

# Manuale per l'operatore di recapito



**Posteitaliane**

S o m m a r i o	<b>Manuale per l'operatore di recapito</b>	
	<b>Introduzione</b> _____	<b>3</b>
	<b>Missione del portalettere e norme comportamentali</b> _____	<b>5</b>
	Il profilo professionale	
	<b>Principi generali del servizio di recapito</b> _	<b>9</b>
	Affrancatura	
	Luogo di recapito	
	Soggetti abilitati a ricevere gli invii	
	Servizi di supporto al portalettere	
	Casi di mancato recapito	
	<b>Invii semplici: definizioni e procedure operative</b> _____	<b>23</b>
	Definizioni	
Procedure operative		
Particolarità operative		
Difficoltà operative all'atto della consegna		
Casi particolari al momento della consegna		
<b>Invii a firma: definizioni e procedure operative</b> _____	<b>27</b>	
Definizioni		
Procedure operative degli invii a firma		
La consegna delle cartelle esattoriali		
La consegna degli Atti Giudiziari inviati con Postacelere		
La consegna delle cartoline precetto		
Casi particolari al momento della consegna		
L'Avviso di giacenza - mod. 26		
Invii non recapitabili		
<b>La giornata tipo del portalettere</b> _____	<b>47</b>	
Le attività preliminari		
Durante il recapito		
Al rientro in ufficio		
<b>Forse non tutti ricordano che...</b> _____	<b>55</b>	

## Introduzione

---

Poste Italiane si muove oggi in un mercato aperto alla concorrenza; deve, pertanto, conquistare sul campo ciò che prima le era dovuto come monopolista.

Nel settore dei servizi, come il nostro, la competenza e la professionalità delle persone costituiscono il valore stesso dell'azienda. Essere ben preparati in questo senso significa conquistare nuove quote di mercato e sviluppare rapporti solidi e duraturi con la clientela.

In questo contesto, la figura del portalettere assume una rilevanza assoluta: nessuno più di lui incarna e simboleggia l'immagine dell'azienda in virtù del suo ruolo che lo porta a diretto contatto con il cliente.

A ciascuno di noi sarà capitato almeno una volta di cambiare negozio o società di servizi perché non ci hanno soddisfatto per la carenza di preparazione, di cortesia o di disponibilità degli operatori ai quali ci siamo rivolti.

Allo stesso modo, i nostri clienti ci giudicano attraverso il più immediato e a volte unico punto di contatto: il portalettere.

Nessuno più dell'operatore di recapito può incidere sull'immagine che il cliente ha di Poste Italiane.

Scopo di questo manuale è fornire al portalettere il supporto tecnico necessario a svolgere il proprio lavoro, con la professionalità che lo deve distinguere.

## Missione del portalettere e norme comportamentali

L'operatore di recapito ha, nella struttura di Poste Italiane, un ruolo fondamentale nel processo operativo che consente il trasferimento di un invio postale dal mittente al destinatario.

La sua missione è quella di assicurare quotidianamente la consegna della corrispondenza al domicilio della clientela con puntualità e precisione.

Nell'esecuzione dei suoi compiti rappresenta per il cliente l'immagine "quotidiana" di Poste Italiane.

La natura dell'attività che svolge ha una valenza particolare, tanto che l'art.18 del D.lg. 22 luglio 1999, n. 261 ne ribadisce l'importanza, inquadrandone la funzione in quella di **incaricato di pubblico servizio** e facendone discendere particolari obblighi e responsabilità.

Per questi motivi, e anche alla luce delle profonde trasformazioni aziendali degli ultimi anni, è sempre più sentita l'esigenza di delineare il profilo professionale del portalettere.



