



**Carta dei servizi**

*Marzo 2022*

**Hibripost Scarl**

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

T 041 5040073 – E-mail/PEC [hibripost@pec.it](mailto:hibripost@pec.it)

Codice Fiscale e Partita Iva: 03831210277



## Sommario

<i>Carta dei servizi Hibripost</i> .....	4
<i>Finalità generali</i> .....	4
<i>Disponibilità dei documenti</i> .....	4
<i>La liberalizzazione del mercato postale</i> .....	4
<i>L' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione</i> .....	5
<b>La rete postale Hibripost</b> .....	<b>5</b>
<i>L'ufficio operativo</i> .....	5
<i>I segni distintivi</i> .....	5
<i>Titoli abilitativi di Hibripost</i> .....	5
<b>Descrizione dei servizi postali Hibripost</b> .....	<b>5</b>
<i>Posta ordinaria Privati S.D.O.C.</i> .....	6
<i>Caratteristiche del servizio</i> .....	6
<i>Obiettivo di qualità sulle tempistiche garantite</i> .....	6
<i>Tariffe e formati</i> .....	6
<i>Posta Massiva Business S.D.O.C.</i> .....	7
<i>Caratteristiche del servizio</i> .....	7
<i>Obiettivo di qualità sulle tempistiche garantite</i> .....	7
<i>Servizi aggiuntivi</i> .....	8
<i>Vincoli</i> .....	8
<i>Limitazioni e differenziazioni</i> .....	8
<i>Tariffe e formati</i> .....	8
<i>Posta Raccomandata Privati S.D.O.C.</i> .....	8
<i>Caratteristiche del servizio</i> .....	8
<i>Obiettivo di qualità sulle tempistiche di recapito garantite</i> .....	8
<i>Servizi aggiuntivi</i> .....	9
<i>Vincoli</i> .....	9
<i>Tariffe e Formati</i> .....	9
<i>Posta raccomandata Business S.D.O.C.</i> .....	10
<i>Caratteristiche del servizio</i> .....	10
<i>Obiettivo di qualità sulle tempistiche di recapito garantite</i> .....	10
<i>Servizi aggiuntivi</i> .....	10
<i>Limitazioni e differenziazioni</i> .....	11
<i>Tariffe e formati</i> .....	11
<b>POSTA CERTIFICATA PUBBLICITARIA INDIRIZZATA: MEDIA S.D.O.C.</b> .....	<b>11</b>
<i>Caratteristiche del servizio</i> .....	11
<i>Obiettivo di qualità sulle tempistiche garantite</i> .....	11
<i>Servizi aggiuntivi</i> .....	12
<i>Vincoli</i> .....	12
<i>Il recapito Media S.D.O.C. è svolto nei Cap gestiti direttamente</i> .....	12
<i>Limitazioni e differenziazioni</i> .....	12



<i>Tariffe e Formati</i> .....	12
<b>Procedura per segnalazioni e reclami</b> .....	<b>13</b>
<i>Chi può presentare segnalazioni e reclami</i> .....	13
<i>Come presentare segnalazioni e reclami</i> .....	13
<i>Quando e con quali modalità viene data risposta al reclamo</i> .....	13
<i>Principali tipologie di reclamo</i> .....	13
<i>Modalità di gestione del reclamo</i> .....	13
<i>Procedura di conciliazione</i> .....	14
<i>Ricorso all'AGCOM e Formulario CP</i> .....	14
<b>Indennizzi</b> .....	<b>14</b>
<i>Quando è previsto l'indennizzo</i> .....	14
<i>Schema riassuntivo rimborsi indennizzi</i> .....	14
<i>Come viene effettuato l'indennizzo</i> .....	15
<b>Punti di contatto Hibripost</b> .....	<b>15</b>



## Carta dei servizi Hibripost

### Finalità generali

La presente Carta dei servizi è adottata da Hibripost 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 Hibripost, 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 Hibripost, con lo scopo di favorire l'informazione sui contenuti dei prodotti e l'accesso ai canali di comunicazione.

### Disponibilità dei documenti

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

Nella Carta dei servizi Hibripost 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 Hibripost è al link <http://www.hibripost.it/cms/index.php?page=Hibripost>

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> .

### 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).

### HIBRIPOST S.C.A.R.L

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

T 041 5040073 – E-mail [distribuzione@hibripost.it](mailto:distribuzione@hibripost.it), PEC [hibripost@pec.it](mailto:hibripost@pec.it)

Codice Fiscale e Partita Iva: 03831210277

Capitale Sociale: € 16.000,00 i.v.



### **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).

### **La rete postale Hibripost**

#### **L'ufficio operativo**

L'ufficio operativo Hibripost 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)

#### **I segni distintivi**

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



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

#### **Titoli abilitativi di Hibripost**

Hibripost 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 645/2008; Autorizzazione Generale 1916/2008.

#### **Descrizione dei servizi postali Hibripost**

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.

#### **HIBRIPOST S.C.A.R.L**

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

T 041 5040073 – E-mail [distribuzione@hibripost.it](mailto:distribuzione@hibripost.it), PEC [hibripost@pec.it](mailto:hibripost@pec.it)

Codice Fiscale e Partita Iva: 03831210277

Capitale Sociale: € 16.000,00 i.v.



