

Procedura Operativa PROCESSO E PROCEDURA DI OMOLOGAZIONE SERVIZI DI RENDICONTAZIONE EDITORIA

Posteitaliane

INDICE

	DOCUMENTI APPLICABILI	1
1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
2.	GENERALITÀ	3
	2.1 Linea di prodotto	3
3.	INPUT E OUTPUT DEL PROCESSO	5
4.	PROCEDURA OMOLOGAZIONE ORDINARIA	6
5.	LOTTO DI PRODUZIONE SIGNIFICATIVO.....	9
6.	PROCEDURA INTEGRAZIONE DELL'OMOLOGAZIONE	10
7.	RESPONSABILITÀ.....	12
8.	RIFERIMENTI.....	15
9.	SISTEMI DI GESTIONE E/O MODELLI ORGANIZZATIVI/NORMATIVE DI RIFERIMENTO	16

DOCUMENTI APPLICABILI

Reperibili in cartella DMS/GDO:

- Modello Richiesta Omologazione Servizi di Rendicontazione Editoria -Promozione No Profit PRS.INDES.MOD.5
- Scheda Tecnica Prodotto Servizi di Rendicontazione Editoria – Promozione No Profit – cod. PRS.INDES.STP.3
- Specifiche Tecniche Codice Datamatrix Standard Unico per Tracciatura Grandi Clienti – cod. PRS.ALSEK.STA.3
- Scheda Tecnica prodotto Promozione No Profit – cod. PRS.INDES.STP.35

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo della presente procedura è di descrivere il processo di omologazione per la Clientela che abbia sottoscritto con Poste Italiane un apposito contratto/accordo commerciale per fruire dei servizi di rendicontazione offerti sulle spedizioni dei prodotti della gamma Editoria.

La presente procedura si applica alle linee di prodotto generate dai Clienti e non alle singole spedizioni.

2. GENERALITÀ

I Clienti che, in possesso di accordo commerciale, intendano attivare i servizi di rendicontazione devono sottoporre i propri invii della gamma Editoria al Processo di Omologazione Prodotto.

Lo scopo dell'Omologazione è di verificare, in via preventiva, il rispetto degli standard di prodotto definiti da Poste Italiane all'interno delle Schede Tecniche di prodotto e dei relativi servizi di rendicontazione previsti.

Il Processo di Omologazione è **OBBLIGATORIO** e prevede la verifica di conformità e tracciatura del prodotto anche su impianto. Tale tipologia di omologazione è a cura del Centro Omologazione Prodotto Struttura Centrale.

A conclusione del processo di omologazione, il COP rilascia il codice di omologazione, l'autorizzazione alla stampa del codice 2D Data Matrix e i relativi codici ID Cliente mittente e ID Service.

2.1 LINEA DI PRODOTTO

In particolare, la Procedura di Omologazione estesa alla **linea di prodotto** permette ai Clienti di attivare un'unica richiesta di omologazione, all'interno della quale possono essere compresi tutti quegli invii che, **appartenendo alla stessa tipologia di prodotto**, garantiscano:

- **stesse caratteristiche di confezionamento previsto dalle specifiche tecniche** (busta o film plastico);
- **stesso layout** (posizionamento del blocco indirizzo destinatario, codici lineari/data matrix, logo affrancatura, diciture autorizzative, etc.) e **stesse zone di rispetto**;
- **stesse dimensioni**: lunghezza e altezza. Le dimensioni peso e spessore possono variare, in fase di postalizzazione, esclusivamente all'interno dei

valori minimi e massimi previsti per formato, indicati nelle tabelle di riferimento all'interno della Scheda Tecnica, purché sia rispettato il requisito di rigidità/resistenza alla flessione;

- **stessa composizione dell'indirizzo destinatario, stesse zone di rispetto;**
- **stesso carattere di stampa del blocco indirizzo destinatario.** È possibile, comunque, richiedere ed omologare un prodotto personalizzato con indirizzi destinatari stampati utilizzando font diversi, sempre nel rispetto degli standard certificati da Poste Italiane e previsti nell'apposita tabella riepilogativa riportata nel paragrafo dedicato delle Specifiche Tipografiche all'interno delle Schede Tecniche di Prodotto);
- **stesso livello di qualità e correttezza delle informazioni contenute nel blocco indirizzo destinatario;**
- **stesso livello di qualità e correttezza delle informazioni contenute nel codice 2D Data Matrix;**
- **stesso contenuto** (cartaceo/tessere plastificate).

