

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO POSTALE

REV.01 NOVEMBRE 2022

VERSIONE ORIGINALE GENNAIO 2017

La presente carta della qualità del Servizio Postale viene adottata da Solco e sarà messa a disposizione del pubblico utente.

La Carta della Qualità del Servizio Postale di Solco è redatta in conformità all'art. 12 del D.Lgs. 261/99, quale Carta del servizio postale universale, ed alle delibere dell'Autorità di regolamentazione del settore postale (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di seguito AGCom) n. 48/14/CONS e n. 413/14/CONS.

SOLCO eroga il servizio tramite proprie associate qualificate ed in possesso delle necessarie autorizzazioni che operano su indicazioni e coordinamento da parte del Consorzio.

FINALITA'

Solco s.c.s. Onlus vuole assicurare ai propri clienti la qualità del servizio postale offerto.

A tal fine si impegna attraverso la propria organizzazione a soddisfare le esigenze dei clienti fornendo informazioni semplici e chiare sulle caratteristiche dei servizi offerti e garantendo il livello qualitativo dichiarato per rispondere alle loro aspettative.

La Carta della qualità del servizio postale di Solco s.c.s. Onlus ha quindi come obiettivi:

- informare il cliente circa i servizi offerti, le modalità di accesso agli stessi e le tariffe con cui vengono erogati
- descrivere in modo trasparente le modalità di realizzazione dei servizi offerti
- definire per ciascun servizio uno standard di qualità
- impegnarsi nella misurazione e nel rispetto degli standard di qualità definiti
- offrire la possibilità di rimborso al cliente nei casi in cui gli obiettivi di qualità non siano rispettati.

In particolare, al fine di garantire la massima chiarezza e trasparenza delle informazioni rese, per ciascun servizio, vengono riportate indicazioni che garantiscono la comprensibilità dell'informazione e della comunicazione pubblicitaria, nonché la comparazione tra i servizi stessi.

La Carta della Qualità del Servizio Postale consente, inoltre, agli utenti di conoscere agevolmente le modalità di presentazione dei reclami/istanze di conciliazione e quelle per ottenere i relativi rimborsi in caso di disservizio.

La Carta della Qualità del Servizio Postale verrà pubblicata sul sito di Solco e presso tutti i locali di Solco e delle cooperative sociali associate erogatrici del Servizio.

La presente Carta della qualità del servizio postale è costruita nel rispetto della normativa vigente, europea e italiana, sia per quanto riguarda la regolamentazione/liberalizzazione del servizio postale sia per quanto attiene la qualità del servizio ai clienti.

In qualità di fornitore di servizi postali Solco:

- include nelle condizioni generali di contratto un richiamo specifico alla Carta della Qualità del Servizio Postale, comunicando sia il link che il sito web in cui esse sono pubblicate;
- invia all'Autorità gli schemi delle carte dei servizi e provvede ad informare tempestivamente l'Autorità e gli utenti delle successive variazioni e integrazioni intervenute.

I SERVIZI OFFERTI DA SOLCO

Solco non trasporta corrispondenza riservata quale: corrispondenza di peso inferiore a 50 grammi o di prezzo inferiore a € 1,50, procedure giudiziarie e gare ad evidenza pubblica; non trasporta inoltre denaro in qualunque valuta, ed oggetti che comunque possano cagionare danno o costituire pericolo per le persone o per le cose e quelli la cui circolazione sia contraria alle leggi e all'ordine pubblico.

Per tutti i servizi svolti da Solco sono stabiliti tariffe e obiettivi relativi ai tempi di consegna. Vista l'automazione dei processi lavorativi, il rispetto della puntualità del recapito è condizionato dalla corretta indicazione dell'indirizzo, in particolare del Codice di avviamento postale e la distinzione del DUG (Via, Piazza, Vicolo ecc... ecc...) ed il numero civico.

LA QUALITA' DEI SERVIZI REGOLAMENTATA DALL'AUTORITA'

La legge 214/2011 affida all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione (AGCom) la funzione di Autorità di Regolamentazione, vigilanza e tutela dell'utenza del settore postale.

In particolare, in materia di qualità, l'Autorità di Regolamentazione determina, per i servizi universali affidati al Fornitore del servizio universale, gli obiettivi di qualità, su base annua, sentito il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, e adeguandoli a quelli europei.

Per i servizi non universali, i tempi di consegna vengono definiti da Solco.

