

# POSTE: LO SAPEVI CHE...?

I servizi che semplificano la vita



**Posteitaliane**





# Indice

---

Legenda .....	2
Chi Siamo .....	3
Spedire	
Corrispondenza in Italia .....	4
Pacchi in Italia .....	6
Corrispondenza all'estero .....	8
Pacchi all'estero .....	9
Tramite Internet .....	10
Informazioni utili per chi spedisce .....	13
Informazioni utili per chi riceve .....	15
Ricevere .....	17
I servizi della Pubblica Amministrazione tramite Poste Italiane .....	19
Reclami e rimborsi .....	24
Le Associazioni dei consumatori .....	26
Il contesto normativo .....	30
L'Ufficio Postale a domicilio .....	32

## LEGENDA

Nella tabella vengono riportati gli obiettivi di velocità, ossia massima rapidità, previsti per ciascun prodotto (per i prodotti diretti all'estero l'obiettivo di velocità non viene indicato in quanto varia in base al paese di destinazione) e vengono evidenziati quelli che rientrano nel Servizio Universale. Per conoscere con maggior dettaglio tutti gli obiettivi e le relative percentuali, è possibile consultare - sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) o presso gli Uffici Postali - la Carta della Qualità dei servizi postali universali e le condizioni contrattuali.

SPEDIRE IN ITALIA	PRODOTTO	SERVIZIO UNIVERSALE	OBIETTIVO DI VELOCITÀ
	Posta Prioritaria	<b>U</b>	<b>1</b>
	Raccomandata1		<b>1</b>
	Posta Raccomandata	<b>U</b>	<b>3</b>
	Posta Free		<b>3/5</b>
	Posta Assicurata	<b>U</b>	<b>3</b>
	Telegramma		<b>1</b>
	Paccocelere1		<b>1</b>
	Pacco Ordinario	<b>U</b>	<b>3</b>
	Paccocelere3		<b>3</b>
Carnet Prepagato		<b>3</b>	

SPEDIRE ALL'ESTERO	PRODOTTO	SERVIZIO UNIVERSALE
	Posta Prioritaria Internazionale	<b>U</b>
	Posta Raccomandata Internazionale	<b>U</b>
	Posta Assicurata Internazionale	<b>U</b>
	Quick Pack Europe	
	Paccocelere Internazionale	
	Pacco Ordinario Estero	<b>U</b>

## CHI SIAMO

### COME METTERSI IN CONTATTO CON NOI

Poste Italiane mette a disposizione ai propri clienti i seguenti canali di comunicazione:

- Ufficio Postale
- Casella Postale 160 - 00144 Roma
- Il numero verde gratuito da rete fissa 803160 dalle 8.00 alle 20.00 dal lunedì al sabato. Da rete mobile 199.100.160 (il costo della chiamata è legato all'operatore utilizzato ed è pari al massimo a euro 0,60 al minuto più euro 0,15 alla risposta)
- Internet, attraverso il sito [www.poste.it](http://www.poste.it)
- Facebook
- Twitter



## SPEDIRE CORRISPONDENZA IN ITALIA

### VORREI SPEDIRE UNA LETTERA E HO BISOGNO CHE ARRIVI IN TEMPI RAPIDI

Con **Posta Prioritaria** è possibile spedire corrispondenza verso qualsiasi località del territorio nazionale.

### VORREI SPEDIRE UNA LETTERA E HO BISOGNO DI UNIRE RAPIDITÀ E L'INFORMAZIONE DI AVVENUTA CONSEGNA

Con **Raccomandata<sup>1</sup>** è possibile spedire verso la quasi totalità del territorio nazionale una lettera che arrivi entro 1 giorno lavorativo con la prova dell'avvenuta spedizione mediante ricevuta. Il servizio è disponibile anche con Prova di Consegna e pagamento in Contrassegno.

### VORREI SPEDIRE UNA LETTERA E HO BISOGNO DELL'INFORMAZIONE DI AVVENUTA CONSEGNA

Con **Posta Raccomandata** è possibile spedire corrispondenza verso qualsiasi località del territorio nazionale con la prova dell'avvenuta spedizione mediante ricevuta.

Sono disponibili i servizi accessori: Avviso di Ricevimento (spedito con posta prioritaria) e pagamento in Contrassegno.



**NE VOLETE SAPERE DI PIÙ?** *Condizioni di Trasporto, tariffe e prezzi, standard di qualità, misure, servizi accessori ed ogni altra informazione di dettaglio è disponibile nelle sezioni dedicate ad ogni prodotto del sito [www.poste.it](http://www.poste.it)*





## **VORREI SPEDIRE RACCOMANDATE DA CASA**

Con **Postafree** è possibile spedire una raccomandata dal proprio domicilio o dagli Uffici Postali verso qualsiasi località del territorio nazionale, utilizzando confezioni preaffrancate, con la prova dell'avvenuta spedizione mediante ricevuta.

## **VORREI SPEDIRE UNA LETTERA ASSICURANDO IL SUO CONTENUTO**

Con **Posta Assicurata** è possibile assicurare un invio per il rischio di smarrimento, manomissione e danneggiamento. Con un pagamento aggiuntivo è possibile assicurare l'invio anche contro i rischi relativi a eventi di caso fortuito e di forza maggiore. Il servizio è obbligatorio per la spedizione di denaro, titoli al portatore ed in genere valori. Sono disponibili i servizi accessori: Avviso di Ricevimento (spedito con posta prioritaria) e pagamento in Contrassegno.

## **VORREI INVIARE UNA COMUNICAZIONE E HO BISOGNO DI VELOCITÀ, CERTEZZA E COMODITÀ**

Con il **Telegramma** è possibile inviare comunicazioni per eventi speciali e avvisi commerciali o aziendali con valore giuridico; la comunicazione viene consegnata in giornata o al massimo il giorno dopo in qualsiasi località del territorio nazionale ed in molti paesi esteri. È possibile inviarlo da telefono chiamando il 186, da Ufficio Postale o tramite internet. Sono previsti diversi servizi accessori tra i quali il rilascio di una copia, l'avviso di consegna e l'anticipazione telefonica.

## SPEDIRE PACCHI IN ITALIA

### VORREI SPEDIRE UN PACCO CHE ARRIVI IL GIORNO DOPO

Con **Paccocelere 1** è possibile spedire pacchi in tutta Italia, fino a 30 kg, in 1 giorno lavorativo garantito (2 giorni lavorativi garantiti da/per Calabria, Sicilia, Sardegna). Alla spedizione può essere abbinata una vasta gamma di servizi accessori.

