

Last Update: novembre 2019



Carta della Qualità

*redatta e pubblicizzata in conformità ad intese con
l'Associazione nazionale dei Consumatori*

Versione 1.1

INDICE

1. ABOUT VERSIONING & APPROVAL	4
2. DEFINIZIONI E ACRONIMI	6
3. RIFERIMENTI DOCUMENTI ESTERNI	9
4. PRINCIPI ISPIRATORI E OBIETTIVI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ ...	10
4.1. Assunzione di responsabilità sociale	10
4.2. Campo di Applicazione.....	10
5. OBIETTIVI PRINCIPALI	11
6. STANDARD DI QUALITÀ, RUOLO DELL'AUTORITÀ DI REGOLAMENTAZIONE E CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI	12
7. LA GESTIONE DEI RECLAMI, DEI RIMBORSI E LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE	13
8. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	14
9. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	15
10. IL SERVIZIO tNotice®	16
10.1. Caratteristiche e servizi inclusi	16
10.2. Obiettivi di qualità	16
11. RECLAMI E RIMBORSI	17
11.1. Chi può presentare il reclamo	17
11.2. Dove e come presentare il reclamo	17
11.3. Quando presentare il reclamo	17
11.4. Tipologie di reclami	17
11.5. Tempi e modalità di risposta	18
11.6. Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità	18
11.7. Modalità e tempi di riscossione del rimborso.....	18
11.8. Chi ha diritto al rimborso.....	18

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

Conforme **ISO/IEC 27001 - EN/ISO 9001**
Classificazione **RID: R0-I0-D0 (BASSA)**

sgi@tNotice.com - www.inPoste.it - www.tNotice.com

12. REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE.....	20
13. DICHIARAZIONE DI CONFORMITÀ.....	22
14. DISCLAIMER	23

UNCLASSIFIED

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

1. ABOUT VERSIONING & APPROVAL

ABOUT THE CURRENT VERSION		
ITEM	DESCRIPTION	DATE
Redatto/Aggiornato da:	ASSOCONSUM Associazione nazionale dei Consumatori	12/08/2014
Approvato da:	Claudio Anastasio inPoste.it S.p.A.	12/08/2014
Emesso da (settore):	Sistema Gestione Integrato	25/11/2019
Nome Documento:	PR03_Carta_della_Qualità_v.1.1	
Versione / Lingua:	Versione 1.1 / Italiano	
Stato:	Definitivo	
Diffusione:	PUBBLICO (leggi le limitazioni cliccando qui)	
Conformità:	ISO/IEC 27001 - EN/ISO 9001 - GDPR (Reg. UE 2016/679)	

VERSIONS HISTORY			
VERSION	DATE	CONTENT REVIEW	OWNER
1.0	04/09/2014	Prima emissione	SGI
1.1	04/11/2019	Aggiornamento normativo	SGI

APPROVAL OF THE VERSIONS			
VERSION	DATE	AREA MANAGER <i>(sequentially higher approval)</i>	CEO
1.0	12/08/2014	Camicioli / Perrotta	Anastasio
1.1	04/11/2019	Anastasio	Lenza

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
 Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
 ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
 Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
 inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
 Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
 Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
 Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

Conforme **ISO/IEC 27001 - EN/ISO 9001**
 Classificazione **RID: R0-I0-D0 (BASSA)**

sgi@tNotice.com - www.inPoste.it - www.tNotice.com

INTERNAL DISTRIBUTION FOR UPDATING

AREA	AREA MANAGER	EMAIL DISTRIBUTION LIST
Resp. SGI	Claudio Anastasio inPoste.it S.p.A.	sgi@tnotice.com
Uff. Amministrativo	Alberto Lenza inPoste.it S.p.A.	billing@tnotice.com
Uff. Commerciale	Alberto Lenza inPoste.it S.p.A.	ufficio.commerciale@tnotice.com
Uff. Tecnico	Massimo Colella inPoste.it S.p.A.	technical@tnotice.com
Uff. Sviluppo	Cristiano Guglielmi Cybertech s.r.l.	development@tnotice.com
Ufficiale Postale	Claudio Anastasio inPoste.it S.p.A.	ufficiale.postale@tnotice.com
Facility Management	Corrado Rossi inPoste.it S.p.A.	segreteria.roma@tnotice.com

Tutti i Diritti Riservati.

