



Consorzio S.M.B.

Via Astesani, 45/E
20161 Milano MI
tel 02 66202332 fax 02 66225472
Cod fisc. 07926910964 P. Iva 07926910964

CARTA DELLA QUALITÀ

A. PRINCIPI ISPIRATORI E OBIETTIVI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della Qualità di Consorzio S.M.B. recepisce gli obiettivi di qualità dei servizi rientranti nell'ambito del servizio postale e, con riferimento a tali servizi, definisce le procedure di gestione dei reclami.

Con la pubblicazione della presente Carta della Qualità l'azienda mantiene e prosegue gli impegni già assunti relativamente ai seguenti obiettivi di:

- Definire un contratto di servizio semplice e trasparente che permetta di stabilire con il cliente un buon rapporto di fiducia
- Definire i prodotti offerti alla clientela
- Dare la massima visibilità al cliente dei livelli di servizio realizzati
- Definire la procedura di reclamo
- Facilitare le opportunità di contatto con l'azienda
- Fidelizzare i propri clienti utilizzando un'informazione semplice, comprensibile e basata su impegni precisi
- Promuovere il miglioramento continuo dei servizi e dei prodotti in modo che questi siano sempre più conformi alle aspettative dei clienti e dei destinatari

B. DICHIARAZIONI GENERALI

Il Consorzio S.M.B. si impegna a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261 del 1999, in particolare quelle relative alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose e vietate e alla protezione dei dati.

Non sono ammesse spedizioni con contenuto pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

La Carta della Qualità è esposta in ogni filiale ed è scaricabile dal sito internet www.consorziomb.com

C. DESCRIZIONE PRODOTTI

1. SERVIZI DI RECAPITO DELLA CORRISPONDENZA

POSTA CLASSICA

La posta tradizionale con noi è più efficiente

POSTA RACCOMANDATA

Servizio di gestione completo delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino alla consegna. La raccomandata a valore legale con l'efficienza del Consorzio S.M.B. e del nostro partner Nexive.

CARATTERISTICHE E SERVIZI

- Possibilità di preparazione di tutte le pratiche, compresa la gestione delle cartoline a/r.
- Identificazione delle buste con codice a barre univoco.



Consorzio S.M.B.

Via Astesani, 45/E
20161 Milano MI
tel 02 66202332 fax 02 66225472
Cod fisc. 07926910964 P. Iva 07926910964

- Verifica online dello stato di consegna.
- Possibilità di ricevere le cartoline a/r con la firma del destinatario, o di visualizzarle on line.
- Giacenza gratuita presso tutte le nostre filiali.
- Restituzione gratuita degli eventuali resi.
- Eventuale svolgimento da parte del nostro partner Nexive della fase di pre-lavorazione: elaborazione dei file di indirizzi, controllo dei recapiti direttamente sul territorio; preparazione, stampa, imbustamento, pesa ed affrancatura della corrispondenza affidata.
- Restituzione di distinta in formato cartaceo (su richiesta).
- Identificazione del mittente sull'avviso di giacenza.

OBIETTIVI DI QUALITÀ: TEMPI DI RECAPITO

- Consegna entro il secondo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi dello stesso comune di accettazione;
- Consegna entro il quarto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi in comuni diversi da quello di accettazione.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione dell'indirizzo di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate con i singoli clienti, per specifiche spedizioni e per zone particolari.

POSTA PRIORITARIA INTERNAZIONALE (FORMULA INTERNATIONAL)

Servizio che permette di inviare in tutto il mondo, in modo sicuro, corrispondenza fino a 2 kg. I processi produttivi a elevata automazione rendono questo servizio tra i più economici sul mercato.

CARATTERISTICHE E SERVIZI

- Servizio di consegna erogato, con diversi costi e tempistiche, a seconda dell'area geografica di destinazione così come definite sul nostro sito www.consorziosmb.com o sul sito del nostro partner www.nexive.it
- Possibilità di ritiro presso il domicilio
- Smistamento e inoltro a destinazione con il network internazionale Post NL.
- Copertura globale.
- Possibilità di gestire, su richiesta, tutta la fase che precede l'invio, dall'elaborazione fino alla stampa dei documenti.
- Fatturazione riepilogativa mensile.
- Rapporto qualità prezzo.
- Comodità di avere un unico partner per tutte le spedizioni, nazionali e internazionali.

OBIETTIVI DI QUALITÀ: TEMPI DI RECAPITO

- Europa: entro 5 giorni lavorativi successivi alla relativa data di accettazione.
- Resto del mondo: entro 12 giorni lavorativi successivi alla relativa data di accettazione.

