



Carta di Qualità dei Servizi

*Per la notifica a mezzo di posta di Atti Giudiziari e comunicazioni connesse
(Legge 20 Novembre 1982 ,N.890) e di violazioni del codice della strada
(art.201 del D.lgs. 30 Aprile N.285).*



Introduzione

La Carta di Qualità dei servizi

La Carta di Qualità dei servizi della società **Gruppo Servizi Postali srl**, in forma abbreviata **“GSP SRL”** per la Regione Campania, rappresenta lo strumento attraverso il quale si intende fornire al pubblico le informazioni, in maniera comprensibile con una attenta comunicazione pubblicitaria.

Favorendone i processi di comparabilità dei prezzi in funzione della qualità dei servizi offerti.

Mettendo a disposizione dell'utenza una guida sulle attività e sul servizio pubblico reso, che possa rispondere alle effettive esigenze degli utenti e migliorarne la qualità, indicando le procedure osservate e gli *standard* assicurati.

Con la Carta di qualità dei servizi si intende informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sulla qualifica ed il livelli di qualità prefissato nell'erogazione dei servizi al cittadino, e della PA, a tutela degli stessi garantendo il diritto riconosciuto alla *notifica*, in quanto atto giuridico con cui si porta a legale conoscenza di un soggetto un determinato documento.

Con la Carta di qualità dei servizi la “GSP” si impegna, per l'espletamento di un servizio pubblico reso nei confronti dei cittadini, e della PA a migliorarne la qualità complessiva, orientata a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione dei servizi, che la “GSP” s'impegna a garantire ai cittadini, sono definiti nell'allegato “Tabella standard di qualità dell'intero processo di notifica dalla spedizione del piego, alla restituzione dell'avviso di ricevimento”.

Portando a conoscenza degli utilizzatori, garantendo e rafforzando così il diritto della notifica, con la realizzando di un unico fascicolo elettronico, che va ad associare tutti i codici relativi a tutti gli invii raccomandati.

Con il monitoraggio periodico, i livelli, sono sottoposti a verificare con rilevazione annuale il grado di soddisfazione, del cittadino utente.

E' la vigente regolamentazione, che intervenendo a seguito dell'apertura del mercato postale per la delicatezza dei servizi di notifica degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada, impone che gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità,



trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

Il cittadino/utente e le stesse PA, In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, possono presentare reclamo con le modalità previste. La mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione è soggetta a riconoscimento, che può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. Il termine di conclusione del procedimento è determinante per gli standard dei procedimenti amministrativi.

Caratteristiche della Carta dei servizi

La Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito della GSP

Norme e principi

1. Principi fondamentali

L'Autorità di regolamentazione del settore Postale, autorità che regola e vigila nei settori della comunicazione, detta AGCOM, (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni) con le delibere 184/13/CONS e n. 413/14/CONS. , ha disposto l'adozione da parte di fornitori dei servizi postali della Carta dei Servizi .

RIEPILOGO PUNTI

Art. 4

Informazione agli utenti

1. Visto il diritto riconosciuto agli utenti, circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche, la GSP srl, intende assolvere a tutto quanto previsto dalla Carta dei Servizi, con particolare attenzione alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi.



In quanto la Carta dei Servizi fonda le sue radici sui criteri di trasparenza, chiarezza e tempestività .

CONTENUTI DEL SERVIZIO , TERMINI, MODALITA' DI EROGAZIONE, PREZZI, CONDIZIONI TECNICHE E DI FUNZIONAMENTO, NORME DI RIFERIMENTO DEI SERVIZI, POSSIBILITA' DI RECLAMO, CONCILIAZIONI,

Art. 5

Offerta dei servizi

Premessa ,

Con i servizi di notificazione a mezzo posta raccomandata, vengono notificati sia gli atti giudiziari e le comunicazioni connesse, nonché le violazioni del codice della strada .

Il codice della strada all.art.201 prevede che anche tali notifiche seguono le disposizioni in materia di notifica a mezzo posta previsti dalla legge n. 890 del 1982 .