Solco si impegna a comunicare all'Autorità e a pubblicare sul proprio sito web una relazione contenente i risultati di qualità raggiunti nell'anno precedente, che esplicita gli indicatori di qualità dei servizi, i metodi di misurazione, gli standard adottati (art. 9, c. 1, lett.b) Delibera 413/14/CONS).

Essendo i processi di lavorazione completamente automatizzati, il rispetto degli obiettivi di qualità presuppone la completezza, esattezza e corretto posizionamento di indirizzo, codice di avviamento postale e affrancatura delle spedizioni.

Gli indicatori di qualità rappresentano i tempi entro i quali è prevista la consegna del prodotto, a partire dal momento di accettazione dello stesso. Per tutti i servizi presentati in questa Carta della Qualità del Servizio Postale sono indicati, all'interno delle specifiche sezioni, gli obiettivi di qualità, le tariffe e i tempi di consegna previsti.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Consorzio eroga il servizio attraverso proprie associate radicate territorialmente e con esperienza nel settore, attraverso la definizione di aree di competenza all'interno della provincia di Brescia.

Al fine di garantire capillarità di presenza di sportelli ai cittadini, utilizza sul territorio locali ubicati presso cooperative associate e/o esercizi commerciali convenzionati; in particolare:

- **Lavenone - Loc. Romenese (BS) c/o Cooperativa Sentieri e Verbena Solidali soc coop soc Onlus – Via Nazionale 13/B7**

Attraverso la suddivisione del servizio in aree territoriali, assegnate a singole cooperative ivi residenti, il Consorzio è in grado di garantire un servizio efficiente ed in tempi rapidi potendo avvalersi di enti con una conoscenza diretta del contesto in cui sono chiamati ad operare.

I locali aperti al pubblico per il ritiro delle raccomandate sono segnalati ed attrezzati per essere raggiungibili agevolmente così come descritto sulle indicazioni riportate sugli avvisi di giacenza rilasciati in assenza dei destinatari.

I locali sono presidiati da personale ed organizzati con attrezzature informatiche, lettori laser e P.c., per la gestione informatizzata delle raccomandate in giacenza.

Ogni cooperativa individua un proprio Responsabile di gestione del servizio recapiti postali che è coordinato, in gruppo con gli altri responsabili di cooperativa, dal Responsabile General Contractor del Consorzio.

A loro volta i Responsabili delle cooperative, per l'erogazione del servizio, si avvalgono di personale del territorio, opportunamente addestrato e formato, organizzato in squadre di lavoro.

Compito dei Responsabili è quello di coadiuvare e coordinare il lavoro delle squadre; in tal senso operano al fine di risolvere ogni problema che si frapponga alla realizzazione delle attività in totale coerenza con le esigenze della Committenza.

L'attività del Settore postale si organizza su turni definiti sulla base di due elementi: l'attenzione e il ricevimento del cliente, la gestione dell'arrivo e dello scarico di materiale postale.

Ogni cooperativa si organizza per garantire al meglio un servizio efficace ed efficiente organizzando i turni lavorativi nel rispetto di questi obiettivi

Dalla tabella che segue si evincono comunque le condizioni lavorative standard:

FIGURA	TURNO
Postini	8h dal lunedì al venerdì (orario indicativo 7-16)
Smistatori	8h dal lunedì al venerdì (orario indicativo 13-21)
Front e Back office	8h dal lunedì al venerdì (copertura 8-18)

Salvaguardia del tema della sicurezza

Agli addetti del Settore vengono sempre consegnati i DPI previsti dalla Normativa che devono essere utilizzati durante lo svolgimento delle operazioni. In particolare, gli addetti che hanno a che fare con il muletto e con i bancali sono in possesso di scarpe antinfortunistiche, mentre i postini che lavorano in esterna sono equipaggiati con vestiario ad alta visibilità.

Tutti gli automezzi, motoveicoli o macchinari in uso per il servizio sono identificati e soggetti ad una manutenzione periodica atta a garantirne il corretto funzionamento.

Tempi di espletamento del servizio

Il Settore postale richiede, per la natura stessa del servizio, un'importante organizzazione che diventa garanzia di puntualità delle consegne; il materiale postale che arriva in sede o presso le cooperative ha un tempo massimo per il recapito a destinazione, tempo oltre il quale scattano le penali dovute. Tale tempistica viene predefinita e varia in funzione della tipologia di materiale da recapitare.

