










# PROCEDURE GESTIONE RACCOMANDATE INESITATE ALTRI OPERATORI

**Posteitaliane**

# INDICE

<b>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>	<b>1</b>
<b>2. GENERALITÀ</b>	<b>2</b>
<b>3. INPUT E OUTPUT DEL PROCESSO</b>	<b>3</b>
<b>4. PROCEDURE DI GESTIONE RACCOMANDATE ALTRI OPERATORI</b>	<b>4</b>
4.1 MODALITÀ DI ARRIVO DISPACCI INVII INESITATI DI ALTRI OPERATORI IN UP	5
4.1.1 <i>PROCESSI CON PREADVISING</i>	6
4.1.2 <i>PROCESSI SENZA PREADVSING</i>	8
4.2 ARCHIVIAZIONE FISICA INVII DEGLI ALTRI OPERATORE	10
4.3 TRATTAMENTO DISGUIDI	10
4.4 GESTIONE CONSEGNA RACCOMANDATE OPERATORE INESITATE IN UP	10
4.4.1 <i>ACCESSO CLIENTI DELL'OPERATORE ALL'UP</i>	10
4.4.2 <i>MODALITÀ DI CONSEGNA INVII AI                 CLIENTI DELL'OPERATORE</i>	11
4.4.3 <i>INVII RIFIUTATI DAL DESTINATARIO</i>	18
4.5 GESTIONE INVIO MANOMESSO O DANNEGGIATO	19
4.6 GESTIONE DEGLI INVII IN CASO DI GUASTO DEGLI APPLICATIVI (PROCEDURA DI EMERGENZA)	20
4.7 GESTIONE EVENTI DI SMARRIMENTO E FURTO	22
4.8 MODALITÀ DI RIAVVIO INVII ALTRI OPERATORI NON RITIRATI AL TERMINE DELLA GIACENZA	24
<b>5. ISTRUZIONI PER IL CONTRADDITTORIO</b>	<b>26</b>
5.1 VERIFICA DISPACCI IN INGRESSO altri operatori	26
5.2 VERIFICA DISPACCI IN USCITA VERSO altri operatori	28

# DOCUMENTI APPLICABILI

MODULISTICA E DOCUMENTI APPLICABILI	FORMAT
Etichetta identificazione dispaccio (fac simile)	 Esempio etichetta ident dispaccio.pdf
Distinta descrittiva raccomandate OA (fac simile)	 Distinta dettaglio raccomandate OT
Verbale di contraddittorio	 Verbale di contraddittorio OA
Attestazione di notifica (fac simile 28 aut PI)	 28 AUT FAC SIMILE
Lettera di scuse destinatario altri Operatori	 lettera di scuse destinatario OA
Modulo consegna cautelare altri Operatori	 Consegna cautelare
Distinta descrittiva raccomandate altri Operatori in uscita (facsimile 1A/Aut OA)	  Mod 1A Aut OMP    Mod 1A_Aut Racc per OT                sostitutivo per OT
Distinta riepilogativa dispacci altri Operatori in uscita (facsimile 33Aut OA)	 MOD 33 Aut DISPACCI IN USCITA d

# 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del presente documento è quello di descrivere le procedure di gestione del nuovo servizio **Giacenza Ufficio Postale per Raccomandate inesitate di altri Operatori** offerto da Poste Italiane presso 4.000 UP identificati. Il servizio è erogato in attuazione del provvedimento n. 28497 adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito, AGCM) nell'ambito del procedimento n. C12333, nonché della Delibera Agcom 171/22/CONS.

## 2. 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 2di 5 di PI.
- **Configurazione:** gli invii possono essere accompagnati da un flusso di pre-advising elettronico o esserne privi. La modalità di consegna all'UP con o senza pre-advising viene opzionata in sede di sottoscrizione del contratto ed è valida per tutta la durata dello stesso.
- **Presa in carico:** presso i 4.000 Uffici Postali abilitati al servizio e riportati sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).
- **Servizi accessori:** AR cartaceo, che viene restituito all'Operatore.
- **Giacenza:** 30 giorni di giacenza solari, decorsi i quali gli invii sono restituiti all'Operatore.

## 3. INPUT E OUTPUT DEL PROCESSO

### Input del processo

- Consegna da parte vettore dell'Operatore di raccomandate (inesitate e avviate al cliente destinatario al domicilio) presso la rete dei 4.000 UP di PI selezionati per l'erogazione del servizio di giacenza OA. Gli invii, le modalità di confezionamento e di layout devono rispettare tassativamente le indicazioni riportate in dettaglio nel documento *Specifiche tecniche raccomandate inesitate altro operatore*.

### Output del processo

- Consegna da parte di PI al destinatario o suo delegato delle raccomandate OA
- Restituzione all'Operatore di raccomandate non ritirate e rifiutate, avvisi di ricevimento, e documentazione a supporto della gestione.

## 4. PROCEDURE DI GESTIONE RACCOMANDATE ALTRI OPERATORI

Si riportano di seguito le procedure operative di Poste Italiane S.p.A in uso nei 4.000 UP interessati e identificati per la gestione delle “raccomandate altro Operatore” inesitate per assenza del destinatario (o soggetto abilitato al ritiro), a seguito del tentativo di recapito all’indirizzo di destinazione da parte di altro Operatore.

Presupposti alle procedure di seguito descritti sono:

- Le “raccomandate altro Operatore” potranno arrivare solo sui 4.000 UP identificati e aggiornati da PI, eventualmente con avviso di ricevimento fisico (non previsti altri servizi accessori), e solo dopo che siano fatte inesitate a seguito di un tentativo di recapito da parte del personale degli altri Operatori.
- A domicilio del cliente destinatario dovrà essere rilasciato, da parte dell’Operatore, un **avviso di giacenza** con tutte le specifiche utili all’assistenza e/o al ritiro dell’invio presso un UP di PI. Ad esempio l’Operatore è tenuto a riportare sull’avviso di giacenza il giorno a partire dal quale l’invio potrà essere ritirato presso l’UP competente; che dovrà coincidere con giorno lavorativo successivo a quello in cui l’Operatore intende effettuare la consegna dell’invio specifico all’UP.
- Le “raccomandate altri Operatori” dovranno riportare sul plico anche il codice a barre secondo le semantiche indicate da PI; l’applicazione di tale codice e l’eventuale abbinamento è a cura dell’Operatore. L’Operatore, non oltre il momento di rilascio dell’avviso di giacenza al cliente destinatario, è tenuto ad applicare un codice invio con semantica di Poste su ogni singolo pezzo che sarà consegnato in UP. Le specifiche di dettaglio sono riportate nel documento di *Specifiche tecniche raccomandate inesitate altro operatore*.

## 4.1 MODALITÀ DI ARRIVO DISPACCI INVII INESITATI DI ALTRI OPERATORI IN UP

L'Operatore dovrà accedere agli UP di riferimento inesitate, in orario definito nell'ambito della fascia tra 09:00 e 12.00.

