	1
1.5	L' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione	1
2.	La rete postale Fenicepost	2
2.1	L'ufficio operativo.....	2
2.2	I segni distintivi.....	2
2.3	Titoli abilitativi di Fenicepost srl.....	2
3.	Descrizione dei servizi postali Fenicepost.....	2
3.1	Posta ordinaria Privati S.D.O.C.	2
	Caratteristiche del servizio	2
	Obbiettivo di qualità sulle tempistiche garantite.....	3
	Tariffe e formati	3
3.2	Posta Massiva Business S.D.O.C.	4
	Caratteristiche del servizio	4
	Obbiettivo di qualità sulle tempistiche garantite.....	4
	Servizi aggiuntivi	4
	Vincoli.....	4
	Limitazioni e differenziazioni	4
	Tariffe e formati	5
3.3	Posta Raccomandata Privati S.D.O.C.	5
	Caratteristiche del servizio	5
	Obbiettivo di qualità sulle tempistiche di recapito garantite.....	5
	Servizi aggiuntivi	5
	Vincoli.....	5
	Tariffe e Formati	5
3.4	Posta raccomandata Business S.D.O.C.	6
	Caratteristiche del servizio	6
	Obbiettivo di qualità sulle tempistiche di recapito garantite.....	7
	Servizi aggiuntivi	7
	Limitazioni e differenziazioni	7
	Tariffe e formati	7
3.5	POSTA CERTIFICATA PUBBLICITARIA INDIRIZZATA: MEDIA S.D.O.C.	7
	Caratteristiche del servizio	7
	Obbiettivo di qualità sulle tempistiche garantite.....	8

Fenice Post S.r.l

Sede legale: Via Fabio Mutinelli 9 – 30173 Mestre (VE)

T 041 5040073 – E-mail fenicepost@gmail.com, PEC fenice.post@legalmail.it

Codice Fiscale e Partita Iva: 04693850275

Capitale Sociale: € 10.000,00 i.v.

<i>Servizi aggiuntivi</i>	8
<i>Vincoli</i>	8
<i>Il recapito Media S.D.O.C. è svolto nei Cap gestiti direttamente</i>	8
<i>Limitazioni e differenziazioni</i>	8
<i>Tariffe e Formati</i>	8
4. Procedura per segnalazioni e reclami	9
<i>Chi può presentare segnalazioni e reclami</i>	9
<i>Come presentare segnalazioni e reclami</i>	9
<i>Quando e con quali modalità viene data risposta al reclamo</i>	9
<i>Principali tipologie di reclamo</i>	9
<i>Modalità di gestione del reclamo</i>	9
<i>Procedura di conciliazione</i>	10
<i>Ricorso all'AGCOM e Formulario CP</i>	10
5. Indennizzi	10
<i>Quando è previsto l'indennizzo</i>	10
<i>Schema riassuntivo rimborsi indennizzi</i>	10
<i>Come viene effettuato l'indennizzo</i>	11
6. Punti di contatto Fenicepost	11

Fenice Post S.r.l

Sede legale: Via Fabio Mutinelli 9 – 30173 Mestre (VE)

T 041 5040073 – E-mail fenicepost@gmail.com, PEC fenice.post@legalmail.it

Codice Fiscale e Partita Iva: 04693850275

Capitale Sociale: € 10.000,00 i.v.

1.1 Carta dei servizi Fenice post

1.2 Finalità generali

La presente Carta dei servizi è adottata da Fenice post S.r.l. per i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali, in osservanza delle disposizioni contenute nelle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni:

- n. 413/14/CONS "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi";
- n. 184/13/CONS "Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale".

La Carta è il documento nel quale sono descritti in modo semplice e chiaro i servizi offerti ed erogati con il marchio Fenice post, gli obiettivi di qualità ad essi associati, le caratteristiche e i prezzi. Essa è indirizzata a tutta l'utenza postale, clienti mittenti e destinatari che fruiscono dei servizi postali Fenice post, con lo scopo di favorire l'informazione sui contenuti dei prodotti e l'accesso ai canali di comunicazione.

1.3 Disponibilità dei documenti

La Carta dei Servizi Fenice post è pubblicata al link <http://www.hibripost.it/cms/index.php?page=FenicePost> ed è affissa nei locali delle sedi operative in cui si svolgono i servizi postali Fenice post.