## Il profilo professionale del portalettere

- **come addetto alla distribuzione della posta:** ha il compito di garantire uno dei diritti fondamentali tutelati dalla Costituzione Italiana, quello alla inviolabilità e segretezza della corrispondenza
- **come incaricato di pubblico servizio, nonché pubblico ufficiale nella consegna degli Atti Giudiziari:** attesta che la consegna avvenga secondo quanto stabilito dalla legge
- **come persona a contatto con il cliente:** incarna l'azienda e ne fornisce l'immagine, per cui assumono grande importanza l'atteggiamento e il comportamento che egli manifesta durante lo svolgimento del servizio
- **in virtù della sua conoscenza del territorio:** costituisce il valore aggiunto che consente a Poste Italiane di portare a termine la consegna degli invii, anche nelle situazioni più difficili.

### Durante il servizio l'operatore deve:

- rendersi disponibile nei confronti del cliente, assumendo un atteggiamento cordiale anche se fermo qualora alcune richieste non possano essere esaudite, o eventuali proteste del cliente non siano giustificate
- attenersi alle regole della comunicazione sociale, attraverso l'uso di un linguaggio corretto e rispettoso
- essere paziente, specialmente con alcune categorie di persone quali anziani, portatori di handicap, stranieri, eccetera che possano incontrare oggettive difficoltà nel rapportarsi con gli altri
- essere capace di riconoscere eventuali errori per attenuare i toni della polemica con la clientela
- mantenere alto il livello di aggiornamento per rafforzare le proprie competenze, in sintonia con criteri di precisione, ordine, rigore, puntualità, affidabilità.

## Responsabilità

Nell'effettuare il suo servizio il portalettere, come del resto tutti i dipendenti di Poste Italiane, può incorrere in responsabilità di tre tipi: disciplinare, civile e penale.

- La responsabilità è **disciplinare** quando viene violato un dovere di servizio.

La materia è disciplinata dall'art. 51 e seguenti del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di Poste Italiane ("Doveri del dipendente").

Le sanzioni previste per l'inadempienza all'art. 51 sono disciplinate dai successivi articoli:

52 "Provvedimenti disciplinari"

53 "Codice disciplinare"

54 "Procedimento disciplinare"

55 "Provvedimenti cautelari non disciplinari"

56 "Sospensione temporanea senza diritto alla retribuzione"

- La responsabilità è **civile** quando viene arrecato alla Società Poste Italiane, o a terzi, un danno.

La materia, estremamente vasta, è disciplinata:

- 1) dal contratto che lega il dipendente a Poste Italiane, visto che Poste Italiane è tenuta, in quanto datore di lavoro, a rispondere dei danni recati al cliente
- 2) dall'art. 2043 del Codice Civile, secondo il quale "Qualunque fatto doloso o colposo, che cagiona ad altri un danno ingiusto, obbliga colui che ha commesso il fatto a risarcire il danno"

- La responsabilità è **penale** quando vengono commessi atti che la legge prevede come reati. La maggioranza delle disposizioni penali sanziona coloro che violano il diritto al servizio di corrispondenza e il diritto alla sua segretezza (prendendo visione di corrispondenza chiusa ad essi non diretta, comunicandone il contenuto ad altri, sottraendola, interrompendo o impedendo un flusso comunicativo, omettendo o ritardando atti d'ufficio). Le pene sono maggiorate quando il reato è commesso da un pubblico ufficiale o da un incaricato di pubblico servizio quale è appunto il portalettere, perché in questo caso si configura il reato di abuso di potere o di violazione dei doveri inerenti alla funzione o al servizio.



Elenchiamo la disposizione costituzionale e gli articoli del Codice Penale che riguardano, in particolare, l'attività dell'addetto al recapito:

art. 15 della Costituzione – “La libertà e la segretezza della corrispondenza e di ogni altra forma di comunicazione sono inviolabili. La loro limitazione può avvenire soltanto per atto motivato dell'autorità giudiziaria con le garanzie stabilite dalla legge”;

art. 616 c.p. – sanziona la violazione, la sottrazione e la soppressione di corrispondenza;

art. 617 c.p. – sanziona la cognizione, l'interruzione o gli impedimenti illeciti di comunicazioni, conversazioni telegrafiche o telefoniche;

