

CARTA DEI SERVIZI

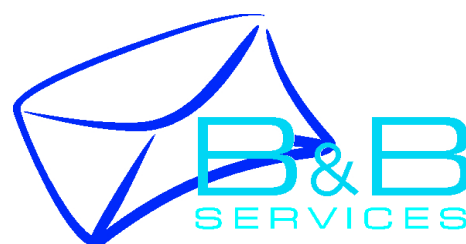
Publicata in osservanza della delibera dell' AGCOM n. 413/14/CONS “*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”.

Redatta a Gennaio 2017 sulla base dei dati disponibili.

Ultima revisione Gennaio 2023.

MolePost è un marchio di proprietà di:

B. & B. Services Srl
Sede legale: Corso Vittorio Emanuele II 76, Torino
Sede operativa: Strada del Barocchio 63/14, Torino
Partita iva: 10239210015
Telefono: 379/1352481
email: bbservices.torino@gmail.com



Contesto normativo

MolePost opera nel settore postale grazie al processo di liberalizzazione iniziato con la Direttiva Europea 97/67/CE, recepita dall'ordinamento italiano con il Dlgs n. 261 del 22 Luglio 1999 e terminato con la Direttiva Europea 2008/6/CE, recepita in Italia con il Dlgs n. 58 del 31 Marzo 2011.

Quest'ultimo decreto legislativo affida però in maniera esclusiva al fornitore del servizio universale (Poste Italiane) la notifica di atti giudiziari di cui alla legge 20 Novembre 1982 n.890 e successive modifiche, nonché le notifiche di cui all'articolo 201 del decreto legislativo 30 Aprile 1992 n.285.

Servizi postali MolePost

MolePost fornisce in maniera continuativa il servizio di raccolta, distribuzione e recapito di lettere e raccomandate nel territorio di Torino e dei seguenti comuni: Beinasco, Borgaro Torinese, Collegno, Grugliasco, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Rivalta di Torino, Rivoli, San Mauro Torinese, Settimo Torinese e Venaria.

Tutti gli invii hanno un'unica tariffa valida, a seconda dello scaglione di peso, per tutti i formati compresi nei seguenti parametri:

Altezza massima: 250 mm

Lunghezza massima: 353 mm

Spessore massimo: 50 mm

Gli obiettivi di consegna vengono indicati con l'indicazione “giorno di accettazione + n° giorni lavorativi”: con il termine “giorno di accettazione” si intende il giorno in cui la corrispondenza viene ritirata presso la sede del mittente, mentre “n° giorni lavorativi” indica il massimo numero di giorni lavorativi che intercorreranno prima del recapito della corrispondenza presa in carico.

Accordi particolari possono essere raggiunti con la clientela per l'applicazione di tariffe agevolate, nonché per una diversa definizione delle tempistiche di consegna, a seconda delle quantità di corrispondenza spedita e delle specifiche necessità del cliente.

Nelle pagine seguenti vengono presentati i servizi postali offerti da MolePost.

Lettera MolePost

Prevede il ritiro della stessa presso la sede del mittente ed il conseguente recapito all'indirizzo indicato sulla busta (imbucata nella cassetta delle lettere).

Obiettivi di consegna:

Torino: giorno di accettazione + 3 giorni lavorativi

Altri comuni: giorno di accettazione + 5 giorni lavorativi

Tariffe:

Scaglione di peso	Prezzo (Iva esclusa)
da 0 a 20 grammi	€ 0,95
da 21 a 50 grammi	€ 2,20
da 51 a 100 grammi	€ 2,25
da 101 a 250 grammi	€ 3,25
da 251 a 350 grammi	€ 4,00
da 351 a 1000 grammi	€ 5,40
da 1001 a 2000 grammi	€ 5,70

Lettera MolePost Quick

Prevede il ritiro della stessa presso la sede del mittente ed il conseguente recapito all'indirizzo indicato sulla busta (imbucata nella cassetta delle lettere).

