

Ed. Gennaio 2023

PuntoPoste 

SCHEDA INFORMATIVA

Posteitaliane

INDICE

1. INFORMAZIONI GENERALI.....	1
2. TARGET	3
3. FORMATI, PESI E DIMENSIONI	4
4. TARIFFE.....	5
5. CARATTERISTICHE PRODOTTO/SERVIZIO	6
6. EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
6.1 CONFIGURAZIONE DEL CLIENTE (CONDOMINIO/AZIENDA/PA) ED ATTIVAZIONE DELLE UTENZE	8
6.2 ATTIVITÀ LOGISTICA – DISTRIBUTIVA.....	12
6.2.1 Ritiro pacchi	12
6.2.2 Spedizione pacchi	13
6.2.3 Prenotazione delle celle per le consegne da parte di corrieri diversi da poste italiane.....	14
6.2.4 Prenotazione delle celle per uso personale	15
6.2.5 Ritiro della corrispondenza a firma.....	17
6.3 ATTIVITÀ DI PAGAMENTO	18
6.3.1 Pagamento dei bollettini postali	19
6.3.2 Ricarica di carta SIM	22
6.3.3 Ricarica di carta prepagata Postepay	23
7. STATO DELLA SPEDIZIONE	26
8. TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA.....	27
9. RECLAMI/RIMBORSI	28
10. RECESSO ED APPLICAZIONE DEL D.LGS. N. 206/2005 (CODICE DEL CONSUMO)	29
11. ASSISTENZA CLIENTI.....	30

12. INFORMAZIONI UTILI PER AMMINISTRATORE DEL SERVIZIO	31
12.1 FUNZIONALITÀ PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO	31
12.1.1 Tab “Gestione Utenti”	32
12.1.2 Tab “Punto Poste Da Te”	33
12.1.3 Tab “Preferenze”	34
12.2 CREAZIONE DI PIÙ AMMINISTRATORI DI SERVIZIO	34
12.3 INSTALLAZIONE PPDT RIENTRANTE NELLE CASISTICHE MULTISEDE/IDCIVICO	35
12.4 AGGIUNTA MODULI SLAVE	36
12.5 RICHIESTA DI DISINSTALLAZIONE DEL PUNTO POSTE DA TE	36
13. LIMITAZIONI DEL SERVIZIO	38
14. ALTRE INFORMAZIONI	40

1. INFORMAZIONI GENERALI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio integra la rete Punto Poste arrivando ad azzerare l'ultimo miglio logistico: si basa su un dispositivo tecnologico di nuova generazione (Locker) connesso tramite rete 4G che abilita gli edifici (residenziali/aziendali/PAL) alla fruizione di servizi di logistica e di pagamento presso il domicilio e/o le sedi lavorative dei clienti e/o spazi pubblici di proprietà comunale.

Mediante il Locker gli utenti che aderiscono al Servizio possono gestire autonomamente:

- il ritiro di pacchi (es. pacchi acquistati on line, consegnati da Poste Italiane, da SDA o da altri corrieri) senza servizio accessorio di Avviso di Ricevimento e contrassegno;
- la spedizione di resi da eCommerce gestiti da Poste Italiane;
- la spedizione di prodotti postali di Poste Italiane preaffrancati/prepagati;
- il ritiro della corrispondenza a firma (senza contrassegno);
- il deposito di oggetti personali;
- il pagamento di bollettini postali;
- le ricariche SIM;
- le ricariche delle carte prepagate PostePay.

Il Locker è modulare: è costituito da un modulo Master (modulo base) e da un numero variabile di moduli Slave (da 0 fino ad un massimo di 9), ovvero moduli aggiuntivi.

Le celle di tutti i moduli hanno serrature elettroniche e sensori volumetrici che permettono di rilevarne l'apertura, la chiusura, la presenza degli oggetti e di segnalare allarmi.

Il modulo Master è dotato di un display e di 7 celle di dimensione diversa e così divise: 4 celle Small, 2 celle Medium, 1 cella Large.

Il modulo Slave è invece dotato soltanto di celle, in particolare 8, di dimensione diversa e così divise: 4 celle Small, 3 celle Medium, 1 cella Large.

I moduli Slave devono essere posizionati tutti a sinistra o tutti a destra del modulo Master. I moduli Slave devono essere necessariamente consecutivi e non possono essere installati in maniera isolata dal modulo Master.

L'ingombro di ogni modulo è il seguente: L: 54 cm x P: 53 cm e H: 202 cm.

Le dimensioni delle celle sono:

- Small - 112 mm x 432 mm
- Medium - 255 mm x 432 mm
- Large - 398 mm x 432 mm

Ulteriori caratteristiche semplificano l'interazione dell'utente con il dispositivo:

- il Display Full HD con Touch Screen, per svolgere le funzionalità previste sul dispositivo;
- il lettore di codici mono e bidimensionali, per la lettura dei codici stampati su carta o visualizzati sul display di uno smartphone;
- il lettore POS di carte di pagamento con chip e contactless per la gestione dei pagamenti con carta;
- il led rosso che serve a verificare che il Locker sia correttamente alimentato.

L'interazione remota con il dispositivo avviene tramite l'App Ufficio Postale (App PT), messa a disposizione gratuitamente da Poste Italiane su Apple Store e Play Store.

GIORNI E ORARI DISPONIBILITÀ

I Locker sono posizionati all'interno degli edifici e pertanto accessibili H24, tutti i giorni della settimana nei limiti degli orari di apertura degli edifici presso cui sono installati (ad esempio sedi aziendali). L'utilizzo dei servizi offerti è consentito esclusivamente agli utenti aderenti al Servizio.

Per le funzionalità di pagamento valgono gli eventuali orari di sospensione previsti per lo strumento di pagamento scelto (carta di debito BancoPosta, carte prepagate Postepay) e relativi ai servizi di pagamento previsti sui canali online.

REQUISITI MINIMI DEL CONDOMINIO/SEDE AZIENDALE

- Dimensione: minima di 10 unità abitative/utenti.
- Disponibilità di spazio interno e completamente chiuso, adatto all'ingombro e facilmente accessibile.
- Alimentazione di corrente con presa elettrica italiana (mod. Schuko).
- Segnale 4G PosteMobile.

2. TARGET

Il Servizio si rivolge agli utenti abilitati nell'ambito del condominio/sede lavorativa/comune contrattualizzati, quali ad esempio:

- e-shopper che effettua un acquisto on line e necessita del ritiro dei pacchi o di spedire un reso;
- acquirente di confezione preaffrancata presso un ufficio postale oppure di una spedizione prepagata sul sito di Poste Italiane che necessita del Servizio di spedizione;
- utente che necessita di effettuare i servizi finanziari abilitati;
- utente destinatario di un invio di corrispondenza a firma.

3. FORMATI, PESI E DIMENSIONI

Le dimensioni ed i pesi massimi ammessi per le spedizioni gestite (in ritiro e/o in spedizione) presso i Locker sono quelli di seguito rappresentati (raggruppati per tipologia di spedizioni):

TIPOLOGIA DI SPEDIZIONE	DIMENSIONI E PESO PACCHI AMMESSI			
	ALTEZZA (MM)	LARGHEZZA (MM)	PROFONDITÀ (MM)	PESO (KG)
Piccola	112	432	525	15
Media	255	432	525	15
Grande	398	432	525	15

4. TARIFFE

A chi sottoscriverà la documentazione contrattuale entro il 31/12/2023 il dispositivo sarà ceduto in comodato ed il Servizio sarà offerto a titolo gratuito per 24 mesi decorrenti dalla data di attivazione. Sono fatti salvi i corrispettivi previsti per i servizi a pagamento.

Sarà quindi consentito usufruire di tutti i servizi abilitati: ritiro e spedizione di pacchi (senza servizio accessorio di Avviso di Ricevimento e contrassegno), ritiro corrispondenza a firma (senza contrassegno), prenotazione di celle per consegne da parte di corrieri diversi da Poste Italiane e/o per uso privato (ad esempio, consegne tra privati o deposito di oggetti personali), pagamento di bollettini postali (come da foglio informativo “Pagamento Bollettino di Conto Corrente Postale”), ricariche SIM e ricariche carta prepagata PostePay (come da Foglio Informativo del conto corrente di riferimento “Servizi di Pagamento e Servizi accessori collegati al conto corrente”, Mobile Banking-App BancoPosta).

Poste si riserva la facoltà di modificare le condizioni economiche al termine della promozione.

5. CARATTERISTICHE PRODOTTO/ SERVIZIO

Per il ritiro dei pacchi dal Locker sono previste le seguenti tipologie di prodotti di Poste Italiane:

- Standard (ex Home Box)
- Express Box
- Promo Pacco
- Promo Pacco Plus
- Gamma Crono (Crono, Crono Express, Crono Economy, Crono Plus)
- Poste Delivery Express¹
- Poste Delivery Box Standard – formato: Busta e Small
- Poste Delivery Web
- Poste Delivery Business Express
- Poste Delivery Business Standard.