Attrezzatura

Le attrezzature utilizzate per la lavorazione della posta sono palmari dotati di lettore laser e gps incorporato per la tracciatura della stessa durante l'attività di consegna. I palmari in dotazione, al

momento della loro attivazione, richiedono l'identificazione del codice personale del portalettere oltre ad agganciare il segnale GPS, che consentirà la certificazione in data, luogo e ora della consegna di ciascuna busta in recapito.

Lo scarico dei dati rilevati viene successivamente effettuato tramite WiFi o USB e trasmesso tramite PC.

L'attività di consegna viene svolta utilizzando automezzi, ciclomotori, biciclette e furgoni, questi ultimi utilizzati prevalentemente per il raggiungimento di alcune zone particolarmente lontane.

FASI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

L'attività viene svolta da SOLCO tramite proprie associate qualificate. Il servizio si svolge attorno nel rispetto delle fasi di seguito indicate:

- a. Accettazione del materiale postale
- b. Preparazione
- c. Recapito

Fase di accettazione: il materiale postale arriva confezionato in scatole o su bancale e viene preso in consegna dagli operatori che ne controllano la conformità con il documento di trasporto e lo stato di conservazione.

Fase di preparazione: il materiale pervenuto viene smistato ed inserito nel casellario destinato al paese corrispondente con modalità che dipendono essenzialmente dalla tipologia del casellario stesso (alfabetico/nominativo)

Normalmente è lo smistatore che termina l'attività di inserimento del materiale nei casellari in uscita, completata con la messa a civico.

Questa attività può essere svolta anche dal postino in autonomia e/o in affiancamento allo smistatore.

Il postino prepara la "borsa postino" rispetto al turno d'uscita.

Fase di recapito: il postino consegna il materiale postale nel rispetto dei giri di distribuzione. Nei casi in cui non trova il riferimento tra il domicilio indicato nella busta e quello effettivo, la consegna non può essere eseguita e la corrispondenza verrà gestita come reso.

Al rientro dal giro di recapito, ciascun postino scaricherà i dati dei barcode, rilevati e tracciati nel palmare, collegandosi al sistema informatico, il quale renderà disponibili e fruibili i dati ai Clienti mittenti della corrispondenza.

Misure adottate per garantire il rispetto degli obblighi di segretezza della corrispondenza:

Via Rose di Sotto 53
25126 Brescia
Tel: 030 2979611
info@solco.it

C.F. e P.IVA 01844010171
C.C.I.A.A. BS 271721
solco.contabilita@legalmail.it
SDI BA6ET11

Iscritta all'Albo Regionale
delle Cooperative Sociali
sez. "C" F.1 n. 2
Iscrizione RUNTS rep. N° 8306



La corrispondenza che il Consorzio recapita deve pervenire sigillata e integra, in modo tale che non siano visibili in nessun modo le informazioni in essa contenuti.

Qualora si dovessero rinvenire buste lacerate dallo smistamento meccanico della posta, il reparto smistamento segnalerà al responsabile l'anomalia.

Il responsabile contatterà il Customer service comunicando il n. di barcode della busta e ne richiederà la ristampa. La busta lacerata verrà sigillata in busta chiusa e rinviata al mittente con causale "busta danneggiata".

SERVIZI E TARIFFE

POSTA RACCOMANDATA

La POSTA RACCOMANDATA è il modo sicuro e certificato di spedire corrispondenza fino a 2 Kg. di peso. Tale servizio rilascia una ricevuta di partenza a testimonianza dell'avvenuto invio e, su richiesta, una ricevuta di ritorno firmata dal destinatario ed attestante l'avvenuta consegna.

LE TARIFFE

RACCOMANDATE SEMPLICI (CONSEGNA MAX 3 GG)		
SCAGLIONI DI PESO	IVA ESCL.	IVA COMP.
0/20 GR.	€ 2,25	€ 2,75
21/50 GR.	€ 2,60	€ 3,17
51/100 GR.	€ 2,65	€ 3,23
101/250 GR.	€ 3,25	€ 3,97
251/350 GR.	€ 3,40	€ 4,15
351/1000 GR.	€ 5,15	€ 6,28
1001/2000 GR.	€ 6,85	€ 8,36

RACCOMANDATE A.R. (CONSEGNA MAX 3 GG)		
SCAGLIONI DI PESO	IVA ESCL.	IVA COMP.
0/20 GR.	€ 2,69	€ 3,28
21/50 GR.	€ 3,00	€ 3,66
51/100 GR.	€ 3,10	€ 3,78
101/250 GR.	€ 3,80	€ 4,64
251/350 GR.	€ 3,75	€ 4,58
351/1000 GR.	€ 5,60	€ 6,83
1001/2000 GR.	€ 7,30	€ 8,91