3. INPUT E OUTPUT DEL PROCESSO

Input del processo a cura del Cliente

Richiesta da parte del Cliente in possesso di autorizzazione alla spedizione, ai fini di:

- omologare la linea di prodotto;
- integrare un'omologazione già rilasciata per il prodotto con o senza servizi di rendicontazione, per l'adesione ai servizi aggiuntivi e/o modifica dello standard di prodotto e/o inserimento di contenuti diversi dal cartaceo;
- omologare nuovamente la linea di prodotto a seguito della revoca per non conformità.

Output del processo a cura del COP struttura centrale

Comunicazione al Cliente/Commerciale/Centro Accettante/Strutture Commerciali:

- dell'Omologazione del prodotto;
- dell'Assegnazione del Codice di Omologazione;
- dell'Autorizzazione alla stampa in proprio del codice 2 D Data Matrix;
- dell'Assegnazione dell'Identificativo Cliente Mittente;
- dell'Assegnazione dell'Identificativo Service;
- dell'esito negativo a seguito della verifica sull'immagine ai fini dell'Omologazione della linea di prodotto e descrizione delle anomalie rilevate;
- dell'esito negativo a seguito della verifica di meccanizzabilità/tracciabilità su impianto della campionatura fisica e descrizione delle anomalie rilevate;
- dell'Integrazione dell'Omologazione a seguito di modifiche dello standard del prodotto;
- della revoca dell'Omologazione a seguito delle anomalie rilevate in fase di accettazione, lavorazione e recapito;
- Immissione nel DB Grandi Clienti dell'immagine della linea di prodotto omologata.

4. PROCEDURA OMOLOGAZIONE ORDINARIA

I clienti, che intendano spedire invii della gamma Editoria con servizi di rendicontazione, devono attivare, successivamente alla sottoscrizione dell'apposito contratto/accordo commerciale, il Processo di Omologazione Prodotto, presentando al Centro Omologazione Prodotto Struttura Centrale di Poste Italiane (infocat@posteitaliane.it):

- il modello di richiesta Omologazione Prodotto (Modello RO dedicato al Prodotto oggetto della richiesta e relativi Servizi di Rendicontazione, in seguito indicato come Mod. RO);
- l'immagine fronte/retro, in formato pdf o jpg, dell'invio finito completo di indirizzo destinatario e mittente (ove previsto), logo affrancatura, logo del servizio di rendicontazione scelto, box "non consegnato", codice 2D Data Matrix, personalizzato secondo le relative schede tecniche con:
 - l'ID Cliente Mittente di prova XXX, o eventualmente con l'ID Cliente Mittente in proprio possesso in quanto già comunicato dal COP;
 - ID Service di prova XX, o eventualmente con l'ID Service in possesso dello stampatore, in quanto già comunicato dal COP;
 - il codice di prenotazione di prova ZZZZZ per la verifica del rispetto degli standard di prodotto definiti da Poste Italiane Dall'immagine (file pdf o jpg) devono essere visibili, dettagliati e congruenti con il Mod. RO al quale è allegata, i seguenti elementi:
 - dimensioni dell'invio;
 - dimensioni delle zone di rispetto;
 - composizione complessiva dell'invio;
 - posizionamento dei vari blocchi di informazioni presenti sulla busta (logo prodotto, logo servizi di rendicontazione/aggiuntivi, indirizzo destinatario, logo/indirizzo mittente, box "non consegnato", zone di rispetto, codice 2D Data Matrix etc.);
 - confezionamento utilizzato;
 - posizione, composizione dell'indirizzo destinatario e font utilizzati;
 - posizione, composizione dell'indirizzo mittente (se previsto) e font utilizzati;

- nel caso di richiesta di “Rendicontazione Strutturata”, l’elenco (file excel) dei clienti mittenti e relativi codici SAP, ai fini del rilascio dei relativi ID Clienti Mittenti;
- una campionatura fisica del prodotto che sarà sottoposta ai test di laboratorio e tracciatura/meccanizzabilità, da realizzare successivamente alla richiesta del COP struttura Centrale secondo le indicazioni contenute nel par. 5 (Lotto di produzione significativo).