Il servizio offerto per la:

- a) Notifica a mezzo di posta di Atti Giudiziari e comunicazioni connesse (Legge 20 Novembre 1982)*
- b) Notifica delle violazioni del codice della strada (art.201 del D.lgs. 30 Aprile N.285).*

La notifica degli atti giudiziari viene eseguita in attuazione alla procedure prescritte dalla legge 890/82, "Notificazione di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari" e successive modifiche e integrazioni;

Con tale procedimento si porta a conoscenza di uno o più destinatari l'esistenza di un fatto o di un atto in modo formale e legale.

La legge 53/94, consente all'avvocato o il procuratore legale, munito di procura alle liti a norma dell'articolo 83 del codice di procedura civile di eseguire la notificazione di atti in materia civile, amministrativa e

[GRUPPO SERVIZI POSTALI SRL-TRAV.S.G.DE MATHA 35/A 80141 NAPOLI-P.IVA/C.F. 12200551005](#)



stragiudiziale a mezzo del servizio postale, secondo le modalita' previste dalla legge 20 novembre 1982, n. 890.

Per la notificazione di **detti Atti Giudiziari** e le comunicazioni connesse *si utilizzano speciali buste e moduli, per avvisi di ricevimento, entrambi di colore verde*, i cui modelli sono riportati negli allegati *Modelli di Buste e Moduli, così come disciplinato dalla legge 890 del 20 novembre 1982, all'art.2* dispone che per la notificazione dell'Atto Giudiziari deve essere utilizzato un plico costituito da una busta (da ora in avanti busta AG) di colore verde contenente copia dell'atto da notificare, e dal relativo avviso di ricevimento (da ora in avanti mod. ADR o cartolina), anch'esso di colore verde.

Gli atti notificati tramite la "GSP SRL " sono spediti in raccomandazione con avviso di ricevimento, in quanto la legge 890 del 1982 qualifica come invii raccomandati anche il ritorno anch'esso al mittente in raccomandazione. Eventuali oneri accessori derivanti dall'emissione di CAD (comunicazione di avvenuto deposito) qualora previste, saranno addebitate al mittente dell'AG salvo diversa indicazione.

La GSP SRL, al fine di garantire una copertura omogenea sui territori ad essa legittimati, rende pubbliche le aree servite visibili sul sito. Al fine di non interrompere il procedimento della notifica senza frammentazioni, mettendo a conoscenza dei territori serviti, si potranno così affidare solo gli Atti Giudiziari previsti nell'apposito elenco.

Gli Atti Giudiziari ed il relativo avviso di ricevimento non possono essere indirizzati a casella Postale.

Gli esclusivi punti di accettazione abilitati sono presenti sul medesimo sito, che consentiranno anche la gestione dei lasciati avvisi.

TERMINI

FORMATI E DIMENSIONI DELLA BUSTA

L' Atto Giudiziario deve essere contenuto da una busta e da un Modello 23L, che deve essere applicato sul retro della busta stessa.

La busta di colore verde (Pantone: **7485u** o similari) e di forma rettangolare deve avere, per consentire il corretto confezionamento del plico, dimensioni sempre maggiori o uguali rispetto a



quelle del relativo mod. 23L - alette incluse

Nella tabella sotto riportata sono indicati i parametri fisici della busta necessari per il confezionamento del plico (busta e modello 23L).

DIMENSIONI L ≥ 1,4 H	Minimo	Massimo
L lunghezza (mm)	216	353
H altezza (mm) (*)	110	250
S spessore (mm)	0,15	50