Via Rose di Sotto 53
25126 Brescia
Tel: 030 2979611
info@solco.it

C.F. e P.IVA 01844010171
C.C.I.A.A. BS 271721
solco.contabilita@legalmail.it
SDI BA6ET11

Iscritta all'Albo Regionale
delle Cooperative Sociali
sez. "C" F.1 n. 2
Iscrizione RUNTS rep. N° 8306



RACCOMANDATA CELERE SEMPLICE(CONSEGNA MAX 24 ORE)			
SCAGLIONI DI PESO	IVA ESCL.		IVA COMP.
0/20 GR.	€	4,50	€ 5,49
21/50 GR.	€	5,20	€ 6,34
51/100 GR.	€	5,30	€ 6,47
101/250 GR.	€	6,50	€ 7,93
251/350 GR.	€	6,80	€ 8,30
351/1000 GR.	€	10,30	€ 12,57
1001/2000 GR.	€	13,70	€ 16,71

RACCOMANDATA CELERE A.R. (CONSEGNA MAX 24 ORE)			
SCAGLIONI DI PESO	IVA ESCL.		IVA COMP.
0/20 GR.	€	5,38	€ 6,56
21/50 GR.	€	6,00	€ 7,32
51/100 GR.	€	6,20	€ 7,56
101/250 GR.	€	7,50	€ 9,15
251/350 GR.	€	7,60	€ 9,27
351/1000 GR.	€	11,20	€ 13,66
1001/2000 GR.	€	14,60	€ 17,81

CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI

Ritiro a domicilio, compilazione della ricevuta di partenza e di ritorno, tracciatura elettronica, firma del destinatario

TEMPISTICA DI CONSEGNA ANNO 2016

- Consegna in 2 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 90% degli invii
- Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 90% degli invii

COME E DOVE PRESENTARE IL RECLAMO

- Scrivere a SOLCO via Rose di Sotto, 53 Brescia
- Inviando una e-mail a: info@solco.it
- Inviando una pec a: solco.contabilita@legalmail.it
- O contattando il n° 030.2979611

RIMBORSI

Oltre il 15° giorno lavorativo il costo della postalizzazione.

Oltre 50 gg: perdite, ritardo, danneggiamento totale, rimborso forfettario euro 25.82.

TEMPI RECLAMI

Per iscritto dal cliente dal 15° giorno lavorativo, non oltre 90 giorni dalla data di postalizzazione.

Via Rose di Sotto 53
25126 Brescia
Tel: 030 2979611
info@solco.it

C.F. e P.IVA 01844010171
C.C.I.A.A. BS 271721
solco.contabilita@legalmail.it
SDI BA6ET11

Iscritta all'Albo Regionale
delle Cooperative Sociali
sez. "C" F.1 n. 2
Iscrizione RUNTS rep. N° 8306



PRIORITARIE

È il prodotto che permette di spedire lettere in modo veloce, facile ed economico. Con Solco è possibile inviare (solo rimanendo a livello locale) buste e plichi prioritari a partire dai 21 grammi di peso.

LE TARIFFE

POSTA PRIORITARIA (CONSEGNA MAX 3 GG)		
SCAGLIONI DI PESO	IVA ESCL.	IVA COMP.
0/20 GR.	SERVIZIO OFFERTO SOLO IN REGIME DI AUTOPRESTAZIONE CON CONSEGNA IN DATA ED ORA CERTA. CONTATTARE SOLCO PER UN'OFFERTA PUNTUALE	
21/50 GR.		
51/100 GR.	€ 1,25	€ 1,53
101/250 GR.	€ 1,65	€ 2,01
251/350 GR.	€ 3,00	€ 3,66
351/1000 GR.	€ 5,00	€ 6,10
1001/2000 GR.	€ 6,25	€ 7,63

CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI

Ritiro a domicilio, tracciatura elettronica

TEMPISTICA DI CONSEGNA ANNO 2014

- Consegna in 1 giorno lavorativo + quello di spedizione nel 88% degli invii
- Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 99% degli invii

COME E DOVE PRESENTARE IL RECLAMO

- Scrivere a SOLCO via Rose di Sotto, 53 Brescia
- Inviando una e-mail a: info@solco.it
- Inviando una pec a: solco.contabilita@legalmail.it
- O contattando il n° 030.2979611

RIMBORSI

Non sono previsti rimborsi.