Gli invii in alimentazione agli UP devono essere consegnati dall'Operatore aggregati in dispacci, conformi alle caratteristiche di cui al documento di *Specifiche tecniche raccomandate inesitate altro operatore*. I contenitori utilizzati dall'Operatore per la consegna all'UP dei dispacci verranno utilizzati dal personale di PI per la predisposizione degli oggetti in uscita. I dispacci dovranno essere corredati di:

- **Codice identificativo del dispaccio (sia nell'opzione con preadvicing sia nell'opzione senza preadvicing)**
- **Distinta dettaglio del contenuto (sia nell'opzione con preadvicing sia nell'opzione senza preadvicing)** di ogni dispaccio (Figura 1) con tutti i dati dei singoli invii contenuti

DISTINTA DETTAGLIO RACCOMANDATE OT  
[Nominativo OT]

---

Data: [xx/xx/xxxx]    Ore: [xx:xx:xx]

Codice Dispaccio:  
[codice dispaccio, possibilmente  
barcode]

Uff. Poste Italiane di Destinazione:  
[frazionario - nome UP]

DESCRIZIONE DEL CONTENUTO  
Raccomandate

---

TOTALE RACCOMANDATE: [nn]  
Di cui con AR: [nn]

DETTAGLIO DELLE RACCOMANDATE

Esxxx.	Codice Invio	Destinatario	con AR
--------	--------------	--------------	--------

Figura 1 - fac simile distinta dettaglio Raccomandate OA

- **Preadvicing** (per Operatore con preadvicing) elettronico di dettaglio del contenuto del dispaccio da trasferire sui sistemi di UP prima della consegna fisica dei dispacci all'UP stesso. NOTA: In base alla presenza o meno del preadvicing le procedure operative subiscono alcune variazioni.

La consegna dei dispacci avviene sulla linea della sportelleria della sala al pubblico da vettore dell'Operatore identificato come stabilito nell'Accordo. Al momento della consegna dei dispacci, sono previste attività di verifica e presa in carico in contraddittorio (dettagli riportati al paragrafo 5 ISTRUZIONI PER IL CONTRADDITTORIO).

L'attività di verifica dei dispacci consegnati dall'Operatore e degli invii in essi contenuti deve avvenire in contraddittorio tra l'Operatore di sportello e il vettore Operatore, pertanto deve essere assicurata la presenza di quest'ultimo durante tutte le operazioni messe in atto per accertare che fisicamente arrivato (buste/plichi delle raccomandate) corrisponda a quanto inviato dall'OA (descritto nel preadvising, ove presente, e/o nelle distinte di dettaglio raccomandate OA, in accompagnamento).

Eventuali discordanze o anomalie saranno riportate in apposito VERBALE DI CONTRADDITTORIO (Figura 2) firmato da entrambe le parti.

VERBALE DI CONTRADDITTORIO (PAG 1/3)			
OPERATORE ALTERNATIVO: _____			
UFFICIO POSTALE DI: _____			
DATA (gg/mm/aaaa): _____			
CONTROLLO SUI DISPACCI IN INGRESSO <small>(da compilare se presenti dispacci consegnati dall'Operatore alternativo all'UP)</small>		SI	NO
1	La quantità degli invii contenuti in ogni dispaccio coincide con la quantità indicata nella distinta di accompagnamento cartacea o (ove disponibile) nel dato di preadvising sui sistemi? In caso di risposta "NO" compilare la sezione "Dettagli invii" con i codici degli oggetti mancanti ed eccedenti e relativo codice dispaccio		
2	Sulle buste delle raccomandate sono presenti i codici a barre di Poste Italiane? In caso di risposta "NO" compilare la sezione "Dettagli invii".		

Figura 2 - stralcio del Verbale di contraddittorio

IMPORTANTE: l'Operatore si impegna a portare sugli UP di PI solo invii conformi alle caratteristiche di cui all'Accordo.

#### 4.1.1 PROCESSI CON PREADVISING

All'arrivo **dell'operatore alternativo**, l'Operatore PI dell'UP deve:

- Eseguire l'operazione di presa in carico a sistema dei codici dispaccio effettivamente consegnati in UP, attraverso la fase a sistema dedicata.

- Aprire i dispacci per **eseguire in contraddittorio** con vettore dell'Operatore il controllo sugli invii dei dispacci in ingresso:
  - **Contare e contemporaneamente controllare:**
    - la corrispondenza tra la quantità totale degli invii fisici e la quantità totale degli invii indicati in distinta;
    - che siano stati correttamente apposti codici di PI (in caso di assenza/illeggibilità, gli invii sono restituiti in scarto);
    - la presenza di invii danneggiati (in caso di presenza, gli invii sono restituiti in scarto);
    - **N.B.** Vengono ammessi solo invii lievemente danneggiati (es. sguallati lievemente, che presentano increspature, più in generale danneggiamenti che visibilmente non riguardano il contenuto degli invii) che non necessitano di consegna cautelare;
    - che gli AR indicati sulla distinta, siano relativi ai codici a barre delle buste a cui fisicamente sono attaccati;
    - che non siano presenti oggetti diretti a Casella Postale e/o Fermoposta.

Gli invii per i quali verrà riscontrata una delle anomalie sopra descritte (cosiddetti “scartati”), saranno restituiti come disguidati con dispaccio in uscita, accompagnato dal VERBALE DI CONTRADDITTORIO- Tale verbale dovrà essere comunque compilato anche in caso di assenza di anomalie.

- Effettuare la presa in carico degli invii nel registro di giacenza dedicato sui sistemi di UP. Per gli invii scartati, effettuare immediatamente il disguido.
- Per le eventuali discordanze o anomalie oggetto di verbale di contraddittorio, l'OA si farà carico di avvisare i propri clienti dell'accaduto.
- Compilare eventualmente il VERBALE DI CONTRADDITTORIO (Figura 3) indicando i codici a barre degli invii (Figura 4):

**VERBALE DI CONTRADDITTORIO (PAG 1/3)**

OPERATORE ALTERNATIVO: \_\_\_\_\_

UFFICIO POSTALE DI: \_\_\_\_\_

DATA (gg/mm/aaaa): \_\_\_\_\_

CONTROLLO SUI DISPACCI IN INGRESSO		SI	NO
1	La quantità degli invii contenuti in ogni dispaccio coincide con la quantità indicata nella distinta di accompagnamento cartacea o (ove disponibile) nel dato di pre-avvisio sul sistema? In caso di risposta "NO" compilare la sezione "Dettagli invii" con i codici degli oggetti mancanti ed eccedenti e relativo codice dispaccio		
2	Sulle buste delle raccomandate sono presenti i codici a barre di Poste Italiane? In caso di risposta "NO" compilare la sezione "Dettagli invii"		

*Figura 3 - verbale contraddittorio – check*

**VERBALE DI CONTRADDITTORIO (PAG 2/3) - Dettagli invii**

Progressivo	Codice invio (indicare il codice di POSTE se non presente quello dell'Operatore terzo)	Presente in dispaccio		Motivazione di NC					
		consegnato da OT a UP	consegnato da UP a OT	invio mancante	invio eccedente	codice di Poste assente	AR assente	diretto casella postale o fermoposta	invio danneggiato
1	es. 12365478932	SI X	NO X	SI X	NO X	SI X	NO X	SI X	NO X
2									
3									
4									

*Figura 4 - verbale di contraddittorio – dettagli*

- Danneggiati e non accettati da PI (per questi sarà cura dell'Operatore avvisare i suoi clienti che non sono in giacenza sull'UP di cui avevano avviso di giacenza)
- Invii privi del codice PI
- Invii ricevuti senza l'AR previsto
- Invii indicati in distinta/pre-advising ma non ricevuti (per questi sarà cura dell'Operatore effettuare al suo interno idonee verifiche e a provvedere ad eventuale denuncia alle autorità competenti)
- Invii in più rispetto a quelli indicati in distinta/pre-advising
- Invii diretti a Casella Postale e/o Fermoposta
- Dispaccio da disgiungere
- Copia del verbale di contraddittorio va consegnata al vettore OA, mentre l'originale va conservato agli atti, in un faldone dedicato per singolo OA.

