

SCHEDA TECNICA PRODOTTO RACCOMANDATA INESITATA ALTRI OPERATORI GIACENZA UP

Posteitaliane

INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
2	TERMINI E DEFINIZIONI	3
3	GENERALITÀ	4
4	CONDIZIONI DI ACCESSO	5
	4.1 Cosa spedire.....	6
	4.2 Dove spedire.....	6
5	CARATTERISTICHE DEGLI INVII	7
	5.1 Formati e dimensioni.....	7
	5.2 Caratteristiche degli invii	7
6	LAY-OUT DELL’INVIO	9
	6.1 Lay-out fronte dell’invio	9
	6.2 Blocco codice a barre operatore	9
	6.3 Blocco codice a barre poste italiane	10
	6.4 Lay-out retro dell’invio.....	11
	6.4.1 Caratteristiche dell’avviso di ricevimento	11
7	AUTORIZZAZIONE ALLA STAMPA IN PROPRIO	12
8	SERVIZI ACCESSORI.....	14
	8.1 Avviso di ricevimento	14
9	AVVISO DI GIACENZA	15
10	MODALITÀ DI ALLESTIMENTO E PRESA IN CARICO	16
11	SEGNALAZIONI E ASSISTENZA.....	18
12	CENTRI UP ABILITATI AL SERVIZIO	19

DOCUMENTI APPLICABILI

- Scheda Tecnica prodotto “stampa in proprio codice a barre 2di5” per le caratteristiche tecniche vedi sito Poste.it
- Allegato tecnico - Manuale Utente per la gestione del pre-advising
- Modello ASP per procedura autorizzazione stampa in proprio codice a barre per raccomandata inesitata altri operatori Giacenza UP - cod. PRS.ALSE.R.MOD.5
- Processo e procedura autorizzazione stampa in proprio codice a barre per prodotto raccomandata inesitata altri operatori giacenza UP - cod. PRS.ALSE.R.PRO.3

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del presente documento è quello di descrivere le caratteristiche tecniche di dettaglio del nuovo servizio **Giacenza Ufficio Postale per Raccomandate inesitate di altri Operatori** offerto da Poste Italiane e fornire indicazioni utili al Cliente per confezionare e allestire il prodotto in modo tale da consentire a Poste Italiane la gestione di tale servizio. Il servizio è erogato in conformità alla misura numero 6 del Procedimento C12333.

Il servizio riguarda sia Raccomandate Nazionali che Raccomandate Inbound. Entrambi i casi saranno trattati da Poste Italiane nella medesima modalità.

2. TERMINI E DEFINIZIONI

SIGLA	DESCRIZIONE
Fronte dell'invio	Lato della busta senza lembi di chiusura
MP	Mercato Privati
Pantone	Sistema di riferimento internazionale per la selezione, la specifica, l'individuazione e il controllo dei colori
Retro dell'invio	Lato della busta con i lembi di chiusura
OSP	Operatore di Sportello Postale
PCL	Poste Comunicazione Logistica
Trasmittanza	Frazione di luce di una determinata lunghezza d'onda che attraversa un materiale
UNI EN	Ente Nazionale Italiano di Unificazione
UP	Ufficio Postale (di MP)
RGO	Acronimo prodotto su codice a barre Poste Italiane
PI	Poste Italiane

3. GENERALITÀ

AGCM ha autorizzato la concentrazione tra Poste e Nexive, prescrivendo alcuni obblighi a carico di Poste, tra cui l'accesso al servizio di Giacenza delle raccomandate inesitate per Operatori alternativi.

Il servizio sarà limitato alla gestione della giacenza, ovvero l'Operatore potrà depositare le raccomandate presso l'UP solo dopo aver tentato il recapito al destinatario. Sono, quindi, escluse le altre fasi del servizio postale, quali l'accettazione, lo smistamento, il recapito verso il destinatario o la restituzione dell'inesitata al mittente.