Copyright © 2008 – 2019 inPoste.it S.p.A.

È espressamente vietato riprodurre, distribuire, pubblicare, riutilizzare anche parzialmente articoli, testi, immagini, applicazioni e metodologie del presente documento senza il preventivo consenso scritto rilasciato da inPoste.it S.p.A., ferma restando la possibilità di usufruire di tale materiale per uso interno del soggetto giuridico quivi destinatario nel rispetto di quanto stabilito dal contratto di fornitura sottoscritto con inPoste.it S.p.A.

Per ogni limitazione d'uso sul presente documento si raccomanda di leggere le condizioni di utilizzo e riproduzione [cliccando qui](#).

Se il lettore e/o il latore del presente documento non acconsente a tali limitazioni d'uso
- che dichiarano di aver letto **QUI** -
è vietato proseguire oltre nella lettura e divulgazione del presente documento.

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

Conforme **ISO/IEC 27001 – EN/ISO 9001**
Classificazione **RID: R0-I0-D0 (BASSA)**

sgi@tnotice.com - www.inPoste.it - www.tNotice.com

2. DEFINIZIONI E ACRONIMI

Termini e definizioni in lingua inglese sono rappresentati in stile *corsivo*.

TABLE OF DEFINITIONS AND ACRONYMS (<i>sorted alphabetically</i>)		
N°	ACRONIMO / DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
2	AGCOM	Autorità per le G aranzie nelle C omunicazioni della Repubblica italiana.
3	AgID	A genzia g overnativa per l' I talia D igitale presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri della Repubblica italiana.
6	art.	Articolo normativo o contrattuale (abbreviazione di).
11	cfr.	Fare riferimento a [...] (abbreviazione di).
17	CSP	Tecnologia <i>anti-phishing</i> " C ode of S ensorial P erception" sviluppata da eNotice S.r.l. indipendente da tNotice®.
21	D.Lgs.	D ecreto L egislativo. È un atto normativo avente forza di legge adottato dal poter esecutivo (Governo) per delega espressa e formale del potere legislativo (Parlamento).
22	D.M.	D ecreto M inisteriale. È un atto amministrativo emanato da un ministro della Repubblica italiana nell'ambito delle materie di competenza del suo dicastero.
24	Disclaimer	Dichiarazione di esclusione di responsabilità per definire e delineare i diritti e gli obblighi tra due o più soggetti coinvolti che implichi un certo livello di rischio o di incertezza per almeno uno dei soggetti coinvolti. Il Disclaimer tende a circoscrivere e definire tali rischi ed espone chiaramente i limiti e gli obblighi d'uso oggetto del Disclaimer.
29	eIDAS	<i>electronic IDentification Authentication and Signature</i> , di cui al Regolamento UE n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE. In questo

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
 Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
 ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
 Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
 inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
 Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
 Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
 Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

Conforme **ISO/IEC 27001 - EN/ISO 9001**
 Classificazione **RID: R0-I0-D0 (BASSA)**

sgi@tNotice.com - www.inPoste.it - www.tNotice.com

TABLE OF DEFINITIONS AND ACRONYMS (sorted alphabetically)