Effettuata la verifica preliminare sul Mod. RO e sull’immagine ricevuta dell’invio, il COP Struttura Centrale ne comunicherà l’esito entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione.

Se l’esito delle verifiche è positivo verrà richiesta la campionatura fisica realizzata secondo le istruzioni contenute nel par. 5.

In caso contrario, se l’esito delle verifiche è negativo, il COP provvederà a comunicare al Cliente/commerciale le anomalie rilevate e le modifiche da apportare sul prodotto, richiedendo la nuova documentazione.

Sulla campionatura ricevuta, il COP provvederà ad eseguire i test di laboratorio e i test di tracciatura/meccanizzabilità. A conclusione del processo di analisi della campionatura, se l’esito dei test eseguiti sul prodotto sarà positivo, evidenziando una percentuale (rilevata con i sistemi automatici in dotazione a Poste Italiane) di riconoscimento degli indirizzi pari o superiore al 95%, e dei codici 2D Data Matrix, pari o superiore al 98,5% se stampato su busta, e pari o superiore al 97%, se stampato sotto pergamino, il COP Struttura Centrale rilascerà, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della campionatura fisica, l’Omologazione, il relativo codice di Omologazione l’Identificativo Cliente Mittente titolare dell’omologazione e l’Identificativo Service, (necessari all’identificazione univoca del Cliente/Service/oggetto postale nel tempo nei sistemi di Poste Italiane) che saranno validi fino alla scadenza del contratto/accordo sottoscritto con Poste Italiane per la postalizzazione del prodotto e, comunque, fino a quando sarà garantito il mantenimento dello standard di prodotto sottoposto a verifica secondo le specifiche tecniche in vigore.

In caso di Rendicontazione Strutturata, il COP provvederà a rilasciare anche l’identificativo Cliente Mittente per ciascuno delle entità/clienti mittenti contenuti nel file excel presentato, in fase di richiesta omologazione, completo dei relativi codici SAP.

Il cliente ottenuta l’Omologazione del Prodotto, stampato il Codice di Omologazione su ogni invio, procederà al corretto allestimento ed all’impostazione del prodotto Omologato presso i Centri di Poste Italiane.

Poste Italiane in fase di accettazione, lavorazione e recapito del prodotto eseguirà controlli e monitoraggi a campione per verificare che gli invii postalizzati siano rispondenti alle caratteristiche del prodotto omologato, e che siano effettivamente trattabili con i sistemi automatici di Poste Italiane e garantiscano una percentuale di riconoscimento automatico degli indirizzi pari o superiore al 90% e una percentuale di riconoscimento automatico del codice 2DCOMM pari o superiore al 95%.

Qualora sul prodotto postalizzato, vengano segnalate delle non conformità, rilevate in fase di accettazione, lavorazione o recapito, il Centro Omologazione Prodotto Struttura Centrale di Poste Italiane informerà il cliente per la loro risoluzione. Superati i 30 giorni dalla prima comunicazione al cliente senza che siano risolte le criticità segnalate, è facoltà di Poste Italiane procedere alla revoca dell'omologazione precedentemente rilasciata, con l'obbligo, per il cliente che voglia fruire dei servizi previsti per il prodotto omologato, di riavviare il processo di Omologazione per le future spedizioni con una nuova richiesta.

L'Omologazione rilasciata dal COP, a seguito degli esiti positivi delle verifiche sulla campionatura fisica, e il relativo codice di omologazione saranno validi fino alla scadenza del contratto sottoscritto con Poste Italiane per la postalizzazione degli invii oggetto della presente richiesta e, comunque, fino a quando sarà garantito il mantenimento dello standard di prodotto sottoposto a verifiche secondo le specifiche tecniche in vigore.