Gli invii hanno le seguenti caratteristiche:

- **raccomandata:** le caratteristiche delle raccomandate che l'Operatore può portare all'UP dopo aver effettuato il tentativo di recapito presso il destinatario devono essere conformi a quanto previsto in generale per gli invii raccomandati dal D.M. (MiSE) del 19/06/2009;
- **codice invio:** l'Operatore dovrà avere cura di apporre, tramite stampa in proprio su busta o su etichetta, il codice della raccomandata 2di5 di PI;
- **configurazione:** gli invii possono essere accompagnati da un flusso di pre-advising elettronico secondo le indicazioni di cui al Manuale Utente o esserne privi;
- **presa in carico:** presso i 4.000 Uffici Postali abilitati al servizio e riportati sul sito www.poste.it;
- **servizi accessori:** AR cartaceo, che viene restituito all'Operatore;
- **giacenza:** 30 giorni di giacenza solari, decorsi i quali gli stessi sono restituiti all'Operatore;
- **tempi erogazione servizio:** Poste prenderà in carico gli Invii Inesitati, custodendoli e consentendone il ritiro a cura degli interessati a partire dal giorno lavorativo successivo a quello dell'affidamento da parte dell'Operatore, qualora l'affidamento stesso sia avvenuto entro l'orario limite delle 12:00;
- **rimborso/indennizzo:** è previsto per danneggiamento o manomissione.

4. CONDIZIONI DI ACCESSO

Per accedere al servizio Giacenza UP presso una rete di 4.000 Uffici Postali (distribuiti in modo omogeneo sul territorio nazionale, almeno uno per provincia; mix di copertura su territorio nazionale per AM, CP ed EU) l'Operatore deve:

- sottoscrivere l'apposito Accordo con Poste Italiane;
- rispettare le specifiche tecniche di prodotto e layout;
- richiedere l'autorizzazione alla stampa in proprio;
- rispettare le modalità di allestimento e di presa in carico;
- fornire al destinatario della raccomandata l'avviso di giacenza con le informazioni riportate nel paragrafo 9.

Il servizio Giacenza Ufficio Postale per Raccomandate inesitate di altri Operatori offerto da Poste Italiane non prevede le fasi di accettazione, smistamento, recapito verso il destinatario o la restituzione dell'inesitata al mittente, ma si limita alla gestione della giacenza.

L'operatore può accedere al servizio tramite due modalità:

- con pre-advising elettronico a cura dell'Operatore: sull'interfaccia web dedicata si dovranno inserire tutti i dati relativi (es. codice a barre, destinatario, frazionario UP etc.) agli invii che saranno consegnati all'UP di riferimento. Per i dettagli operativi si rimanda al Manuale Utente;
- senza pre-advising elettronico. I dettagli operativi sono riportati nel documento Procedure di Gestione "Raccomandate altro Operatore" inesitate sugli UP di PI.

La modalità con o senza pre-advising viene definita a livello contrattuale e ha validità per tutta la durata del contratto. In entrambi i casi gli invii devono rispettare le specifiche di confezionamento di seguito dettagliate.

4.1 COSA SPEDIRE

L'Operatore può consegnare esclusivamente raccomandate (con o senza AR). Sono esclusi pacchi, assicurate e notifiche a mezzo posta, raccomandate giudiziarie, raccomandate in contrassegno e raccomandate gravate da oneri doganali.

4.2 DOVE SPEDIRE

L'Operatore che sottoscrive l'Accordo deve consegnare le inesitate esclusivamente sui 4.000 UP indicati da PI nell'ambito della fascia oraria compresa tra le 09:00 e le 12:00. Non è consentito portare gli invii presso UP non inclusi nel perimetro e presso la rete punto poste.

L'informativa relativa all'elenco degli Uffici Postali che erogano il servizio è disponibile su un'area dedicata di Poste.it.

5. CARATTERISTICHE DEGLI INVII

Di seguito vengono riportate le caratteristiche degli invii, che dovranno essere rispettate.

5.1 FORMATI E DIMENSIONI

Per gli invii di raccomandata diretti nel territorio nazionale, sono previsti i seguenti formati riportati nella seguente tabella:

DIMENSIONI(*) L ≥ 1,4 H	FORMATO INVII		
	TUTTI	NORMALIZZATO	EXTRA
	MIN	MAX	MAX
L lunghezza (mm)	140	353	353
H altezza (mm)	90	250	250
S spessore (mm)	0,15	25	50
P peso (g)	3	2000	2000

(*) Cilindriche: lunghezza + due volte il diametro compresa tra 17 cm e 104 cm, dimensione massima compresa tra 10 cm e 90 cm.