N°	ACRONIMO / DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
		documento, in particolare, per i servizi elettronici di recapito certificato (SERC) e qualificato (SERCQ) ex art. 43 e 44 del Reg. eIDAS.
30	EN	<i>European Norms</i> , nome tecniche armonizzate a livello europeo emanate dal Comitato Europeo di Normazione (CEN) in collaborazione con enti normativi nazionali e sovranazionali quali per esempio l'ISO.
32	ex	Da; di cui; in forza di (locuzione latina).
37	GDPR	<i>General Data Protection Regulation</i> , Regolamento Generale della Protezione dei Dati attuato con il Reg. UE 2016/679 relativo alle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali.
43	IEC	<i>International Electrotechnical Commission</i> , organizzazione internazionale per la definizione di standard in materia di elettricità, elettronica e tecnologie correlate.
45	inPoste.it	inPoste.it® S.p.A. titolare dell'Autorizzazione Ministeriale all'esercizio postale e proprietaria del marchio tNotice® e del marchio Raccomandata Elettronica®.
47	ISO	<i>Dal greco ἴσος «uguale»</i> : rappresenta l'organizzazione internazionale per la normazione "International Organization for Standardization", è la più importante organizzazione a livello mondiale per la definizione di norme tecniche.
48	IT	<i>Information Technology</i> (tecnologia dell'informazione) indica l'utilizzo di elaboratori e attrezzature di telecomunicazione per memorizzare, recuperare, trasmettere e manipolare dati, ma ricomprende anche altre tecnologie di distribuzione dell'informazione, commercio elettronico e servizi informatici.
58	Owner	Proprietario inteso come titolare assegnatario o autore di una componente o di un bene aziendale (cfr. Asset Owner)
66	Reg.	Regolamento normativo di legge (abbreviazione di).
67	Resp.	Responsabile (dell'ufficio; del servizio; della funzione; etc.)

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
 Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
 ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
 Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
 inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
 Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
 Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
 Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

Conforme **ISO/IEC 27001 - EN/ISO 9001**
 Classificazione **RID: R0-I0-D0 (BASSA)**

sgi@tNotice.com - www.inPoste.it - www.tNotice.com

TABLE OF DEFINITIONS AND ACRONYMS (sorted alphabetically)

N°	ACRONIMO / DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
81	SGI	Sistema Gestione Integrato: uniforma e controlla la documentazione ed i processi aziendali per la Qualità e Sicurezza della Informazioni a norma EN/ISO 9001 e ISO/IEC 27001.
92	tNotice	tNotice® è il <i>brand</i> commerciale di inPoste.it® S.p.A. per l'esercizio del Servizio Elettronico di Recapito Certificato e/o Qualificato (SERC e SERCQ).
94	UE	Unione Europea.
95	Uff.	Ufficio (uff. tecnico; uff. commerciale; etc.)

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

3. RIFERIMENTI DOCUMENTI ESTERNI

CODICE		TITOLO
1	Standard Internazionale SGI ISO/IEC 27001, 27002 e EN/ISO 9001	Sistema di Gestione Integrato per la Sicurezza delle Informazioni e la Qualità, ISO/IEC 27001, 27002 e EN/ISO 9001
2	Norma di Legge GDPR <i>General Data Protection Regulation UE n. 2016/679</i>	Modalità di trattamento dei dati personali e sensibili in inPoste.it S.p.A.
3	Norma di Legge eIDAS <i>Regolamento UE n. 910/2014</i>	Servizio elettronico di recapito certificato e qualificato

Tabella 1 - Riferimenti

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

Conforme **ISO/IEC 27001 - EN/ISO 9001**
Classificazione **RID: R0-I0-D0 (BASSA)**

sgi@tNotice.com - www.inPoste.it - www.tNotice.com

4. PRINCIPI ISPIRATORI E OBIETTIVI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

In conformità con il Decreto Legislativo n. 261 del 22 luglio 1999, la “Carta della Qualità” di inPoste.it S.p.A. recepisce gli obiettivi di qualità nell’ambito del servizio postale tNotice® e definisce le procedure di gestione dei reclami e dei rimborsi con riferimento a tale servizio.

La Carta è ispirata a criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ed efficienza.