Nota: il servizio del contrassegno non è attivo per i prodotti pacchi che lo prevedono.

NB: Il recapito dei pacchi è possibile solo per i prodotti senza servizio accessorio di Avviso di Ricevimento, laddove previsto dagli specifici prodotti. Per la spedizione presso i Locker si accettano le seguenti tipologie di prodotti:

- Spedizioni prepagate acquistate tramite poste delivery web nazionale (Poste Delivery Web Express, Poste Delivery Web) e internazionale (Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe, Poste Delivery Europe)
- Confezioni preaffrancate nazionali (Poste Delivery Box Express, Poste Delivery Box Standard) e internazionali (Poste Delivery Box International Express)
- Spedizioni Reverse (Pacco Reverse, Crono Reverse)

¹ I ritorni al mittente sono gestiti, ove possibile, tramite il Locker.

Per il ritiro degli invii di corrispondenza a firma dal Locker sono previste le seguenti tipologie di prodotti di Poste Italiane:

- Posta Assicurata
- Posta Raccomandata
- Raccomandata 1
- Raccomandata 1 con prova di consegna
- Posta Raccomandata Market²
- Advice Mail
- Posta Raccomandata Focus Card
- Piego Di Libro Con Servizio Accessorio Raccomandazione

Nota: questi prodotti non comprendono il servizio accessorio del contrassegno.

Il pagamento dei bollettini postali, tramite mPos, conto BancoPosta, carta prepagata PostePay e VirtualPOS, è abilitato per le seguenti tipologie:

- Bollettini Precompilati
- Bollettini PA
- Bollettini Bianchi
- Bollettini Mav.

Ulteriori dettagli nel paragrafo “Limitazioni del Servizio”.

Le carte SIM abilitate alla ricarica presso il Locker tramite conto Banco Posta e tramite mPos con carta del circuito postale sono quelle di:

- PosteMobile
- TIM
- WindTre
- Vodafone.

Ulteriori dettagli nel paragrafo “Limitazioni del Servizio”.

Per quanto riguarda le ricariche delle carte PostePay, l'unica carta che può essere ricaricata è la Postepay Evolution (di colore nero) che può essere ricaricata mediante un'altra Postepay Evolution oppure tramite una carta del circuito Banco Posta.

Ulteriori dettagli nel paragrafo “Limitazioni del Servizio”.

2 La Raccomandata Market non comprende il servizio accessorio dell'Attestazione di Consegna.

6. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio si articola in tre fasi:

6.1 CONFIGURAZIONE DEL CLIENTE (CONDOMINIO/AZIENDA/PA) ED ATTIVAZIONE DELLE UTENZE

Cliente Business: Processo di attivazione e Attività dell'Amministratore del Servizio L'utente, nella figura di Rappresentante Legale dell'azienda/società che rappresenta, contrattualizza il Servizio con Poste Italiane sottoscrivendo le Condizioni Generali di Contratto di Comodato d'uso gratuito. Quest'ultimo, registratosi sul sito Poste.it Business, ha la possibilità di creare un Sys-Admin che sarà deputato alla gestione del Servizio Punto Poste Da Te accedendo alle varie funzionalità messe a disposizione sul portale a lui dedicato (<https://business.poste.it/business/puntoposte-da-te.it/attivazione>). Prima fra tutte la funzionalità di generazione dei codici di attivazione impersonali che, unitamente alle istruzioni per l'attivazione del Servizio, dovrà consegnare agli utenti che manifesteranno la volontà di aderire al Servizio.

È opportuno evidenziare che l'accesso al portale dedicato alla gestione del servizio può essere fatta esclusivamente dal Sys-Admin sebbene, in alcuni casi, quest'ultimo può coincidere con il Rappresentante Legale. Nel caso in cui ci fosse la necessità di creare più Sys-Admin dovrà essere seguita la procedura indicata nel paragrafo "Creazione di più Amministratori di Servizio".

Cliente Retail: Processo di attivazione dell'Utente – primo PPDT

I requisiti che deve possedere un utente che desidera attivare il servizio sono:

1. essere maggiorenne;
2. essere registrato al portale Poste.it (necessario);

3. essere in possesso dell'identità digitale PosteID abilitata a SPID di livello 2 (opzionale, si richiede solo nel caso in cui l'utente voglia attivare anche il servizio di ritiro della corrispondenza a firma);
4. essere munito della Firma Digitale Remota di Poste Italiane (FDR) (opzionale, si richiede solo nel caso in cui l'utente voglia attivare anche il servizio di ritiro della corrispondenza a firma).

Il processo di attivazione al servizio Punto Poste Da Te si compone di due fasi: la prima da effettuarsi su Web, la seconda da effettuarsi in App Ufficio Postale (nel seguito chiamata App PT). L'attivazione del servizio di ritiro della corrispondenza a firma può essere fatto anche in un momento successivo da un utente che è già attivo al PPDT.

Per iniziare la registrazione su Web bisogna collegarsi al link <https://www.puntopostedate.it/attivazione>, inserire il codice di attivazione ricevuto con il foglio delle istruzioni e sottoscrivere on line le Condizioni Generali di Contratto contenenti anche l'Informativa Privacy, le clausole vessatorie, e fornire eventuali informazioni aggiuntive per l'indirizzo di recapito (Palazzina, Scala e Interno).

L'utente che desidera attivare anche il servizio di ritiro della corrispondenza a firma può trovarsi in uno degli scenari elencati di seguito:

- A. Utente che già possiede tutti i requisiti richiesti:
in questo caso, dopo essersi collegato al sito www.puntopostedate.it/attivazione può effettuare il login indifferentemente con le credenziali Poste.it o PosteID. Completata la registrazione risulterà automaticamente abilitato a tutti i servizi attivi sul Locker.
- B. Utente che possiede l'identità digitale PosteID abilitata a SPID di livello 2 ma non è ancora in possesso della FDR:
in questo caso, dopo essersi collegato al sito <https://www.puntopostedate.it/attivazione> può effettuare il login con le credenziali Poste.it o PosteID. In funzione della scelta dell'utente si verificheranno gli scenari seguenti:
 - se ha effettuato il login con le credenziali Poste.it, completata la registrazione, nella pagina di "Esito", visualizzerà il pulsante "Attiva FDR" per attivare l'FDR. Una volta premuto il sistema gli richiederà di effettuare il login con le credenziali di PosteID di livello 2 e, successivamente, lo instraderà sul funnel di attivazione della FDR;
 - se ha effettuato il login con le credenziali PosteID, completata la registrazione visualizzerà il pulsante "Attiva FDR" per attivare l'FDR. Il sistema lo instraderà automaticamente sul funnel di attivazione della FDR.

C. Utente che non possiede né l'identità digitale PosteID abilitata a SPID di livello 2 né la FDR:

in questo caso, dopo essersi collegato al sito <https://www.puntopostedate.it/attivazione> effettuerà il login con le credenziali Poste.it e, completata la registrazione, nella pagina di "Esito", visualizzerà il pulsante "Attiva FDR" per attivare l'FDR. Il sistema gli richiederà di effettuare il login con le credenziali di PosteID di livello 2 o, in alternativa, di effettuare la registrazione al servizio PosteID. L'utente, dopo aver completato la registrazione al servizio PosteID, potrà continuare sul funnel di attivazione della FDR.

Completata la fase sul Web, l'utente dovrà scaricare l'App PT oppure aggiornarla, accedendovi con le credenziali di accesso a Poste.it o PosteID: sarà richiesto quindi l'inserimento del codice OTP (ricevuto sul numero di telefono cellulare registrato sul profilo Poste.it) e la procedura di attivazione sarà completata.

Nel caso in cui all'utente non arrivi l'OTP consigliare di:

- effettuare il logout e nuovamente in login in App;
- accertarsi che i contatti mail e recapito telefonico del profilo Poste.it siano entrambi compilati.

Si consiglia l'attivazione delle notifiche push in App PT, in ogni caso l'utente riceverà sempre anche un SMS ed una email (ai contatti inseriti sul profilo Poste.it in caso di: consegna della corrispondenza a firma, consegna personale a seguito della prenotazione di una cella, consegna di un pacco da parte di un corriere diverso da Poste Italiane, invio di una ricevuta di spedizione o di avvenuto ritiro. Ai contatti che l'utente ha indicato in fase di acquisto sul sito del merchant in caso di consegna di un pacco acquistato online) contenenti i codici abilitanti alle operazioni di ritiro presso il Locker.

