

### **CARTA DELLA QUALITA'**

La ditta Abruzzo Posta mette a disposizione della propria clientela la CARTA DELLA QUALITA', ovvero un documento dettagliato e facilmente consultabile nel quale vengono stabiliti sia gli standard qualitativi dei servizi offerti, sia le procedure attinenti ai reclami e alle conciliazioni. La carta della qualità della ditta Abruzzo Posta è disponibile presso la sede, e sul sito internet [www.abruzzoposta.it](http://www.abruzzoposta.it).

Per tutti i prodotti presentati dalla ditta Abruzzo Posta, vengono definite tariffe e obiettivi relativi ai tempi di consegna ; essendo i processi di lavorazione totalmente automatizzati il rispetto della puntualità del recapito è condizionata dall'esattezza dell'indirizzo e del codice di avviamento postale (CAP).

La ditta Abruzzo Posta non accetta spedizioni dai contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi ed in contrasto con le disposizioni vigenti. Inoltre la ditta Abruzzo Posta non accetta spedizioni sottoposte ad *area di riserva, ovvero gli invii raccomandati attinenti alle procedure giudiziarie e alle procedure relative all'attività della Pubblica Amministrazione.*

## SERVIZI E TARIFFE ABRUZZO POSTA

2

### **1.RACCOMANDATE**

La raccomandata è il servizio sicuro e certificato di spedire corrispondenza fino a 2 kg di peso. Al momento della postalizzazione viene rilasciato al mittente una ricevuta di “partenza” che attesta il giorno e l'ora dell'invio, nonché il peso ed il prezzo (raccomandata semplice) e, su richiesta una ricevuta di ritorno firmata dal destinatario ed attestante l'avvenuta consegna (raccomandata con ricevuta di ritorno).

#### TARIFFE RACCOMANDATA SEMPLICE

(gr)	PESO	PREZZO
0-20 gr		€ 2,55
21-50 gr		€ 2,95
51-100 gr		€ 3,00
101-250 gr		€ 3,80
251-350 gr		€ 3,90
351-1000 gr		€ 6,10
1001-2000 gr		€ 8,10

**TARIFFA COMPRENSIVA DI IVA 20%**

#### TARIFFE RACCOMANDATA CON RICEVUTA DI RITORNO

(gr)	PESO	PREZZO
0-20 gr		€ 3,15
21-50 gr		€ 3,55
51-100 gr		€ 3,60
101-250 gr		€ 4,40
251-350		€ 4,50
351-1000		€ 6,70
1001-2000		€ 8,70

**TARIFFA COMPRENSIVA DI IVA 20%**

Le caratteristiche e i servizi accessori sono:

- ritiro gratuito a domicilio
- compilazione ricevute di partenza e ritorno  
3
- firma del destinatario
- tracciatura elettronica

TEMPI DI CONSEGNA:

- 3 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 90% dei casi
- 5 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 99% dei casi

PROCEDURE DI RECLAMO:

- scrivere a Abruzzo Posta, via Matteotti 27, 65024 Manoppello (PE)
- inviare una e-mail a [reclami@abruzzoporta.it](mailto:reclami@abruzzoporta.it) o un fax al n. 0858569071

Si accettano dal 15° giorno lavorativo dalla data di spedizione e non oltre 90 giorni dalla data di postalizzazione.

RIMBORSI:

- rimborso del costo della spedizione oltre il 15° giorno lavorativo;
- rimborso forfettario di € 25,82 oltre 40 gg lavorativi per perdita, ritardo, danneggiamento totale.

## 2.DATA E ORA CERTA

Il prodotto “data e ora certa” è un servizio basato sui nuovi strumenti di comunicazione elettronica; ciò nasce

dall'esigenza di certificare l'esatto momento (data e ora) del prelievo della documentazione presso il mittente e l'esatto momento della

4

consegna di tale documentazione al destinatario. Infatti al momento della consegna il portatore con un palmare in sua dotazione legge il codice "a barre" scritto sulla busta e tale rilevazione consente, grazie alla registrazione dei dati con sistema satellitare GPS, di certificare la data e l'ora della consegna ovunque effettuata. I dati relativi alla consegna sono consultabili direttamente sul sito [www.abruzzo-posta.it](http://www.abruzzo-posta.it) digitando semplicemente il barcode.