### VORREI SPEDIRE UN PACCO IN MODO VELOCE ED ECONOMICO

Con **Paccocelere 3** è possibile spedire pacchi in tutta Italia, fino a 30 kg, in 3 giorni lavorativi garantiti. Alla spedizione può essere abbinata una vasta gamma di servizi accessori.

### VORREI SPEDIRE UN PACCO IN MODO ECONOMICO

Con **Pacco Ordinario** è possibile spedire pacchi fino a 20 kg in tutta Italia, con consegna a domicilio in 3 giorni lavorativi.







## VORREI SPEDIRE MOLTI PACCHI

Il **Carnet prepagato** è un'offerta conveniente per chi effettua molte spedizioni. Consente di acquistare lettere di vettura prepagate per spedire pacchi fino a 30 kg in tutta Italia. Ogni carnet è composto da 10 spedizioni. Sono previsti sconti quantità sull'acquisto di più carnet. È disponibile sia per Paccocelere1 che per Paccocelere 3.

## VORREI SPEDIRE UN PACCO MOLTO VOLUMINOSO

Con il servizio accessorio **Voluminoso**, è possibile raddoppiare il limite relativo alla somma delle dimensioni della propria spedizione. Paccocelere1 e Paccocelere3: da 150 cm a 300 cm (80x80x140 cm dettaglio dei tre lati) e aumentare il limite del lato più lungo da 100 cm a 140 cm. Anche con il pacco ordinario è possibile spedire pacchi voluminosi.

**NE VOLETE SAPERE DI PIÙ?** Condizioni di Trasporto, tariffe e prezzi, standard di qualità, misure, servizi accessori ed ogni altra informazione di dettaglio è disponibile nelle sezioni dedicate ad ogni prodotto del sito [www.poste.it](http://www.poste.it)



## SPEDIRE CORRISPONDENZA ALL'ESTERO

### VORREI SPEDIRE UNA LETTERA ALL'ESTERO E HO BISOGNO CHE ARRIVI IN TEMPI RAPIDI

Con **Posta Prioritaria internazionale** è possibile spedire lettere e documenti in tutto il Mondo.

### VORREI SPEDIRE UNA LETTERA ALL'ESTERO CON LA CONSEGNA GARANTITA DALLA FIRMA DEL DESTINATARIO

Con **Posta Raccomandata internazionale** la lettera è consegnata direttamente al destinatario o ad un suo incaricato.

### VORREI ASSICURARE IL CONTENUTO DEL MIO INVIO ALL'ESTERO

Con **Posta Assicurata internazionale** è possibile spedire, nei paesi in cui è riconosciuto il diritto di assicurazione, oggetti di valore e preziosi, documenti, denaro, titoli e valori.



**NE VOLETE SAPERE DI PIÙ?** Condizioni di Trasporto, tariffe e prezzi, standard di qualità, misure, servizi accessori ed ogni altra informazione di dettaglio è disponibile nelle sezioni dedicate ad ogni prodotto del sito [www.poste.it](http://www.poste.it)

## SPEDIRE PACCHI ALL'ESTERO



### VORREI SPEDIRE UN PACCO ALL'ESTERO IN MONDO SEMPLICE, ECONOMICO E CON IL MONITORAGGIO DELLA SPEDIZIONE

Con **Quick Pack Europe** (per spedire i tuoi pacchi nei principali paesi europei) ed **Express Mail Service** (per raggiungere le principali destinazioni nel resto del mondo) è possibile inviare pacchi fino a 30 kg. Il servizio di monitoraggio online permette di essere sempre informati sullo stato della spedizione.

### VORREI SPEDIRE UN PACCO ALL'ESTERO E HO BISOGNO CHE ARRIVI IN TEMPI RAPIDI

Con **Paccocelere internazionale** è possibile spedire nel mondo pacchi fino a 30 kg.

### VORREI SPEDIRE UN PACCO ALL'ESTERO E DESIDERO UN SERVIZIO ECONOMICO

Con **Pacco Ordinario Estero** è possibile spedire nel mondo pacchi fino a 20 Kg da tutti gli Uffici Postali.



## TRAMITE INTERNET SPEDIRE LETTERE E PACCHI DA CASA O DALL'UFFICIO

### VORREI SPEDIRE UNA LETTERA

Con **Posta Prioritaria online** è possibile spedire le lettere in Italia e all'estero comodamente dal proprio pc o tablet. La spedizione avrà le stesse caratteristiche di quella tradizionale: Poste Italiane stampa, imbusta e consegna l'invio al destinatario.

### VORREI EFFETTUARE UNA COMUNICAZIONE URGENTE

Con **Telegramma online** è possibile spedire un telegramma direttamente dal proprio pc o tablet. Per inviare un Telegramma On Line è sufficiente inserire il testo nell'apposito campo e indicare il destinatario. Il documento verrà stampato, imbustato e consegnato direttamente al destinatario.

### VORREI SPEDIRE UNA RACCOMANDATA

Con **Posta Raccomandata online** è possibile spedire raccomandate semplici o con Avviso di Ricevimento in Italia e all'estero comodamente dal pc o tablet, monitorando la propria spedizione. La ricevuta della spedizione elettronica ha lo stesso valore legale di quella rilasciata dall'Ufficio Postale.





### **VORREI GESTIRE COMUNICAZIONI E DOCUMENTI A NORMA DI LEGGE**

Con **Postemailbox** è possibile gestire e organizzare in modo semplice e sicuro comunicazioni e documenti direttamente dal pc o tablet, inviando/ricevendo messaggi tramite Posta Elettronica Certificata, firmando digitalmente documenti elettronici e archiviando i documenti in un apposito spazio virtuale.

### **VORREI FIRMARE DIGITALMENTE UN DOCUMENTO ELETTRONICO**

Con **Postecert Firma Digitale** è possibile sottoscrivere qualsiasi documento richieda una firma: contratti, domande per concorsi, comunicazioni ufficiali verso la Pubblica Amministrazione e altro ancora. La Firma Digitale è l'equivalente informatico della firma autografa e ne conserva lo stesso valore legale.

### **VORREI INVIARE E RICEVERE EMAIL A PIENO VALORE LEGALE**

Con **Postecert Posta Elettronica Certificata (PEC)** è possibile inviare e ricevere email sicure ed affidabili. Il servizio fornisce al mittente la prova legale dell'invio e della consegna dei messaggi e dei documenti allegati, nel rispetto delle norme vigenti.