Se l'utente ha le notifiche push disabilitate non riceverà le notifiche ma, aprendo l'App in post login (accedendovi indifferentemente con le credenziali Poste.it o PosteID), visualizzerà sempre la card contenente le informazioni relative al ritiro dell'oggetto contenuto nel Locker.

Nel caso in cui l'utente decidesse di attivare il servizio di ritiro della corrispondenza a firma in un momento successivo a quando ha effettuato la registrazione sul Locker, potrà verificarsi uno dei seguenti tre scenari:

A. L'utente è già in possesso dei requisiti 2 e 3:

in questo caso l'utente non dovrà fare nessun'altra operazione poiché

risulterà automaticamente abilitato anche al ritiro della corrispondenza a firma.

B. L'utente è già in possesso dell'identità digitale PosteID abilitata a SPID di livello 2 ma non della FDR:

in questo caso, dopo essersi collegato al sito www.poste.it può effettuare l'accesso alla sua "Area Personale" indifferentemente con le credenziali Poste.it o PosteID.

Nell'area "MyPoste" visualizzerà il biscotto "Punto Poste Da Te" all'interno del quale troverà il pulsante "Attiva FDR" per attivare l'FDR. In funzione della scelta con cui l'utente ha effettuato il login, si verificheranno gli scenari seguenti:

- se ha effettuato il login con le credenziali Poste.it, il sistema gli richiederà di effettuare il login con le credenziali di PosteID di livello 2 e, successivamente, lo instraderà sul funnel di attivazione della FDR;
- se ha effettuato il login con le credenziali PosteID, il sistema lo instraderà automaticamente sul funnel di attivazione della FDR.

C. L'utente non è in possesso né dell'identità digitale PosteID abilitata a SPID di livello 2 né della FDR:

in questo caso, dopo essersi collegato al sito www.poste.it effettuerà l'accesso alla sua "Area Personale" con le credenziali Poste.it.

Nell'area "MyPoste" visualizzerà il biscotto "Punto Poste Da Te" all'interno del quale troverà il pulsante "Attiva FDR" per attivare l'FDR. Il sistema gli richiederà di effettuare il login con le credenziali di PosteID di livello 2 o, in alternativa, di effettuare la registrazione al servizio PosteID. L'utente, dopo aver completato la registrazione al servizio PosteID, potrà continuare sul funnel di attivazione della FDR.

Cliente Retail: Processo di attivazione dell'Utente – ulteriori PPDT

Se l'utente desidera registrarsi su più PPDT può farlo a condizione che questi non siano installati presso lo stesso indirizzo (si intende compreso di civico). Non c'è un vincolo al numero di Locker a cui un utente può registrarsi. L'utente però avrà bisogno di tanti codici di attivazione quanti sono i PPDT ai quali vuole registrarsi. Il processo di attivazione è uguale a quello spiegato precedentemente ma sull'App PT sarà necessario eseguire il logout e poi nuovamente il login per ricevere l'OTP necessario a completare l'attivazione.

6.2 ATTIVITÀ LOGISTICA – DISTRIBUTIVA

6.2.1 Ritiro dei pacchi

6.2.2 Spedizione dei pacchi

6.2.3 Prenotazione delle celle per la consegna da parte di corrieri diversi da Poste Italiane

6.2.4 Prenotazione delle celle per uso personale

6.2.5 Ritiro della corrispondenza a firma

6.2.1 Ritiro pacchi

Il Servizio è reso disponibile per i soli invii spediti con i Prodotti di cui al precedente par. 5 laddove rechino il nominativo dell'utente come destinatario ed il suo indirizzo, ovvero quello del Comodatario, come indirizzo di destinazione.

Il Servizio non include le consegne massive.

In caso di disponibilità di una cella adatta e/o di temporanea assenza dell'utente presso l'indirizzo di destinazione, l'invio è inserito dal portalelettere/corriere del Gruppo Poste Italiane all'interno di una delle celle del Locker e l'utente destinatario riceve una notifica (in App se ha le notifiche push attive, al proprio indirizzo email e sul proprio numero di telefono mediante SMS). Le notifiche contengono le informazioni relative alla spedizione (es. codice spedizione, termine per il ritiro, luogo di ritiro) ed il QR Code/codice alfanumerico da utilizzare per il ritiro della stessa (nell'SMS è contenuto solo il codice alfanumerico). Per leggere la notifica in App PT è necessario che l'utente sia loggato all'App con le proprie credenziali di accesso a Poste.it. L'utente può ritirare l'invio entro 10 giorni lavorativi dalla sua immissione nella cella, seguendo le istruzioni presenti sullo schermo del Locker che prevedono, in ordine:

- la selezione della voce "Ritira" presente sul menù;
- la scansione del QR Code o l'inserimento del codice sopra indicati;
- la selezione di uno dei due pulsanti "Sì" o "No" in funzione di se desidera farsi inviare la ricevuta di consegna all'indirizzo email visualizzato a video;
- l'apposizione di una firma semplice (tratto grafico) sullo schermo del Locker, valida come prova di consegna al Punto Poste Da Te;
- l'apertura della cella per consentire il ritiro della spedizione.

Nel caso in cui la cella venga inavvertitamente chiusa senza concludere l'operazione, l'utente potrà comunque riaprire la cella e completare

l'operazione. La spedizione risulterà sempre consegnata al momento della prima apertura della cella.

Finché il pacco non viene ritirato dall'utente, in App PT rimane sempre visibile la card con l'informazione della spedizione da ritirare.

In caso di mancato ritiro entro il termine di giacenza, l'invio verrà restituito al mittente per compiuta giacenza.

Il Servizio sarà erogato nei limiti della disponibilità delle celle del Locker, qualora non vi fossero celle disponibili e/o l'invio non fosse consegnabile nel Locker (codice invio non ammesso al Punto Poste Da Te o indisponibilità da parte dell'addetto alle consegne di idoneo palmare) sarà rilasciato un avviso di giacenza (secondo il processo postale vigente) per un successivo ritiro a cura dell'utente.

Resta inteso che per il ritiro della spedizione farà fede esclusivamente l'avviso di giacenza suindicato.

6.2.2 Spedizione pacchi

Per la spedizione dei Prodotti di cui al precedente par. 5, l'utente è tenuto ad effettuare le seguenti attività:

- accedere all'App PT inserendo le proprie credenziali;
- generare un QR Code di autenticazione sul Locker;
- scansionare il QR Code di autenticazione sul Locker avvicinandolo al lettore ottico posizionato sopra il display;
- selezionare il tasto "SPEDISCI" dal menù sul display;
- seguire le indicazioni proposte dal sistema per completare la procedura di spedizione, ossia:
 - scansionare il codice presente sulla lettera di vettura della spedizione (codice a barre della LDV), avvicinando il pacco al lettore ottico o, in alternativa, digitare il codice della spedizione stampato sulla lettera di vettura. Nota: nel caso in cui l'utente stia spedendo un pacco Poste Delivery Web acquistato tramite App PT, deve effettuare la scansione del codice della LDV e non il codice 2D (o QR Code) restituito dall'App al termine dell'operazione di acquisto. La lettera di vettura viene inviata tramite email oppure può essere recuperata dall'App PT tramite i seguenti passaggi:
 - accedere al menù verticale dell'App e selezionare la voce "Pacchi";
 - andare nella sezione "Lettere di Vettura";
 - selezionare la LDV di proprio interesse;
 - premere il tasto "Scarica Lettera di Vettura".

- In alternativa l'utente può inserire manualmente il codice alfanumerico della LDV che visualizza in App PT in cima alla schermata visualizzata al termine dell'operazione di acquisto e contenente il codice 2D (QR Code);
- inserire la spedizione nella cella che il Locker avrà reso disponibile in automatico, oppure selezionare una cella tra quelle proposte (cella piccola, media e grande);
 - chiudere la cella e confermare l'operazione per completarla. Resta inteso che, nel caso in cui non siano disponibili celle o queste non siano adatte all'invio, il servizio di spedizione sarà precluso. Nel caso in cui la cella venga inavvertitamente chiusa senza concludere l'operazione, l'utente potrà riaprire la cella e completare l'operazione.

L'utente, a conclusione dell'operazione, riceve tramite email la ricevuta di invio della spedizione, che si considera avvenuta sempre oltre l'orario limite: i tempi di consegna saranno pertanto maggiorati sempre di un giorno lavorativo.

L'utente è tenuto a confezionare e chiudere ogni spedizione in modo adeguato al peso, al formato ed al contenuto, corredandola della documentazione prescritta per ciascun Prodotto e rispettando, in ogni caso, le modalità indicate nei contratti, nelle Guide e nelle Schede Tecniche di riferimento, che descrivono e disciplinano, altresì, le relative modalità e termini di recapito.