5.2 CARATTERISTICHE DEGLI INVII

L'Operatore confezionerà il prodotto secondo le necessità definite dal proprio processo produttivo, ma dovrà rispettare le seguenti caratteristiche indicate da Poste Italiane per la corretta gestione del servizio di giacenza:

- l'invio dovrà rispettare le dimensioni e i formati indicati nel paragrafo 5.1;
- l'invio deve essere perfettamente chiuso su tutti i lati;
- l'invio dovrà riportare il codice a barre 2di5 le cui caratteristiche sono dettagliate nel documento "Scheda Tecnica prodotto stampa in proprio codice a barre 2di5";

- layout dell'invio;
- in caso di utilizzo di buste con finestre deve essere garantita la visibilità di tutti gli elementi presenti sull'invio, tenendo conto anche dell'oscillazione del foglio all'interno della busta.

6. LAY-OUT DELL'INVIO

6.1 LAY-OUT FRONTE DELL'INVIO

Sul fronte della busta dovranno essere presenti anche i seguenti elementi:

1. il blocco indirizzo destinatario leggibile e facilmente individuabile;
2. il blocco indirizzo mittente con eventuale logo del mittente cliente dell'Operatore;
3. il logo dell'Operatore;
4. il blocco codice a barre dell'Operatore; tale codice dovrà essere posizionato nel rispetto delle clear zone previste intorno al codice a barre gestito da Poste ≥ 5 mm;
- 5 il blocco codice a barre 2di5 di Poste Italiane con il naming del Servizio offerto vedi (par. 6.3).

Di seguito si riporta, a titolo di esempio, le immagini del fronte di un invio:

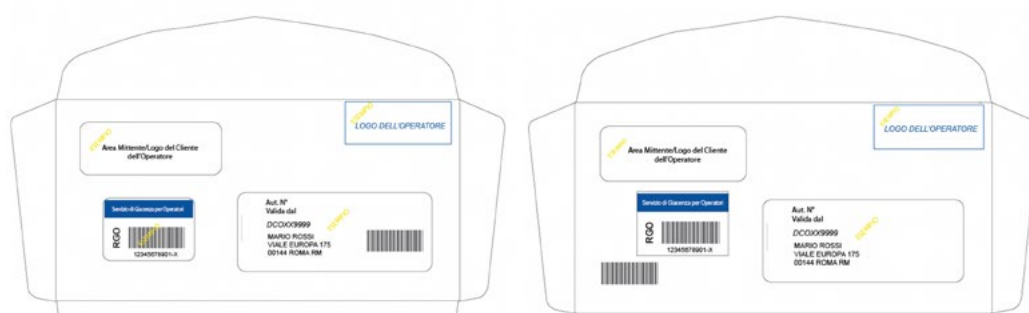


Figura1: Esempi di fronte di un invio

6.2 BLOCCO CODICE A BARRE OPERATORE

Su ogni invio l'Operatore apporrà il proprio codice a barre identificativo dell'invio, le cui caratteristiche seguiranno i propri standard.

6.3 BLOCCO CODICE A BARRE POSTE ITALIANE

Su ogni invio deve essere riportato il codice a barre di Poste Italiane identificativo dell'invio, le cui numerazioni sono appartenenti al servizio Giacenza Ufficio Postale per Raccomandate inesitate di altri Operatori (RGO), secondo le specifiche tecniche (vedi sito Poste.it.) e le numerazioni rilasciate da Poste. Il codice a barre deve essere riportato sul fronte della busta e dovrà essere facilmente individuabile degli operatori degli UP.

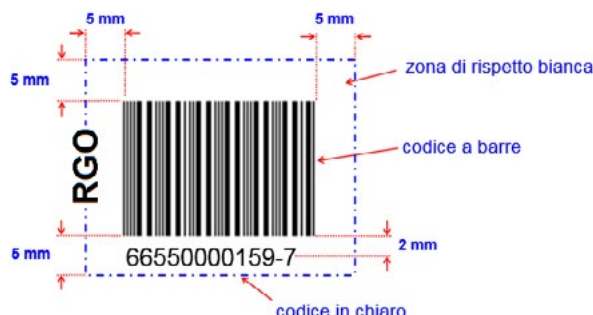
Si riporta a titolo di esempio l'immagine del layout del codice a barre che dovrà essere apposto sull'invio: banda Blu (pantone 2728u) altezza banda H10mm x L50mm, scritta "Servizio di Giacenza per Operatori" in negativo con Font Univers normal dimensioni 9 pt.