## TRAMITE INTERNET SPEDIRE LETTERE E PACCHI DA CASA O DALL'UFFICIO

### VORREI SPEDIRE UN PACCO TRAMITE INTERNET

Con **Paccoweb** è possibile richiedere il ritiro a domicilio della propria spedizione collegandosi al sito [www.paccoweb.it](http://www.paccoweb.it).

Per le spedizioni in Italia il cliente potrà richiedere la consegna veloce (in 1-2 giorni lavorativi) o lenta (in 3 giorni lavorativi).

Per le spedizioni internazionali, i tempi variano in base alla destinazione.

Paccoweb offre, inoltre, una serie di servizi accessori alcuni dei quali sono compresi nel prezzo ed altri a pagamento. È possibile utilizzare il servizio anche per spedire in Italia le proprie valigie.

### VORREI SPEDIRE UN PACCHETTO IN EUROPA

Con **Minibox Track preaffrancato** è possibile spedire pacchetti fino a 2 kg nei principali Paesi Europei, dal proprio domicilio. Il cliente può richiedere il servizio tramite Customer Service al numero 803.160 e il pacco verrà ritirato da un addetto del servizio "Posteitaliane per te".



**NE VOLETE SAPERE DI PIÙ?** Tariffe, prezzi, standard di qualità, tempi medi di consegna, misure, servizi accessori ed ogni altra informazione di dettaglio è disponibile nelle sezioni dedicate ad ogni prodotto del sito [www.poste.it](http://www.poste.it).



## INFORMAZIONI UTILI PER CHI SPEDISCE



### **Cosa NON POSSO SPEDIRE**

Ci sono alcuni oggetti che non possono essere spediti in Italia, né all'estero. In generale non sono ammessi gli oggetti vietati dalla legge o considerati pericolosi in base alle legislazioni nazionali o internazionali o che, per la loro natura o imballaggio, possono rappresentare un danno all'uomo, all'ambiente o ad altre spedizioni trasportate. Informazioni di dettaglio sono disponibili sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e sulle Guide alla Spedizione dei singoli servizi pubblicate online o consultabili presso gli Uffici Postali.

### **COME SCRIVERE L'INDIRIZZO IN MODO COMPLETO E LEGGIBILE**

L'indirizzo deve essere completo. Oltre al nominativo del destinatario, la via comprensiva di numero civico è fondamentale il Codice di Avviamento Postale (è possibile rintracciarlo attraverso il sito [www.poste.it](http://www.poste.it) oppure telefonando al Customer Service 803.160). Se un civico è suddiviso in settori, edifici o scale, è necessario ripetere le informazioni sulla busta, altrimenti il portaflettere sarà costretto a rinviarle al mittente. La scrittura deve essere leggibile, in modo che gli impianti di meccanizzazione possano indirizzare la busta in tempi rapidi verso il destinatario. È preferibile scrivere in nero o in blu su sfondo bianco, non a matita, in maiuscolo, sia la località di destinazione sia, quando necessarie, la provincia e la nazione di appartenenza.



## INFORMAZIONI UTILI PER CHI SPEDISCE

### ANCHE IL FORMATO È IMPORTANTE

A volte si pensa di poter spedire qualsiasi cosa. Gli impianti di meccanizzazione sono tarati per lavorare le spedizioni con un formato prestabilito. Per verificare che le misure della spedizione rientrino fra quelle considerate standard è possibile consultare il BUSTOMETRO inserito nell'ultima pagina di questo libretto.

### QUALI DOCUMENTI SERVONO PER EFFETTUARE SPEDIZIONI ESTERE

Per spedire documenti nel mondo e merci nei Paesi dell'Unione Europea non è necessaria alcuna formalità doganale.

Per spedire merci nel resto del mondo, invece, il mittente è tenuto a corredare le spedizioni non classificabili, come documenti dei moduli previsti dalle norme doganali.

Secondo la tipologia di merce spedita e secondo la destinazione, è necessario allegare la documentazione supplementare prevista dalle norme e dai regolamenti internazionali e/o nelle Guide pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).



## INFORMAZIONI UTILI PER CHI RICEVE



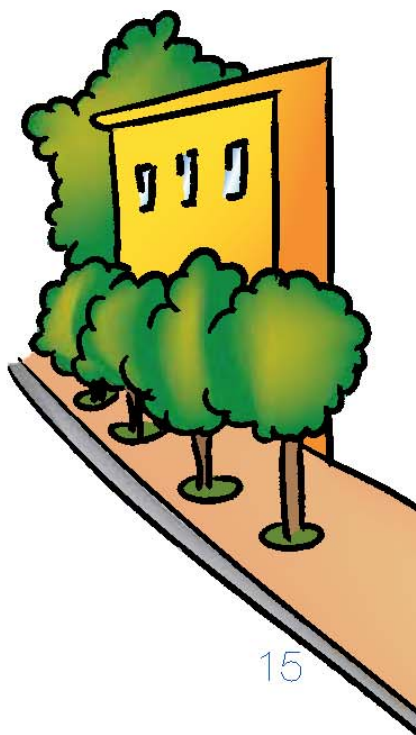
### LA CASSETTA POSTALE

È necessario che la vostra cassetta sia accessibile dall'esterno, che le sue dimensioni siano idonee ad accogliere la corrispondenza anche fuori formato (ad esempio le riviste a cui siete abbonati) e che sia chiusa a chiave. Il proprio nome e quello degli altri abitanti della casa, se hanno un cognome diverso, deve essere chiaramente scritto sulla cassetta postale e sul citofono dell'abitazione.

### PER FARSI TROVARE C'È BISOGNO DI POCO!

È necessario comunicare ai propri mittenti abituali (enti fatturatori, banche, case editrici ecc.) l'indirizzo completo ed aggiornato della propria abitazione.

Questo soprattutto a seguito di traslochi o di variazioni della toponomastica. Occorre verificare che il numero civico della propria abitazione sia chiaramente indicato e che sul citofono siano presenti i nominativi di tutti gli abitanti della casa.