L'Operatore PI dell'UP in fase di presa in carico a sistema deve:

- **Inserire l'invio** nel registro dedicato tramite il codice a barre avente semantica di Poste.
- **Trascrivere sull'oggetto il codice** restituito dal sistema.
- **Procedere all'archiviazione** dello stesso **sulla base della sola numerazione** attribuita dal sistema, in ordine progressivo per il prodotto e dedicato per singolo Operatore.

#### 4.1.2 PROCESSI SENZA PREADVSING

All'arrivo **dell'operatore alternativi**, l'Operatore PI di UP deve:

- Aprire i dispacci **per eseguire il contraddittorio** con vettore:
  - **Contare e contemporaneamente controllare:**
    - che il numero degli invii sia corrispondente a quello indicato in distinta;
    - siano stati correttamente apposti codici di PI (in caso di assenza/illegibilità, gli vengono restituiti con annotazione sul VERBALE DI CONTRADDITTORIO (Figura 3 e 4);
    - che gli AR indicati sulla distinta siano relativi ai codici a barre delle buste che fisicamente li hanno attaccati;
    - che non siano presenti oggetti diretti a Casella Postale e/o Fermoposta
    - presenza di invii danneggiati, per eventuali scarti;
    - **N.B.** Vengono ammessi solo invii lievemente danneggiati (es. sgualciti, lievemente ammaccati, che presentano increspature che visibilmente non riguardano il contenuto) che non necessitano di consegna cautelare;

- **fino a 20 invii**, controllare che i codici a barre sulle buste corrispondano a quelli indicati sulla distinta, rilevando in questo modo eventuali eccedenti o mancanti (per questi ultimi è chiesto all'Operatore di avvisare i propri clienti di non andare in UP per il ritiro e di effettuare eventuale denuncia alle autorità);
- **per più di 20 invii**, la verifica che i codici a barre sulle buste corrispondano a quelli indicati sulla distinta e la relativa presa in carico degli invii verrà effettuata a posteriori. L'UP è autorizzato a prendere in carico quello che fisicamente è nel dispaccio essendo esonerato da ogni discordanza (eccedenti-mancanti). Qualora nella fase di conteggio degli invii sia stata rilevata una discordanza, occorre intanto consegnare al vettore copia della distinta descrittiva con annotazione del numero totale degli invii contati e firma del vettore e dell'UP;
- se nella presa in carico effettuata a posteriori, dovesse emergere una discordanza (eccedenti-mancanti), l'UP dovrà descriverla nel VERBALE DI CONTRADDITTORIO del primo dispaccio in uscita.
- Per i soli invii scartati (es. privi di AR, danneggiati, ...) effettuare immediatamente la presa in carico e il disguido (ove possibile, tranne per i casi di assenza di codice PI) su OMP. Tale attività è comune sia fino a 20 invii che nel caso gli invii siano superiori a 20
- Compilare eventuale VERBALE DI CONTRADDITTORIO (Figura 3) indicando i codici a barre degli invii (Figura 4):
  - Danneggiati e non accettati da PI (per questi sarà cura dell'OA avvisare i suoi clienti che non sono in giacenza sull'UP).
  - Invii indicati in distinta ma non ricevuti, se effettuato il controllo sui codici (<20 invii).
  - Invii in più rispetto a quelli indicati in distinta, se effettuato il controllo sui codici (fino a 20 invii).
  - Assenza di AR.
  - Diretti a Casella Postale e/o Fermoposta.
- Il verbale di contraddittorio dovrà essere comunque compilato anche in caso di assenza di anomalie.
- Copia del verbale di contraddittorio va consegnata al vettore OA, mentre l'originale va conservato agli atti, in un faldone dedicato per singolo OA.

Terminata la fase di presa in carico dei dispacci, l'Operatore PI di UP dovrà inserire nei registri di giacenza del sistema di gestione, gli oggetti contenuti all'interno dei dispacci.

## **4.2 ARCHIVIAZIONE FISICA INVII DEGLI ALTRI OPERATORE**

Per una corretta gestione degli oggetti inesitati, ogni Ufficio Postale dei 4.000 identificati per il servizio provvederà a suddividere gli invii per Operatore, mantenendo, per l'archiviazione degli oggetti, l'ordine progressivo attribuito dal sistema.

## **4.3 TRATTAMENTO DISGUIDI**

L'Operatore è tenuto a consegnare correttamente i dispacci e gli invii, nei rispettivi uffici postali di competenza per la gestione della giacenza. Invii o interi dispacci non di competenza (ove rilevabile) saranno oggetto di disguido e restituiti all'Operatore.

## **4.4 GESTIONE CONSEGNA RACCOMANDATE OPERATORE INESITATE IN UP**

### **4.4.1 ACCESSO CLIENTI DELL'OPERATORE ALL'UP**

I clienti dell'Operatore che devono ritirare un invio presso UP di PI, dovranno rispettare le regole fruizione del servizio in UP in termini di code, prenotazione e attesa.

In caso di avviso di giacenza emesso dall'Operatore, provvisto di barcode invio, sarà possibile per il Cliente, negli UP dotati di sistema gestione code con totem, conoscere lo stato dell'oggetto avvicinando al lettore del totem il codice a barre presente sul modello. Nel caso in cui l'oggetto inesitato sia disponibile per il ritiro, il totem rilascia anche l'apposito ticket al Cliente dedicato al ritiro delle inesitate.

Negli altri UP, i Clienti potranno prendere il ticket relativo al servizio postale oppure, laddove previsto, il ticket ritiro corrispondenza e pacchi.

Negli UP con gestore manuale il cliente prende il ticket e segue la fila unica. Negli UP privi di gestore, il Cliente segue la fila del servizio Postale.

#### 4.4.2 MODALITÀ DI CONSEGNA INVIO AI CLIENTI DELL'OPERATORE

Alla presentazione in UP del destinatario (o delegato), l'Operatore UP effettua le seguenti attività:

- Ritira dal destinatario (o delegato) il Modello di Avviso di giacenza. In caso di mancaza del Modello, (distrutto o smarrito dal destinatario) la consegna dell'invio può essere effettuata solo al destinatario (non è ammessa delega) dopo aver identificato il destinatario attraverso il documento di identità e verificata la corrispondenza con il nominativo indicato sulla busta.
- Provvede ad identificare il destinatario o il suo delegato in base a nome e cognome, visionando un documento di identità/riconoscimento (in caso di delega, anche quello del destinatario/delegante)<sup>1</sup>.
- L'Operatore UP non deve effettuare il riconoscimento della firma. La finalità primaria della presentazione del documento di riconoscimento è quella della identificazione della persona cui il documento si riferisce.
- Effettua le operatività di consegna invio tramite l'applicativo in uso presso UP. Tale operatività consente di generare la "distinta di consegna" con la firma del cliente per attestazione della ricezione dell'invio, in formato digitale. Qualora la fase di generazione digitale non vada a buon fine, la "distinta di consegna" sarà stampata e sarà richiesto al cliente l'apposizione della firma autografa.