Nella Carta dei servizi Fenice post sono illustrate:

le modalità con cui l'utenza postale può presentare reclamo e successivamente eventuale istanza di conciliazione;

la procedura per la richiesta di definizione della controversia all'Autorità di regolamentazione.

Il modulo per presentare reclamo è reperibile presso gli uffici postali Fenice post è al link <http://www.hibripost.it/cms/index.php?page=FenicePost>

Il modulo di conciliazione e il Formulario CP per presentare istanza all'Autorità di regolamentazione sono reperibili presso gli uffici postali e al link <http://www.agcom.it/reclami-econtroversie-nel-settore-postale>.

1.4 La liberalizzazione del mercato postale

Il settore postale ha raggiunto in Italia la completa liberalizzazione attraverso una serie di passaggi legislativi che hanno avuto inizio con la Direttiva Europea 97/67/CE, recepita in Italia con il D.lgs. n. 261 del 22 luglio 99 che rappresenta a tutt'oggi il testo di riferimento per la disciplina generale del servizio postale. In seguito, si sono succeduti ulteriori provvedimenti in ambito europeo e nazionale che sono riepilogati nello schema seguente:

Normativa europea	Ordinamento nazionale
1°Direttiva 97/67/CE	Decreto 22 luglio 1999 n. 261
2°Direttiva 2002/39/CE	Decreto 23 dicembre 2003 n. 384
3°Direttiva 2008/6/CE	Decreto 31 marzo 2011 n. 58

In ultimo, a decorrere dal 10 settembre 2017, la legge sulla concorrenza (n. 124 del 2017, articolo 1, comma 57) ha disposto l'abrogazione del regime di esclusiva, a favore di Poste Italiane, dei servizi inerenti alle notificazioni di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1982 n. 890 e successive modificazioni, e i servizi inerenti alle notificazioni di cui all'articolo 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (Codice della Strada).

1.5 L' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione

Il decreto-legge n. 201 del 6 dicembre 2011, come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, affida all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione (AGCOM) la funzione di Autorità di

Regolamentazione, vigilanza e tutela dell'utenza del settore postale. Nella tabella che segue sono elencate le principali Delibere adottate dall'AGCOM in materia di regolamento delle licenze postali:

Delibera n. 129/15/CONS	Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali.
Delibera n. 77/18/CONS	Approvazione del regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285).

2. La rete postale Fenice post

2.1 L'ufficio operativo

L'ufficio operativo Fenice post è abilitato allo svolgimento delle attività postali, sulla base di licenza individuale e autorizzazione generale rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico.

È situato in via Fabio Mutinelli,9 30173 Mestre (VE)

2.2 I segni distintivi

Di seguito viene riportato, ai fini di un più facile riconoscimento per l'utenza il segno distintivo di Fenice post:



L'area di copertura della rete Fenice post coincide con l'elenco dei Cap coperti allegati alla presente.

2.3 Titoli abilitativi di Fenice post S.r.l.

Fenice post Srl è intestataria dei seguenti titoli abilitativi per lo svolgimento dei servizi postali in ambito nazionale, rilasciati dal Ministero dello Sviluppo Economico in applicazione della Regolamentazione emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM):

Licenza individuale 4947/2021; Autorizzazione Generale 6420/2021.

3. Descrizione dei servizi postali Fenice post

La nostra proposta di servizi abbraccia i seguenti ambiti:

Posta ordinaria Privati S.D.O.C.

Posta massiva Business S.D.O.C.

Posta raccomandata Privati S.D.O.C.

Posta raccomandata Business S.D.O.C.

Posta pubblicitaria Media S.D.O.C.

3.1 Posta ordinaria Privati S.D.O.C.

Caratteristiche del servizio

Ordinaria Privati S.D.O.C. è il nuovo servizio di posta certificata ordinaria.

Le missive possono essere presentate al punto di accettazione Fenice Post.

Le regole di accettazione sono disciplinate a seconda dell'ora in cui le missive saranno presentate presso il punto di accettazione Fenice Post:

- Entro le ore 12,30 la data di accettazione sarà il giorno stesso di presentazione.

- Dopo le 12,30 la data di accettazione sarà individuata nel giorno successivo lavorativo rispetto alla presentazione.

Il servizio garantisce la mappatura del processo di invio, utilizzando il codice a barre identificativo della missiva spedita.

È attivo, inoltre, il servizio di Ufficio posta per l'outsourcing del documento da inviare procedendo alla stampa e all'imbustamento del medesimo.