## INFORMAZIONI UTILI PER CHI RICEVE

### RICEVERE DALL'ESTERO

Le spedizioni che arrivano dai Paesi extra UE sono sottoposte al processo di sdoganamento che, in base al contenuto e al valore dell'invio, può comportare il pagamento di oneri doganali. È possibile che venga richiesta della documentazione aggiuntiva, per esempio fattura o attestazione di pagamento, qualora la documentazione a corredo della spedizione non sia sufficiente a determinarne valore e contenuto. Per informazioni di dettaglio si rimanda al sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

### Ci SONO DIVERSI OPERATORI POSTALI

Il servizio postale è liberalizzato e sono numerosi gli operatori che, oltre a Poste Italiane, consegnano la corrispondenza ed i pacchi. La clientela ha quindi la possibilità di valutare la qualità del servizio offerta da tutti e scegliere di conseguenza. Per questo è molto importante saper distinguere un operatore da un altro, anche perché, in caso di eventuali disservizi, è essenziale rivolgersi a chi ha effettivamente erogato il servizio.



## RICEVERE TANTI SERVIZI COMODAMENTE A CASA TUA



### **HO RICEVUTO UN AVVISO PER UNA RACCOMANDATA, MA NON VORREI ANDARE A RITIRARLA ALL'UFFICIO POSTALE**

Con **Chiamami** è possibile concordare telefonicamente una seconda consegna degli invii di Posta Raccomandata e Assicurata (nazionali ed internazionali) nel caso in cui il primo tentativo di recapito non sia andato a buon fine per assenza del destinatario e/o delle altre persone abilitate al ritiro. La seconda consegna viene effettuata presso l'indirizzo originario e, a scelta del cliente, potrà avvenire dal 1° - 2° giorno (lavorativo) successivo a quello della prenotazione, fino al 15° giorno successivo al primo tentativo di recapito, esclusivamente in determinati giorni e fasce orarie.

### **DEVO ALLONTANARMI DA CASA PER UN PERIODO E VORREI RICEVERE AL MIO RIENTRO TUTTA LA CORRISPONDENZA**

Con **Aspettami** è possibile richiedere la custodia della corrispondenza non a firma presso Poste Italiane per un periodo compreso fra 1 e 4 settimane. La corrispondenza ricevuta nel periodo richiesto viene consegnata il primo giorno lavorativo successivo alla data di scadenza del servizio. Il servizio può essere richiesto solamente per le seguenti tipologie di prodotto affidate per il recapito a Poste Italiane: Posta Prioritaria, Posta Massiva, Stampe e pubblicità indirizzata. Sono esclusi Posta Raccomandata, Posta Assicurata, Raccomandata 1, Postafree, Atti giudiziari o equiparati, atti tributari e Telegrammi.

**NE VOLETE SAPERE DI PIÙ?** *Tariffe, prezzi, standard di qualità ed ogni altra informazione di dettaglio è possibile trovarla nelle sezioni dedicate ad ogni prodotto del sito [www.poste.it](http://www.poste.it).*



## RICEVERE

### TANTI SERVIZI COMODAMENTE A CASA TUA

#### **VORREI LA CORRISPONDENZA**

SOLAMENTE IN ALCUNI GIORNI PRESTABILITI

Con **Dimmiquando** è possibile ricevere, per un periodo di 3, 6 o 12 mesi, la posta registrata (Raccomandata e Assicurata) in 1 o 2 giorni della settimana a scelta dal lunedì al venerdì. La consegna viene effettuata nella mattina nonché, nei Comuni abilitati, anche nel pomeriggio o nella mattina del sabato. L'invio resta in giacenza presso Poste Italiane e viene consegnato nel giorno concordato. Sono esclusi dal servizio i seguenti prodotti: Atti giudiziari o equiparati, Raccomandate contenenti atti tributari, Raccomandata 1.

#### **VORREI RICEVERE UN PACCO**

PRESSO UN UFFICIO POSTALE

È possibile richiedere il recapito in **Fermo Posta** che, per tutti i prodotti di corriere espresso, non ha costi aggiuntivi.

#### **HO CAMBIATO CASA**

E VORREI RICEVERE LA CORRISPONDENZA PRESSO IL NUOVO INDIRIZZO

Con **Seguimi** è possibile ricevere presso un nuovo indirizzo (anche all'estero), la corrispondenza inviata al vecchio indirizzo. La durata del servizio va da un minimo di 15 giorni ad un massimo di 12 mesi. Il servizio può essere richiesto anche per i soli invii di posta registrata (Raccomandata ed Assicurata). Non è possibile il reinoltro per gli Atti Tributari, gli Atti Giudiziari o equiparati e i telegrammi, nonché da Casella Postale a nuovo indirizzo e da Casella Postale a Casella Postale.



## I SERVIZI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE TRAMITE POSTE ITALIANE

### Cos'è

#### LO SPORTELLO AMICO

La rete "Sportello Amico" è costituita da oltre 5.700 Uffici Postali dislocati sull'intero territorio nazionale, studiata ed organizzata per accedere ai servizi della pubblica amministrazione, sia centrale che locale.

### PRESSO LO SPORTELLO AMICO SI PUÒ:



### RICHIEDERE

#### UN CERTIFICATO ANAGRAFICO

Il servizio Rilascio dei Certificati Anagrafici è il servizio di Poste Italiane per il rilascio a vista di certificati anagrafici del proprio Comune di residenza (solamente per quelli convenzionati con Poste Italiane).

Ciascun cittadino potrà effettuare la richiesta di rilascio del certificato anagrafico presso uno degli oltre 5.700 Uffici Postali della rete Sportello Amico. L'operatore di sportello, grazie al collegamento diretto con l'anagrafe del Comune, verifica in tempo reale la possibilità di emettere il certificato e ne rilascia una copia, nel rispetto degli standard di sicurezza previsti per tali documenti.



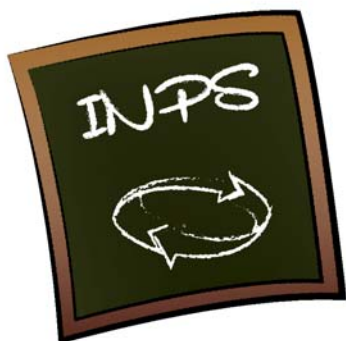
# I SERVIZI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE TRAMITE POSTE ITALIANE

## **RICHIEDERE O RINNOVARE** UN PERMESSO DI SOGGIORNO

Un cittadino proveniente da un Paese extra Unione Europea, può richiedere il rilascio e il rinnovo del permesso di soggiorno, compilando una domanda presente nel kit giallo contenente le istruzioni e che è possibile richiedere negli uffici postali.