#### TARIFFE DATA E ORA CERTA:

PESO (gr)	PREZZO
0-20 gr	€ 0,60
21-50 gr	€ 1,40

TARIFFA COMPRENSIVA DI IVA 20%

Le caratteristiche e i servizi accessori sono:

- ritiro gratuito a domicilio
- tracciatura elettronica

#### TEMPI DI CONSEGNA

- 3 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 90% dei casi
- 5 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 99% dei casi.

#### PROCEDURE DI RECLAMO:

- scrivere a Abruzzo Posta, via Matteotti 27, 65024 Manoppello (PE)
- inviare una e-mail a [reclami@abruzzo-posta.it](mailto:reclami@abruzzo-posta.it) o inviare un

fax al n. 0858569071.

### 3. PRIORITARIE

La prioritaria è il prodotto che permette di inviare lettere e plichi in

5

modo veloce, facile ed economico.

#### TARIFFE POSTA PRIORITARIA:

O (gr)	PES	PREZZO
0-50 gr		€ 1,50
51-100 gr		€ 1,50
101-250 gr		€ 1,90
251-350 gr		€ 2,10
351-1000 gr		€ 5,10
1001-2000 gr		€ 7,90

TARIFFA COMPRESIVA DI IVA 20%

Le caratteristiche e i servizi accessori sono:

- ritiro gratuito a domicilio
- tracciatura elettronica

#### TEMPI DI CONSEGNA

- 3 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 90% dei casi
- 5 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 99% dei casi

#### PROCEDURE DI RECLAMO

- scrivere a Abruzzo Posta ,via Matteotti 27, 65024 Manoppello (PE)
- inviare una e-mail a [reclami@abruzzo posta.it](mailto:reclami@abruzzo posta.it) o inviare un

fax al n. 0858569071

dal 6° giorno lavorativo e non oltre il 90° giorno dalla data di postalizzazione.

## RIMBORSI

Non sono previsti rimborsi.

6

## 4.ORDINARIE

La posta ordinaria è il prodotto più economico per inviare la corrispondenza. Con la ditta Abruzzo Posta è possibile inviare buste e plichi ordinari a partire dai 50 gr di peso in ambito nazionale.

## TARIFFE POSTA ORDINARIA

(gr)	PESO	PREZZO
51-100 gr		€ 0,90
101-250 gr		€ 1,70
251-350 gr		€ 1,80
351-1000 gr		€ 4,00
1001-2000 gr		€ 6,00

**TARIFFA COMPRENSIVA DI IVA 20%**

Le caratteristiche e i servizi accessori sono:

- ritiro gratuito presso il domicilio
- tracciatura elettronica

## TEMPI DI CONSEGNA

- 3 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 90% dei casi
- 5 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 99% dei casi

## PROCEDURE DI RECLAMO

- scrivere a Abruzzo Posta via Matteotti 27, 65024 Manoppello (PE)
- inviare una e-mail a [reclami@abruzzoporta.it](mailto:reclami@abruzzoporta.it) o inviare un fax al n 0858569071

dal 6° giorno lavorativo e non oltre il 90° giorno lavorativo dalla data di accettazione.

## RIMBORSI:

non è previsto rimborso.

7

## 5.PACCHI

### TARIFFE DEI PACCHI

(Kg)	PESO	PREZZO
0-10 kg		€ 8,50
10-20 kg		€ 12,50

TARIFFA COMPRESA DI IVA 20%

Le caratteristiche e i servizi accessori sono:

- Ritiro gratuito presso il domicilio
- tracciatura elettronica

### TEMPI DI CONSEGNA

- 3 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 90% dei casi
- 5 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 99% dei casi.

## PROCEDURE DI RECLAMO:

- scrivere a Abruzzo Posta via Matteotti 27, 65024

Manoppello (PE)

- inviare una e-mail a [reclami@abruzzoporta.it](mailto:reclami@abruzzoporta.it) o inviare un fax al n. 0858569071

dal 10° giorno lavorativo successivo alla spedizione e non oltre il 90° giorno lavorativo dalla data di accettazione.

8

## RIMBORSI

- il rimborso del costo della spedizione in caso di ritardo della consegna dopo il 10° giorno lavorativo
- il rimborso di € 25,82 più il costo della spedizione in caso di : recapito oltre il 30° giorno lavorativo alla spedizione – perdita – danneggiamento.