Figura2: Esempio codice a barre con acronimo RGO e naming servizio

Il blocco del codice a barre comprende:

- la lettera identificativa del prodotto "RGO" che potrà essere inserita anche nella posizione verticale;
- il codice 2di5 (interleaved);
- la numerazione in chiaro;
- la label "Servizi di Giacenza per Operatori";
- l'area rettangolare minima che circonda le barre e gli spazi e le informazioni in chiaro (caratteri numerici) poste appena al di sotto (vedi figura esempio).



Il blocco codice a barre deve essere riportato:

- sullo stesso lato del blocco indirizzo del destinatario;
- a una distanza di almeno 15 mm dal bordo sinistro;
- rispettando le zone di rispetto dell'indirizzo e la zona del mittente;
- con orientamento parallelo all'indirizzo del destinatario.

6.4 LAY-OUT RETRO DELL'INVIO

6.4.1 *Caratteristiche dell'avviso di ricevimento*

Ove previsto gli invii possono essere corredati da Avviso di Ricevimento, attaccato sul retro della busta. La cartolina segue le specifiche dell'Operatore dovrà comunque riportare uno spazio dedicato e ben individuabile per data e firma del destinatario. Nel caso in cui non sia presente lo spazio dedicato alla firma, PI non potrà far sottoscrivere al destinatario/delegato la cartolina. Non possono essere utilizzate buste di dimensioni inferiori a quelle della cartolina completa di alette.

7. AUTORIZZAZIONE ALLA STAMPA IN PROPRIO

Il codice a barre 2di5 identificativo di tutti gli invii che accedono al Servizio di Giacenza delle raccomandate inesitate per Operatori alternativi, deve essere stampato in proprio dal Cliente (Operatore alternativo) direttamente sulla busta oppure su una etichetta spellicolabile da applicare su ciascun invio e su ciascun dispaccio da consegnare agli UP abilitati per il servizio di giacenza.

La Procedura di Autorizzazione in proprio ha lo scopo di verificare in via preventiva il rispetto degli standard di Prodotto definiti da Poste Italiane, perché venga garantita la corretta tracciatura degli invii in giacenza.

Per ottenere l'autorizzazione alla stampa in proprio il Cliente (Operatore alternativo) dovrà attenersi al documento "Processo e procedura Autorizzazione alla stampa in proprio Prodotto Raccomandata Inesitata Altri Operatori Giacenza UP" disponibile sul sito di Poste Italiane Poste.it e consegnato, insieme al Modulo di richiesta, al momento della sottoscrizione dell'accordo/contratto di servizio.

A completamento del processo di autorizzazione alla stampa in proprio il COP rilascia per ogni invio e per ogni dispaccio:

- Il relativo **codice di autorizzazione alla stampa in proprio** che, a discrezione del Cliente, potrà essere riportato su ogni invio secondo quanto previsto dalle specifiche tecniche di prodotto;
- Il **range numerico** necessario alla personalizzazione del codice a barre che identifica univocamente **ciascun invio/etichetta**;
- Il **range numerico** necessario alla personalizzazione del codice a barre che identifica univocamente **ciascun dispaccio**.

La struttura di Poste Italiane a cui rivolgersi per attivare la procedura è il Centro Omologazione Prodotto struttura centrale:

Poste Italiane SpA - Centro Omologazione Prodotto
VIALE EUROPA 175
00144 ROMA RM

Tel 06 5958 4012 (lunedì – venerdì 09:00 – 15:00)

Fax 06 5958 8678

e-mail: infocat@posteitaliane.it

8. SERVIZI ACCESSORI

8.1 AVVISO DI RICEVIMENTO

L'Avviso di Ricevimento, compilato dal mittente e posto sul retro dell'invio, in caso di consegna della raccomandata presso l'UP sarà staccato dall'invio e firmato dal destinatario/delegato. Poste Italiane provvederà a consegnare gli avvisi di ricevimento dell'Operatore che a sua volta si occuperà della restituzione al mittente.