A fine operazione di notifica dematerializzata tutta la documentazione cartacea consegnata dal Cliente, dovrà essere restituita al cliente e **NON trattenuta agli atti dell'UP**. Solo in caso di **notifica non dematerializzata**, la documentazione, compreso il modello 28Aut cartaceo di notifica, non viene dato al Cliente, **ma trattenuto per essere poi trasferito all'Operatore alterativo nel dispaccio in uscita**.

Tutta l'eventuale documentazione cartacea prodotta per la consegna delle Raccomandate, non sarà trattenuta in UP, ma inoltrata all'Operatore con primo dispaccio in uscita verso l'Operatore.

Si riportano di seguito alcuni dettagli della procedura di consegna che sarà eseguita in UP in funzione della tipologia di Cliente.

<sup>1</sup> Per quanto attiene l'elenco dei documenti di identità ed equipollenti ritenuti validi, sia per cittadini italiani che stranieri, consultare l'elenco specifico.

## Corrispondenza indirizzata a **persona fisica o Ditta Individuale**

- In caso di ritiro da parte del destinatario, questi deve esibire l'originale del proprio documento di identità o di riconoscimento in corso di validità.
- **In caso di delega<sup>2</sup>:**
  - Il destinatario delegante deve rilasciare delega per ogni singolo invio.
  - Il delegato deve presentare delega ed è tenuto ad esibire, oltre all'originale del proprio documento d'identità, l'originale o la fotocopia del documento d'identità del delegante.
  - L'operatore di UP verifica che siano presenti delega e documenti e che nella delega siano indicati tutti i dati necessari; ove mancanti chiede al delegato di integrarli.

### DELEGA – GESTIONE CASI PARTICOLARI

- La delega in carta semplice, deve essere prodotta in originale e, in **particolari situazioni** (es. destinatario temporaneamente residente all'estero), si considera valida anche se trasmessa a mezzo fax o con strumenti digitali (PC - smartphone-tablet) purché venga fornita allo sportello una copia stampata su carta.
- Rimane l'obbligo di presentare copia di un documento di riconoscimento valido del delegante (anche se trasmesso con fax o gli strumenti sopra citati), trascrivendone gli estremi sulla delega stessa.
- Nel caso in cui il documento del delegante o del delegato risulti scaduto, è sufficiente che sia dichiarato dall'intestatario, in calce alla fotocopia del documento, che i dati contenuti nello stesso non hanno subito variazioni dalla data del rilascio (art 45 punto 3, DPR 445/2000).
- Non è necessario trattenere in Ufficio la fotocopia del documento del delegato/delegante a meno che, in caso di documento scaduto, non vi sia riportata la dichiarazione che i dati non hanno subito variazione dalla data di rilascio.
- Non è ammessa la delega al ritiro degli oggetti ai minori di anni 14 ed ai soggetti in evidente stato di infermità mentale;
- È ammessa delega al ritiro degli oggetti ai minori di età compresa tra 14 e 18 anni purché in possesso di documento di identità.

Si precisa che al destinatario/delegato non possono essere fornite informazioni diverse da quelle già presenti nel Avviso di giacenza né potrà essere reso visibile l'oggetto.

<sup>2</sup> La delega può essere presentata in carta semplice oppure, ove previsto, utilizzando l'apposito spazio sul modello di giacenza. La delega deve essere effettuata e firmata dal destinatario delegante e deve contenere:

- il nominativo del destinatario e del delegato;
- il codice dell'invio di Poste;
- gli estremi del documento d'identità del delegato e del delegante.

L'eventuale delega viene scansita a sistema o in caso di notifica cartacea, viene spillata alla "Distinta di consegna".

### **Corrispondenza indirizzata a persona giuridica e società/imprese sottoposte a fallimento**

- Se l'oggetto è diretto ad una persona giuridica (società, ditta, condominio,) il destinatario che ritira deve presentare la documentazione societaria o atto di nomina in vigore dalla quale si evinca la titolarità al ritiro, come ad esempio amministratore di condominio, rappresentante legale di società o ditta, curatore fallimentare<sup>3</sup>.

Quanto sopra potrà essere comprovato anche con le "Autocertificazioni" art 46 del D.P.R. 445/2000 (Semplificazione Amministrativa).

Se il cliente risponde ad una delle figure predette (rappresentante legale, amministratore del condominio, curatore fallimentare) il ritiro dell'oggetto avviene esibendo il documento personale.

L'eventuale autocertificazione o copia del verbale, atto costitutivo, ecc. verrà scansita a sistema o in caso di notifica cartacea, va spillata alla "Distinta di consegna".

- In caso di delega, la persona delegata deve esibire:
  - il documento personale
  - delega
  - il documento in originale o in fotocopia, del delegante
  - la documentazione societaria o l'atto di nomina dalla quale si evince la titolarità ad effettuare delega oppure autocertificazione rilasciata a cura del delegante comprovante il rapporto societario redatta su carta intestata della società o Dichiarazione sostitutiva certificazioni (art 46 del D.P.R. 445/2000
  - È necessario trattenere in Ufficio la fotocopia del documento del delegato/delegante:
    - in caso di presentazione di documento scaduto dove è riportata la dichiarazione che i dati non hanno subito variazione dalla data di rilascio
    - nel caso di presentazione autocertificazione/dichiarazione sostitutiva.

Si precisa che al destinatario non possono essere fornite informazioni diverse da quelle già presenti nell'Avviso di giacenza né potrà essere reso visibile l'oggetto.

3 Per i soggetti sottoposti a fallimenti, sezione dedicata con dettagli più avanti.

#### 4.4.2.1 ALTRE REGOLE PER LA NOTIFICA INVII

##### SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA

L'art 46 del D.P.R. 445/2000, ha introdotto la possibilità che stati, qualità personali e fatti possano essere comprovati mediante dichiarazioni sottoscritte dall'interessato in sostituzione delle normali certificazioni.

Pertanto, ai fini del ritiro di un invio, possono essere prodotte "autocertificazioni" per attestare di essere:

- Legale rappresentante di persone fisiche o giuridiche (ditte e società);
- Curatore;
- Tutore dell'infermo di mente o incapace;
- Tutore del minore non emancipato;
- Amministratore di condominio.

**N.B.** La qualità di erede, **nei casi previsti**, è invece dichiarata attraverso l'utilizzo della "Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà".

- **Cittadini della comunità europea:** usufruiscono delle norme sulle dichiarazioni sostitutive
- **Cittadini extracomunitari:** possono utilizzare le dichiarazioni sostitutive, sia di certificazione che di atto di notorietà, solo se risultano residenti in Italia.

Le autocertificazioni dovranno essere tutte acquisite unitamente alla "Distinta di consegna" in formato cartaceo o digitale.

##### INVII INDIRIZZATI "in mani proprie", "nelle sue mani" OPPURE "a lui solo"

La consegna allo sportello deve essere effettuata unicamente al destinatario; la delega non è ammessa.

##### DOMICILIATARI

Negli invii diretti a "domiciliatari" il nome del destinatario deve essere seguito dalla dicitura "domiciliato presso..." oppure "presso...." o "c/o".

In caso di invii indirizzati a soggetti (persone fisiche o giuridiche) **domiciliati** presso avvocati, studi legali o studi commercialisti/fiscalisti (tale indicazione deve essere correttamente riportata sulla busta) è possibile il ritiro in ufficio, oltre che da parte del destinatario, anche da parte del professionista domiciliatario, **senza delega**, nella presunzione di un sottostante rapporto di mandato del cliente.