6.2.3 Prenotazione delle celle per le consegne da parte di corrieri diversi da poste italiane

Nell'App PT è presente la funzionalità "Prenota una cella per una consegna da un corriere" che permette all'utente di prenotare una cella per consentire il deposito di un pacco recapitato da un corriere diverso da Poste Italiane. A tal fine l'utente dovrà inserire il codice identificativo della spedizione, che è presente anche nella lettera di vettura fornita dai corrieri stessi, oltre a una breve descrizione, e seguire le istruzioni in App per completare la prenotazione.

Il sistema prenoterà sempre, in automatico, la cella più piccola disponibile. Il corriere per aprire la cella dovrà eseguire i passaggi elencati di seguito:

1. recarsi davanti al Locker;
2. selezionare la voce "Corrieri" presente sul menù (in basso a destra);
3. selezionare la voce "Altre Consegne" presente sul menù;
4. premere il pulsante "Consegna";

5. avvicinare il codice a barre o il QR Code stampato sulla lettera di vettura al lettore ottico del dispositivo o, in alternativa, digitare il codice di spedizione alfanumerico;
 6. se la dimensione della cella prenotata non fosse adeguata, il corriere potrà cambiare la cella scegliendone un'altra tra quelle disponibili. Il cambio cella sarà possibile solo dopo aver chiuso la cella precedente.
- Alla chiusura della cella l'utente riceve una notifica (in App se ha le notifiche push attive, email ed SMS) contenente il codice per ritirare la spedizione. L'utente per ritirare la spedizione dovrà:
1. recarsi presso il Locker;
 2. selezionare la voce "Ritira" presente sul menù;
 3. effettuare la scansione del QR Code oppure inserire il codice alfanumerico ricevuto;
 4. selezionare uno dei due pulsanti "Sì" o "No" in funzione di se desidera farsi inviare la ricevuta di consegna all'indirizzo email visualizzato a video.

La prenotazione dura circa un giorno (fino alle ore 24:00 del giorno successivo) e l'utente potrà visualizzare in App PT la card con il codice di prenotazione della cella.

L'utente può prenotare contemporaneamente al massimo due celle. Il numero di celle prenotabili è da intendersi cumulativo tra le celle prenotate con la funzionalità di prenotazione per consegna da parte di corrieri diversi da Poste Italiane e quelle prenotate con la funzionalità di prenotazione per uso personale.

Una volta utilizzato, il codice di prenotazione non sarà più disponibile ma l'utente potrà visualizzare in App PT la card con il codice di ritiro (QR Code/PIN), come avviene per il ritiro dei pacchi.

La giacenza della materialità presente all'interno della cella ha una durata limitata (5 giorni solari), decorsa la quale l'utente riceverà delle notifiche email quotidiane fino a quando la cella non sarà liberata.

Non è possibile liberare una cella piena senza l'utilizzo del relativo codice di apertura.

6.2.4 Prenotazione delle celle per uso personale

Nell'App PT è presente la funzionalità "Prenota una cella per una consegna privata" che permette all'utente di prenotare una cella per uso personale, ad esempio per gestire le consegne di un privato.

L'utente, attraverso l'App PT, genera un codice di prenotazione (QR Code/ PIN) della prima cella più piccola disponibile e lo condivide con l'addetto alla consegna mediante via WhatsApp, SMS ed email.

Quest'ultimo per aprire la cella dovrà eseguire i passaggi elencati di seguito:

1. recarsi davanti al Locker;
2. selezionare la voce "Deposita" presente sul menù (in basso a sinistra);
3. premere il pulsante "Ok, ho capito" visualizzato sul display;
4. premere il pulsante "Consegna";
5. avvicinare il codice di prenotazione al lettore ottico del dispositivo o, in alternativa, digitare il codice alfanumerico;
6. se la dimensione della cella prenotata non fosse adeguata, sarà possibile cambiare la cella scegliendone un'altra tra quelle disponibili. Il cambio cella sarà possibile solo dopo aver chiuso la cella precedente.

Alla chiusura della cella l'utente riceve una notifica (in App se ha le notifiche push attive, email ed SMS) contenente il codice per ritirare la spedizione.

L'utente per ritirare la spedizione dovrà:

1. recarsi presso il Locker;
2. selezionare la voce "Ritira" presente sul menù;
3. effettuare la scansione del QR Code oppure inserire il codice alfanumerico ricevuto;
4. selezionare uno dei due pulsanti "Sì" o "No" in funzione di se desidera farsi inviare la ricevuta di consegna all'indirizzo email visualizzato a video.

La prenotazione ha scadenza entro il giorno successivo dalla prenotazione e il Cliente potrà visualizzare in App PT la card con il codice di prenotazione della cella.

L'utente può prenotare contemporaneamente al massimo due celle. Il numero di celle prenotabili è da intendersi cumulativo tra le celle prenotate con la funzionalità di prenotazione per consegna da parte di corrieri diversi da Poste Italiane e quelle prenotate con la funzionalità di prenotazione per uso personale.

Una volta utilizzato, il codice di prenotazione non sarà più disponibile ma l'utente potrà visualizzare in App PT la card con il codice di ritiro (QR Code/ PIN), come avviene per il ritiro dei pacchi.

La giacenza della materialità presente all'interno della cella ha una durata limitata (5 giorni solari), decorsa la quale l'utente riceverà delle notifiche email quotidiane fino a quando la cella non sarà liberata.

Non è possibile liberare una cella piena senza l'utilizzo del relativo codice di apertura.

6.2.5 Ritiro della corrispondenza a firma

Il Servizio di ritiro è reso disponibile per i soli invii spediti con i Prodotti di cui al precedente par. 5 laddove rechina il nominativo dell'utente come destinatario e il suo indirizzo, ovvero quello del Comodatario, come indirizzo di destinazione. Il Servizio non include le consegne massive.

In caso di disponibilità di una cella adatta e di temporanea assenza dell'utente presso l'indirizzo di destinazione, l'invio è inserito all'interno di una delle celle del Locker e l'utente riceve via SMS e email (ai contatti inseriti sul profilo Poste.it) e tramite notifica in App PT (se sono attive le notifiche push) una comunicazione informativa finalizzata al ritiro della corrispondenza. Diversamente da quanto accade per il ritiro dei pacchi, l'utente dovrà completare il processo di firma digitale remota (FDR) prima di poter visualizzare il QR Code ed il PIN da utilizzare per il ritiro della spedizione.

A tale scopo l'utente può aver effettuato il login in App indifferentemente con le credenziali Poste.it o PostelD, in entrambi i casi il processo di apposizione della firma richiederà due passaggi: l'inserimento di un PIN di firma (statico e in possesso dell'utente dall'adesione al servizio di Firma); l'inserimento di un OTP (dinamico ed inviato all'utente sul numero di telefono inserito sul profilo PostelD).

La FDR sarà apposta sul "mod 28 aut" (che di fatto rappresenta il registro di firma simulando quello che nell'operatività classica fa il portalettere) e, contemporaneamente, anche sulla cartolina di Avviso di Ricevimento/Attestazione di Consegna nel caso in cui il plico ne disponga.

Il QR Code ed il PIN visualizzati al termine della procedura appena descritta, ed inviati all'utente anche per email ed SMS, hanno validità fino alle ore 24:00 del giorno in cui sono stati generati, dopodiché occorrerà ripetere il processo di apposizione della FDR. Non vi è un limite massimo al numero di volte in cui tale processo può essere ripetuto all'interno del periodo di giacenza della spedizione da ritirare.

L'utente può ritirare l'invio entro i termini di giacenza previsti per lo specifico servizio e decorrenti dalla sua immissione nella cella, seguendo le istruzioni presenti sullo schermo del Locker che prevedono, in ordine:

- la selezione dell'operazione di ritiro dal menù sul display;

- la scansione del QR Code o l'inserimento del PIN sopra indicati.

Nel caso in cui la cella venga inavvertitamente chiusa senza concludere l'operazione, l'utente potrà comunque riaprire la cella e completare l'operazione. L'invio risulterà, a tutti gli effetti, consegnato sempre al momento della prima apertura della cella.

Finché l'invio non viene ritirato dall'utente, in App PT rimane sempre visibile la card con l'informazione dell'invio da ritirare.

In caso di mancato ritiro entro il termine di giacenza, l'invio verrà restituito al mittente per compiuta giacenza.

Il Servizio sarà erogato nei limiti della disponibilità delle celle del Locker, qualora non vi fossero celle disponibili e/o l'invio non fosse consegnabile nel Locker (codice invio non ammesso al Punto Poste Da Te o indisponibilità da parte dell'addetto alle consegne di idoneo palmare) sarà rilasciato un avviso di giacenza (secondo il processo postale vigente) per un successivo ritiro a cura dell'utente.

Resta inteso che per il ritiro dell'invio farà fede esclusivamente l'avviso di giacenza suindicato.