## 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 Hibripost.

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

- 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

### HIBRIPOST S.C.A.R.L

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

T 041 5040073 – E-mail [distribuzione@hibripost.it](mailto:distribuzione@hibripost.it), PEC [hibripost@pec.it](mailto:hibripost@pec.it)

Codice Fiscale e Partita Iva: 03831210277

Capitale Sociale: € 16.000,00 i.v.



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

## 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 Hibripost.

Gli invii massivi sono di solito gestiti attraverso il ricevimento di un file indirizzi da parte del Cliente; tuttavia, Hibripost 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 Hibripost.

- 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

### HIBRIPOST S.C.A.R.L

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

T 041 5040073 – E-mail [distribuzione@hibripost.it](mailto:distribuzione@hibripost.it), PEC [hibripost@pec.it](mailto:hibripost@pec.it)

Codice Fiscale e Partita Iva: 03831210277

Capitale Sociale: € 16.000,00 i.v.



### **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 inoltro 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.

### **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'incarico 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 Hibripost.

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

- 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

#### **HIBRIPOST S.C.A.R.L**

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

T 041 5040073 – E-mail [distribuzione@hibripost.it](mailto:distribuzione@hibripost.it), PEC [hibripost@pec.it](mailto:hibripost@pec.it)

Codice Fiscale e Partita Iva: 03831210277

Capitale Sociale: € 16.000,00 i.v.





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
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.

### HIBRIPOST S.C.A.R.L

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

T 041 5040073 – E-mail [distribuzione@hibripost.it](mailto:distribuzione@hibripost.it), PEC [hibripost@pec.it](mailto:hibripost@pec.it)

Codice Fiscale e Partita Iva: 03831210277

Capitale Sociale: € 16.000,00 i.v.



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

### 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 Hibripost.

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

- 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.

#### HIBRIPOST S.C.A.R.L

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

T 041 5040073 – E-mail [distribuzione@hibripost.it](mailto:distribuzione@hibripost.it), PEC [hibripost@pec.it](mailto:hibripost@pec.it)

Codice Fiscale e Partita Iva: 03831210277

Capitale Sociale: € 16.000,00 i.v.



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.

#### **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 Hibripost.

- 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.Hibripost.it](http://www.Hibripost.it)

#### **Obiettivo di qualità sulle tempistiche garantite**

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

#### **HIBRIPOST S.C.A.R.L**

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

T 041 5040073 – E-mail [distribuzione@hibripost.it](mailto:distribuzione@hibripost.it), PEC [hibripost@pec.it](mailto:hibripost@pec.it)

Codice Fiscale e Partita Iva: 03831210277

Capitale Sociale: € 16.000,00 i.v.



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.

<b>Formati standard delle buste</b>	<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

### **HIBRIPOST S.C.A.R.L**

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

T 041 5040073 – E-mail [distribuzione@hibripost.it](mailto:distribuzione@hibripost.it), PEC [hibripost@pec.it](mailto:hibripost@pec.it)

Codice Fiscale e Partita Iva: 03831210277

Capitale Sociale: € 16.000,00 i.v.



## **Procedura per segnalazioni e reclami**

### **Chi può presentare segnalazioni e reclami**

L'utente dei servizi postali Hibripost, 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 Hibripost Srl – Ufficio reclami - Via Fabio Mutinelli,9 30173 Mestre (VE)
- scrivendo e inviando una mail all'indirizzo: [Hibripost@gmail.com](mailto:Hibripost@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**

Hibripost 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. Hibripost 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 Hibripost 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 Hibripost preposto all'assistenza dei clienti/utenti, il reclamo o la segnalazione vengono presi in carico dallo stesso operatore che risponde. Quest'ultimo dispone di

## **HIBRIPOST S.C.A.R.L**

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

T 041 5040073 – E-mail [distribuzione@hibripost.it](mailto:distribuzione@hibripost.it), PEC [hibripost@pec.it](mailto:hibripost@pec.it)

Codice Fiscale e Partita Iva: 03831210277

Capitale Sociale: € 16.000,00 i.v.



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 Hibripost, 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 Hibripost entro trenta giorni.

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

### **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 Hibripost, in applicazione di quanto previsto nell'Allegato A alla delibera 184/13/CONS.

### **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

### **HIBRIPOST S.C.A.R.L**

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

T 041 5040073 – E-mail [distribuzione@hibripost.it](mailto:distribuzione@hibripost.it), PEC [hibripost@pec.it](mailto:hibripost@pec.it)

Codice Fiscale e Partita Iva: 03831210277

Capitale Sociale: € 16.000,00 i.v.



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 Hibripost.

### **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.

### **Punti di contatto Hibripost**

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: [Hibripost@gmail.com](mailto:Hibripost@gmail.com)

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

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

Fax 041959628

PEC [hibripost@pec.it](mailto:hibripost@pec.it)

Ultimo aggiornamento: marzo 2022

### **HIBRIPOST S.C.A.R.L**

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

T 041 5040073 – E-mail [distribuzione@hibripost.it](mailto:distribuzione@hibripost.it), PEC [hibripost@pec.it](mailto:hibripost@pec.it)

Codice Fiscale e Partita Iva: 03831210277

Capitale Sociale: € 16.000,00 i.v.