Obiettivi di consegna:

Torino: giorno di accettazione + 1 giorni lavorativi

Altri comuni: giorno di accettazione + 2 giorni lavorativi

Tariffe:

Scaglione di peso	Prezzo (Iva esclusa)
da 0 a 100 grammi	€ 2,25
da 101 a 351 grammi	€ 5,00
da 351 a 2000 grammi	€ 5,70

Raccomandata MolePost

Prevede il ritiro della stessa presso la sede del mittente ed il conseguente recapito all'indirizzo indicato sulla busta, previa la firma del destinatario o soggetto abilitato o delegato. Viene fornita al mittente l'attestazione dell'avvenuta spedizione della raccomandata e, su richiesta, la ricevuta di avvenuto recapito firmata dal destinatario o soggetto abilitato o delegato.

In caso di impossibilità di recapito dovuta all'assenza del destinatario verrà messo nella cassetta delle lettere dello stesso un avviso di giacenza con l'indicazione del punto di giacenza più vicino al quale rivolgersi per il ritiro. La giacenza è gratuita ed ha la durata di 30 giorni.

Tutte le raccomandate possono essere rintracciate grazie al servizio di tracking disponibile sul sito www.molepost.it.

Obiettivi di consegna:

Torino: giorno di accettazione + 3 giorni lavorativi

Altri comuni: giorno di accettazione + 5 giorni lavorativi

Tariffe:

Scaglione di peso	Prezzo (Iva esclusa)
da 0 a 20 grammi	€ 4,55
da 21 a 50 grammi	€ 5,85
da 51 a 100 grammi	€ 6,30
da 101 a 250 grammi	€ 6,80
da 251 a 350 grammi	€ 7,65
da 351 a 1000 grammi	€ 9,35
da 1001 a 2000 grammi	€ 12,50

Il costo della ricevuta di avvenuto recapito è di € 0,80 Iva esclusa da aggiungere al costo della raccomandata.

Raccomandata MolePost Quick

Prevede il ritiro della stessa presso la sede del mittente ed il conseguente recapito all'indirizzo indicato sulla busta, previa la firma del destinatario o soggetto abilitato o delegato. Viene fornita al mittente l'attestazione dell'avvenuta spedizione della raccomandata e, su richiesta, la ricevuta di avvenuto recapito firmata dal destinatario o soggetto abilitato o delegato.

In caso di impossibilità di recapito dovuta all'assenza del destinatario verrà messo nella cassetta delle lettere dello stesso un avviso di giacenza con l'indicazione del punto di giacenza più vicino al quale rivolgersi per il ritiro. La giacenza è gratuita ed ha la durata di 30 giorni.

Tutte le raccomandate possono essere rintracciate grazie al servizio di tracking disponibile sul sito www.molepost.it.

Obiettivi di consegna:

Torino: giorno di accettazione + 1 giorno lavorativo

Altri comuni: giorno di accettazione + 2 giorni lavorativi

Tariffe:

Scaglione di peso	Prezzo (Iva esclusa)
da 0 a 20 grammi	€ 5,95
da 21 a 100 grammi	€ 8,20
da 101 a 350 grammi	€ 9,90
da 351 a 2000 grammi	€ 16,20

Il costo della ricevuta di avvenuto recapito è di € 2,95 Iva esclusa da aggiungere al costo della raccomandata.

Procedure di reclamo

Per presentare il reclamo è necessario compilare il Modulo di Reclamo scaricabile dal sito ww.molepost.it o reperibile presso gli uffici MolePost siti in Strada del Barocchio 63/14 a Torino.