4.1. Assunzione di responsabilità sociale

Ogni 10.000 tNotice 4,86 tonnellate in meno di CO₂ in atmosfera e 1.480 KW di energia risparmiata rispetto alla raccomandata tradizionale.

inPoste.it S.p.A. crede che la digitalizzazione, soprattutto in un settore come quello postale, possa dare un contributo significativo alla salute dell’ambiente.

Niente più trasporto, niente carta, niente inchiostro, niente stampa. Per questo le nostre procedure di gestione dei reclami prevedono solo strumenti di comunicazione digitale.

Questo è il ruolo che ci siamo ritagliati, questo è il nostro impegno.

4.2. Campo di Applicazione

La presente “Carta della Qualità” si applica ai servizi elettronici di recapito certificato e/o qualificato di inPoste.it S.p.A.

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

5. OBIETTIVI PRINCIPALI

1. Definire lo *standard* di qualità per il servizio di tNotice®.
2. Rispetto degli *standard*, verifica e pubblicazione dei dati su:
<https://www.tNotice.com>.
3. Apertura ai sistemi di conciliazione in caso di reclamo dell'utente.
4. Semplificazione delle procedure di contatto dell'utente con inPoste.it S.p.A.
5. Promuovere alla Clientela un rapporto privilegiato di fiducia ed aperto al dialogo con le Associazioni dei Consumatori al fine di:
 - a. verificare lo *standard* della qualità;
 - b. raccogliere idee, istanze e proposte utili al miglioramento del servizio;
 - c. promuovere campagne d'informazione in favore dei consumatori.

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

6. STANDARD DI QUALITÀ, RUOLO DELL'AUTORITÀ DI REGOLAMENTAZIONE E CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI

Per tutti i prodotti presentati in questa “Carta della Qualità”, vengono indicati all'interno delle specifiche sezioni gli obiettivi relativi ai tempi di consegna, attraverso la definizione di *standard* di qualità.

I livelli degli *standard* qualitativi nazionali dei prodotti postali, contenuti nella presente “Carta della Qualità”, sono migliorativi rispetto a quelli stabiliti dalle disposizioni nazionali vigenti. Essendo i processi di lavorazione completamente automatizzati, il rispetto degli obiettivi di qualità è legato alla completezza e esattezza dell'indirizzo, del nominativo e dei requisiti specifici stabiliti all'interno delle Condizioni Generali di Servizio (cfr. <https://www.tNotice.com/condizioni-general-di-servizio/>).

La verifica della qualità del servizio è svolta dall'Autorità di regolamentazione. L'Autorità di regolamentazione del settore postale per i prodotti di inPoste.it S.p.A. è AGCOM (cfr. <https://www.agcom.it/>). L'Autorità determina i parametri di qualità dei servizi, adeguandoli a quelli europei e organizzandone il sistema di controllo periodico.

Non sono ammesse spedizioni in contrasto con le disposizioni vigenti. Relativamente al servizio tNotice®, con tale modalità di corrispondenza non è consentito trasferire denaro, valori, preziosi e titoli o spedire atti giudiziari o sanzioni amministrative per violazione al Codice della Strada.

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

7. LA GESTIONE DEI RECLAMI, DEI RIMBORSI E LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

inPoste.it S.p.A., qualora non riuscisse a rispettare gli obiettivi di qualità dei prodotti contenuti in questa “Carta della Qualità”, vuole comunque introdurre tempi certi, procedure semplici, trasparenti e poco onerose, per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi.

In tal senso inPoste.it S.p.A. si impegna a:

- trattare il reclamo e comunicare l’esito al Cliente/Utente entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione del medesimo;
- promuovere per tutti i prodotti nazionali registrati in questa “Carta della Qualità”, la procedura di Conciliazione, da realizzare in collaborazione con le Associazioni dei consumatori, per le risoluzioni extragiudiziali delle controversie con la Clientela/Utenti.