7.2 CARATTERISTICHE DEGLI INVII STANDARD

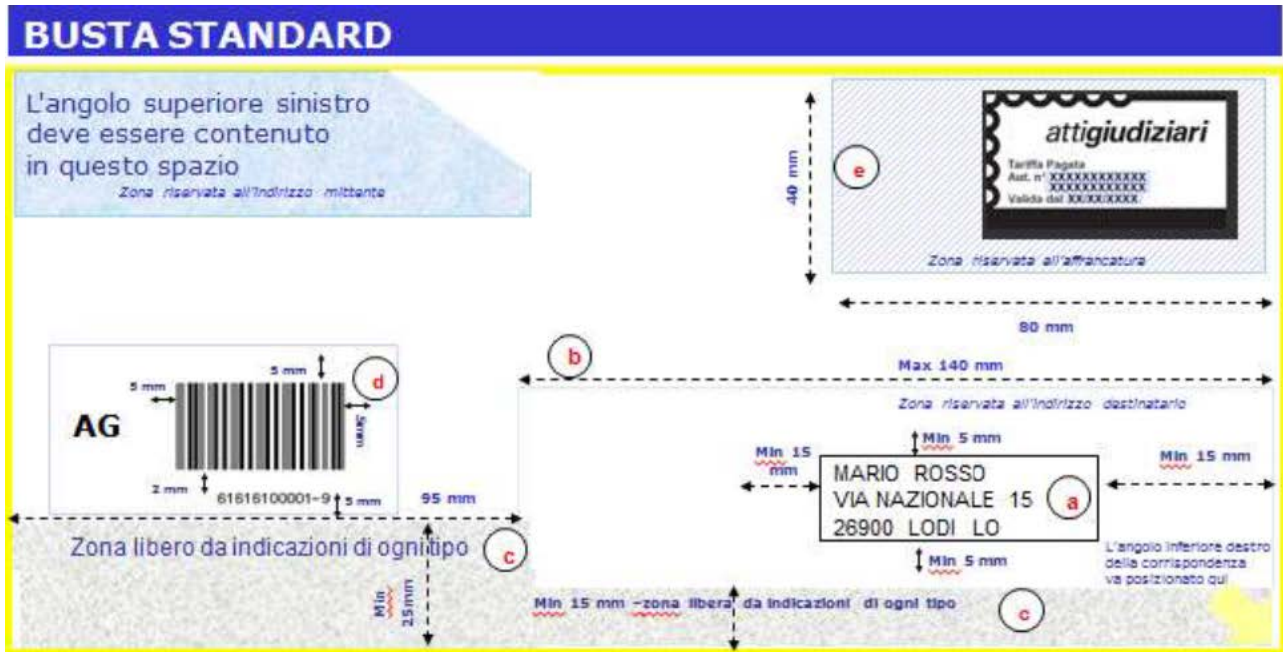
Tabella caratteristiche degli invii standard:

Materiale	Carta	Busta verde
Layout	Posizionamenti	Posizionamenti indirizzi ed aree di affrancatura come da immagine sotto riportata.
	Codice a barre	Sul fronte dell'invio deve essere apposto il codice a barre coerente con le specifiche definite dal Fornitore del servizio universale e con numerazione attribuita dallo stesso
Requisiti Indirizzo	Posizionamento	In basso a destra rispettando la zona bianca
		<p>Un indirizzo deve contenere da tre a cinque righe.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1° riga: destinatario - 2° riga: facoltativa per informazioni aggiuntive sul destinatario - 3° riga: facoltativa per informazioni aggiuntive sull'edificio (scala, piano, interno) - 4° riga: via, nome della via, numero civico - 5° riga: CAP, località, sigla, provincia <p>È necessario rispettare l'ordine delle righe.</p> <p>Contenuto invio cartaceo</p>



Ogni invio deve essere perfettamente chiuso su tutti i lati.
(Figura 1: busta standard)

7.3 LAYOUT



- Zona bianca al blocco indirizzo a destra e sinistra minimo di 15 mm, sopra e sotto minimo 5mm.
- Posizione del blocco indirizzo max 140 mm dal margine destro, min 15 mm dal margine destro, compresa tra loro la zona 6 e 3.
- Zona libera da scritte : dal margine in basso a sinistra dell'invio per una fascia lunga 95 mm

d)