## **RICHIEDERE** UNA VISURA CATASTALE

È possibile ottenere visure catastali e certificati delle Camere di Commercio Industria ed Artigianato (CCIAA) per tutto il territorio nazionale e visure catastali relative a fabbricati e terreni ubicati in Italia (ad eccezione degli immobili e dei terreni ubicati nelle province di Bolzano, Trento, Trieste e Gorizia) con una semplice telefonata da rete fissa o mobile (con consegna con Posta Prioritaria, Posta Raccomandata, via fax o e-mail) o recandosi presso uno degli uffici postali della rete Sportello Amico (limitatamente al servizio visure catastali).



## **RICHIEDERE UN CERTIFICATO INPS** (CUD, CERTIFICATO DI PENSIONE, ESTRATTO CONTO CONTRIBUTIVO)

Il servizio Rilascio di Certificati per conto di INPS consente ad ogni cittadino che ne faccia richiesta di ottenere alcune certificazioni direttamente presso l'intera rete degli Uffici Postali.



### **Attualmente è possibile richiedere i seguenti certificati:**

- **Estratto Conto Contributivo INPS:** è il certificato che attesta la rendicontazione contributiva riferita alla vita lavorativa del cittadino italiano che ne faccia richiesta.
- **CUD Pensionato e Assicurativo:** è il certificato che contiene i dati relativi alle pensioni pagate dall'INPS nell'anno precedente (non contiene le trattenute effettuate ai pensionati che lavorano).
- **Certificato di pensione - modello OBISM:** è il certificato che riepiloga tutte le informazioni relative alle pensioni Inps che sono in pagamento.

### **EFFETTUARE UNA DICHIARAZIONE DI DIMORA ABITUALE**

Il servizio "Inoltro dichiarazione di Dimora Abituale" consente, tramite gli sportelli degli Uffici Postali appartenenti alla rete Sportello Amico, ai cittadini stranieri non comunitari che risiedono nei comuni convenzionati e che richiedono il rinnovo del permesso di soggiorno, di presentare la dichiarazione di rinnovo della dimora abituale.

Entro 60 giorni dal suddetto rinnovo il cittadino è infatti tenuto a effettuare la dichiarazione di dimora abituale presso il proprio comune di residenza.

Per effettuare la procedura è sufficiente il possesso della ricevuta relativa alla richiesta di rinnovo del permesso di soggiorno e l'apposito modulo reperibile presso gli Uffici Postali appartenenti alla rete Sportello Amico.

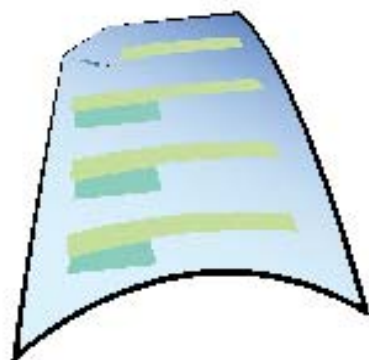
## I SERVIZI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE TRAMITE POSTE ITALIANE

### CONSULTARE LA POSIZIONE TRIBUTARIA E/O PAGARE UN TRIBUTO LOCALE

Il servizio consente di ottenere la propria posizione tributaria debitoria nei confronti degli Enti Locali convenzionati ed, eventualmente, di procedere al pagamento delle posizioni aperte.

Le informazioni richieste allo sportello riguarderanno tutti i tributi ad esclusione di quelli che prevedono il pagamento tramite autoliquidazione direttamente da parte del cittadino.

Per usufruire del servizio dovrai presentarti allo sportello munito del tuo codice fiscale e di un documento di riconoscimento in corso di validità. Anche un soggetto differente dal diretto interessato può richiedere un'interrogazione sulle posizioni debitorie aperte, purché sia in possesso di una delega idonea.



**NE VOLETE SAPERE DI PIÙ?** Ogni altra informazione di dettaglio sulle attività, i costi ed i servizi della rete Sportello Amico, è possibile trovarla nella sezione dedicata del sito [www.poste.it](http://www.poste.it).



## **PAGARE UNA PRESTAZIONE SANITARIA PRECEDENTEMENTE PRENOTATA**

Il servizio Pagamento Ticket consente di pagare il ticket previsto per una prestazione sanitaria erogata da una struttura convenzionata, attraverso la multicanalità di Poste Italiane (Uffici Postali appartenenti alla Rete Sportello Amico e il portale [www.postesalute.it](http://www.postesalute.it)).

Grazie al collegamento con il sistema informativo della struttura sanitaria al termine della transazione di pagamento il cittadino ottiene la stessa ricevuta valida ai fini fiscali rilasciata dalla struttura sanitaria attraverso i propri canali (es. casse interne). In caso di pagamento all'Ufficio Postale, il cittadino deve semplicemente esibire la tessera sanitaria.

In caso di pagamento mediante il portale [www.postesalute.it](http://www.postesalute.it) è richiesta, la preventiva registrazione. Gli strumenti di pagamento disponibili sono: addebito su conto BancoPosta, Postepay e Carte di credito.

## **RICHIEDERE UN REFERTO DI LABORATORIO**

Il servizio Ritiro referti di laboratorio è il servizio di Poste Italiane per il rilascio di copia dei referti prodotti dalle strutture sanitarie convenzionate.

Ciascun cittadino potrà ritirare il documento presso uno degli oltre 5.700 Uffici Postali della rete Sportello Amico ovvero mediante il portale [www.postesalute.it](http://www.postesalute.it). Quando la struttura sanitaria invierà a Poste Italiane il documento, un messaggio SMS avvertirà il cittadino della disponibilità del referto sul canale indicato al momento dell'accettazione presso la struttura sanitaria.

## RECLAMI E RIMBORSI

### **COSA FARE SE LA SPEDIZIONE È ARRIVATA IN RITARDO OPPURE NON È ANCORA ARRIVATA?**

In caso di ritardo, perdita o manomissione delle spedizioni è possibile presentare un reclamo.

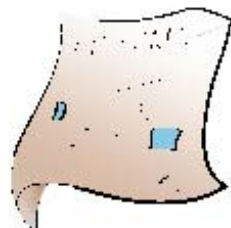
- Compilando una “Lettera di reclamo” che potete consegnare presso ogni ufficio postale
- Scrivendo a Casella Postale 160 - 00144 Roma
- Contattando il Customer Services di Poste Italiane, al numero 803.160
- Compilando e inviando online la “Lettera di reclamo” accessibile dal sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) nella specifica sezione “Contattaci”.

I tempi di presentazione dei reclami variano a seconda del prodotto o servizio scelto. In linea generale l'azienda ha 40 giorni lavorativi per rispondere. Per le spedizioni estere i giorni variano in base agli accordi internazionali.

