

## CARTA SERVIZI

La presente carta dei servizi è stata redatta in base alle specifiche presenti sul sito AGCOM – delibera 413/14/CONS allegato A,

vengono trattati i seguenti punti:

- indicazione, per ciascun servizio, delle caratteristiche e la disponibilità di servizi accessori;
- criteri di indicatori di qualità di ciascun servizio (esplicitando definizioni e metodi di misurazione) e i relativi standard generali e specifici dell'anno solare di riferimento;
- specifica del sistema di rimborsi e/o indennizzi in favore degli utenti, in caso di mancato rispetto degli standard di qualità e indica i casi di indennizzo a richiesta e di indennizzo automatico con i relativi importi;
- assicurazione all'utente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami, segnalazioni e istanze di conciliazione
- servizio di assistenza clienti, garanzia che gli utenti possano segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle caratteristiche e sui prezzi dei servizi, sulle modalità di fatturazione, sulle procedure di reclamo e di conciliazione.

### Chi siamo

Siamo una società indipendente nata nel 1991 da un ambito di elevato contenuto tecnologico. Ci siamo da sempre dedicati allo sviluppo di procedure gestionali per l'amministrazione di condomini e per i gestori di patrimoni immobiliari pubblici e privati. Abbiamo ottenuto rilevanti riconoscimenti siglando importanti contratti di partnership e realizzando software leader nel loro mercato. L'analisi delle funzioni e degli obiettivi dei software sono sempre condotte al fianco di operatori ed esperti di settore tra i più qualificati, al fine superare i problemi operativi e sviluppare interfacce intuitive che rendano facile ed agevole il lavoro quotidiano degli utenti.

Dal 2012 abbiamo ottenuto la licenza di recapito autorizzato con la quale operiamo principalmente su Trieste a servizio degli amministratori di condominio e gestori di grandi patrimoni immobiliari.

Per tutti i servizi svolti da Softime S.r.l. sono stabiliti tariffe e obiettivi relativi ai tempi di consegna.

Softime S.r.l. non trasporta corrispondenza riservata, ai sensi delle leggi vigenti, in particolare il D. Lgs. 31.03.2011 n. 58, quale:

- i servizi inerenti le notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890, e successive

modificazioni;

- i servizi inerenti le notificazioni a mezzo posta di cui all'articolo 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285.

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.

La presente carta della qualità del servizio, caratteristiche e la disponibilità di servizi accessori è disponibile on line oppure allo sportello di via rossetti 4, Trieste in forma cartacea.

Softime s.r.l. ha aderito volontariamente al controllo di qualità ISO 9001:2015 ottenendo il certificato numero SGS IT14/0523 valido fino al 16/06/2023.

## POSTA ORDINARIA

Tariffe:

Posta semplice		
Scaglioni di peso	Iva esclusa	con IVA inclusa
0 – 20	€ 0,66	<b>€ 0,81</b>
21 – 50	€ 1,32	<b>€ 1,61</b>
51 – 100	€ 1,37	<b>€ 1,67</b>
101 – 250	€ 1,87	<b>€ 2,28</b>
251 – 350	€ 2,03	<b>€ 2,48</b>
351 – 1000	€ 4,78	<b>€ 5,83</b>
1001 – 2000	€ 7,32	<b>€ 8,93</b>

Il servizio di posta ordinaria prevede la consegna di una lettera nella cassetta postale presente all'indirizzo indicato dal cliente.

I tempi di consegna variano da 1 a 5 giorni lavorativi dal giorno successivo del prelievo della busta da parte del personale o dalla consegna al nostro sportello.

Servizi accessori disponibili:

- pick up presso l'ufficio del Cliente in base ai costi sottoesposti
- tracciatura GPS gratuita per monitoraggio consegna
- segnalazione con mail e foto in tempo reale nel caso di sconosciuto al civico

## POSTA RACCOMANDATA

Tariffe:

Posta raccomandata		
Scaglioni di peso	Iva esclusa	con IVA inclusa
0 – 20	€ 3,07	<b>€ 3,75</b>
21 – 50	€ 3,85	<b>€ 4,70</b>
51 – 100	€ 4,07	<b>€ 4,96</b>
101 – 250	€ 4,29	<b>€ 5,23</b>
251 – 350	€ 4,95	<b>€ 6,04</b>
351 – 1000	€ 6,95	<b>€ 8,48</b>
1001 – 2000	€ 7,15	<b>€ 8,72</b>

Il servizio di posta raccomandata prevede la consegna di una lettera previa firma da parte dell'interessato di apposita ricevuta. In caso di assenza, viene rilasciato apposito avviso nella cassetta postale presente all'indirizzo indicato dal cliente.

La lettera resta in giacenza 30 giorni presso il nostro sportello prima di essere restituita al mittente nel caso non venisse reclamata.