Non è necessario che sia scritto “domiciliato”, è sufficiente l’indicazione “presso” o “c/o” con il titolo/qualifica del professionista domiciliatario.

Nel caso in cui, per il ritiro delle suddette corrispondenze, si presenti allo sportello un incaricato del domiciliatario, lo stesso deve essere provvisto di apposita delega.

**In tutti gli altri casi di domiciliazione tra privati (es. Rossi Mario presso Bianchi Paolo) il ritiro da parte del domiciliatario potrà avvenire solo mediante esibizione della delega.**

### INVII COINTESTATI

In caso di consegna in ufficio di corrispondenza registrata diretta indifferentemente a più persone, ma residenti tutte allo stesso indirizzo, chiunque fra i destinatari può procedere al ritiro e non è necessaria la delega di tutti gli intestatari per la consegna dell’invio ad uno solo di essi.

È anche prevista la delega da parte di uno solo dei cointestatari a favore di un terza persona.

### INVII DIRETTI A PERSONA DECEDUTA

In caso di invio destinato a **persona deceduta**, la persona che si presenta per il ritiro dovrà esibire, oltre al mod. di giacenza e documento personale, anche l’atto notorio o dichiarazione sostitutiva di atto notorio di cui all’art. 47 - D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 (anche in carta semplice) comprovante l’identità dell’erede. Nell’ipotesi che vi siano più eredi, la persona che si presenta dovrà esibire oltre alla documentazione citata anche la delega di tutti gli eredi indicati nell’atto notorio o dichiarazione sostitutiva di atto notorio, comprensiva dell’indicazione degli estremi del documento di identità.

**ATTENZIONE:** in caso di invio diretto a “eredi di...**impersonalmente e collettivamente**” la consegna può essere effettuata seguendo quanto descritto al precedente punto INVII COINTESTATI.

### CORRISPONDENZA DIRETTA A MINORI

In caso di **corrispondenza indirizzata a minori di anni 14**, il ritiro potrà essere effettuato da uno dei genitori che esercita la potestà genitoriale previa esibizione di un proprio documento di riconoscimento, nonché di una autocertificazione, nella quale dovrà essere riportato oltre le generalità del dichiarante, la qualità di genitore esercente la potestà, le generalità del minore

destinatario dell'invio, il numero dell'invio da ritirare; l'autocertificazione, sulla quale dovranno essere riportati gli estremi del documento del dichiarante, dovrà essere ritirata ed allegata alla distinta di consegna.

In caso di **corrispondenza indirizzata a minori di età compresa tra 14 e 18 anni** dovranno essere osservate le seguenti modalità:

- **non in possesso di documento di riconoscimento**, il ritiro potrà essere effettuato da uno dei genitori che esercita la potestà genitoriale previa esibizione di un proprio documento di riconoscimento, nonché di una autocertificazione, nella quale dovrà essere riportato oltre le generalità del dichiarante, la qualità di genitore esercente la potestà, le generalità del minore destinatario dell'invio, l'attestazione di **non possesso** da parte del minore di un documento di riconoscimento, il numero dell'invio da ritirare; l'autocertificazione, sulla quale dovranno essere riportati gli estremi del documento del dichiarante, dovrà essere ritirata ed allegata alla distinta di consegna.
- **in possesso di un documento di riconoscimento** il ritiro potrà essere effettuato dal minore destinatario previa verifica dell'identità, e lo stesso può rilasciare la delega.

**N.B.** i **minori di anni 14** ed i **minori di età compresa tra i 14 ed i 18 anni** non in possesso del documento di riconoscimento non possono rilasciare delega al ritiro.

## **CORRISPONDENZA DIRETTA A DETENUTI**

In caso di oggetti indirizzati al domicilio di una persona detenuta in casa circondariale, questi possono essere consegnati alle persone all'uopo delegate dal destinatario **previa autorizzazione del Direttore dell'Istituto di pena**.

## **CORRISPONDENZA DIRETTA A PERSONA IMPOSSIBILITATA ALLA FIRMA**

Nel caso in cui il destinatario sia impossibilitato a firmare (invalidità/analfabeta/non vedente), ma capace di intendere e volere:

- **se l'impossibilità alla firma risulta sul documento di riconoscimento**, l'invio verrà consegnato al destinatario. L'operatore annoterà sulla distinta di consegna la dicitura "impossibilitato a firmare" e la archivierà unitamente alla copia del documento;
- **se l'impossibilità alla firma non risulta sul documento di riconosci-**

**mento**, l'invio verrà consegnato al destinatario solo alla presenza di due testimoni le cui firme e gli estremi dei rispettivi documenti di riconoscimento devono essere riportati sulla distinta di consegna dove l'operatore annoterà anche la dicitura "impossibilitato a firmare" e gli estremi del documento del destinatario;

- se il destinatario si trova presso il proprio domicilio nell'impossibilità di recarsi allo sportello inesitate ed è impossibilitato a sottoscrivere la delega, il suo stato sarà certificato dal medico di base;
- se il destinatario è ricoverato presso una struttura sanitaria pubblica o privata ed è nell'impossibilità di recarsi presso lo sportello inesitate, il suo stato sarà certificato dal medico della struttura.

In questi ultimi due casi, la persona individuata dal destinatario si recherà allo sportello esibendo il proprio documento di identità e:

- dichiarazione del medico;
- avviso di giacenza;
- copia del documento del destinatario.

L'Operatore verificherà la completezza dei documenti e farà compilare una autocertificazione che attesti che è stato delegato dal destinatario (dichiarazione sostitutiva atto di notorietà).

## **INVII INDIRIZZATI AD IMPRESE SOTTOPOSTE A FALLIMENTO**

Se allo sportello inesitate è presente un invio destinato al Curatore, l'invio sarà consegnato, a fronte di presentazione di idoneo documento d'identità, al Curatore o a proprio delegato che si presenti a sportello fornito di delega. Se l'invio non verrà ritirato a sportello, al termine della giacenza, verrà rinviato all'Operatore.

Per gli invii diretti all'impresa, nel caso in cui un Curatore si rechi ad uno sportello inesitate, dovrà presentare, oltre ai consueti documenti di riconoscimento, avviso di giacenza, idonea documentazione comprovante la sua nomina (provvedimento giurisdizionale o l'autodichiarazione che l'attesti). L'Addetto allo sportello consegnerà al Curatore eventuali invii giacenti diretti all'impresa.

Successivamente, l'addetto inoltrerà la documentazione ricevuta dal Curatore all'Operatore, come previsto per tutta la documentazione cartacea.

Se allo sportello inesitate è presente un invio diretto all'impresa e, durante

il periodo di giacenza, l'UP abbia ricevuto la documentazione inerente il fallimento in corso o altro procedimento, disgiuderà l'invio per restituirlo immediatamente all'Operatore, avendo cura di apporre/inserire l'indirizzo del Curatore fallimentare.

#### **4.4.3 INVII RIFIUTATI DAL DESTINATARIO**

Il **destinatario** di un invio può rifiutare il ritiro della corrispondenza registrata con comunicazione anche verbale all'operatore UP.

Il **delegato non può esercitare** il diritto di rifiuto al ritiro dell'invio, che pertanto viene trattenuto in UP fino alla naturale scadenza prevista per la tipologia dell'oggetto.

L'Operatore UP, in caso di rifiuto da parte del destinatario, dopo aver effettuato le consuete verifiche (ritiro del modello di giacenza, identificazione del destinatario) deve:

- apporre sull'invio la dicitura "rifiutato allo sportello", timbro guller e sigla;
- provvedere **all'immediato rinvio all'Operatore** della corrispondenza rifiutata.