In caso di disservizio sono previsti dei rimborsi prestabiliti a seconda del tipo di spedizione. Per conoscere l'entità dei rimborsi consultate la sezione del sito [www.poste.it](http://www.poste.it) relativa al prodotto o servizio scelto. I rimborsi possono essere effettuati tramite assegno postale o con accredito su Conto BancoPosta.







### **AVETE FATTO UNA SPEDIZIONE E VOLETE SAPERE SE È ARRIVATA A DESTINAZIONE**

Per conoscere lo stato della vostra spedizione, per i prodotti tracciati, è possibile consultare il servizio Dovequando dal sito [www.poste.it](http://www.poste.it), digitando il codice invio composto da 12 cifre, oppure contattare il Customer Services al numero 803.160.

### **AVETE FATTO RECLAMO MA NON AVETE RICEVUTO RISPOSTA O LA STESSA NON VI HA SODDISFATTO**

In questi casi è possibile presentare gratuitamente domanda di Conciliazione. La procedura si può attivare compilando l'apposito modulo reperibile:

- negli Uffici Postali
- nelle sedi delle Associazioni dei consumatori
- nell'apposita sezione Poste e consumatori del sito: [www.poste.it](http://www.poste.it).

Una commissione, formata da un rappresentante delle Associazioni dei consumatori ed uno dell'azienda, esamineranno il caso e formuleranno un'ipotesi di soluzione che vi verrà sottoposta per la vostra eventuale approvazione. Potrete accettarla, se soddisfacente per voi, risolvendo il problema, oppure sarete liberi di proseguire la controversia nelle vie giudiziarie.

# LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

## CHI SIAMO

Le Associazioni dei consumatori sono organizzazioni spontanee di cittadini che si prefiggono l'obiettivo di migliorare, con le loro azioni, le generali condizioni di acquisto e di fruizione di beni e servizi e di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti.

In Italia sono operanti alcune decine di associazioni dei consumatori ma solo 18 di esse sono state riconosciute rappresentative a livello nazionale dal Ministero dello Sviluppo economico. Esse sono iscritte in un elenco, tenuto dal Ministero, sulla base del possesso di alcuni requisiti stabiliti dalla legge (art.137 del Codice del Consumo).

Le associazioni riconosciute fanno parte, ciascuna con un proprio membro, del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU), un organismo presieduto dal Ministro dello Sviluppo economico che ha compiti consultivi ovvero di discutere e di esprimere il proprio parere sulle scelte del Governo in materia di diritti dei consumatori e di contribuire al miglioramento e al rafforzamento della posizione del consumatore/utente nel mercato.

Le associazioni dei consumatori hanno tutte una sede nazionale e moltissimi sportelli distribuiti nel territorio così da essere vicini ai consumatori in tutte le province d'Italia.

Le associazioni dei consumatori hanno un raggio di azione molto vario e indirizzato sia verso il singolo consumatore sia verso amministrazioni pubbliche e imprese pubbliche e private per affrontare problemi collettivi.

Le associazioni dei consumatori hanno tutte una sede nazionale e moltissimi sportelli distribuiti nel territorio così da essere vicini ai consumatori in tutte le province d'Italia.

Le associazioni dei consumatori hanno un raggio di azione molto vario e indirizzato sia verso il singolo consumatore sia verso amministrazioni pubbliche e imprese pubbliche e private per affrontare problemi collettivi.

Le più importanti sono:

- quelle di assistenza e di tutela, anche giudiziaria, dei consumatori e utenti che abbiano delle difficoltà nell'esercizio dei loro diritti;
- quelle di informazione dei cittadini sulle novità legislative e socioeconomiche che li riguardano, e di formazione di consumatori affinché siano consapevoli dei loro diritti;
- quelle di rappresentare gli interessi generali dei consumatori e degli utenti di fronte al Parlamento, al Governo, alle Pubbliche amministrazioni e alle imprese, pubbliche e private, che vendono beni o erogano servizi pubblici.

Con alcune imprese che si dichiarino disponibili le associazioni dei consumatori aprono anche dei tavoli permanenti di lavoro e di trattativa per affrontare e risolvere dei problemi che riguardano non solo i singoli ma la generalità dei loro clienti e che risultano gravi per la ripetitività delle controversie a cui danno luogo.

## **LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

Le associazioni dei consumatori concentrano la loro azione sulla base delle segnalazioni provenienti dai cittadini che scrivono o che si rivolgono personalmente alle sezioni delle associazioni.

La tutela dei diritti avviene con la consulenza legale svolta presso gli sportelli, con l'affiancamento dei consumatori nella presentazione dei reclami e con la rappresentanza del consumatore nelle conciliazioni paritetiche o davanti alle Autorità di regolazione.

Sono molto importanti anche le attività di informazione dei consumatori che si svolgono attraverso specifiche campagne di sensibilizzazione svolte nelle piazze, nei mercati e presso gli sportelli, attraverso la partecipazione a trasmissioni radiotelevisive, attraverso i loro siti web, la pubblicazione di bollettini, newsletter e riviste specializzate e, infine, con articoli ospitati da giornali e riviste generaliste.

### **COME METTERSI IN CONTATTO CON NOI**

Tutte le associazioni hanno uno o più siti web messi a disposizione dei cittadini per informarli sulla loro attività.

In tutti questi siti c'è una sezione dedicata ai canali di contatto, con l'elenco degli sportelli territoriali, degli indirizzi fisici ed elettronici e con i recapiti telefonici.

Il ministero dello Sviluppo economico ha anche un sito dedicato alle associazioni iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del codice del consumo, che può essere a tal fine consultato.