Se l'utente destinatario dell'invio ha attivo anche il servizio di Ritiro Digitale e l'invio è stato spedito da un mittente che ha sottoscritto l'apposito servizio di Poste, in caso di assenza dell'utente e di indisponibilità di celle del Locker, sarà rilasciato un avviso di giacenza (secondo il processo postale vigente) per un successivo ritiro a cura dell'utente, che potrà decidere di ritirare lo stesso in modalità digitale. Al contrario, in caso di celle disponibili, l'invio sarà inserito nel Locker.

6.3 ATTIVITÀ DI PAGAMENTO

6.3.1 Pagamento bollettini postali tramite mPos, conto Banco Posta, PostePay e Virtual POS

6.3.2 Ricarica di carta SIM con conto Banco Posta, mPos con carta del circuito postale

6.3.3 Ricarica di carta prepagata PostePay con conto Banco Posta, mPOS con altra carta del circuito postale

6.3.1 Pagamento dei bollettini postali

Tramite mPos

L'utente che intende effettuare il pagamento di un Bollettino Postale presso il proprio Punto Poste Da Te attraverso l'uso di una carta di pagamento (con capienza sufficiente) dovrà avere installata sul proprio dispositivo (smartphone o tablet) l'App Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione presso il dispositivo e dovrà effettuare le seguenti attività:

1. accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code con cui accreditarsi sul Punto Poste da Te (mostrando il QR Code al lettore ottico posizionato sotto lo schermo);
2. selezionare l'operazione di pagamento dal menù del Punto Poste da Te e, tra i servizi disponibili, scegliere "Paga un Bollettino";
3. mostrare al lettore ottico il codice data matrix stampato sul bollettino premarcato (dopo la lettura, il display del Punto Poste Da Te mostra la schermata di compilazione dei dati del beneficiario precompilata, in linea con la tipologia di bollettino scansionato). In alternativa, può scegliere di compilare manualmente i dati del bollettino selezionandone la tipologia dall'elenco a video e compilando i campi previsti;
4. completata l'acquisizione dei dati del bollettino, confermare i dati accedendo così alla maschera di selezione del circuito di appartenenza della carta;
5. completata l'acquisizione dei dati del bollettino, confermare i dati accedendo così alla maschera di selezione del circuito di appartenenza della carta;
6. completare il pagamento secondo la UX prevista dalla issuer della carta (per le carte Poste Pay codice OTP).

Se il pagamento va a buon fine, viene mostrato sul Punto Poste da Te il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Diversamente, sul display del Punto Poste da Te compare l'avviso di transazione non avvenuta.

Non sono pagabili i bollettini bianchi con tale modalità.

Tramite conto Banco Posta

L'utente che intende effettuare il pagamento di un Bollettino Postale presso il proprio Punto Poste Da Te deve essere intestatario di un conto Banco Posta (con capienza sufficiente), dovrà avere installata sul proprio dispositivo

(smartphone o tablet) l'App Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione e dovrà effettuare le seguenti attività:

1. accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code con cui accreditarsi sul Punto Poste da Te (mostrando il QR Code al lettore ottico posizionato sotto lo schermo);
2. selezionare l'operazione di pagamento dal menù del Punto Poste da Te e, tra i servizi disponibili, scegliere "Paga un Bollettino";
3. mostrare al lettore ottico il codice data matrix stampato sul bollettino premarcato (dopo la lettura, il display del Punto Poste Da Te mostra la schermata di compilazione dei dati del beneficiario precompilata, in linea con la tipologia di bollettino scansionato). In alternativa, può scegliere di compilare manualmente i dati del bollettino selezionandone la tipologia dall'elenco a video e compilando i campi previsti;
4. completata l'acquisizione dei dati del bollettino, confermare i dati accedendo così alla maschera di selezione del metodo di pagamento e, nel caso specifico, selezionare Conto Corrente Banco Posta;
5. verificare, sul proprio dispositivo dove è installata l'App Banco Posta, la ricezione di una push notification che lo invita ad autorizzare il pagamento dalla stessa App.

Se il pagamento va a buon fine, viene mostrato sul Punto Poste da Te il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Diversamente, sul display del Punto Poste da Te compare l'avviso di transazione non avvenuta.

Tramite carta prepagata Postepay

L'utente che intende effettuare il pagamento di un Bollettino Postale presso il proprio Punto Poste Da Te, deve disporre di una carta Prepagata Postepay con capienza sufficiente.

Le operazioni di Pagamento Bollettini tramite Carta Prepagata Postepay vengono autorizzate attraverso l'invio di una notifica push in App Postepay. L'utente, pertanto, deve avere installate sul proprio dispositivo (smartphone o tablet):

- a) l'App Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione
- b) l'App Postepay per l'autorizzazione del pagamento

e dovrà effettuare le seguenti attività:

1. accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code con cui accreditarsi sul Punto Poste da Te (mostrando il QR Code al lettore ottico posizionato sotto lo schermo);
2. selezionare l'operazione di pagamento dal menù del Punto Poste da Te e, tra i servizi disponibili, scegliere "Paga un Bollettino";

3. mostrare al lettore ottico il codice data matrix stampato sul bollettino premarcato (dopo la lettura, il display del Punto Poste Da Te mostra la schermata di compilazione dei dati del beneficiario precompilata, in linea con la tipologia di bollettino scansionato);
4. completata l'acquisizione dei dati del bollettino, confermare i dati accedendo così alla maschera di selezione del metodo di pagamento e, nel caso specifico, selezionare il bottone Paga con Postepay;
5. verificare sul proprio dispositivo dove è installata l'App Postepay la ricezione di una push notification che lo invita ad autorizzare il pagamento dalla stessa App.

Se il pagamento va a buon fine, viene mostrato sul Punto Poste da Te il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Diversamente, sul display del Punto Poste da Te compare l'avviso di transazione non avvenuta. NB: nel caso in cui l'utente non abbia l'App PostePay installata sul proprio dispositivo certificato, durante la fase di verifica pagamento si riceverà un messaggio che lo invita ad installare la relativa App. A questo punto l'operazione viene annullata e, sul Punto Poste da Te, l'utente viene indirizzato alla home page (pre-login).

Tramite virtual Pos

L'utente che intende effettuare il pagamento di un Bollettino Postale presso il proprio Punto Poste Da Te, deve disporre di una Carta di Credito con capienza sufficiente e può effettuarlo tramite Virtual Pos.

NB: il pagamento dei bollettini bianchi (nello specifico TD 123 e TD 451) tramite carta di credito non è abilitato.

Le operazioni di pagamento Bollettini tramite Carta di Credito si basano sull'utilizzo del metodo di pagamento inserimento dati carta su Virtual POS. L'utente pertanto, deve avere installate sul proprio dispositivo (smartphone o tablet) l'app Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione e dovrà effettuare le seguenti attività:

1. accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code con cui accreditarsi sul Punto Poste da Te (mostrando il QR Code al lettore ottico posizionato sotto lo schermo);
2. selezionare l'operazione di pagamento dal menù del Punto Poste da Te e, tra i servizi disponibili, scegliere "Paga un Bollettino";
3. mostrare al lettore ottico il codice data matrix stampato sul bollettino premarcato (dopo la lettura, il display del Punto Poste Da Te mostra la schermata di compilazione dei dati del beneficiario precompilata, in linea con la tipologia di bollettino scansionato); in alternativa, può scegliere di

- compilare manualmente i dati del bollettino selezionandone la tipologia dall'elenco a video e compilando i campi previsti;
4. completata l'acquisizione dei dati del bollettino, confermare i dati accedendo così alla maschera di selezione del metodo di pagamento e selezionare "Carta di Credito" (Visa o Mastercard);
 5. inserire i dati della carta di credito PAN-CVV-Data Scadenza ed autorizzare il pagamento secondo le regole stabilite dall'issuer della carta utilizzata. Se il pagamento va a buon fine, viene mostrato sul Punto Poste da Te il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Diversamente, sul display del Punto Poste da Te compare l'avviso di transazione non avvenuta.

6.3.2 Ricarica di carta SIM

Tramite conto Banco Posta

L'utente che intende effettuare il pagamento di una ricarica SIM su gestori Poste Mobile, Vodafone, WindTre e Tim dal Punto Poste Da Te, può operare tramite il proprio conto BP.