5. LOTTO DI PRODUZIONE SIGNIFICATIVO

I campioni fisici, da inviare all'indirizzo che il Centro Omologazione Prodotto fornirà contestualmente alla comunicazione dei risultati della verifica preliminare, devono essere realizzati secondo le seguenti indicazioni:

- a) almeno 100 (max 150) esemplari **chiusi**;
- b) gli invii campione dovranno simulare una spedizione reale, pertanto dovranno essere realizzati, dalla linea di produzione e con l'allestimento previsto dal Cliente per le spedizioni reali. In particolar modo nel caso di buste gli invii campioni dovranno essere **chiusi** su tutti i lati;
- c) gli invii dovranno avere il fronte (lato blocco indirizzo destinatario/logo affrancatura) esattamente corrispondente al layout definitivo previsto per gli invii reali, in termini di dimensione, colore, zone di rispetto, blocco indirizzo/logo mittente, blocco indirizzo destinatario, font/font size di stampa (una campionatura per ciascun font/font size richiesto), codice 2D Data Matrix (personalizzato con l'identificativo Cliente mittente di prova e l'identificativo Service di prova, comunicati dal COP), logo prodotto, tutti i loghi dei servizi di rendicontazione/aggiuntivi richiesti, box "non consegnato"; ed ogni eventuale ulteriore elemento che sarà stampato in fase di produzione degli invii reali;
- d) il blocco indirizzo destinatario dovrà essere composto (in termini dei dati relativi alla via, CAP, località di destinazione) con gli indirizzi campione su 5 righe forniti dal COP;
- e) gli invii campione ed il loro contenuto dovranno avere esattamente le stesse caratteristiche fisiche (dimensioni, peso, spessore, grammatura carta, confezionamento, contenuto) degli invii reali che saranno postallizzati, pur non riportando le stesse illustrazioni grafiche, ad eccezione del fronte, come indicato al punto c).

6. PROCEDURA INTEGRAZIONE DELL'OMOLOGAZIONE

Il Cliente che intenda modificare lo standard del prodotto omologato e/o il suo contenuto e/o integrare l'omologazione per adesione a nuovi servizi e/o allineare il prodotto già omologato a nuove specifiche di prodotto, dovrà procedere alla richiesta di integrazione, presentando al canale dedicato (Poste Italiane - Centro Omologazione Prodotto – VIALE EUROPA 175 - 00144 ROMA - infocat@posteitaliane.it, Tel. 06 5958 4012 – Fax 06 5958 8678 - Orario: lunedì - Venerdì ore 9.00 – 15.00) la seguente documentazione:

- il modello di Omologazione del Prodotto (Mod. RO dedicato al Prodotto oggetto della richiesta e relativi Servizi di Rendicontazione), selezionando la voce “RICHIESTA DI INTEGRAZIONE”;
- l'immagine fronte/retro (file in formato pdf/jpg) dell'invio con evidenziate le modifiche che si intendono apportare allo standard del prodotto omologato. L'immagine dovrà rappresentare un invio finito completo di indirizzo destinatario, logo affrancatura, codice 2DCOMM, box “non consegnato”, per la verifica del rispetto degli standard di prodotto definiti da Poste Italiane. Dall'immagine (file pdf o jpg) devono essere visibili, dettagliati e congruenti con il Mod. RO al quale è allegata, i seguenti elementi:
 - dimensioni dell'invio;
 - dimensioni delle zone di rispetto;
 - composizione complessiva dell'invio;
 - posizionamento dei vari blocchi di informazioni presenti sulla busta (logo Prodotto, indirizzo destinatario, indirizzo/logo mittente, zone di rispetto, codice 2DCOMM, box “non consegnato”, eventuali codici aggiuntivi ad uso cliente, etc.);
 - confezionamento utilizzato (busta);
 - composizione dell'indirizzo destinatario e font utilizzati;
 - composizione dell'indirizzo mittente (solo nei casi previsti).

Effettuata la verifica preliminare sul Mod. RO e sull'immagine ricevuta dell'invio, il COP Struttura Centrale ne comunicherà l'esito entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione.

Se l'esito delle verifiche è negativo, il COP provvederà a comunicare al cliente/commerciale le anomalie rilevate e le modifiche da apportare sul prodotto.

Se l'esito delle verifiche è, invece, positivo:

- e **solo se ritenuta necessaria** da parte del COP, verrà richiesta la campionatura fisica, realizzata secondo le istruzioni contenute nel par. 5 (Lotto di Produzione Significativo), su cui saranno eseguiti i test di conformità/ tracciabilità/meccanizzabilità, come da procedura ordinaria;
- **se NON ritenuta necessaria**, da parte del COP, la presentazione della campionatura fisica, sarà rilasciata l'integrazione dell'omologazione confermando il codice di omologazione e tutti i criteri e i limiti indicati in occasione del precedente rilascio dell'omologazione.