	<p style="text-align: right;">Consorzio S.M.B.</p> <p style="text-align: right;">Via Astesani, 45/E 20161 Milano MI tel 02 66202332 fax 02 66225472 Cod fisc. 07926910964 P. Iva 07926910964</p>
---	---

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione dell'indirizzo di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate con i singoli clienti, per specifiche spedizioni e per zone particolari.

POSTA RACCOMANDATA INTERNAZIONALE (RACCOMANDATA INTERNATIONAL)

Con raccomandata international il valore legale della raccomandata non ha più confini: permette infatti di inviare una raccomandata in qualsiasi paese del mondo con ricevimento provato dalla firma di destinatario a un prezzo più conveniente rispetto all'analogo servizio del principale operatore postale nazionale.

CARATTERISTICHE E SERVIZI

- Servizio di consegna erogato, con costi e tempistiche, a seconda dell'area geografica di destinazione così come definite su www.consorziosmb.com o sul sito del nostro partner www.nexive.it
- Valore legale dell'invio.
- Sicurezza e affidabilità grazie alla firma del destinatario (o del suo incaricato).
- Codice a barre identificativo di ogni singola spedizione, con tracciatura fino all'affido a Nexive International.
- Più convenienza rispetto alla tradizionale raccomandata estera di altri operatori postali.
- Possibilità di gestire, su richiesta, tutta la fase che precede l'invio, dall'elaborazione fino alla stampa dei documenti.
- Semplicità di un unico partner internazionale che prende in carico la gestione della posta verso ogni destinazione nel mondo.

OBIETTIVI DI QUALITÀ: TEMPI DI RECAPITO

- Europa: entro 5 giorni lavorativi successivi alla relativa data di accettazione.
- Resto del mondo: entro 12 giorni lavorativi successivi alla relativa data di accettazione.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione dell'indirizzo di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate con i singoli clienti, per specifiche spedizioni e per zone particolari.

2) SERVIZI DI RECAPITO PACCHI

SISTEMA COMPLETO

Il servizio è semplice, prezzo chiaro, trasparente, conveniente.

CARATTERISTICHE E SERVIZI

- Due tentativi di consegna concordati.
- Contatto per appuntamento entro 24 ore.
- Consegne al piano fino alle 19.00.
- Abolizione del peso volumetrico: solo 5 taglie di peso oppure di volume. Con l'Opzione Peso, basterà pesare la spedizione dei pacchi per conoscere la tariffa corrispondente mente, con l'Opzione Volume, basterà

	<p style="text-align: right;">Consorzio S.M.B.</p> <p style="text-align: right;">Via Astesani, 45/E 20161 Milano MI tel 02 66202332 fax 02 66225472 Cod fisc. 07926910964 P. Iva 07926910964</p>
---	---

misurare la scatola per calcolare il costo di spedizione. Semplificazione dei processi di spedizione e diminuzione dei tempi di invio.

- Limite massimo lunghezza lato più lungo 130 cm. Se maggiore, aggiunta quotazione extra.
- Portale dedicato: un innovativo sistema di gestione integrale del processo di spedizione pacchi. Un portale web semplice e intuitivo che permette, oltre alla tracciabilità di ogni singola spedizione, numerose attività: inserimento dei file di destinazione, preparazione automatica della lettera di vettura, monitoraggio day-by-day dello stato della consegna e altro ancora.
- Ritiro dei pacchi da spedire direttamente presso il mittente.
- Spese di giacenza (fino a 10 giorni), supplementi carburante e ZTL sempre inclusi, senza sorprese. Prezzo tutto compreso
- Consegna in zone disagiate soggetta a quotazione extra.
- Restituzione al mittente (50% del prezzo).
- Possibilità di acquisto scatole direttamente nelle nostre filiali.

OBIETTIVI DI QUALITÀ: TEMPI DI RECAPITO

- Consegna in 3 giorni (5 giorni per isole, Calabria e zone disagiate) più quello di ritiro.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione dell'indirizzo di spedizione e al rispetto dei formati. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate con i singoli clienti, per specifiche spedizioni e per zone particolari.

CONDIZIONI ECONOMICHE

E' possibile conoscere le condizioni economiche applicate a ciascuno dei servizi e prodotti Nexive richiedendo informazioni commerciali consultando il listino disponibile sul nostro sito internet www.consorziosmb.com, o sul sito internet del nostro partner www.nexive.it

Il consorzio S.M.B. e Nexive si riservano di negoziare condizioni speciali con clienti con esigenze di spedizione di quantitativi ingenti e continuativi.

CONDIZIONI OPERATIVE

L'elenco delle sedi operative nonché dei partner accreditati è disponibile sul sito internet www.nexive.it.

CONDIZIONI GENERALI

Le condizioni Generali di Nexive sono consultabili sul sito internet www.nexive.it.