Obiettivo di qualità sulle tempistiche garantite

J+4 giorni lavorativi: 90% delle consegne

J+6 giorni lavorativi: 98% delle consegne

Per J si intende il giorno di spedizione

Tariffe e formati

Scaglioni di peso	Piccolo standard	Medio standard	Extra Standard
fino a 20 g	1,00 euro	2,00 euro	2,50 euro
Oltre 20 g e fino a 50 g	2,50 euro	2,50 euro	2,50 euro
Oltre 50 g e fino a 100 g	---	2,50 euro	3,50 euro
Oltre 100 g e fino a 250 g	---	3,50 euro	4,50 euro
Oltre 250 g e fino a 350 g	---	4,50 euro	5,50 euro
Oltre 350 g e fino a 1000 g	---	5,00 euro	6,00 euro
Oltre 1000 g e fino a 2000 g	---	6,00 euro	6,50 euro

Dimensioni	Tutti (min)	Piccolo Standard (max)	Medio Standard (max)	Extra Standard (max)
Altezza (mm)	90	120	250	250
Lunghezza (mm)	140	235	353	353
Spessore (mm)	0,15	5	25	50
Peso (g)	3	50	2000	2000

3.2 Posta Massiva Business S.D.O.C.

Caratteristiche del servizio

Business S.D.O.C. si propone alle aziende per il recapito di grandi volumi di missive.

Le missive possono essere presentate nel Centro di Smistamento Fenice Post.

Gli invii massivi sono di solito gestiti attraverso il ricevimento di un file indirizzi da parte del Cliente; tuttavia, Fenice post è in grado di fornire il servizio di data entry di tutti i nominativi attraverso la lettura ottica delle buste.

Le regole di accettazione sono disciplinate a seconda dell'ora in cui le missive saranno presentate presso il punto di accettazione Fenice Post.

- Entro le ore 12,30 la data di accettazione sarà il giorno stesso di presentazione.
- Dopo le 12,30 la data di accettazione sarà considerata il giorno successivo lavorativo rispetto alla presentazione.

Il servizio garantisce la mappatura del processo di invio, utilizzando il codice a barre identificativo della missiva spedita.

Grazie alle nostre procedure telematiche viene fornito al cliente un rapporto dettagliato degli invii della posta recapitata e di quella non recapitata fornendo le causali di non consegna.

Tali comunicazioni potranno avvenire attraverso la comunicazione di un flusso informatico personalizzato in formato Excel o Csv, o previa consultazione di una specifica area riservata.

Obiettivo di qualità sulle tempistiche garantite

AM: Consegna j+4 giorni lavorativi dell'85% degli invii

AM: Consegna j+5 giorni lavorativi del 98% degli invii

CP: Consegna j+5 giorni lavorativi dell'85% degli invii

CP: Consegna j+6 giorni lavorativi del 98% degli invii

EU: Consegna j+7 giorni lavorativi dell'85% degli invii

EU: Consegna j+8 giorni lavorativi del 98% degli invii

Servizi aggiuntivi

È a disposizione del cliente un sistema informativo posizionato sul WEB per la consultazione e reperibilità dei dati relativi alla consegna degli invii. Abbiamo utilizzato appositi database MySQL resi disponibili dai Provider Web ai quali ci affidiamo abitualmente mediante maschere grafiche realizzate nei linguaggi HTML, JAVASCRIPT, PHP.

Tale soluzione risulta la più utilizzata dalle Web-Farm in qualsiasi ambito di applicazione della rete perché garantisce grand'elasticità di programmazione, modifica od ampliamento dei sistemi, eccellente sicurezza dei dati, massima protezione da intrusioni o tentativi di manomissione ed estrema velocità.

Dopo aver digitato id e password si accede alla schermata principale dove è immediata la ricerca dell'utente mediante ricerca per barcode, ricerca per numero sollecito, ricerca per nominativo/codice soggetto, per data Individuato il documento si può procedere all'accertamento del recapito verificandone la data, l'ora e le coordinate GPS.

Vincoli

Il recapito Business S.D.O.C. è svolto nei Cap gestiti direttamente.

Limitazioni e differenziazioni

Gli invii devono essere di numero superiore alle 1000 unità.

Tariffe e formati

Sono concordate con il cliente/mittente modalità di confezionamento e ordinamento delle buste che consentono un più rapido smistamento e inoltramento verso le aree di destinazione. Il prezzo dei servizi è formulato in funzione dei quantitativi, della periodicità di spedizione e dell'area geografica di destinazione degli invii.