Salva la facoltà di adire l’Autorità Giudiziaria, indipendentemente dalla presentazione del reclamo, qualora il suddetto reclamo non abbia avuto un esito soddisfacente l’interessato può rivolgersi anche all’Autorità di regolamentazione.

Le informazioni relative agli obiettivi di qualità e alle modalità dei reclami e dei rimborsi, contenute in questa Carta, saranno inoltre pubblicate e aggiornate alla Clientela/Utenti sul sito web <https://www.tNotice.com> .

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

8. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Per rendere sempre più facile e veloce la comunicazione con inPoste.it S.p.A., è possibile accedere attraverso un unico canale in tre diverse modalità, in armonia con i principi ispiratori e di impatto ambientale sopra enunciati:

- email all'indirizzo assistenza.clienti@tNotice.com ;
- raccomandata elettronica all'indirizzo assistenza.clienti@tNotice.com (tutte le comunicazioni indirizzate a assistenza.clienti@tNotice.com attraverso tNotice® sono sempre gratuite per la Clientela di inPoste.it S.p.A.);
- internet attraverso appositi moduli di contatto e assistenza sul sito web <https://help.tNotice.com> .

Le Condizioni Generali di Servizio in vigore sono pubblicate su:

- <https://www.tNotice.com/condizioni-general-di-servizio/> .

La "Carta della Qualità" in vigore è pubblicata su:

- <https://www.tNotice.com/CDQ/> .

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

9. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

- D.P.R. 29 marzo 1973 n. 156 (Codice Postale).
- D.P.R. 29 maggio 1982 n. 655 (Regolamento di attuazione del Codice Postale).
- Legge 14 novembre 1955 n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità).
- Legge 273/95 (Schemi di riferimento delle carte dei servizi pubblici).
- Legge 281/98 (Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti).
- D.Lgs. 261/99 (Attuazione della direttiva 96/97 CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio), e successive modifiche e integrazioni.
- D.P.R. 12 gennaio 2007 n. 17 (Regolamento di esecuzione delle decisioni adottate dal XIII Congresso dell'Unione Postale Universale).
- Direttiva P.C.M. 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici).
- D.M. 9 aprile 2001 (Condizioni Generali del Servizio Postale).
- D.M. 13 marzo 2006 (Indici di qualità del servizio postale universale, periodo 2006-2008).
- Regolamento UE n. 910/2014.

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

10. IL SERVIZIO tNotice®

tNotice® è la nuova posta raccomandata elettronica.

10.1. Caratteristiche e servizi inclusi

- può essere inviata da qualsiasi connessione ad Internet e verso un qualsiasi indirizzo di posta elettronica nel mondo;
- nessun limite di pagine e allegati (ogni allegato massimo 10 MB);
- certificazione della spedizione a valore legale;
- tracciatura elettronica (informazioni e stati per ogni fase della spedizione);
- qualificazione e firma per ricevuta del destinatario in fase di consegna;
- avviso di ricevimento sempre incluso con il Certificato Postale Forense avente valore probatorio del contenuto della comunicazione inviata (cfr. Sup. Cort. Cass. Sentt. 10021/2005, 4482/2015);
- spedizione e consegna al destinatario **tutti i giorni** (inclusi i festivi) **dalle ore 06.00 alle ore 24.00** dal sito web <https://app.tNotice.com>.

10.2. Obiettivi di qualità

- consegna in **1 giorno** lavorativo nel **95%** degli invii;
- consegna in **3 giorni** lavorativi nel **99%** degli invii.

per maggiori dettagli visita il sito web

www.tNotice.com

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

11. RECLAMI E RIMBORSI

11.1. Chi può presentare il reclamo

Il mittente, il destinatario o persona da essi delegata.