9. AVVISO DI GIACENZA

L'Operatore a seguito di un tentativo di recapito, in caso di assenza del destinatario o persone abilitate alla ricezione della raccomandata, dovrà lasciare al destinatario un avviso di giacenza contenente il seguente set minimo di informazioni:

- codice della “raccomandata Operatore” di Poste Italiane in formato numerico e codice a barre;
- nome dell'Operatore;
- Ufficio Postale di PI di inesito, con le indicazioni sugli orari e giorni di apertura;
- data e ora di disponibilità dell'inesito per il ritiro presso Ufficio Postale indicato;
- indicazioni per il ritiro e delega ove ammessa;
- sito Poste.it per verificare informazioni relative agli orari di apertura degli Uffici Postali;
- i riferimenti dell'Operatore per l'assistenza cliente o ogni altra informazione/segnalazione.

Il layout dell'avviso di giacenza sarà a cura dell'Operatore e le informazioni sopra indicate dovranno essere ben visibili.

10. MODALITÀ DI ALLESTIMENTO E PRESA IN CARICO

Le raccomandate inesitate dovranno essere consegnate presso gli UP abilitati al servizio allestite all'interno di contenitori termoplastici o sacche riutilizzabili e corredati di etichetta identificativa (vedi figura 3) con il nominativo dell'Operatore, la data, l'UP di destinazione e, il codice identificativo del dispaccio (barcode). I dettagli operativi sono riportati all'interno del Manuale Utente.

L'approvvigionamento dei contenitori è a carico dell'Operatore. I contenitori consegnati dall'Operatore saranno utilizzati da PI per la formazione dei dispacci in uscita da riconsegnare agli Operatori.

Di seguito si riportano le caratteristiche tecniche di base e il layout per l'etichetta che accompagna l'allestimento degli invii (vedi figura 3):

Descrizione: etichetta.

Dimensioni: mm 160 ($\pm 0,5$) x 70 (± 1).

Peso: g/m² 290 ($\pm 5\%$).

Tipo carta: accoppiato. Accoppiato: 1) carta usomano 80 gr; 2) colla 12 gr; 3) Poliestere 105 gr; 4) colla 12 gr; 5) carta usomano 80 gr.

Stampa: fronte bianco + nero di personalizzazione.

Stampa in chiaro del barcode del codice dispaccio, tale codice può essere stampato sia sul fronte che sul retro dell'etichetta rispettando le caratteristiche riportate nella scheda tecnica "stampa in proprio codice a barre 2di5".

Allestimento: l'etichetta deve presentare un occhiello di dimensioni mm 6 x 10 centrato, posto ad una distanza di mm 8 ÷ 12 dal bordo laterale sinistro e con il lato più lungo parallelo al bordo stesso.

Mod 215

DISPACCIO SPECIALE

da _____

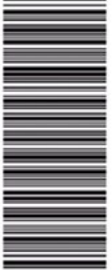
per _____

data consegna _____



12345678901-X

Figura 3 - Esempio fronte etichetta da apporre sui contenitori



12345678901-X

Figura 4 - Esempio retro etichetta da apporre sui contenitori

Ogni contenitore dovrà essere accompagnato da una distinta cartacea analitica con il dettaglio di tutti gli invii contenuti. Per i dettagli operativi si rimanda al documento Procedure di Gestione “Raccomandate altro Operatore” inesitate sugli UP di PI.

11. SEGNALAZIONI E ASSISTENZA

L'assistenza verrà erogata esclusivamente verso l'Operatore sul canale business.

Sarà cura dell'Operatore fornire assistenza al destinatario e al mittente cliente dell'Operatore. Poste Italiane erogherà solo assistenza informativa (es. orari UP etc.) sui canali retail 803.160 e sul sito di Poste.it, nello specifico saranno accolte eventuali richieste relative agli orari o indirizzo dell'UP di inesimo della spedizione, e/o eventuali lamentele sul comportamento dello sportellista dell'Ufficio Postale.

Gli eventuali chatbot/voicebot inviteranno il destinatario a contattare l'Operatore di riferimento della spedizione.

I codici relativi al prodotto "Raccomandata Inesitata Altri Operatori Giacenza UP" non saranno visibili sul Cerca Spedizione di Poste.

12. CENTRI UP ABILITATI AL SERVIZIO

L'elenco degli UP abilitati al servizio è disponibile sul sito [Poste.it](https://www.poste.it).

Come possiamo aiutarti?



Contattaci

Vai su **poste.it** nella sezione Assistenza e compila il modulo



Chiamaci

800.160.000

numero gratuito attivo dal lunedì al sabato
(dalle 8.00 alle 20.00, esclusi i festivi)



Posteitaliane