Nel caso in cui, dopo aver firmato la distinta di consegna, il destinatario o la persona legittimata a ricevere l'invio rifiutano di firmare l'avviso di ricevimento, l'Operatore appone manualmente sullo stesso l'annotazione: "RITIRATO IL PLICO DA ... FIRMANDO SOLO IL REGISTRO DI CONSEGNA" seguito da data, firma e timbro.

L'Operatore UP stacca l'avviso di ricevimento, che andrà inoltrato all'Operatore, e consegna l'invio alla persona che ha firmato distinta di consegna.

## 4.5 GESTIONE INVIO MANOMESSO O DANNEGGIATO

Qualora in UP sia trovato un invio danneggiato (**solo per casi di danneggiamento lieve o parziale, avvenuto in ambito UP**), sarà immediatamente informare il Direttore dell'UP.

1. Per la consegna al cliente, in caso di danneggiamento lieve sarà predisposta la “Lettera di scuse destinatario OA” (Figura 5).
2. Per la consegna al cliente, in caso di danneggiamento parziale sarà predisposta, oltre alla “Lettera di scuse destinatario OA” (Figura 5), anche il modulo “Consegna cautelare OA” (Figura 6).

In questo secondo caso la consegna è prevista solo al destinatario; **non è ammessa delega**.

Figura 5 Lettera di scuse OA

Figura 6 Modulo consegna cautelare

Attenzione: se l'Invio è danneggiato in modo irrimediabile (anomalie tali da rendere l'invio non proseguibile alle successive fasi di lavorazione, ad esempio difficoltà di individuazione del destinatario/mittente, invio pesantemente schiacciato, completamente bagnato per via delle intemperie), l'invio sarà restituito all'Operatore, effettuandone il disguido, accompagnato dalla lettera di scuse OA.

Il destinatario al momento del ritiro può:

- **Ritirare del plico**, e in tal caso il destinatario compila e sottoscrive la dichiarazione sul modulo di “Consegna cautelare OA”. Una copia del modulo va consegnata al cliente unitamente alla “Lettera di scuse destinatario OA” di PI e l'originale conservato agli atti di ufficio nel faldone dedicato all'OA (successivamente verrà trasmesso all'OA con tutta la restante documentazione cartacea) e una viene scansata in fase di notifica per essere disponibile all'OA.

- **Rifiutare il ritiro**, e in tal caso, il destinatario dovrà compilare e firmare la dichiarazione sul modulo di “Consegna cautelare/OA”. Una copia del modulo viene consegnata al cliente, unitamente alla “Lettera di scuse destinatario OA” di PI; una allegata al plico di ritorno (sul quale dovrà essere annotata la dicitura “rifiutato allo sportello” seguito da timbro UP e firma) da riconsegnare all’OA.

La verifica del contenuto dell’invio potrà essere effettuata dal cliente solo successivamente alla consegna.

In aggiunta, in caso di **manomissione**, il **Direttore UP (o suo incaricato)** provvederà immediatamente ad effettuare la denuncia presso Autorità Competenti.

## 4.6 GESTIONE DEGLI INVII IN CASO DI GUASTO DEGLI APPLICATIVI (PROCEDURA DI EMERGENZA)

Di seguito vengono riportate le procedure che potranno essere messe in atto nei casi di guasto degli applicativi di sportello.

### Presa in carico delle inesitate

In caso di blocco del sistema all’arrivo **del vettore**, l’Operatore PI di UP dovrà:

- Aprire i dispacci **per eseguire il contraddittorio** con vettore:
  - **Contare e contemporaneamente controllare:**
    - che il numero degli invii sia corrispondente a quello indicato in distinta
    - siano stati correttamente apposti codici di PI (in caso di assenza/illegibilità, gli vengono restituiti con annotazione sul VERBALE DI CONTRADDITTORIO (Figura 3);
    - che gli AR indicati sulla distinta siano relativi ai codici a barre delle buste che fisicamente li hanno attaccati;
    - presenza di invii danneggiati, per eventuali scarti;
    - **N.B.** Vengono ammessi solo invii lievemente danneggiati (es. sguacciti, lievemente ammaccati, che presentano increspature che visibilmente non riguardano il contenuto) che non necessitano di consegna cautelare;
    - **fino a 20 invii**, che i codici a barre sulle buste corrispondano a quelli indicati sulla distinta, rilevando in questo modo eventuali eccedenti

o mancanti (per questi ultimi è chiesto all'Operatore di avvisare i propri clienti di non andare in UP per il ritiro e di effettuare eventuale denuncia alle autorità);

- **per più di 20 invii**, la verifica che i codici a barre sulle buste corrispondano a quelli indicati sulla distinta e la relativa presa in carico degli invii verrà effettuata a posteriori. Se nella presa in carico effettuata a posteriori, dovesse emergere una discordanza (eccedenti-mancanti), l'UP dovrà descriverla nel VERBALE DI CONTRADDITTORIO del primo dispaccio in uscita. Qualora nella fase di conteggio degli invii sia stata rilevata una discordanza, occorre intanto consegnare al vettore copia della distinta descrittiva, con annotazione del numero totale degli invii contati e firma del vettore e dell'UP;
- Compilare eventuale VERBALE DI CONTRADDITTORIO (Figura 3) indicando i codici a barre degli invii (Figura 4):
  - Danneggiati e non accettati da PI (per questi sarà cura dell'Operatore avvisare i suoi clienti che non sono in giacenza sull'UP).
  - Invii indicati in distinta ma non ricevuti, se effettuato il controllo sui codici (<20 invii).
  - Invii in più rispetto a quelli indicati in distinta, se effettuato il controllo sui codici (fino a 20 invii).
  - Assenza di AR (questi oggetti andranno immediatamente restituiti all'OA per regolarizzazione).
  - Diretti a Casella Postale e/o Fermoposta.
  - I soli invii scartati (es. privi di AR, danneggiati, ...) restituirli immediatamente all'Operatore unitamente alla copia del verbale di contraddittorio debitamente firmato. Tale attività è comune sia fino a 20 invii che superiore a 20 invii.
- Il verbale di contraddittorio dovrà essere comunque compilato anche in caso di assenza di anomalie
- Copia del verbale di contraddittorio va consegnata al vettore OA, mentre l'originale va conservato agli atti, in un faldone dedicato per singolo OA.
- Ripartire fisicamente gli invii per Operatore.

Una volta ripristinato il sistema, saranno posti in essere le operatività per la registrazione degli invii sul sistema:

- ancora presenti nei contenitori dedicati;
- di tutti quelli consegnati con procedura manuale e non ancora noti al sistema

### **Notifica invii allo sportello (oggetti inesitati)**

Nel caso di sistema non funzionante, la consegna allo sportello sarà fatta manualmente tramite fase preposta.

### **Rinvio al mittente per compiuta giacenza o rifiuto del destinatario in emergenza**

Qualora il sistema non dovesse funzionare, il rinvio all'Operatore dell'oggetto e la relativa formazione del dispaccio a sistema potrà essere eseguita solo al ripristino dell'operatività. Pertanto, fino al ripristino del sistema, non saranno effettuati dispacci in uscita.