Il Cliente, ottenuta l'integrazione dell'Omologazione del Prodotto, stampato il codice di Omologazione su ogni invio, procederà al corretto allestimento ed all'impostazione del prodotto Omologato presso i Centri di Poste Italiane abilitati.

Qualora sul prodotto postalizzato, vengano segnalate delle non conformità, rilevate in fase di accettazione, lavorazione o recapito, il Centro Omologazione Prodotto Struttura Centrale di Poste Italiane informerà il Cliente per la loro risoluzione. Superati i 30 giorni dalla prima comunicazione al Cliente senza che siano risolte le criticità segnalate, è facoltà di Poste Italiane procedere alla revoca dell'omologazione stessa precedentemente rilasciata, con l'obbligo, per il Cliente che voglia continuare a fruire dei servizi legati all'offerta, di riavviare il processo di Omologazione per le future spedizioni con una nuova richiesta.

7. RESPONSABILITÀ

Referente Struttura Commerciale

Illustra al Cliente gli standard del prodotto e la procedura per l'ottenimento dell'Omologazione:

- fornisce il modello Omologazione (Mod. RO dedicato al Prodotto oggetto della richiesta e dei relativi Servizi di Rendicontazione);
- fornisce assistenza al Cliente nella predisposizione della documentazione;
- invita il Cliente a sottoporre il prodotto nuovamente al Processo di Omologazione, a seguito di revoca dell'Omologazione.

Centro Omologazione Prodotto Struttura Centrale

- Acquisisce la richiesta di Omologazione del prodotto oggetto della richiesta presentato dal Cliente (Mod. RO);
- valuta la richiesta di omologazione e verifica la conformità agli standard di prodotto del layout dell'invio (file pdf/jpg dell'immagine del prodotto) e, se del caso, indica eventuali modifiche da apportare per la corretta predisposizione del prodotto o conferma il rispetto degli standard, richiedendo al Cliente di predisporre ed inviare la campionatura per i test di laboratorio e di tracciabilità/meccanizzabilità;
- gestisce l'esecuzione dei test di laboratorio e di meccanizzabilità;
- rilascia l'omologazione e il relativo codice di Omologazione, l'autorizzazione alla stampa del codice 2 D Data Matrix ed assegna l'Identificativo Cliente Mittente (ovvero in caso di Rendicontazione Strutturata, degli ID dedicati a ciascun Cliente Mittente indicato nel file presentato) e l'Identificativo Service dandone comunicazione tramite e-mail al Cliente/Centro Accettante/Struttura Commerciale;
- comunica, in caso di esito negativo della verifica, al Cliente/Struttura Commerciale le anomalie rilevate, invitando il Cliente a ripresentare la campionatura modificata secondo le indicazioni fornite;
- inserisce nel DB Immagini Grandi Clienti l'immagine del Prodotto Omologato;

- revoca l'omologazione del Prodotto, a seguito di segnalazione e valutazione di anomalie riscontrate in fase di accettazione, lavorazione e recapito del prodotto comunicando il provvedimento al Cliente/Centro Accettante/Struttura Commerciale;
- rilascia l'integrazione dell'Omologazione in caso di modifiche dello standard già omologato;
- rilascia, a seguito del riallineamento del prodotto alle specifiche tecniche, l'Omologazione revocata a seguito dei controlli in fase di accettazione, lavorazione e recapito.

Referente Struttura di Accettazione

- Accerta che il prodotto presentato/postalizzato sia conforme a quello omologato;
- segnala al Responsabile del COP le non conformità rilevate in fase di accettazione, lavorazione e recapito del prodotto con e-mail a infocat@posteitaliane.it.