11.2. Dove e come presentare il reclamo

- inviando il reclamo alle Associazioni dei Consumatori firmatarie della presente “Carta della Qualità” (attualmente **ASSOCONSUM**: <https://www.asso-consum.it/>);
- scrivendo un’email a assistenza.clienti@tNotice.com ;
- compilando il modulo su <https://help.tNotice.com/contatti/> .

Al Consumatore verrà inviato un “Avviso di Ricevimento del Reclamo”.

11.3. Quando presentare il reclamo

Dal 4° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre i 3 mesi.

11.4. Tipologie di reclami

- Ritardo nel recapito.
- Mancato recapito.
- Danneggiamento o manomissione.

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

11.5. Tempi e modalità di risposta

I tempi di risposta variano a seconda delle verifiche da effettuare. In via generale inPoste.it S.p.A. tratta il reclamo e comunica l'esito al Cliente/Utente entro 30 giorni lavorativi.

11.6. Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità

Il rimborso è sempre dovuto ove è verificato:

- Il ritardo nel recapito eccedente il 3° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo sostenuto per il servizio;
- Il ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, mancato recapito o danneggiamento = 30,00 euro più il costo sostenuto per il servizio.

11.7. Modalità e tempi di riscossione del rimborso

Accredito sul conto di servizio dell'utente di tNotice® entro 30 giorni dalla comunicazione al Cliente/Utente dell'esito del reclamo.

11.8. Chi ha diritto al rimborso

- In caso di accertato disservizio, inPoste.it S.p.A. corrisponde, nei modi e termini sopra esplicitati, l'indennizzo ad un unico richiedente: al mittente o al destinatario, previa rinuncia del mittente.
- In caso il destinatario ritira una spedizione apparentemente integra e che successivamente risultasse manomessa dovrà, quale condizione per il pagamento dell'indennizzo, sporgere denuncia alle Autorità competenti di quanto avvenuto.

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

- inPoste.it S.p.A. è liberata da ogni responsabilità per ritardo, mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento totale o parziale e manomissione delle spedizioni, per le spedizioni aventi contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al mittente (ivi compresi natura o vizi della spedizione) o per cause di forza maggiore.
- inPoste.it S.p.A. non assume in nessun caso la responsabilità per danni indiretti (mancato guadagno, perdita di utili; di clientela; di immagine; etc.) derivanti da ritardo nel recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, manomissione o danneggiamento della spedizione.

UNCLASSIFIED

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico

Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI

ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014

Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.

inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276

Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)

Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)

Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

Conforme **ISO/IEC 27001 - EN/ISO 9001**

Classificazione **RID: R0-I0-D0 (BASSA)**

sgi@tNotice.com - www.inPoste.it - www.tNotice.com

12.REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Il presente Regolamento di Conciliazione viene redatto seguendo le indicazioni contenute nelle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 marzo 1998 e 4 aprile 2001, che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo e sottoscritto con le Associazioni dei consumatori firmatarie della presente “Carta della Qualità”.

Art. 1 Lettera di Reclamo

La “lettera di reclamo” è l’atto formale attraverso il quale il Cliente/Utente attiva la procedura per l’esame e l’indennizzo previsto nella presente “Carta della Qualità”. Va redatta online compilando il modulo alla pagina web <https://help.tNotice.com/contatti/> o, in alternativa, inviando una comunicazione via email a assistenza.clienti@tNotice.com riportando tutti i dati richiesti per identificare la spedizione.

Art. 2 Domanda di Conciliazione

Qualora l’esito per il reclamo, comunicato da inPoste.it S.p.A. al Cliente/Utente, non sia soddisfacente, quest’ultimo può presentare domanda di conciliazione entro il terzo mese dalla data di spedizione oggetto del reclamo compilando il modulo alla pagina web <https://help.tNotice.com/contatti/> o, in alternativa, presso qualsiasi sede delle Associazioni dei consumatori firmatarie della presente “Carta della Qualità” (attualmente **ASSOCONSUM**: <https://www.asso-consum.it/>).