**Associazione Consumatori e Utenti**  
Via Padre Luigi Monti, 20/C - 20162 MILANO  
tel. 02.66.15.411 - Fax 02.64.25.293  
e-mail: [associazione@associazioneacu.org](mailto:associazione@associazioneacu.org)



**Adiconsum**  
Viale degli Ammiragli, 91 - 00136 ROMA  
tel. 06.44.17.021 - Fax 06.44.17.0230  
e-mail: [adiconsum@adiconsum.it](mailto:adiconsum@adiconsum.it)



**Adoc**  
Via Tor Firenze, 35 - 00199 ROMA  
tel. 06.86.39.89.75 - Fax 06.86.32.96.11  
e-mail: [info@adoc.org](mailto:info@adoc.org)



**Adusbef**  
Via Farini, 62 - 00185 ROMA  
tel. 06.48.18.632 - Fax 06.48.18.633  
e-mail: [info@adusbef.it](mailto:info@adusbef.it)



**Altroconsumo**  
Via Valassina, 22 - 20159 MILANO  
tel. 02.66.89.01 - Fax 02.66.89.02.88  
e-mail: [associati@altroconsumo.it](mailto:associati@altroconsumo.it)



**Arco**  
Via Giosuè Carducci, 40 - 65122 PESCARA  
tel. 085.27.841 - Fax 085.29.07.015  
e-mail: [arco.ippe1@gmail.com](mailto:arco.ippe1@gmail.com)



**ASSOCONSUM**  
Via Lombardia, 30 - 00187 ROMA  
tel. 06.42.00.93.18 - Fax 06.42.00.93.22  
e-mail: [info@asso-consum.it](mailto:info@asso-consum.it)



**ASSOUTENTI**  
Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 ROMA  
tel. 06.68.33.617 - Fax 06.68.67.434  
e-mail: [segreteria@assoutenti.it](mailto:segreteria@assoutenti.it)



**Casa del Consumatore**  
Via Bobbio, 6 - 20144 MILANO  
tel. 02.76.31.68.09 - Fax 02.76.39.24.50  
e-mail: [info@casadelconsumatore.it](mailto:info@casadelconsumatore.it)



**Centro Tutela Consumatori e Utenti**  
Via Dodiciville, 2 - 39100 BOLZANO  
tel. 0471.97.55.97 - Fax 0471.97.99.14  
e-mail: [info@consumer.bz.it](mailto:info@consumer.bz.it)



**Cittadinanzattiva**  
via Flaminia, 53 - 00196 ROMA  
tel. 06.36.71.81 - Fax 06.36.71.83.33  
e-mail: [pit.servizi@cittadinanzattiva.it](mailto:pit.servizi@cittadinanzattiva.it)



**Codacons**  
Viale Mazzini, 73 - 00195 ROMA  
tel. 06.37.25.809 - Fax 06.37.01.709  
e-mail: [info@codacons.it](mailto:info@codacons.it)



**Codici**  
Viale G. Marconi, 94 - 00146 ROMA  
tel. 06.55.30.18.08 - Fax 06.55.30.70.81  
e-mail: [sportello.codici@codici.org](mailto:sportello.codici@codici.org)



**Confconsumatori**  
Via G. Mazzini, 43 - 43121 PARMA  
tel. 0521.231846 - Fax 0521.28.52.17  
e-mail: [segreteria@confconsumatori.it](mailto:segreteria@confconsumatori.it)



**Federconsumatori**  
Via Palestro, 11 - 00185 ROMA  
tel. 06.42.02.07.55 - Fax 06.47.42.48.09  
e-mail: [federconsumatori@federconsumatori.it](mailto:federconsumatori@federconsumatori.it)



**Lega Consumatori**  
Via delle Orchidee, 4/a - 20147 MILANO  
tel. 02.48.30.36.59 - Fax 02.48.30.26.11  
e-mail: [milano@legaconsumatori.it](mailto:milano@legaconsumatori.it)



**Movimento Consumatori**  
Via Piemonte, 39/a - 00187 ROMA  
tel. 06.48.80.053 - Fax 06.48.20.227  
e-mail: [info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it)



**Movimento Difesa del Cittadino**  
Via Quintino Sella, 41 - 00187 ROMA  
tel. 06.48.81.891 - Fax 06.42.01.31.63  
e-mail: [info@mdc.it](mailto:info@mdc.it)



**Unione Nazionale Consumatori**  
Via Duilio, 13 - 00192 ROMA  
tel. 06.32.600.239 - Fax 06.32.34.616  
e-mail: [info@consumatori.it](mailto:info@consumatori.it)

[www.tuttoconsumatori.org](http://www.tuttoconsumatori.org)

## IL CONTESTO NORMATIVO

Il settore postale in Italia è disciplinato da una serie di provvedimenti ed in particolare: dal **Decreto Legislativo 261/1999**, che recepisce la normativa europea (da ultimo modificato dal Decreto Legislativo 58/2011). L'Autorità di Regolamentazione del settore è **l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)**.

### IL SERVIZIO UNIVERSALE

Per Servizio Postale Universale si intende una serie di servizi essenziali da fornire, a prezzi accessibili (le tariffe sono determinate nella misura massima dall'Autorità di Regolamentazione), a tutti i cittadini, le imprese e le istituzioni su tutto il territorio nazionale. Tale servizio comprende attualmente: la raccolta, il trasporto, lo smistamento, la distribuzione e la consegna dal lunedì al venerdì degli invii di posta massiva, quelli di posta prioritaria, gli invii raccomandati, quelli assicurati, gli atti giudiziari e prodotti editoriali ed il pacco ordinario.

Come erogatore del servizio postale universale, Poste Italiane si attiene agli "standard di qualità" stabiliti dall'Autorità di Regolamentazione e pubblicati nella Carta della Qualità. Gli standard di qualità sono indicatori statistici che non assumono rilievo ai fini di eventuali rimborsi/indennizzi a favore dei clienti.

La verifica di questi standard viene effettuata annualmente dall'Autorità di Regolamentazione. Inoltre Poste Italiane nella carta della qualità, prevede procedure trasparenti, semplici e poco onerose per la gestione dei reclami e sistemi di rimborso/indennizzo.

Restano affidati in esclusiva a Poste Italiane, per esigenze di ordine pubblico, le notificazioni a mezzo posta degli atti giudiziari e degli atti relativi alle violazioni del Codice della Strada.



Per conoscere in dettaglio le modalità di accettazione, recapito e le caratteristiche principali dei servizi è possibile consultare sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) le Condizioni Generali del Servizio Postale Universale.

## **POSTE ITALIANE MA NON SOLO**

Per effetto delle direttive di liberalizzazione postale, accanto a Poste Italiane, anche altri operatori possono fornire servizi postali, sia nell'ambito del servizio universale, sia al di fuori dello stesso, nell'ambito dei cosiddetti servizi a valore aggiunto.

Poste Italiane non risponde e non ha alcuna responsabilità per i servizi postali forniti da altri operatori i cui servizi sono comunque soggetti a norme specifiche, a tutela dei diritti degli utenti e dei clienti.

Gli operatori devono fornire ai clienti e agli utenti dei servizi una serie di informazioni definite, e garantire la gestione dei reclami secondo parametri fissati dalla legge.