Possono presentare il reclamo sia il destinatario che il mittente di una lettera e/o di una raccomandata, entro 30 giorni dal suo invio, compilando il suddetto Modulo di Reclamo e facendolo pervenire alla B. & B. Services S.r.l. tramite una di delle seguenti modalità:

- consegnandolo direttamente al personale MolePost nell'agenzia di Strada del Barocchio 63/14 a Torino;
- spedendolo a B. & B. Services Srl, Strada del Barocchio 63/14,10136, Torino;
- inviandolo via email all'indirizzo bbservices.torino@gmail.com;

Il Modulo di Reclamo dovrà essere accompagnato dalla seguente documentazione:

- copia della distinta di spedizione dell'invio oggetto del presente reclamo;
- copia del documento d'identità di chi presenta il reclamo;
- delega firmata e copia del documento d'identità del delegante, qualora il reclamo non venga presentato dal mittente o dal destinatario dell'invio.

Tutti i reclami presi in carico da MolePost ricevono una risposta, entro 30 giorni dal suo ricevimento, riportante i risultati delle indagini interne svolte per verificare l'effettivo verificarsi del disservizio, quali ne sono state le cause, quali le eventuali iniziative messe in atto per evitare il ripetersi del disservizio e le eventuali proposte di rimborso. La risposta viene fornita in forma scritta e comunicata a chi ha presentato il reclamo con le stesse modalità utilizzate da quest'ultimo per inviare il Modulo di Reclamo.

Rimborsi

I rimborsi sono previsti solo per i servizi di raccomandata MolePost e raccomandata MolePost quick, cioè per quei servizi che prevedono una tracciatura dell'invio e permettono quindi di verificare e quantificare il disservizio riscontrato.

Di seguito le tipologie di disservizi ed i relativi rimborsi:

Ritardo nella consegna rispetto alle tempistiche indicate nella Carta dei servizi:

Se il ritardo è compreso fra 1 e 5 giorni lavorativi verrà corrisposto un rimborso pari alla spesa sostenuta per la spedizione oggetto del reclamo.

Se il ritardo supera i 5 giorni lavorativi verrà corrisposto un rimborso forfetario pari a 10 volte la spesa sostenuta per la spedizione oggetto del reclamo.

Mancato recapito, smarrimento o danneggiamento grave:

Se la spedizione viene smarrita, o comunque non viene recapitata, o ancora se il suo contenuto viene recapitato gravemente danneggiato, verrà corrisposto un rimborso forfetario pari a 10 volte la spesa sostenuta per la spedizione oggetto del reclamo.

Il rimborso può essere corrisposto sia con assegno bancario che con accredito su conto corrente; sarà cura del personale MolePost contattare chi ha presentato il ricorso per concordare le modalità preferite dallo stesso.

Il rimborso sarà corrisposto entro i 30 giorni lavorativi successivi a quello della risposta positiva al reclamo.

Procedure di conciliazione e di ricorso all'AGCOM

Come previsto dalla delibera n. 184/13/CONS “Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale”, nel caso in cui non venga fornita risposta ad un reclamo, o la risposta ricevuta venga considerata insufficiente, l'utente potrà presentare istanza di conciliazione a MolePost. Il Modulo di richiesta di conciliazione è disponibile sul sito www.molepost.it, nonché presso gli uffici MolePost siti in Strada del Barocchio 63/14 a Torino. La procedura di esame dell'istanza si conforma ai principi del diritto dell'Unione Europea, si conclude entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza stessa, si svolge in sede locale con l'assistenza eventuale di una associazione di tutela dei consumatori e degli utenti e si conclude con la redazione di un verbale.

Se l'utente ritiene insoddisfacente, in tutto o in parte, l'esito della procedura di conciliazione, può rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni compilando il Formulario CP, scaricabile sul sito dell'AGCOM e sul sito www.molepost.it, nonché disponibile presso gli uffici MolePost di Strada del Barocchio 63/14 a Torino.

Contatti

Per informazioni commerciale o sulle spedizioni, nonché per segnalazioni e reclami e comunque per qualsiasi necessità i contatti di MolePost sono i seguenti:

Telefono: 379/1352481

email: bbservices.torino@gmail.com

pec: bbservices.torino@pec.it

sito internet: www.molepost.it

Indirizzo: Strada del Barocchio 63/14 – 10136 – Torino

Giorni ed orari di apertura: dal lunedì al sabato, dalle 11:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 15:30