Le operazioni di ricarica della carta SIM si basano sull'invio di una notifica push all'app Banco Posta. L'utente pertanto, deve avere installate sul dispositivo l'app Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione e l'App Banco Posta per l'autorizzazione del pagamento ed è tenuto ad effettuare le seguenti attività:

1. accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code tramite il quale effettuare il login sul Locker avvicinandolo al lettore ottico posizionato sotto lo schermo;
2. dal menù del Locker, selezionare l'operazione di pagamento e, tra i servizi disponibili, seleziona "Ricarica Telefonica";
3. a valle della selezione su "Ricarica Telefonica", l'utente viene indirizzato nella maschera di "seleziona conto" in cui visualizzerà la lista dei suoi conti attivi (uno o più di uno) per selezionarne uno;
4. inserire quindi i dati della Ricarica:
 - il numero da ricaricare (10 cifre)
 - l'operatore telefonico (selezionabile da menù a tendina)
 - l'importo della ricarica (selezionabile da menù a tendina tra i tagli disponibili in funzione dell'operatore scelto)

Al termine dell'operazione di pagamento – che avviene sullo smartphone o sul tablet dove l'utente ha registrato l'App BancoPosta – se la ricarica

va a buon fine viene mostrato sul Locker il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Viceversa, sul display del Locker compare l'avviso di transazione non avvenuta.

Tramite mPos con carta del circuito postale

L'utente che intende effettuare ricariche SIM di Poste Mobile, Vodafone, WindTre e Tim presso il proprio Punto Poste Da Te, a partire dal 11 giugno 2020, può operare con l'utilizzo delle nostre carte di pagamento tramite il mPOS del Locker.

Le operazioni di ricarica della carta telefonica seguono le modalità tipiche di utilizzo delle carte tramite i dispositivi POS. L'utente pertanto, deve avere installata sul dispositivo solamente l'App Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione presso il Locker ed è tenuto ad effettuare le seguenti attività:

1. accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code tramite il quale effettuare il login sul Locker avvicinandolo al lettore ottico posizionato sotto lo schermo;
2. dal menù del Locker, selezionare l'operazione di pagamento e, tra i servizi disponibili, seleziona "Ricarica Telefonica";
3. a valle della selezione su "Ricarica Telefonica", l'utente è indirizzato sulla maschera compilazione dei dati della Ricarica;
4. deve inserire quindi:
 - il numero da ricaricare (10 cifre)
 - l'operatore telefonico (selezionabile da menù a tendina)
 - l'importo della ricarica (selezionabile da menù a tendina tra i tagli disponibili in funzione dell'operatore scelto)
5. procedere con il pagamento tramite mPOS (tappando la carta sul lettore o, se richiesto tramite CHIP&PIN);
6. al termine dell'operazione di pagamento, se la ricarica va a buon fine viene mostrato sul Locker il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione, viceversa sul display del Locker compare l'avviso di transazione non avvenuta.

6.3.3 Ricarica di carta prepagata Postepay

Tramite conto Banco Posta

L'utente che intende effettuare operazioni di ricarica della carta prepagata Postepay tramite conto Banco Posta, può effettuarle tramite l'invio di una

notifica push all'App Banco Posta e, pertanto, deve avere installate sul proprio dispositivo (smartphone o tablet):

- l'App Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione
- l'App Banco Posta per l'autorizzazione del pagamento ed è tenuto ad effettuare le seguenti attività:
 1. accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code con cui accreditarsi sul Punto Poste da Te (mostrando il QR Code al lettore ottico posizionato sotto lo schermo);
 2. selezionare l'operazione di pagamento dal menù del Punto Poste da Te e, tra i servizi disponibili, scegliere "Ricarica Postepay";
 3. scegliere, dalla maschera di "Seleziona Conto", quello di cui intende avvalersi tra quelli attivi a propria disposizione;
 4. inserire i dati della ricarica:
 - il numero della carta da ricaricare
 - l'importo della ricarica da effettuare
 - l'intestatario (da compilare sempre manualmente)
 5. confermare l'operazione di ricarica sul Punto Poste da Te;
 6. avallare la transazione sul dispositivo dove ha registrato l'App Banco Posta.

Al termine dell'operazione di pagamento, che avviene sullo smartphone o sul tablet dove l'utente ha registrato l'App Banco Posta, se la ricarica va a buon fine viene mostrato sul Punto Poste Da Te il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Diversamente, sul display del Punto Poste Da Te compare l'avviso di transazione non avvenuta.

Tramite mPos con altra carta del circuito postale

L'utente che intende effettuare operazioni di ricarica tramite mPos con l'ausilio di un'altra carta Postmat deve necessariamente avere installata sul proprio dispositivo (smartphone o tablet) l'App Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione presso il Punto Poste Da Te ed è tenuto ad effettuare le seguenti attività:

1. accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code tramite il quale effettuare il login sul Locker avvicinandolo al lettore ottico posizionato sotto lo schermo;
2. dal menù del Locker, selezionare l'operazione di pagamento e, tra i servizi disponibili, selezionare "Ricarica PostePay";

3. a valle della selezione su “Ricarica PostePay”, l’utente deve inserire i dati della ricarica: il numero della carta da ricaricare, l’importo della ricarica da effettuare (fino ad un massimo di 250,00€) e l’intestatario (da compilare sempre manualmente);
4. procedere con il pagamento tramite mPos (tappando la carta sul lettore o, se richiesto tramite CHIP&PIN);
5. al termine dell’operazione di pagamento se la ricarica va a buon fine viene mostrato sul Locker il messaggio di esito positivo dell’avvenuta transazione. Viceversa, sul display del Locker compare l’avviso di transazione non avvenuta.

7. STATO DELLA SPEDIZIONE

Il Tracking della spedizione è sempre consultabile sul sito www.poste.it. Tutte le fasi di lavorazione sono tracciate a partire dal momento in cui le spedizioni vengono lavorate. Tutte le operazioni logistiche sono effettuate attraverso i sistemi informatici in uso che sono in grado di rilevare anche la data e l'orario dell'operazione. Le spedizioni sono visibili su tutti i sistemi di tracciatura in essere.

8. TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA

Il Servizio rispetta gli SLA del prodotto interessato.

9. RECLAMI/RIMBORSI

Si fa riferimento alle modalità previste dalla Carta della Qualità dei Servizi per il prodotto interessato.

10. RECESSO ED APPLICAZIONE DEL D.LGS. N. 206/2005 (CODICE DEL CONSUMO)

L'utente potrà recedere in ogni momento dal contratto in essere con Poste richiedendo la disattivazione del Servizio con diverse modalità:

1. con effetto immediato (inibendo sin da subito eventuali consegne presso il Locker, restando invece possibili le consegne con modalità standard):
 - da portale retail Poste.it: accedendo alla card Punto Poste Da Te, l'utente visualizza l'elenco dei Locker presso i quali è attivo e, in corrispondenza di ognuno, il link che permette di revocare la propria attivazione dallo specifico Locker;
 - chiamando il Servizio Clienti al numero 06.4526.1160, specificando il proprio Codice Fiscale, l'indirizzo presso il quale è installato il dispositivo e, se inseriti all'interno dell'area personale sul sito Poste.it, i dati opzionali di Palazzina, Scala e Interno;
2. entro il termine di 5 giorni lavorativi (decorrenti dalla data della richiesta a Poste Italiane):
 - inviando a Poste Italiane a mezzo raccomandata l'apposito modulo di recesso pubblicato sul sito www.puntopostedate.it (recesso ai sensi del D.Lgs. 206/2005). L'utente sarà avvisato dell'avvenuta disabilitazione della propria utenza tramite email.

In ogni caso, la disattivazione del Servizio è possibile soltanto se sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni:

- l'utente non ha oggetti (postali o personali) da ritirare;
- l'utente non ha prenotazioni di celle in corso;
- l'utente non ha consegne in corso presso il Locker.

Nel caso in cui non fosse l'utente a richiedere di recedere dal servizio ma chi ha sottoscritto il contratto, tutte le funzionalità e le utenze attive sul Locker saranno disabilite.

11. ASSISTENZA CLIENTI

L'utente può contattare il numero 06.4526.1160, il costo della chiamata da cellulare o da linea fissa dipende dall'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata. Il numero è attivo dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato.

12. INFORMAZIONI UTILI PER AMMINISTRATORE DEL SERVIZIO

12.1 FUNZIONALITÀ PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO

Per accedere al portale dedicato all'Amministratore del Servizio quest'ultimo deve:

1. attendere che siano trascorsi due giorni lavorativi dall'avvenuta attivazione del PPDT presso il sito di installazione (la data di installazione fisica del PPDT potrebbe anche non coincidere con la data di effettiva attivazione del servizio. Il servizio è attivo quando lo schermo è acceso e funzionante);
2. digitare l'indirizzo web: <https://business.poste.it/business/puntoposte-date.it/attivazione>. Non è possibile accedere al portale digitando l'indirizzo del sito Poste.it Business.

Inserito il link precedentemente riportato nella barra degli indirizzi, l'Amministratore visualizzerà l'area dedicata al servizio Punto Poste Da Te con le diverse funzionalità disponibili.