3.3 Posta Raccomandata Privati S.D.O.C.

Caratteristiche del servizio

Raccomandata Privati S.D.O.C. offre al cliente il recapito delle raccomandate semplici o con ricevuta di ritorno.

L'incaricato effettua due passaggi con il rilascio di due avvisi in assenza del destinatario. Previo appuntamento è possibile una consegna dedicata.

Il servizio di giacenza è gratuito fino a 30 giorni presso un punto giacenza attiguo alla zona di recapito. Al termine della giacenza la missiva viene restituita al cliente mittente.

Le missive possono essere presentate al punto di accettazione Fenice Post.

Le regole di accettazione sono disciplinate a seconda dell'ora in cui le missive saranno presentate presso i punti di accettazione Fenice Post.

- Entro le ore 12,30 la data di accettazione sarà il giorno stesso di presentazione.
- Dopo le 12,30 la data di accettazione sarà considerata il giorno successivo lavorativo rispetto alla presentazione.

Il servizio garantisce la mappatura del processo di invio, utilizzando il codice a barre identificativo della missiva spedita.

Obiettivo di qualità sulle tempistiche di recapito garantite

Area unica: Consegna j+4 giorni lavorativi dell'85% degli invii

Area unica: Consegna j+6 giorni lavorativi del 98% degli invii

Servizi aggiuntivi

Attraverso un accesso pubblico è possibile consultare l'avvenuta consegna della raccomandata e visualizzare on line la cartolina di ritorno in anticipo rispetto al ricevimento della stessa al proprio domicilio.

È disponibile la gestione completa del processo di elaborazione del documento: stampa documento, imbustamento, data entry, gestione cartolina A.R.

Vincoli

Il recapito Firma S.D.O.C. è svolto nei Cap gestiti direttamente.

Tariffe e Formati

I prezzi variano in base al formato e al peso della spedizione:

Scaglioni di peso	Tariffe in euro
fino a 20 g	5,00
oltre 20 g fino a 50 g	6,50
oltre 50 g fino a 100 g	7,00

Scaglioni di peso	Tariffe in euro
oltre 100 g fino a 250 g	8,00
oltre 250 g fino a 350 g	9,00
oltre 350 g fino a 1000 g	11,00
oltre 1000 g fino a 2000 g	14,00
Avviso di consegna	0,65

Il prezzo della Posta Raccomandata RR si ottiene aggiungendo il prezzo dell'Avviso di consegna al prezzo della Raccomandata Semplice.

Dimensioni	Tutti (min)	Standard (max)	Extra Standard
Altezza (mm)	90	250	250
Lunghezza (mm)	140	353	353
Spessore (mm)	0,15	25	50
Peso (g)	3	2000	2000

3.4 Posta raccomandata Business S.D.O.C.

Caratteristiche del servizio

Raccomandata Business S.D.O.C. si propone alle aziende per il recapito di grandi volumi di raccomandate semplici o con ricevuta di ritorno.

L'incaricato effettua due passaggi con il rilascio di due avvisi in assenza del destinatario.

L'incaricato raccoglie la firma di accettazione del cliente garantendo il valore legale della missiva.

Previo appuntamento è possibile una consegna dedicata.

Il servizio di giacenza è gratuito fino a 30 giorni presso un punto giacenza attiguo alla zona di recapito.

Al termine della giacenza la missiva viene restituita al cliente mittente.

Le raccomandate massive possono essere presentate nel Centro di Smistamento di Fenice Post.

Le regole di accettazione sono disciplinate a seconda dell'ora in cui le missive saranno presentate presso i punti di accettazione Fenice Post.

- Entro le ore 12,30 la data di accettazione sarà il giorno stesso di presentazione.

- Dopo le 12,30 la data di accettazione sarà considerata il giorno successivo lavorativo rispetto alla presentazione.

Il servizio garantisce la mappatura del processo di invio, utilizzando il codice a barre identificativo della missiva spedita.

Obiettivo di qualità sulle tempistiche di recapito garantite

Area unica: Consegna j+4 giorni lavorativi dell'85% degli invii

Area unica: Consegna j+6 giorni lavorativi del 98% degli invii

Servizi aggiuntivi

È a disposizione del cliente un sistema informativo posizionato sul WEB per la consultazione e reperibilità dei dati relativi alla consegna degli invii. Abbiamo utilizzato appositi database MySQL resi disponibili dai Provider Web ai quali ci affidiamo abitualmente mediante maschere grafiche realizzate nei linguaggi HTML, JAVASCRIPT, PHP.