## L'UFFICIO POSTALE A DOMICILIO

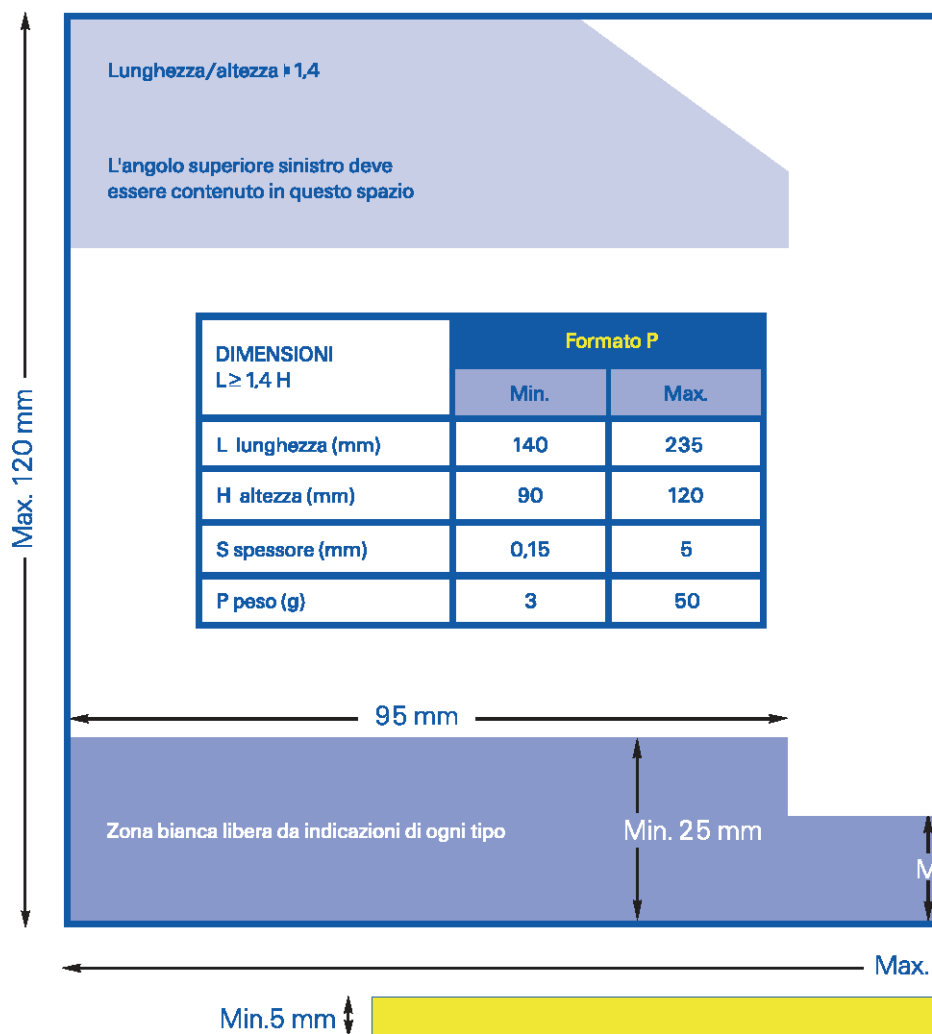
Una rete di portalettere, dotati di palmare e Pos, consente di erogare "servizi in mobilità" direttamente presso il domicilio o la sede di lavoro dei clienti: un vero e proprio ufficio postale a portata di mano.

Con il postino telematico è possibile: pagare i bollettini postali a importo premarcato (896), variabile (674) e di carattere generico (123), ricaricare le carte Postepay e le Sim telefoniche PosteMobile, spedire direttamente dal proprio domicilio la posta Raccomandata, sottoscrivere e attivare i servizi di consegna personalizzata e concordare una seconda consegna di raccomandate e assicurate. Privati, professionisti e imprese possono usufruire dei servizi a domicilio, richiedendo un appuntamento al numero gratuito da rete fissa 803.160 oppure sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).



# BUSTA STANDARD - FORMATO P

Il bustometro permette di verificare se gli invii sono stati predisposti correttamente secondo gli standard previsti.



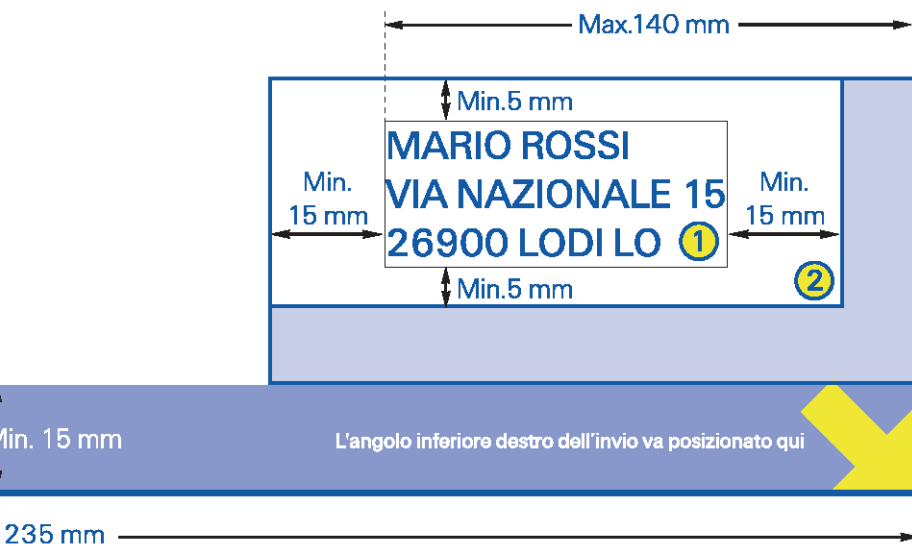
**SI: busta standard**



**NO: busta non standard**



- ① Blocco Indirizzo
- ② Zona di rispetto Blocco Indirizzo



**Spessore Massimo**



# Posterisponde

**Per informazioni su prodotti, Uffici Postali  
e per segnalazioni sui servizi**

 *Internet*

**[www.poste.it](http://www.poste.it)**

 *Numero Verde*

**803.160 da rete fissa**

le chiamate da rete mobile sono gratuite soltanto per informazioni su PostelMobile. Per tutte le altre informazioni, chi chiama da rete mobile dovrà rivolgersi al numero a pagamento **199.100.160**. Il costo della chiamata è legato al piano tariffario dell'operatore utilizzato ed è pari al massimo a 0,60 € al minuto più 0,15 € alla risposta.

*dalle 8.00 alle 20.00 dal lunedì al sabato*

 *Lettera*

**Casella Postale 160  
00144 Roma (RM)**

**Posteitaliane**