In particolare, nella parte alta della pagina - in un menù orizzontale, visualizzerà tutti i dispositivi PPDT contrattualizzati. Ogni dispositivo sarà identificato mediante un codice alfanumerico del tipo SFA-xxxx e può essere selezionato cliccando sul rispettivo tab. L'Amministratore del Servizio ha la possibilità di modificare l'identificativo dei dispositivi PPDT visualizzati e di associarvi il nome che preferisce. Questa funzionalità è spiegata nel paragrafo "Tab Preferenze".

Selezionato il tab del dispositivo PPDT desiderato, la pagina è suddivisa in due aree principali:

1. Area Informativa caratterizzata da:
 - indirizzo in cui è installato il dispositivo PPDT;
 - il Frazionario e il PTNumber che identificano il Locker in maniera univoca; un menù orizzontale con tre tab Funzionali che consentono l'operatività per la gestione del servizio:
 - 12.1.1 tab "Gestione utenti", dove è possibile gestire i codici di attivazione e gli utenti attivi;

- 12.1.2 tab “Punto Poste Da Te”, che permette un rapido monitoraggio dello stato delle celle;
- 12.1.3 tab “Preferenze”, qui è possibile modificare l’identificativo del dispositivo PPDT visualizzato nel primo menù orizzontale della pagina, e di associarvi il nome che preferisce per facilitarne il riconoscimento e la gestione.

2. Area Funzionale che cambia in funzione del tab Funzionale selezionato.

Se l’attivazione del dispositivo fisico non è ancora terminata, nell’Area Informativa al posto dell’indirizzo sarà visualizzato il messaggio “Il tuo Punto Poste Da Te è in attivazione”.

12.1.1 Tab “Gestione Utenti”

La generazione dei codici di attivazione sarà possibile accedendo all’area funzionale “Gestione Utenti” – “Codici di attivazione”.

L’Amministratore del Servizio deve indicare il numero di nuovi codici di attivazione da generare e cliccare sul pulsante “Generazione Codici”.

La lista dei codici generati sarà visualizzata nell’area sottostante e andrà ad arricchire eventuali liste di codici generati in precedenza. A fianco ad ogni codice sarà visualizzata la relativa data di creazione.

L’utente potrà generare al massimo 10 codici per volta.

I codici generati saranno necessari agli utenti finali per attivare la propria utenza all’utilizzo del dispositivo Punto Poste Da Te. Tali codici saranno anonimi e quindi non legati al singolo utente, ma associati ad uno specifico Locker.

La lista dei codici può essere ordinata rispetto alla data di creazione.

L’ordinamento di default è crescente, ovvero i primi codici visualizzati sono quelli meno recenti.

I codici generati possono essere cancellati oppure stampati. In quest’ultimo caso il sistema genererà un file pdf contenente un codice di attivazione alfanumerico e le istruzioni d’uso da seguire. Il documento così prodotto dovrà essere consegnato all’utente che procederà poi con l’attivazione del servizio.

Ogni codice di attivazione può essere stampato più di una volta.

Accedendo all’area funzionale “Gestione Utenti” – “Utenti attivi” l’Amministratore del Servizio può visualizzare l’elenco degli utenti che hanno completato la procedura di attivazione del servizio Punto Poste Da Te.

Per ogni utente sarà visualizzato il nominativo (Nome e Cognome), il Codice Fiscale e la data di attivazione, ossia la data del giorno in cui ha utilizzato il codice a bruciatura completando il processo di attivazione.

L'Amministratore può scegliere di visualizzare la lista degli utenti attivi secondo due diversi ordinamenti:

- alfabetico crescente e/o decrescente sul campo "Nome e Cognome";
- cronologico crescente e/o decrescente sulla data di attivazione.

L'ordinamento di default è crescente sulla data di attivazione (ovvero dal meno recente al più recente).

L'amministratore del servizio ha la possibilità di revocare ad uno o più utenti finali la possibilità di usufruire del servizio cancellando l'utente. Non è possibile cancellare utenti che hanno una spedizione in corso. In questo caso il sistema informerà l'Amministratore mediante un messaggio.

12.1.2 Tab "Punto Poste Da Te"

Accedendo all'area funzionale "Punto Poste Da Te" che mostra l'elenco delle celle del dispositivo PPDT ed il relativo stato, sarà possibile verificare lo stato di occupazione delle celle. I campi riportati nella tabella sono:

- Cella – identificativo della cella occupata con l'indicazione della sua grandezza (S, M, L) riportata tra parentesi;
- Stato – dichiara lo stato della cella se libera, occupata, prenotata;
- Dal - Data di inizio occupazione. Questo campo sarà valorizzato solo per le celle in stato "Occupata".

Il valore "Cella" presente in tabella è un link che, se selezionato, permette di visualizzare un'immagine grafica del Locker (solo modulo Master) con evidenza della posizione della cella al suo interno, identificata da un colore più scuro rispetto alle altre celle.

Se il Locker installato è composto dal modulo Master più uno (o più) moduli Slave, all'interno di questa sezione si visualizzerà una tabella il cui numero di righe è pari alla somma delle celle del modulo Master + le celle del modulo/i Slave. La numerazione delle celle dei diversi moduli, però, non è consecutiva, in particolare sarà la seguente:

- Master: celle da 1 a 7;
- Primo Slave: celle da 17 a 24;
- Secondo Slave: celle da 33 a 40;

- Terzo Slave: celle da 49 a 56;
- e così via (id slave * 16 + num cella).

Se l'attivazione del dispositivo fisico non è ancora terminata l'informazione sulle celle non è disponibile, in questa sezione viene visualizzato il seguente messaggio: "Il tuo Punto Poste Da Te è in attivazione. In questa fase le informazioni sulle celle non sono disponibili".

12.1.3 Tab "Preferenze"

Accedendo all'area funzionale "Preferenze" l'Amministratore del Servizio può assegnare il nome che preferisce al dispositivo PPDT selezionato, modificando l'identificativo precedentemente visualizzato.

L'utente deve inserire il nome da associare al dispositivo nel campo di testo e successivamente premere il pulsante "Salva".

Una volta avvenuto il salvataggio, il nuovo nome andrà a sostituire il codice alfanumerico SFA-xxxx (la prima volta che si effettua l'operazione) o l'identificativo precedentemente visualizzato.

12.2 CREAZIONE DI PIÙ AMMINISTRATORI DI SERVIZIO

Se l'Amministratore del Servizio avesse necessità di delegare una o più persone a gestire, per conto suo, tutti o una parte dei dispositivi Punto Poste Da Te contrattualizzati, è possibile richiedere a Poste Italiane la creazione di più Amministratori di Sistema.

La richiesta dovrà pervenire da parte del Rappresentante Legale o dell'Amministratore del Servizio "originale" mediante l'invio di una mail all'indirizzo "faxregistrazioneazienda@posteitaliane.it" con oggetto "Richiesta creazione SysAdmin".

La mail dovrà contenere in allegato:

1. il modulo "richiesta di creazione nuovo SysAdmin", debitamente compilato in tutti i campi indicati come obbligatori, reperibile nella sezione "Scopri di Più → Documentazione" del sito <https://business.poste.it/professionistiimprese/prodotti/punto-poste-da-te.html?wt.ac=1476543466621>;
2. copia firmata di un documento di riconoscimento del richiedente.

Poste Italiane provvederà a configurare la nuova utenza che riceverà una mail con il link per completare in autonomia la procedura di attivazione. L'Amministratore creato potrà accedere al servizio al link <https://business.poste.it/business/puntoposte-da-te.it/attivazione>.

Attenzione! Tutti gli Amministratori creati seguendo tale procedura sono dei duplicati dell'Amministratore del Servizio "originale". Questo significa che tutti gli Amministratori:

- vedranno tutti i dispositivi PPDT contrattualizzati;
- potranno effettuare qualsiasi operazione su qualsiasi dispositivo PPDT contrattualizzato.

L'eventuale suddivisione dei compiti è quindi demandata a un'organizzazione interna tra i vari Amministratori.

12.3 INSTALLAZIONE PPDT RIENTRANTE NELLE CASISTICHE MULTISEDE/IDCIVICO

Il cliente che ha già sottoscritto un contratto per l'installazione di un PPDT e vuole installarne degli altri presso lo stesso indirizzo (casistica IDCivico) o presso un altro indirizzo (casistica Multisede), deve contattare il proprio commerciale di riferimento per avviare il processo di sopralluogo presso le sedi in cui vorrebbe installare i PPDT.

Se l'esito del sopralluogo sarà positivo il cliente dovrà sottoscrivere una lettera integrativa nella quale, facendo riferimento al contratto già sottoscritto, richiede l'installazione di ulteriori PPDT specificandone indirizzo e configurazione (Master + num Slave).

Completata l'installazione degli ulteriori PPDT, il Sys-Admin potrà gestirli accedendo al portale dedicato alla gestione del servizio. In particolare, nella parte alta della pagina - in un menù orizzontale, visualizzerà tutti i PPDT contrattualizzati. Ogni PPDT sarà identificato mediante un codice alfanumerico (del tipo SFA-xxxx) e può essere selezionato cliccando sul rispettivo tab. L'Amministratore del Servizio ha la facoltà di modificare l'identificativo dei PPDT visualizzati e di associarvi il nome che preferisce accedendo alla sezione "Preferenze".

È inoltre possibile richiedere a Poste Italiane la creazione di ulteriori Sys-Admin che possano gestire i diversi PPDT installati. La procedura da seguire è riportata nel paragrafo "Creazione di più Amministratori di Servizio".

In questo caso però tutti i Sys-Admin creati vedranno tutti i dispositivi PPDT contrattualizzati e potranno effettuare qualsiasi operazione su qualsiasi dispositivo PPDT contrattualizzato. L'eventuale suddivisione dei compiti è quindi demandata ad un'organizzazione interna tra i vari Amministratori.

12.4 AGGIUNTA MODULI SLAVE

Il cliente che ha già sottoscritto un contratto per l'installazione del PPDT e vuole ampliarlo aggiungendo uno o più moduli Slave (fino a un massimo di 9), deve farne richiesta al proprio commerciale di riferimento. Sebbene non sia necessario sottoscrivere modulistica aggiuntiva, sarà comunque necessario effettuare un sopralluogo per verificare che i requisiti per l'installazione dei moduli richiesti siano soddisfatti.

Tutti i moduli Slave dovranno essere installati dallo stesso lato (a sx o a dx del modulo Master).

Una volta completata l'installazione dei moduli Slave il Sys-Admin potrà gestirli accedendo al portale dedicato all'Amministratore del Servizio.

12.5 RICHIESTA DI DISINSTALLAZIONE DEL PUNTO POSTE DA TE

Il cliente potrà richiedere la disinstallazione del Punto Poste Da Te a Poste Italiane che valuterà la richiesta, con conseguente scioglimento per mutuo consenso del contratto di comodato con il cliente.

Il cliente dovrà rivolgersi al proprio commerciale di riferimento e richiederli il modulo di "richiesta di disinstallazione", che dovrà compilare, firmare in originale ed inviare allo stesso tramite email al recapito indicato nel file "Allegato A – Scheda del Comodatario".

In caso la richiesta di disinstallazione venga accolta con esito positivo, il cliente riceverà una comunicazione di presa in carico della stessa con il relativo numero di ticket.

Se il PPDT installato è composto da più moduli (Master + N Slave) la richiesta di disinstallazione si riferirà a tutti i moduli.

Attenzione! Per poter prendere in carico e finalizzare la richiesta di disinstallazione devono essere soddisfatti i seguenti requisiti:

- all'interno del Locker non devono essere presenti oggetti da ritirare (postali o privati);
- non devono esserci celle prenotate;
- non devono esserci consegne in arrivo destinate ad un utente attivo presso il Locker oggetto di disinstallazione.

Finché questo non accade, l'Amministratore del Servizio e gli utenti attivi sul PPDT oggetto della richiesta di disinstallazione riceveranno una comunicazione via email nella quale si richiede di non utilizzare più il Locker. In caso contrario nella comunicazione sarà confermata la disattivazione immediata di tutte le funzionalità e le utenze registrate al servizio.

Soltanto dopo aver completato quest'ultimo passaggio un incaricato di Poste Italiane contatterà l'Amministratore del Servizio per procedere alla disinstallazione fisica del Locker.

13. LIMITAZIONI DEL SERVIZIO

- Ritiro pacchi: i pacchi spediti con i servizi offerti da Poste Italiane (senza servizio accessorio di Avviso di Ricevimento e contrassegno) saranno automaticamente depositati all'interno del Locker. Per i pacchi spediti tramite servizi offerti da altri corrieri sarà il destinatario a dover richiedere al corriere la consegna tramite deposito nel Locker (se quest'ultimo ne accetta la modalità di consegna che non prevede la raccolta della firma, materiale o digitale, del destinatario). Inoltre, sempre per i pacchi di corrieri diversi da Poste Italiane, non è garantita la disponibilità di una cella compatibile con le dimensioni del pacco che deve essere consegnato.
- Spedizione pacchi: al momento si possono spedire solo i resi e i pacchi preaffrancati/prepagati offerti da Poste Italiane.
- Ritiro corrispondenza a firma: è possibile ritirare solo le raccomandate/assicurate di Poste Italiane senza contrassegno, previa attivazione dell'identità digitale Poste ID abilitato a SPID e il servizio di Firma Digitale Remota di Poste Italiane.
- Pagamenti: i pagamenti accettati presso il Punto Poste Da Te possono essere eseguiti in modalità digitale (ovvero tramite App BancoPosta, Wallet su App PostePay, VPos per pagamenti con carte di altri operatori ad esclusione di carte afferenti al circuito Amex e Pago Bancomat) oppure in modalità fisica tramite l'utilizzo del Pos integrato (le carte accettate sono: Postepay, Postepay Evolution, BancoPosta, carte di altri operatori ad esclusione dei circuiti Amex e Pago Bancomat). Per i pagamenti effettuati con carta fisica sono abilitate anche le transazioni in modalità contactless, per importi inferiori a 50 euro non sarà richiesto l'inserimento del PIN.

A seconda del tipo di operazione da eseguire vi sono delle specifiche che riguardano gli strumenti e le modalità di pagamento ammessi.

Di seguito il dettaglio:

- pagare bollettini postali Precompilati, PA e MAV: tramite transazioni digitali o con carta fisica;

- pagare bollettini postali Bianchi: si possono pagare esclusivamente con addebito in conto BP o tramite carta Postepay (no utilizzando mPos o carta di credito);
- effettuare Ricariche Postepay: si può caricare solo Postepay Evolution tramite transazioni digitali o con carta fisica (carta Postepay Evolution, carta Bancoposta);
- effettuare Ricariche telefoniche: si possono ricaricare solo le SIM Poste Mobile, Vodafone, WindTre e Tim tramite transazioni digitali o con carta fisica (carta Postepay, carta Postepay Evolution, carta BancoPosta).
- Offerta: a chi sottoscriverà la documentazione contrattuale entro il 31/12/2023 il dispositivo sarà ceduto in comodato ed il Servizio sarà offerto a titolo gratuito per 24 mesi decorrenti dalla data di attivazione. Sono fatti salvi i corrispettivi previsti per i servizi a pagamento.

14. ALTRE INFORMAZIONI

Per ulteriori informazioni è possibile:

- consultare le pagine web dedicate al servizio:
 - retail - www.puntopostedate.it;
 - business – Professionisti e Piccole Imprese (<https://business.poste.it/professionisti-imprese/prodotti/punto-poste-da-te.html?wt.ac=1476543466621>) – Medie e Grandi Imprese (<https://business.poste.it/grandi-imprese/gamma/punto-poste.html>) - Pubblica Amministrazione(<https://business.poste.it/pubblica-amministrazione/gamma/punto-poste-da-te.html>);
- consultare i manuali per l'utente e per l'Amministratore del Servizio presenti nella sezione "Scopri di più Documentazione" rispettivamente dei siti www.puntopostedate.it e <https://business.poste.it/professionisti-imprese/prodotti/punto-poste-da-te.html?wt.ac=1476543466621>;
- consultare le pagine di FAQ dedicate all'utente - <https://www.poste.it/faq-punto-poste-da-te.html> - e all'Amministratore del Servizio - <https://business.poste.it/professionisti-imprese/faq-punto-poste-da-te.html>;
- visualizzare il video ufficiale del servizio sulla pagina web www.puntopostedate.it e su youtube all'indirizzo <https://www.youtube.com/watch?v=-QraRb69z-9M>;
- visualizzare il video tutorial dedicato all'Amministratore del Servizio sulla pagina web <https://business.poste.it/professionisti-imprese/prodotti/punto-poste-da-te.html?wt.ac=1476543466621> e su youtube all'indirizzo https://www.youtube.com/watch?v=Lmd_K6wlc9Q;
- visualizzare il video tutorial dedicato all'Utente finale con le istruzioni per attivare il Servizio, disponibile su youtube all'indirizzo https://www.youtube.com/watch?v=_gthgDBdmW0.

Come possiamo aiutarti?



Chiamaci

Per informazioni e assistenza su Punto Poste Da Te, chiama il **numero 06.4526.1160**.

Il costo della chiamata da cellulare o da linea fissa dipende dall'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata. Il numero è attivo dalle ore 8 alle ore 20, dal lunedì al sabato.

     [poste.it](https://www.poste.it)

Posteitaliane