Tale soluzione risulta la più utilizzata dalle Web-Farm in qualsiasi ambito di applicazione della rete perché garantisce grand'elasticità di programmazione, modifica od ampliamento dei sistemi, eccellente sicurezza dei dati, massima protezione da intrusioni o tentativi di manomissione ed estrema velocità.

Dopo aver digitato id e password si accede alla schermata principale dove è immediata la ricerca dell'utente mediante ricerca per barcode, ricerca per numero sollecito, ricerca per nominativo/codice soggetto, per data Individuato il documento si può procedere all'accertamento del recapito verificandone la data, l'ora e le coordinate GPS.

È inoltre possibile per il cliente visualizzare on line la cartolina di ritorno in anticipo rispetto al ricevimento della stessa all'indirizzo designato.

Vincoli

Il recapito Firma Business S.D.O.C. è svolto nei Cap gestiti direttamente.

Limitazioni e differenziazioni

Gli invii devono essere di numero superiore alle 1000 unità.

Tariffe e formati

Sono concordate con il cliente/mittente modalità di confezionamento e ordinamento delle buste che consentono un più rapido smistamento e inoltre verso le aree di destinazione. Il prezzo dei servizi è formulato in funzione dei quantitativi, della periodicità di spedizione e dell'area geografica di destinazione degli invii.

3.5 POSTA CERTIFICATA PUBBLICITARIA INDIRIZZATA: MEDIA S.D.O.C.

Caratteristiche del servizio

Media S.D.O.C. Servizio di posta ordinaria per il recapito di comunicazioni con contenuto informativo, promozionale e pubblicitario. Si rivolge ad aziende ed enti della pubblica amministrazione che spediscono mailing indirizzati in modalità occasionale o continuativa sul territorio nazionale.

Le regole di accettazione sono disciplinate a seconda dell'ora in cui le missive saranno presentate presso i punti di accettazione Fenice Post.

- Entro le ore 12,30 la data di accettazione sarà il giorno stesso di presentazione.
- Dopo le 12,30 la data di accettazione sarà considerata il giorno successivo lavorativo rispetto alla presentazione.

Il servizio garantisce la mappatura del processo di invio, utilizzando il codice a barre identificativo della missiva spedita.

Grazie alle nostre procedure telematiche viene fornito al cliente un rapporto dettagliato degli invii della posta recapitata e di quella non recapitata fornendo le causali di non consegna.

Tali comunicazioni potranno avvenire attraverso la comunicazione di un flusso informatico personalizzato in formato Excel o Csv, o previa consultazione di una specifica area riservata attiva sito www.Fenice.Post.it

Obiettivo di qualità sulle tempistiche garantite

Area unica: Consegna j+5 giorni lavorativi dell'85% degli invii

Area unica: Consegna j+8 giorni lavorativi del 98% degli invii

Servizi aggiuntivi

È a disposizione del cliente un sistema informativo posizionato sul WEB per la consultazione e reperibilità dei dati relativi alla consegna degli invii. Abbiamo utilizzato appositi database MySQL resi disponibili dai Provider Web ai quali ci affidiamo abitualmente mediante maschere grafiche realizzate nei linguaggi HTML, JAVASCRIPT, PHP.

Tale soluzione risulta la più utilizzata dalle Web-Farm in qualsiasi ambito di applicazione della rete perché garantisce grand'elasticità di programmazione, modifica od ampliamento dei sistemi, eccellente sicurezza dei dati, massima protezione da intrusioni o tentativi di manomissione ed estrema velocità.

Dopo aver digitato id e password si accede alla schermata principale dove è immediata la ricerca dell'utente mediante ricerca per barcode, ricerca per numero sollecito, ricerca per nominativo/codice soggetto, per data Individuato il documento si può procedere all'accertamento del recapito verificandone la data, l'ora e le coordinate GPS.

Vincoli

Il recapito Media S.D.O.C. è svolto nei Cap gestiti direttamente.

La comunicazione dovrà contenere i medesimi contenuti a carattere promozionale e senza alcuna menzione di dati variabili.

Limitazioni e differenziazioni

Gli invii devono essere di numero superiore alle 10.000 unità.