- Zona bianca intorno al blocco indirizzo: a destra e sinistra minimo 15 mm, sopra e sotto minimo 5 mm.
- Posizione del blocco indirizzo: max 140 mm dal margine destro, min 15 mm dal margine destro, compresa tra la zona 6 e 3.
- Zona libera da scritte: dal margine in basso a sinistra dell'invio per una fascia lunga 95 mm e per una altezza di 25 mm. Oltre i 95 mm la fascia da lasciare libera è di 15 mm di altezza, dal margine in basso dell'invio.
- Zona bianca intorno al codice a barre: laterale sopra e sotto minimo 5 mm.
- All'interno dell'area 80x40 mm dal margine in alto a destra deve essere contenuta la zona riservata all'affrancatura che rappresenta il pagamento del servizio di recapito. Gli spazi all'interno dell'area non utilizzati per l'affrancatura sono liberi.

LAYOUT FRONTE DELLA BUSTA

Sul fronte dell'invio dovranno essere presenti:

1. l'affrancatura;
 2. TESTI Dicitura "Servizio Notificazione Atti Giudiziari/Amministrativi" e relative Avvertenze
 3. il blocco indirizzo destinatario
 4. il blocco indirizzo mittente
 5. il blocco codice a barre. In alternativa il codice può essere posizionato all'interno del blocco indirizzo destinatario
 6. n° di Cronologico dell'AG (deve essere riportato all'interno del blocco indirizzo destinatario, come prima riga, preferibilmente separato da una riga bianca; in questo caso si suggerisce di utilizzare il font Times New Roman 8pt.). In alternativa tale numero può essere indicato all'interno o al di sotto dell'area mittente nel rispetto delle modalità sopra riportate.
 7. codice di autorizzazione per la stampa in proprio per SMA (ved.
- Di seguito si riportano delle immagini esemplificative del fronte dell'invio

Figura 2:



Figura 2: Esempio di fronte di un invio

Offerta dei servizi postali,

effettuate con modalità grafiche¹ e/o sonore evidenti e chiaramente comprensibili, i fornitori dei servizi postali per ciascun servizio indicano

Art. 6

Pagamento del servizio **PREZZI APPLICATI E PERIODI MINIMI**



1. I fornitori di servizi postali nella documentazione, ove prevista, relativa ai pagamenti dei servizi richiesti indicano

Art. 7

Segnalazioni, reclami e procedure di conciliazione

TESTI

Nella parte destra della busta, in posizione centrale compresa tra il blocco indirizzo e la zona

affrancatura, deve essere riportata l'indicazione:

“Servizio Notificazione Atti Giudiziari/Amministrativi” e la dicitura delle “Avvertenze - Il

plico deve essere consegnato possibilmente al destinatario. Se questi è assente può essere

consegnato a persona di famiglia che conviva anche temporaneamente con il destinatario o a

persona addetta alla casa o al servizio di esso, purché il consegnatario non sia manifestamente

affetto da malattia mentale e non abbia età inferiore ai quattordici anni. In mancanza delle

persone suindicate il plico può essere consegnato al portiere dello stabile o a persona che,

vincolata da rapporto continuativo, è tenuta alla distribuzione della posta al destinatario”.

Al posto dell'indicazione “Servizio Notificazione Atti Giudiziari/Amministrativi” il cliente, per sue

esigenze, può riportare le seguenti diciture alternative:

“Servizio Notificazione Atti Giudiziari”

“Servizio Notificazione Atti Amministrativi”

“Servizio Notificazione Atti”

7.6

Art. 8

Assistenza

I fornitori di servizi postali garantiscono un servizio di assistenza, adeguato alle esigenze degli utenti, per segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle caratteristiche e sui prezzi dei servizi forniti, sulle modalità di fatturazione, sulle procedure di reclamo e di conciliazione.



Art. 9

Qualità dei servizi

1. I fornitori di servizi postali sono tenuti, nel rispetto della normativa vigente, incluse le direttive e le delibere dell'Autorità a:

Art. 10

Rimborsi e indennizzi

1. I fornitori di servizi postali specificano, in modo esauriente e organico, il sistema di rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale.

Art. 11

Sanzioni

1. In caso di violazione delle disposizioni della presente direttiva si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente.