

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

INTRODUZIONE	1
PRINCIPI GENERALI	1
POSTA ORDINARIA (certificazione data e ora)	2
OBIETTIVI DI CONSEGNA	2
OBIETTIVI DI QUALITA'	2
SEGNALAZIONI E RECLAMI	2
PROCEDURA DI CONCILIAZIONE	3
RICORSO AD AGCOM	3

INTRODUZIONE

La carta dei servizi Kpm Srl, indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali erogati, e definisce le procedure per la gestione dei reclami, così da tutelare gli utenti in conformità alle delibere dell'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni (n° 413/14/CONS , n° 184/13/CONS).

La Carta dei Servizi Kpm Srl è pubblicata sul sito www.kpmsrl.it

Con la pubblicazione della carta Kpm Srl intende:

- definire un contratto di servizio trasparente
- descrivere i prodotti offerti
- definire i livelli di servizio
- definire le procedure di reclamo

PRINCIPI GENERALI

La presente Carta dei servizi è adottata da ciascun soggetto operante nella rete postale Kpm Srl , ed è affissa in tutte le sedi operative.

Kpm Srl si impegna a rispettare le disposizioni previste dal Dlgs 261/99 e successive modifiche, in particolar modo riguardanti la riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose e vietate (Dlgs 196/2003).

Kpm Srl si impegna a garantire agli utenti, la massima trasparenza, informando, attraverso il web, in anticipo delle situazioni che possono comportare interruzioni del servizio, indicandone la presumibile durata.

Nell'ottica del continuo miglioramento del servizio, Kpm Srl si impegna a dare riscontro a tutte le osservazioni e suggerimenti degli utenti.

POSTA ORDINARIA (certificazione data e ora)

Tramite la lettura di un codice a barre univoco apposto su ogni singola busta, viene rilevata in maniera automatizzata con tecnologia GPS, il luogo, la data e l'ora di avvenuta consegna.

OBIETTIVI DI CONSEGNA

J+ 4 giorni lavorativi	80%
J+6 giorni lavorativi	96%

OBIETTIVI DI QUALITA'

Gli obiettivi di consegna si riferiscono al servizio di recapito effettuato nell'area di copertura Kpm Srl termini percentuali degli invii recapitati al destinatario entro il tempo indicato: dove "J" è il giorno di accettazione.

Per giorno di accettazione si intende il giorno lavorativo (entro le 12:00) in cui il cliente affida la corrispondenza ad Kpm Srl (in busta chiusa e completa di indirizzo destinatario).

Il rispetto dei tempi di consegna è comunque subordinato alla corretta e completa indicazione dei dati di indirizzo destinatario.

La rilevazione di tempi viene fatta da Kpm Srl

I tempi di consegna possono variare in caso di eventi straordinari.,

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il reclamo può essere presentato dal mittente, destinatario o persona delegata in forma scritta.

Il reclamo va presentato compilando l'apposito format scaricabile dal sito www.kpmsrl.it

ed inviato via mail a: info@kpmsrl.it.

Il reclamo deve indicare necessariamente:

- nome cognome ed indirizzo del reclamante
- breve descrizione

Kpm Srl comunicherà l'esito del reclamo ricevuto entro 45 giorni solari dalla richiesta.

I reclami possono essere inviati entro 90 giorni solari a decorrere dalla data di affido della corrispondenza da recapitare

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 Kpm Srl, 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 entro trenta giorni.

RICORSO AD AGCOM

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