Art. 3 Termini dell’azione giudiziale

L’avvio della procedura di conciliazione di inPoste.it S.p.A. sospende i termini per agire in sede giurisdizionale, che riprendono a decorrere dalla sua conclusione. Dall’avvio della procedura non possono essere intraprese

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

attività di recupero crediti verso il Cliente coinvolto nella procedura. L'azione si concluderà entro 45 giorni dalla domanda di Conciliazione.

Art. 4 Modalità della procedura di Conciliazione

La procedura conciliativa, allo scopo di risolvere in modo rapido ed economico le controversie, si svolge *on-line* su una piattaforma web che, attraverso l'utilizzo di strumenti informatici disponibili sui siti di tNotice, ne assicura l'efficienza e garantisce il massimo rispetto degli *standard* di sicurezza.

Art. 5 Commissione paritetica di Conciliazione

La controversia è curata da una Commissione paritetica formata da due conciliatori: un conciliatore in rappresentanza di inPoste.it S.p.A. e un conciliatore delle Associazioni dei consumatori in rappresentanza del Cliente/Utente. La Commissione di conciliazione compone la controversia secondo equità e con riferimento agli impegni contrattuali ed alla normativa di settore, ed assicura l'osservanza del principio d'indipendenza ai sensi della Raccomandazione 98/257/CE e della Raccomandazione 2001/310/CE

Art. 6 Massimo indennizzo in Conciliazione

inPoste.it S.p.A. garantisce in sede di conciliazione un indennizzo massimo risarcibile fino ad Euro 100,00 (euro cento virgola zero zero).

Sottoscritto in Roma tra le Parti in data 4 settembre 2014.

per **inPoste.it**
il Presidente *pro tempore*
n.q. Ing. Claudio Anastasio

per **ASSOCONSUM**
il Presidente *pro tempore*
n.q. Dott. Antonio Perrotta

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

13.DICHIARAZIONE DI CONFORMITÀ

Il sottoscritto Claudio Anastasio, nato a Roma il 31.12.1969, in qualità di Ufficiale Postale di inPoste.it S.p.A. in esercizio di pubblico servizio, autorizzato dal Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento Comunicazioni – Direzione Generale – Divisione VI, elettivamente domiciliato presso la sede di inPoste.it S.p.A., attualmente in 00144 Roma alla Via Fiume Giallo n° 3, dichiara il presente documento elettronico conforme alla “Carta della Qualità” in originale sottoscritta in calce in data 4 settembre 2014 tra l’operatore postale inPoste.it e l’Associazione nazionale dei consumatori “ASSOCONSUM”, quest’ultima con sede attuale in 00198 Roma alla Via Nizza n° 18, il cui atto omologo è custodito presso la sede di inPoste.it S.p.A.

Firmato per conformità in data 25 novembre 2019:

n.q. Claudio Anastasio con firma elettronica qualificata

(firma elettronica qualificata munita di marca temporale elettronica qualificata)

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 – Scala B – piano 3° - 00144 Roma (RM)
Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

14.DISCLAIMER

Il presente documento è **classificato "PUBBLICO"** sulla base dei criteri generali di limitazione d'uso per circoscrivere la conoscenza di informazioni, documenti, atti, attività o cose ai soli soggetti che abbiano reale necessità di accedervi e siano a ciò abilitati in funzione delle proprie mansioni organizzative o istituzionali.

Consentito ogni uso, divulgazione e riproduzione, anche parziale, con qualunque mezzo effettuata, comprese le fotocopie, o copie di documento informatico, anche se ad uso didattico o archivistico.