Tariffe e Formati

Il prezzo dei servizi è formulato in funzione dei quantitativi, della periodicità di spedizione e dell'area geografica di destinazione degli invii.

Formati standard delle buste	<i>Medio</i>
<i>Piccolo</i>	
Altezza min. 90 max 120 mm	Altezza min. 90 max 250 mm
Lunghezza min. 140 max 235 mm	Lunghezza min. 140 max 353 mm
Spessore fino a 5 mm	Spessore fino a 25 mm
Peso fino a 50 g	Peso fino a 2000 g

4. Procedura per segnalazioni e reclami

Chi può presentare segnalazioni e reclami

L'utente dei servizi postali Fenice post, sia esso mittente, destinatario o persona da essi delegata in forma scritta, ha facoltà di presentare segnalazioni e reclami.

Come presentare segnalazioni e reclami

Per inoltrare una segnalazione o sporgere un reclamo, si può utilizzare una delle seguenti modalità:

- scrivendo una lettera e inviandola per posta a Fenice post Srl – Ufficio reclami - Via Fabio Mutinelli,9 30173 Mestre (VE)
- scrivendo e inviando una mail all'indirizzo: fenicepost@gmail.com
- inviando un fax al numero 041959628

La comunicazione da parte dell'utente, per sporgere un reclamo e per l'eventuale richiesta di indennizzo, può avvenire **non prima di trentacinque giorni e non oltre sei mesi dalla data di spedizione.**

Il reclamo deve informare sui seguenti elementi essenziali: nome, cognome e indirizzo del reclamante, breve descrizione del motivo del reclamo.

Per i reclami riguardanti gli invii di posta registrata (raccomandata) è necessario allegare copia della distinta o ricevuta di spedizione e comunicare il codice identificativo della spedizione.

Quando e con quali modalità viene data risposta al reclamo

Fenice post S.r.l. comunicherà all'utente l'esito relativo al reclamo ricevuto e all'eventuale richiesta di indennizzo **entro 45 giorni**. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo. Fenice post S.r.l. utilizzerà per la risposta in merito al reclamo, per quanto possibile, lo stesso canale impiegato dal reclamante. Per reclami ricevuti tramite comunicazione scritta, verrà data da Fenice post S.r.l. risposta scritta.

Principali tipologie di reclamo

- ritardo nel recapito;
- mancato recapito in presenza di indirizzo completo e corretto;
- danneggiamento della corrispondenza;
- manomissione della corrispondenza;
- mancato o irregolare svolgimento del servizio;
- mancata o irregolare restituzione dell'avviso di ricevimento;
- inefficienze del servizio;
- inosservanza di clausole contrattuali; - altro.

Modalità di gestione del reclamo

La modalità con cui il reclamo viene gestito, dipende dal tipo di segnalazione ricevuta, dal canale utilizzato e dalla tipologia di utente (mittente o destinatario, persona fisica o persona giuridica).

Reclami provenienti da persone fisiche (mittenti o destinatari)

Per i reclami ricevuti in forma scritta (per via telematica o tramite invio postale) e corredati dei dati del reclamante e dei dati necessari per identificare la spedizione oggetto di disservizio, viene attivata subito una verifica sull'area nella quale si è verificato il disservizio, attraverso un contatto con il responsabile dell'ufficio di zona. Segue quindi una risposta all'utente, nella stessa forma scritta, in cui è pervenuto il reclamo. Nella maggior parte dei casi il reclamo si conclude con le spiegazioni offerte e, quando possibile, con l'attività correttiva proposta (generalmente si tratta di effettuare un nuovo tentativo di recapito oppure di fornire chiarimenti circa le modalità di funzionamento del servizio).

Per i reclami ricevuti tramite contatto telefonico con l'ufficio Fenice post preposto all'assistenza dei clienti/utenti, il reclamo o la segnalazione vengono presi in carico dallo stesso operatore che risponde. Quest'ultimo dispone di un cruscotto informatico sul quale sono verificabili immediatamente gli stati di tutti gli invii di posta tracciata, in lavorazione oppure già lavorati; l'addetto è quindi in grado di verificare subito lo stato della spedizione oggetto di segnalazione/reclamo e di dare una risposta conclusiva, oppure di impegnarsi ad una seconda chiamata, qualora sia necessario prendere in esame più approfonditamente il disservizio segnalato.