Cliente

- Elabora la grafica dell'invio (layout invio) secondo le specifiche riportate nelle Schede Tecniche di Prodotto, predispose il file (in formato pdf o jpg) dell'immagine del prodotto da omologare;
- compila e **firma** il Mod. RO dedicato al Prodotto oggetto della richiesta e dei relativi Servizi di Rendicontazione e lo invia con **e-mail**, allegando il file immagine del prodotto per la verifica preventiva del layout, al COP (Poste Italiane - Centro Omologazione Prodotto – VIALE EUROPA 175 - 00144 ROMA - infocat@posteitaliane.it, Tel. 06 5958 4012 – Fax 06 5958 8678 - Orario: Lunedì - Venerdì ore 9.00 – 15.00);
- acquisita dal COP Struttura Centrale la conferma della conformità agli standard del layout del prodotto presentato (file in formato pdf o jpg), invia all'indirizzo fornito dal COP, per la verifica di conformità e tracciabilità/meccanizzabilità, la campionatura fisica (Procedura Omologazione Ordinaria) realizzata secondo le indicazioni contenute nel par. 5 "Lotto Produzione Significativo", accompagnata da una copia firmata del Mod. RO dedicato al Prodotto oggetto della richiesta e relativi Servizi di Rendicontazione precedentemente presentato per attivare la procedura di omologazione;
- acquisita l'Omologazione del prodotto e il Codice Omologazione, procede alla stampa del prodotto (**come campione omologato**) stampando il

codice di omologazione su tutti gli invii, implementandolo all'interno del codice 2D Data Matrix e inserendolo nella distinta di accettazione che consegnerà per la postalizzazione;

- inoltra, ai fini dell'integrazione dell'Omologazione per modifiche dello standard già omologato, il Mod. RO dedicato al Prodotto oggetto della richiesta e dei relativi Servizi di Rendicontazione allegando il file immagine del prodotto per la verifica del nuovo layout, al COP struttura centrale (Poste Italiane - Centro Omologazione Prodotto – VIALE EUROPA 175 - 00144 ROMA - infocat@posteitaliane.it, Tel. 06 5958 4012 – Fax 06 5958 8678 - Orario: Lunedì - Venerdì ore 9.00 – 15.00).

Struttura Preposta al Rilascio Omologazione

	Indirizzo	POSTE ITALIANE S.p.A. CENTRO OMOLOGAZIONE PRODOTTO VIALE EUROPA 175 00144 ROMA RM
	Telefono	06 5958 4012 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00
	Fax	06 5958 8678
	E-mail	infoCat@posteitaliane.it

8. RIFERIMENTI

Le attività disciplinate dal presente documento devono essere svolte **nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge**, nonché dei **principi e delle regole di comportamento** contenuti nel Codice Etico del Gruppo Poste Italiane e negli altri strumenti normativi aziendali. L'inosservanza potrà comportare l'applicazione delle misure sanzionatorie contenute nel sistema disciplinare del CCNL.

Di seguito sono riportati i principali documenti di riferimento

- Codice Etico del Gruppo Poste Italiane
- Linea Guida Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR)
- Politica Integrata del Gruppo Poste Italiane
- CCNL per il personale non dirigente di Poste Italiane
- CCNL per i Dirigenti di Aziende produttrici di Beni e Servizi

9. SISTEMI DI GESTIONE E/O MODELLI ORGANIZZATIVI/ NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Modello ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001	<input type="checkbox"/>
Modello 262	<input type="checkbox"/>
Modello Privacy	<input type="checkbox"/>
Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)	<input type="checkbox"/>
Sistema di Gestione per la sicurezza delle informazioni (SGSI)	<input type="checkbox"/>
Sistema di Gestione Ambientale (EMS)	<input type="checkbox"/>
Sistema di Gestione per la sicurezza e la tutela della salute sui luoghi di lavoro (SGSL)	<input type="checkbox"/>
Sistema di Gestione Anticorruzione (SGA)	<input type="checkbox"/>
Sistema di Gestione dell'energia consumata per usi propri (EnMS)	<input type="checkbox"/>
Gestione dei Servizi Informatici (ITSM)	<input type="checkbox"/>
Normativa di Settore/Disposizioni da Organi di Vigilanza (es: normative bancarie, finanziarie, assicurative, postale...)	<input type="checkbox"/>
Patrimonio BancoPosta	<input type="checkbox"/>

Come possiamo aiutarti?



Contattaci

Vai su **poste.it** nella sezione Assistenza e compila il modulo oppure scrivici sul profilo **Twitter** PosteSpedizioni e sul profilo **Facebook** Poste Italiane.



Chiamaci

800.160.000

(numero verde gratuito da telefono fisso e mobile, attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 20.00)



Scrivici

Casella Postale 160 – 00144 Roma



Posteitaliane