## **4.7 GESTIONE EVENTI DI SMARRIMENTO E FURTO**

Durante le diverse fasi del processo di lavorazione in UP potrebbe riscontrarsi l'assenza di una Raccomandata; in tali casi si configura un evento di "rapina/furto/ smarrimento/invio mancante".

### **Furto/Rapina/Smarrimento**

L'assenza dell'invio può essere rilevata nel corso della normale attività produttiva o a seguito di controlli e può essere causata:

- dalla sottrazione dell'oggetto ad opera di una persona che ha usato violenza / minaccia ad altre persone (**rapina**);
- dalla sottrazione dell'oggetto ad opera di una persona che non ha usato violenza / minaccia verso altre persone (**furto**);
- dalla perdita dell'oggetto stesso successivamente alla presa in carico (**smarrimento**).

### **RAPINA**

Quando la sottrazione di un oggetto, tenuto conto delle circostanze concrete, sia ad opera di un soggetto che ha usato violenza / minaccia ad altre persone.

### **FURTO**

Quando l'assenza di un oggetto, tenuto conto delle circostanze concrete, sia sicuramente o ragionevolmente attribuibile alla sottrazione dello stesso da parte di un soggetto interno o esterno all'Azienda (ad esempio: episodi

di accertata effrazione/scasso ed introduzione nei locali ad opera di terzi; episodi di accertata sottrazione del mezzo in fase di distribuzione).

## SMARRIMENTO

Nel caso in cui vi sia assenza di effrazione (scasso) o altri elementi concreti tali da ritenere che l'oggetto sia stato sottratto **si intenderà ricorrente la casistica dello "smarrimento"** (possibile anche a causa di calamità naturali dichiarata da Autorità Competente).

Si evidenzia che l'ipotesi di "smarrimento" potrà trasformarsi in quella di "furto" qualora il fondato sospetto di una sottrazione dell'oggetto emerga in un momento successivo a quello in cui ne è stata inizialmente rilevata l'assenza.

Al verificarsi di ciascun evento, l'UP dovrà

- 1. In caso di rapina**, la persona che rileva l'evento, deve immediatamente sporgere denuncia all'Autorità Competente.
- 2. In caso di furto**, la persona che rileva l'evento, deve entro 48 ore (sabato e festivi esclusi) sporgere denuncia all'Autorità Competente.
- 3. In caso di smarrimento** la persona che rileva l'evento, deve entro 48 ore (sabato e festivi esclusi) dal termine delle ricerche interne, compilare e presentare/inviare la prevista modulistica, come definito in seguito.

Nelle denunce/dichiarazioni devono essere riportati tutti i codici necessari all'identificazione dei relativi invii/prodotti.

Una volta effettuata la denuncia/dichiarazione, **entro 24 ore** (sabato e festivi esclusi), copia della stessa deve essere inviata alle Strutture predisposte alla registrazione dell'evento anche sui sistemi di tracking.

## Ritrovamento

Nel caso in cui durante le fasi di lavorazione l'UP ritrovi oggetti per i quali aveva precedentemente effettuato denuncia /dichiarazione di furto smarrimento, provvederà a:

- presentare **entro 48 ore** (sabato e festivi esclusi) una contro-dichiarazione per l'annullamento della precedente comunicazione alle Autorità Competenti;
- comunicare **entro 24 ore** (sabato e festivi esclusi), alle Strutture interne predisposte per l'aggiornamento dell'evento.

**In caso di ritrovamento, l'invio verrà sempre restituito all'Operatore.**

## 4.8 MODALITÀ DI RIAVVIO INVII ALTRI OPERATORI NON RITIRATI AL TERMINE DELLA GIACENZA

Al termine della giacenza di 30 giorni gli invii degli Operatori verranno gestiti per essere rinviati allo stesso, unitamente agli eventuali invii rifiutati e invii/dispacci disguidati.

Per il ritiro dei dispacci in uscita, l'Operatore dovrà accedere agli UP in **orari definiti; tra 1 ora e mezz'ora prima rispetto alla chiusura di UP.**

Prima del collegamento di raccolta dell'Operatore, l'Operatore PI di UP provvederà a:

Prelevare gli invii da restituire, gli avvisi di ricevimento, e contemporaneamente anche la documentazione cartacea archiviata fino al giorno precedente per:

- Documentazione per furti e smarrimenti.
- Consegne cautelari effettuate sugli invii oggetto di danneggiamento/manomissione in ambito UP.
- Consegne eseguite con dematerializzazione non andata a buon fine, con relativa documentazione allegata.
- Consegne eseguita in modalità manuale (procedura di emergenza).
- Documentazione pervenuta su fallimenti.
- Altra eventuale documentazione da trasferire all'Operatore.

All'arrivo dell'Operatore, l'Operatore PI di UP provvederà a:

- Effettuare il contraddittorio (dettagli al paragrafo 5. ISTRUZIONI PER IL CONTRADDITTORIO) con vettore:
  - Il vettore conta e contemporaneamente controlla presenza di invii danneggiati, per annotarli sul VERBALE DI CONTRADDITTORIO (Figura 3)
  - Compilare insieme il VERBALE DI CONTRADDITTORIO indicando i codici a barre degli invii:
    - Danneggiati
    - Annotando e allegando notifiche in manuale/dematerializzazione KO
    - Annotando documentazione ulteriore ricevuta con indicazione dei codici a barre ove possibile (furti, fallimenti, consegne danneggiati)
    - Il verbale di contraddittorio dovrà essere comunque compilato anche in caso di assenza di anomalie
    - Copia del verbale di contraddittorio va consegnata al vettore OA, mentre l'originale va conservato agli atti, in un faldone dedicato per singolo OA.

- Procedere alle normali operatività di formazione dispacci
  - effettuare la chiusura dei dispacci con i codici delle buste controllati fisicamente, chiudere con sigillo virtuale verso destinazione specifica;
  - stampare modello distinta riepilogativa dispacci in uscita, (Figura 7);

DISTINTA DI ACCOMPAGNAMENTO DISPACCIO SPECIALE		
Ufficio Mittente :	Data	Ore : Del:
Codice Dispaccio :		
Destinatario: [Nome Operatore Terzo]		
CONTENUTO		
Raccomandate		
DESCRIZIONE DEL CONTENUTO		
Totale Oggetti (Invii)		
Codici Raccomandate		
XXXX	Codice Invio	

Figura 7 - distinta riepilogativa dispacci in uscita

- inserire tutto nel contenitore (contenitori sono quelli portati dall'Operatore in fase di alimentazione all'UP), unitamente a copia verbale e documentazione da consegnare e AR da rinviare al mittente;
- archiviare in un faldone dedicato la documentazione legata allo scambio del dispaccio;
- accedere a sistema e stampare la distinta dispaccio (Figura 8)
- Consegna al vettore che firma tale distinta dispacci

*****INIZIO*****			
POSTE ITALIANE Servizi Corrispondenza		MOD 33AUT.	
DISTINTA DI ACCOMPAGNAMENTO DISPACCI IN PARTENZA		CONSEGNATO ALL'OPERATORE TERZO.....	
Agenzia: XXXXXXXX	XXXXX	Sezione (PDL): XX	Data: XX/XX/XXXX XX:XX
*****CONTENUTO*****			
CORRISPONDENZA			
Raccomandate	Ora Dispacci [NUMERO DISPACCI]		
Elenco codici Dispacci: Raccomandate: [ BAR CODE INVII RACCOMANDATI CONTENUTI NEL DISPACCIO]			
X			
VETTORE ADDETTO AL RITIRO			
Nome Operatore Terzo: _____		Orario visto arrivare: _____	
Firma Operatore: _____		Orario visto partire: _____	
Timbro e Firma UP			

Figura 8 Distinta dispacci in uscita per OA

## 5. ISTRUZIONI PER IL CONTRADDITTORIO

### 5.1 VERIFICA DISPACCI IN INGRESSO ALTRI OPERATORI

Al fine di poter effettuare una puntuale verifica dei dispacci in ingresso, è necessario che l'UP e l'Operatore effettuino una serie di verifiche concernenti la situazione dei dispacci e dei relativi oggetti in essi contenuti.