Reclami provenienti da persone giuridiche (Mittenti)

I reclami provenienti da persone giuridiche che sono clienti, si sviluppano nel contesto di un rapporto contrattuale, che prevede livelli di servizio e forme di assistenza concordare in modo specifico con il singolo cliente. Di conseguenza, l'iter di risposta al reclamo segue le regole del contratto. La comunicazione con il cliente è direttamente in carico al personale commerciale dedicato al cliente. Le fasi di gestione del reclamo sono comunque suddivise in: ricezione in forma scritta del disservizio, verifica e approfondimento delle circostanze segnalate, risposta verso il cliente sull'esito del reclamo, adozione di eventuali misure di indennizzo, in base al contratto sottoscritto.

Procedura di conciliazione

In conformità a quanto prescritto nella delibera n. 184/13/CONS "Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale", qualora l'utente non riceva risposta al reclamo presentato nei termini stabiliti (45 gg), oppure ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta, potrà presentare istanza di conciliazione all'operatore postale Fenice post, che si svolgerà in sede locale con eventuale assistenza di una delle associazioni dei consumatori e degli utenti. La procedura di conciliazione dovrà concludersi con la redazione di un verbale scritto entro sessanta giorni dal ricevimento dell'istanza, copia dello stesso verbale verrà trasmessa all'utente.

Eventuali ragioni ostative allo svolgimento del procedimento di conciliazione sono comunicate da Fenice post S.r.l. entro trenta giorni.

Il Modulo di Conciliazione è disponibile al link <http://www.hibripost.it/cms/index.php?page=FenicePost>

Ricorso all'AGCOM e Formulario CP

Qualora la procedura di conciliazione sopra richiamata abbia avuto un esito, in tutto o in parte, insoddisfacente, l'utente può rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, utilizzando obbligatoriamente il "Formulario CP" presente al link <http://www.agcom.it/reclami-econtroversie-nel-settore-postale> e nella sede Fenice post, in applicazione di quanto previsto nell'Allegato A alla delibera 184/13/CONS.

5. Indennizzi

Quando è previsto l'indennizzo

Per alcune tipologie di disservizio relative alla spedizione di invii singoli di posta registrata, è previsto un sistema di rimborso, nei confronti del mittente della spedizione che ne abbia fatto richiesta in conformità alle modalità indicate al precedente art. 4.

Schema riassuntivo rimborsi indennizzi

Per i clienti/mittenti qualificabili come consumatore o utente ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera a del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" (persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta), si applicano le condizioni riportate nella seguente tabella.

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo, successivo alla spedizione	Rimborso pari al costo della singola spedizione.
Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo, successivo alla spedizione	Rimborso forfetario di € 25,00 oltre alle spese postali del singolo invio.
Mancato recapito in presenza di indirizzo completo e corretto.	
Perdita o danneggiamento totale della corrispondenza.	

Per i clienti/mittenti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" (persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale, ovvero un suo intermediario), si applicano le casistiche e gli importi di rimborso previsti nei contratti sottoscritti per i servizi Fenice post.

Come viene effettuato l'indennizzo

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante bonifico su conto corrente indicato dal mittente che richiede l'indennizzo. Il pagamento dell'indennizzo può avvenire in alternativa e su richiesta del mittente mediante assegno bancario circolare o assegno postale vidimato. In tal caso, le eventuali spese di spedizione dell'assegno sono a carico del mittente.

Il pagamento dell'indennizzo verrà effettuato entro 60 giorni: dalla data della comunicazione dell'esito del reclamo; dalla data in cui l'accordo definito in sede conciliativa è divenuto vincolante per le parti; dalla ricezione da parte dell'operatore della delibera o della determina direttoriale di risoluzione della controversia ai sensi dell'art. 10, del Regolamento di cui all'allegato A della delibera n. 184/13/CON dell'AGCOM.

6. Punti di contatto Fenice post

Per avere informazioni sulle caratteristiche e sui prezzi dei servizi, sulle procedure di reclamo e di conciliazione, per segnalare disservizi e per ricevere assistenza possono essere utilizzati i seguenti canali:

E-mail: fenicepost@gmail.com

Sede legale di Fenice post Srl: Via Fabio Mutinelli,9 30173 Mestre (VE)

Telefono: 0415040093 (09:00-13:00 / 14:00-18:00)

Fax 041959628

PEC fenice.post@legalmail.it

Ultimo aggiornamento: marzo 2022