TEMPI RECLAMI

Per iscritto dal cliente dal 6° giorno lavorativo, non oltre 90 giorni dalla data di postalizzazione.

ORDINARIE

Posta Ordinaria è il prodotto più economico per la spedizione di corrispondenza in Italia.

Con Solco è possibile inviare, ove disponibile ad avviare il servizio, buste e plichi ordinari a partire dai 50 grammi di peso

Via Rose di Sotto 53
25126 Brescia
Tel: 030 2979611
info@solco.it

C.F. e P.IVA 01844010171
C.C.I.A.A. BS 271721
solco.contabilita@legalmail.it
SDI BA6ET11

Iscritta all'Albo Regionale
delle Cooperative Sociali
sez. "C" F.1 n. 2
Iscrizione RUNTS rep. N° 8306



LE TARIFFE

POSTA MASSIVA (CONSEGNA MAX 5 GG)						
SCAGLIONI DI PESO	AREE METROPOLITANE		CAPOLUOGO DI PROVINCIA		AREE EXTRA URBANE	
	IVA ESCL.	IVA COMP.	IVA ESCL.	IVA COMP.	IVA ESCL.	IVA COMP.
51/100 GR.	€ 0,85	€ 1,04	€ 0,95	€ 1,16	€ 1,00	€ 1,22
101/250 GR.	€ 1,80	€ 2,20	€ 1,85	€ 2,26	€ 1,90	€ 2,32
251/350 GR.	€ 1,93	€ 2,35	€ 1,96	€ 2,39	€ 2,00	€ 2,44
351/1000 GR.	€ 2,70	€ 3,29	€ 2,75	€ 3,36	€ 2,80	€ 3,42
1001/2000 GR.	€ 3,50	€ 4,27	€ 3,60	€ 4,39	€ 3,65	€ 4,45

CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI

Ritiro a domicilio, tracciatura elettronica

TEMPISTICA DI CONSEGNA ANNO 2014

- Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 90% degli invii
- Consegna in 5 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 99% degli invii

COME E DOVE PRESENTARE IL RECLAMO

- Scrivere a SOLCO via Rose di Sotto, 53 Brescia
- Inviando una e-mail a: info@solco.it
- Inviando una pec a: solco.contabilita@legalmail.it
- O contattando il n° 030.2979611

RIMBORSI

Non sono previsti rimborsi.

TEMPI RECLAMI

Per iscritto dal cliente dal 6° giorno lavorativo, non oltre 90 giorni dalla data di postalizzazione.

FORMAZIONE ED ADESTRAMENTO DEL PERSONALE

Il Consorzio ritiene che la Formazione e l'addestramento del personale costituisca un'esigenza fondamentale per garantire l'efficacia del Sistema, sia dal punto di vista della Qualità che della Sicurezza e quindi della soddisfazione del Committente.

Tutti gli operatori che lavorano nel settore vengono quindi opportunamente affiancati e formati al fine di essere istruiti in modo adeguato all'erogazione del servizio.

Per adempiere a questa esigenza, il Consorzio, attraverso il suo Ente di Formazione Accreditato con la Regione Lombardia, ha predisposto e mantiene attive diverse procedure per la Gestione della Formazione e

Via Rose di Sotto 53
25126 Brescia
Tel: 030 2979611
info@solco.it

C.F. e P.IVA 01844010171
C.C.I.A.A. BS 271721
solco.contabilita@legalmail.it
SDI BA6ET11

Iscritta all'Albo Regionale
delle Cooperative Sociali
sez. "C" F.1 n. 2
Iscrizione RUNTS rep. N° 8306



dell'Addestramento che descrivono le modalità con cui si rilevano i fabbisogni formativi, si progettano i percorsi di miglioramento delle competenze e si attivano i percorsi di formazione e di addestramento del personale.

Annualmente viene quindi pianificato un Piano di addestramento e di aggiornamento del personale adeguato al mantenimento e aggiornamento/miglioramento delle competenze.

Brescia, li 22/11/2022

Solco
Consorzio di Cooperative Sociali
Società Cooperativa Sociale

Via Rose di Sotto 53
25126 Brescia
Tel: 030 2979611
info@solco.it

C.F. e P.IVA 01844010171
C.C.I.A.A. BS 271721
solco.contabilita@legalmail.it
SDI BA6ET11

Iscritta all'Albo Regionale
delle Cooperative Sociali
sez. "C" F.1 n. 2
Iscrizione RUNTS rep. N° 8306