A supporto di tale verifica, è stato elaborato il verbale di contraddittorio che l'UP dovrà compilare in tutte le sue parti e firmare in contraddittorio con l'Operatore per conservarlo in un fascicolo dedicato in ambito UP.

L'UP all'arrivo dell'Operatore deve effettuare, seguendo le indicazioni presenti nel primo foglio "Scheda verifica", le seguenti attività:

- Verifica la **coincidenza tra la quantità** degli invii riportata nella distinta di accompagnamento e la quantità fisica degli oggetti presenti nel dispaccio.
- Verifica che siano stati apposti i **codici di PI sugli oggetti** (in caso di assenza, gli invii devono essere restituiti all'Operatore).
- Verifica la presenza di **invii danneggiati** (in caso di presenza, gli invii sono da restituire in scarto all'Operatore)
  - N.B. Vengono ammessi solo invii lievemente danneggiati (ad es. sguacciti lievemente, che presentano increspature, e che comunque visibilmente non riguardano il contenuto e dunque non necessitano di consegna cautelare).
- Verifica che gli **AR indicati** in distinta siano relativi ai codici a barre delle buste che fisicamente li hanno attaccati.
- Verifica che non siano presenti oggetti diretti a Casella Postale e/o Fermoposta.
- Verifica che ci siano **invii diversi** da quelli previsti e quindi eventuali eccedenti o mancanti. IMPORTANTE: Questa **verifica codice per codice** viene effettuata in presenza dell'Operatore solo se esiste un flusso di preadvising oppure se si tratta al massimo di 20 invii. Per più di 20 invii, senza preadvising, la verifica è fatta a posteriori dall'UP, che provvederà poi ad annotare sulla distinta descrittiva le differenze e a trasferirne una copia all'Operatore nel primo dispaccio utile in uscita.

Dopo aver effettuate le attività richieste, l'UP provvederà a rispondere alle domande presenti sul primo foglio del "Verbale di Contraddittorio" che dovrà essere poi firmato sia dall'UP che dall'Operatore (OT). Laddove l'UP e l'Operatore non trovassero un'intesa, riporteranno le rispettive motivazioni e potranno concordemente, laddove pertinente, inserire documentazione allegata a riprova (es. foto).

*Operatività da porre in essere nei casi di discordanza*

- Nel caso in cui alla domanda 1 della sezione "Controllo sui dispacci in ingresso" sia stato risposto "NO", l'OSP dovrà necessariamente compilare la sezione "Dettagli invii" dove dovranno essere trascritti i codici a barre degli invii oggetto di discordanza, la relativa motivazione ed il codice del dispaccio.
- Nel caso in cui alla domanda 2 della sezione "Controllo sui dispacci in ingresso" sia stato risposto "NO", l'OSP dovrà necessariamente compilare la sezione "Dettagli invii" dove dovranno essere trascritti i codici a barre oggetto di restituzione e la relativa motivazione.
- Nel caso in cui alla domanda 3 della sezione "Controllo sui dispacci in ingresso" sia stato risposto "SI", l'OSP dovrà necessariamente compilare la sezione "Dettagli invii" dove dovranno essere trascritti i codici a barre oggetto di restituzione e la relativa motivazione.
- Nel caso in cui alla domanda 4 della sezione "Controllo sui dispacci in ingresso" sia stato risposto "NO", l'OSP dovrà necessariamente compilare la sezione "Dettagli invii" dove dovranno essere trascritti i codici a barre oggetto di restituzione e la relativa motivazione.
- Nel caso in cui alla domanda 5 della sezione "Controllo sui dispacci in ingresso" sia stato risposto "SI", l'OSP dovrà necessariamente compilare la sezione "Dettagli invii" dove dovranno essere trascritti i codici a barre oggetto di restituzione e la relativa motivazione.
- Nel caso in cui alla domanda 6 della sezione "Controllo sui dispacci in ingresso" sia stato risposto "NO", l'OSP dovrà necessariamente compilare la sezione "Dettagli invii" dove dovranno essere trascritti i codici a barre oggetto di discordanza e la relativa motivazione.
- Nel caso in cui alla domanda 7 della sezione "Controllo sui dispacci in ingresso" sia stato risposto "SI", l'OSP dovrà necessariamente compilare la sezione "Dettagli invii" dove dovrà essere trascritto i codici del dispaccio oggetto di discordanza e la relativa motivazione (disguido).

## 5.2 VERIFICA DISPACCI IN USCITA VERSO ALTRI OPERATORI

Al fine di poter effettuare una puntuale verifica dei dispacci in uscita, è necessario che l'UP effettui in contraddittorio con l'Operatore, prima della chiusura dei dispacci, una serie di controlli concernenti gli oggetti/documenti in essi contenuti.

L'UP all'arrivo dell'Operatore deve effettuare il contraddittorio con il vettore. Seguendo le indicazioni presenti nel primo foglio "Verbale di Contraddittorio" sezione "Controllo sui dispacci in uscita", verificano che:

- Gli invii inseriti nel dispaccio siano di **pertinenza dell'Operatore**
- Sono presenti **AR di invii notificati**
- Sono presenti **oggetti danneggiati**

Dopo aver effettuate le attività richieste, l'UP provvederà a rispondere alle domande presenti sul primo foglio del "Verbale di Contraddittorio" sezioni "Controllo per i dispacci in uscita" e "Documentazione" che dovrà essere poi firmato sia dall'Operatore di sportello che dall'Operatore.

Laddove l'UP e l'Operatore non trovassero un'intesa, riporteranno le rispettive motivazioni e potranno concordemente, laddove pertinente, inserire documentazione allegata a riprova (es. foto).

### *Operatività da porre in essere nei casi di discordanza*

- Nel caso in cui alla domanda 3 della sezione "Controllo sui dispacci in uscita" sia stato risposto "SI", l'UP dovrà necessariamente compilare la sezione "Dettagli invii" dove dovranno essere trascritti i codici a barre oggetto di discordanza e la relativa motivazione.
- Nel caso in cui alla domanda 4 della sezione "Controllo sui dispacci in uscita" sia stato risposto "SI", l'UP dovrà necessariamente compilare la sezione "Riepilogo documentazione" dove dovranno essere trascritti i codici a barre oggetto di discordanza e la relativa motivazione.

A conclusione della compilazione della scheda inerente le verifiche effettuate e ed i relativi allegati, l'UP provvede a:

- Archiviare i documenti relativi al contraddittorio agli atti dell'UP in un fascicolo dedicato;
- Consegnare una copia del contraddittorio all'Operatore.

## Come possiamo aiutarti?



### Contattaci

Vai su **poste.it** nella sezione “Scrivici” e compila il form



### Chiamaci

**800.160.000**, Numero verde gratuito, da telefono fisso e mobile, attivo dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato



# Posteitaliane