Proprietario del presente documento è [inPoste.it S.p.A.](http://inPoste.it) - operatore postale - con sede in Italia - attualmente in 00144 Roma, Via Fiume Giallo n° 3 – C.C.I.A.A. di Roma con REA n° 1297276 – Iscritta al Registro delle Imprese, codice fiscale e P. IVA con n° 11362801000 – autorizzata dal Ministero dello Sviluppo Economico - che ne regola e ne ha autorizzato l'operato - con n° AUG/3432/2104, vigilata da AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle COMunicazioni) e vigilata ex-post da AgID (Autorità per l'Italia Digitale).

Il contenuto di questo documento, se applicato ad appalti pubblici di lavori e alle forniture di beni e servizi, per i quali la tutela del segreto sia richiesta da norme di legge o di regolamento, ovvero sia ritenuta di volta in volta necessaria, si applicano le disposizioni vigenti in materia, contenute nel [D.Lgs. n. 50/2016](http://D.Lgs.n.50/2016).

Vietato comunque e sempre ogni altro uso e divulgazione in Paesi non appartenenti all'Organizzazione del Trattato Nord Atlantico (NATO) del 1949.

*Se ricevuto per errore, siete invitati a distruggere e a non divulgare questo documento, informando inPoste.it S.p.A. In tal caso inPoste.it S.p.A. avrà facoltà di riconoscere all'autore della segnalazione un'equa ricompensa in denaro. Tale segnalazione può essere notificata a mezzo email a: abusedoc@tnotice.com riportando il codice documento: **CDQ**.*

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali](#)
[cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 – Scala B – piano 3° - 00144 Roma (RM)
Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

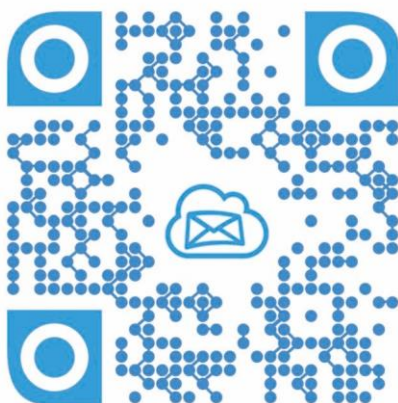
Impressum

Tutti i dati, i testi e le immagini sono di proprietà di inPoste.it S.p.A., esclusi i loghi, immagini e marchi riferiti a terzi che si assumono come ad Essi di proprietà o ad Essi concessi in licenza.

È vietato l'utilizzo dei marchi ai fini commerciali.

inPoste.it S.p.A. non si assume alcuna responsabilità o garanzia per l'accuratezza e la completezza delle informazioni presenti in questo documento, sui collegamenti esterni e sui siti web di inPoste.it S.p.A. e tNotice.com

inPoste.it® , tNotice® , Certificato Postale Forense® , Raccomandata Elettronica® , tNotice easy® , SHA-7® e CSP® sono marchi di proprietà esclusiva di inPoste.it S.p.A.



www.tNotice.com



inPoste.it S.p.A.® Partita IVA 11362801000
REA RM 1297276 Capitale sociale € 13.000.000,00 i.v.
Operatore Postale autorizzazione n. AUG/3432/2014 Min. Svil.

PUBBLICO
(UNCLASSIFIED)

[Leggere le note legali
cliccando qui](#)

inPoste.it® S.p.A.

Autorizzazione postale Ministero dello Sviluppo Economico
Dip.to Com. - Dir. Generale - Div. VI
ex art. 6 D.Lgs. n. 261/1999 n. AUG/3432/2014
Capitale sociale Euro 13.000.000,00 i.v.
inPoste.it S.p.A. - P.IVA e C.F. 11362801000 - REA RM 1297276
Direzione Generale: via Fiume Giallo, 3 - Scala B - piano 3° - 00144 Roma (RM)
Sede Legale: via Latina, 20 - 00179 Roma (RM)
Tel. 06-86.99.77.01 r.a.

Conforme ISO/IEC 27001 - EN/ISO 9001
Classificazione RID: R0-I0-D0 (BASSA)

sgi@tNotice.com - www.inPoste.it - www.tNotice.com