I tempi di consegna variano da 1 a 5 giorni lavorativi dal giorno successivo del prelievo della busta da parte del personale o dalla consegna al nostro sportello.

Servizi accessori disponibili:

- pick up presso l'ufficio del Cliente in base ai costi sottoesposti
- tracciatura GPS gratuita per monitoraggio consegna
- segnalazione con mail e foto in tempo reale nel caso di sconosciuto al civico
- riconsegna su richiesta su giorno concordato (no orario stabilito)

## POSTA RACCOMANDATA CON RICEVUTA DI RITORNO

Tariffe:

Posta raccomandata		
Scaglioni di peso	Iva esclusa	con IVA inclusa
0 – 20	€ 4,00	<b>€ 4,88</b>
21 – 50	€ 4,20	<b>€ 5,12</b>
51 – 100	€ 4,40	<b>€ 5,37</b>
101 – 250	€ 4,90	<b>€ 5,98</b>
251 – 350	€ 5,00	<b>€ 6,10</b>
351 – 1000	€ 6,80	<b>€ 8,29</b>
1001 – 2000	€ 6,950	<b>€ 8,48</b>

Il servizio di posta raccomandata prevede la consegna di una lettera previa firma da parte dell'interessato di 2 apposite ricevute: la prima su registro cartaceo del portalettere, la seconda su apposita cartolina che viene restituita al mittente.

In caso di assenza, viene rilasciato apposito avviso nella cassetta postale presente all'indirizzo indicato dal cliente. La lettera resta in giacenza 30 giorni presso il nostro sportello prima di essere restituita al mittente nel caso non venisse reclamata.

I tempi di consegna variano da 1 a 5 giorni lavorativi dal giorno successivo del prelievo della busta da parte del personale o dalla consegna al nostro sportello.

Servizi accessori disponibili:

- pick up presso l'ufficio del Cliente in base ai costi sotto esposti
- tracciatura GPS gratuita per monitoraggio consegna
- segnalazione con mail e foto in tempo reale nel caso di sconosciuto al civico
- riconsegna su richiesta su giorno concordato ( no orario stabilito )

## RACCOMANDATA URGENTE

Tariffe:

		<b>Raccomandata urgente con consegna entro 24 ore</b>	
Scaglioni di peso	Iva esclusa	<b>con IVA inclusa</b>	fuori centro / Poste Italiane / IVA n.a.
0 – 350	€ 8,00	<b>€ 9,76</b>	-
351-1000	€ 10,00	<b>€ 12,20</b>	-
1001 – 2000	€12,00	<b>€14,64</b>	-

Stesse modalità della raccomandata con o senza ricevuta di ritorno con consegna entro 24 ore dalla ricezione con esclusione di sabato e festivi.

Si precisa che, come per le raccomandate ordinarie, le tempistiche vengono conteggiate dal giorno successivo della ricezione del materiale.

Servizi accessori disponibili:

- pick up presso l'ufficio del Cliente in base ai costi sotto esposti
- tracciatura GPS gratuita per monitoraggio consegna
- segnalazione con mail e foto in tempo reale nel caso di sconosciuto al civico
- riconsegna su richiesta su giorno concordato ( non è possibile stabilire un orario preciso )

## SERVIZIO DI PICKUP

Il servizio di pick up consiste nel prelievo del materiale da inviare presso la sede del mittente da parte di un portalettere del Softime.

Pickup ordinario 2,50 + iva.

Il pick up ordinario è offerto gratuitamente qualora vengano consegnate almeno 10 lettere ordinarie oppure 3 raccomandate gestite dal nostro servizio ( no PT )

Pickup urgente in giornata 10,00 + iva

Il servizio di pick up va prenotato via mail a: [postaprivata@softime.it](mailto:postaprivata@softime.it)

## Tracciatura GPS gratuita per monitoraggio consegna

A tutela della corrispondenza assegnata, e per monitoraggio dei tempi di consegna,

tutta la corrispondenza di qualsiasi tipo viene monitorata con apposita APP e codice Datamatrix al fine di ricostruire tempi di elaborazione e consegna, nonché precisione della consegna con identificativo su google maps o servizi similare.

## Segnalazione con mail e foto in tempo reale nel caso di sconosciuto al civico

Qualora il portalettere non trovi il civico indicato sulla corrispondenza oppure non trovi il nominativo sulla pulsantiera, provvederà ad inviare apposito avviso alla mail indicata dal cliente, eventualmente correlato da foto.

## Seconda riconsegna su richiesta

Su espressa richiesta del destinatario, qualora lo stesso abbia trovato l'avviso di giacenza per assenza o impedimento alla consegna, è possibile organizzare un secondo tentativo gratuito di consegna.

Non è possibile fissare un orario preciso, non è possibile farsi recapitare la corrispondenza fuori città o in enti pubblici e privati che prevedano un iter di registrazione per l'accesso del portalettere.

## SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI

Il servizio di assistenza Clienti è disponibile dal lunedì al venerdì di tutti i giorni feriali, dalle ore 8.30 alle 17.00 ai seguenti recapiti:

- 1) sportello di via Rossetti 4, angolo via Giotto 6 TRIESTE
- 2) telefonicamente al numero 040 989 20 30 oppure numero verde 800912835 da telefono fisso
- 3) via mail: [postaprivata@softime.it](mailto:postaprivata@softime.it)

## LIMITI, OBBLIGHI, DIVIETI

Il servizio di recapito autorizzato offerto da Softime s.r.l è limitato alla città di Trieste e ai possessori di partita iva.

Il materiale relativo alle zone non servite, viene affidato a POSTE ITALIANE e fatturato in base al listino in vigore di poste italiane.

## RECLAMI E DISSERVIZI

E' possibile in qualsiasi momento inviare un reclamo preferibilmente con l'apposito modulo disponibile sul sito [www.lapostaditrieste.it](http://www.lapostaditrieste.it) oppure:

- 1) sportello di via Rossetti 4, angolo via Giotto 6 TRIESTE
- 2) telefonicamente al numero 040 989 20 30 oppure numero verde 800912835 da telefono fisso
- 3) via mail: [postaprivata@softime.it](mailto:postaprivata@softime.it)

L'inoltro del reclamo da parte del cliente non comporta spese a suo carico salvo le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato.

Softime srl si impegna a rispondere entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso.

Nei casi in cui la risposta venga ritenuta insoddisfacente (o nei casi in cui l'operatore non dia riscontro al reclamo nei termini previsti), l'utente può presentare istanza di conciliazione, che si svolge in sede locale con l'eventuale assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

La procedura di conciliazione deve concludersi, con la redazione di un verbale, entro sessanta giorni dalla presentazione dell'istanza.



Qualora la procedura di conciliazione abbia avuto un esito, in tutto o in parte, insoddisfacente, l'utente può chiedere all'AGCOM di definire la controversia, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 6 della Delibera n. 184/13/CONS, avvalendosi eventualmente anche dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

L'utente trova i formulari pertinenti sul sito [www.lapostaditrieste.it](http://www.lapostaditrieste.it).

E' facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo e dell'istanza di conciliazione. Resta percorribile, infine, l'ipotesi di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

Il foro competente è quello di Trieste.

## INDENNIZZI E RIMBORSI

### **RACCOMANDATE CON E SENZA RICEVUTA DI RITORNO O URGENTI:**

Consegna oltre il 15° giorno lavorativo: il costo della postalizzazione.

Consegna oltre 30 giorni oppure perdite, danneggiamento totale: rimborso forfettario Euro 25,82 iva inclusa.

### **Prova di consegna:**

Lo smarrimento o il ritardato recapito della prova di consegna non dà luogo ad alcun rimborso.

Sarà comunque rilasciato, su richiesta e senza costi aggiuntivi, entro tre anni dalla data

della spedizione, un documento che attesti la consegna dell'invio.

### **POSTA PRIORITARIA:**

In considerazione della tipologia della corrispondenza trattata ( corrispondenza NON di valore ) per ritardo, mancata consegna perdita della corrispondenza, il massimo importo previsto di rimborso il recapito di una nuova corrispondenza senza ulteriori costi oppure, a scelta del mittente, il rimborso totale del costo corrisposto.

### **Servizio di pick up, tracciatura GPS, seconda consegna o invio foto campanello:**

I servizi citati non prevedono rimborsi in quanto forniti gratuitamente.

## RECESSO DAL CONTRATTO

Il contratto sottoscritto non prevede vincoli di tempo oppure ordini minimi.

Il Cliente è libero di richiedere i servizi in base alle sue necessità, pertanto non sono richieste disdette o comunicazioni preventive nel caso di mancato utilizzo del servizio o sua disdetta.

## STANDARD DI QUALITA' DEL SINGOLO INVIO E REPORT ANNUO

Le spedizioni vengono monitorate attraverso un codice datamatrix apposto sulla busta,

ogni operatore provvede a segnare attraverso apposita app le seguenti fasi:

- 1) ricezione del materiale
- 2) presa in carico per consegna
- 3) consegna o motivi dell'impossibilità a procedere
- 4) eventuale rientro del materiale e giacenza
- 5) riconsegna al mittente

Dal monitoraggio delle fasi sopra esposte, Softime srl comunica i seguenti risultati:

Anno	Ordinaria ( tempo medio di consegna in giorni )	Raccomandata entro i 5 giorni ( tempo medio di consegna in giorni )	Raccomandata urgente ( tempo medio di consegna in giorni )	Percentuale
2018	5	4,78	1	98,90
2019	4,87	2,87	1	92,35
2020	4,9	2,67	1	95,20
2022	4,68	2,35	1	94,30
2023 ( rilevazione primo mese )	4,38	2,24	1	92,48