3. PROCEDURA DI RECLAMO

Il consorzio S.M.B. si avvale dell'Ufficio Customer Service e di una struttura Customer Operation per gestire tutti i reclami e/o segnalazioni di disservizi inoltrati da:

- clienti
- destinatari degli oggetti di recapito (lettere raccomandate, posta ordinaria, pacchi ecc.) che rivestono un'importanza primaria per la valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

L'attività è organizzata in modo tale da avvalersi di differenti strutture che gestiscono le varie problematiche seguendo le medesime linee guida. Allo scopo di monitorare il livello di qualità dei servizi offerti, Nexive ha



Consorzio S.M.B.

Via Astesani, 45/E
20161 Milano MI
tel 02 66202332 fax 02 66225472
Cod fisc. 07926910964 P. Iva 07926910964

previsto che tutte le segnalazioni ricevute siano registrate su un software dedicato alla *Customer Relationship Management*.

La segnalazione e il reclamo per mancata, ritardata o errata prestazione relativa a un prodotto/servizio, deve avvenire, pena inammissibilità della stessa, **entro 30 giorni** dal giorno di spedizione e/o del servizio.

MODALITÀ DI GESTIONE

Le modalità di gestione di seguito descritte sono commisurate al tipo di segnalazione. Questa, infatti, può consistere in una semplice richiesta di ricerca di informazioni oppure in una reale segnalazione di disservizio (a titolo esemplificativo: mancato recapito, errato incasellamento ecc.). In quest'ultimo caso si avvieranno le verifiche necessarie attraverso l'attivazione delle strutture competenti. La regola generale che la società applica è che ai reclami scritti pervenuti dai clienti/utenti, si risponde sempre in forma scritta. Le informazioni vengono date nella medesima forma con cui sono state chieste. I reclami possono essere inoltrati attraverso diversi canali: call center (numero 02 91080530 al costo di una telefonata secondo il piano tariffario dell'utente) e sito internet www.nexive.it. I reclami, pervenuti a Nexive mediante le suddette modalità, devono essere tempestivamente inoltrati al Customer Service di competenza per le opportune verifiche.

Quando perviene un reclamo o una segnalazione da parte di clienti/destinatari di un potenziale disservizio, la segnalazione viene inoltrata al Customer Service di riferimento, il quale, raccolte tutte le informazioni (ad esclusione di quelle anonime che non potranno essere prese in considerazione), registra il reclamo su apposito sistema informatico (CRM) aprendo un ticket, che verrà corredato a fine indagine, della relativa documentazione e investigazione.

Il Customer Service attiva quindi le funzioni competenti per area e per tipo di evento. Il processo ispettivo avviene sia attraverso la consultazione dei dati presenti a sistema e sia attraverso indagini sul campo. L'esito dell'indagine viene inviata al Customer Service che provvederà a dare riscontro alla persona che ha aperto la segnalazione e a chiudere il ticket associato in un tempo massimo di 15 giorni lavorativi.

Tutte le informazioni vengono registrate e tenute a disposizione del cliente/utente, cosicché il reclamante, insoddisfatto della risposta ricevuta, possa, anche dopo la chiusura della pratica, fare richiesta di un ulteriore approfondimento, o di una copia della documentazione raccolta durante l'ispezione.

Tutte le registrazioni di reclamo vengono utilizzate a fini statistici interni allo scopo di individuare azioni per il miglioramento del servizio. Il modulo reclami è disponibile sul sito <http://www.nexive.it/contacts/write-us> e può essere sottoposto in forma elettronica.

6. COMUNICAZIONI

Per comunicare con il Consorzio S.M.B. è possibile utilizzare i nostri canali:

- E-mail: info@consorziosmb.com
- Telefono: 0266202332
- Posta: Consorzio S.M.B. – Via A.Astesani 45/E, 20161 Milano
- Internet: www.consorziosmb.com

Per una comunicazione facile e veloce con Nexive, è possibile utilizzare i seguenti canali:

- E-mail: comunicazione@nexive.it
- Assistenza clienti: 02 91080530 (costo di una telefonata secondo il piano tariffario dell'utente)
- Posta: Nexive – via Fantoli 6/3, 20138 Milano

	<p style="text-align: right;">Consorzio S.M.B.</p> <p style="text-align: right;">Via Astesani, 45/E 20161 Milano MI tel 02 66202332 fax 02 66225472 Cod fisc. 07926910964 P. Iva 07926910964</p>
---	---

- Internet: www.nexive.it (sezione “Contatti”)

Per comunicazioni e segnalazioni su prodotti e servizi, è possibile utilizzare i seguenti canali:

- E-mail: scrivendo agli indirizzi dedicati disponibili sul sito www.nexive.it alla pagina “Contatti”
- Telefono: chiamando il numero verde 02.91080530 (costo telefonata secondo il piano tariffario dell’utente)
- Posta: Nexive – via Fantoli 6/3, 20138 Milano