art. 618 c.p. – sanziona la rivelazione del contenuto di corrispondenza;

art. 619 c.p. – sanziona la violazione, la sottrazione e la soppressione di corrispondenza commesse da persona addetta al servizio delle poste, dei telegrafi o dei telefoni;

art. 620 c.p. – sanziona la rivelazione del contenuto di corrispondenza, commessa da persona addetta al servizio delle poste, dei telegrafi o dei telefoni;

artt. 476 e 493 c.p. – sanzionano la “Falsità materiale in atti pubblici”, in caso di attestazioni non rispondenti al vero;

art. 328 c.p. – sanziona il rifiuto di compiere atti di ufficio.



**Una dichiarazione non veritiera del portalettere comporta responsabilità anche penali**



**L'operatore che, per effettuare il servizio, utilizza un mezzo aziendale è tenuto ad operare secondo le direttive del Regolamento per l'uso dei mezzi aziendali**

## Principi generali del servizio di recapito

Ai fini delle attività di recapito, le Condizioni Generali di Servizio per l'espletamento dei servizi postali, approvate con D.M. 9 aprile 2001, hanno notevolmente semplificato l'operatività sulla gamma dei prodotti di corrispondenza offerti da Poste Italiane, distinguendoli tra **invii semplici e invii a firma**.

### Gli invii semplici sono:

#### Posta Prioritaria

#### Posta Ordinaria

#### Prodotti per il marketing

(Postatarget, Postatarget Info, Postatarget Magazine, Promoposta, ISI - Invii Senza Indirizzo)

#### Prodotti per l'editoria

(Stampe periodiche, Programmi di abbonamento, Postatarget Magazine e Pieghi di libri)

### Gli invii a firma sono:

#### Posta Raccomandata

#### Posta Assicurata

#### Prodotti di comunicazione elettronica

(Telegrammi, Fax, Certitel)

Un particolare e importantissimo tipo di Posta Raccomandata è rappresentato dall'**Atto Giudiziario**, che prevede modalità di recapito specifiche e l'assoluto rispetto formale delle procedure stabilite dalla legge, per le quali si rimanda allo specifico manuale.



## Affrancatura

Per aver corso, gli invii devono essere regolarmente affrancati.

Pertanto, all'arrivo presso gli Uffici di Recapito:

- **se l'affrancatura è mancante**, la corrispondenza va restituita al mittente se è individuabile dalla busta, il quale per riaverla deve corrispondere una somma pari all'affrancatura mancante, altrimenti la corrispondenza viene inviata al macero
- **se l'affrancatura è insufficiente**, gli invii vanno recapitati al destinatario che dovrà versare l'importo dell'affrancatura mancante. In caso di rifiuto da parte del destinatario di corrispondere l'importo mancante, gli invii dovranno essere restituiti al mittente, ove sia individuabile, per la consegna dietro pagamento dell'importo dovuto; in mancanza del mittente, l'invio viene mandato al macero. In ogni caso, il mittente potrà sia ritirare l'invio rifiutato dal destinatario, corrispondendo l'integrazione tariffaria che risulta sull'involucro, sia rifiutarlo a sua volta.

Gli invii non ritirati dai mittenti vengono inviati al macero.



**Non va recapitata la corrispondenza affrancata con francobolli falsi**



**Se l'affrancatura sugli invii ordinari e prioritari non è obliterata, il portalelettere provvede a regolarizzarla, prima di recapitare**

## Luogo di recapito

La corrispondenza deve essere recapitata **all'indirizzo indicato sull'invio**.

### Pluralità di sedi

Nei casi di autorità e uffici pubblici aventi più sedi in una stessa località, qualora l'indirizzo riportato sull'invio non consenta di individuare l'esatta destinazione, il recapito deve essere eseguito presso la sede principale nella località indicata.

### Reinoltro della corrispondenza - Servizio Seguimi

Il cliente che si trasferisce in via definitiva o temporanea può chiedere che la corrispondenza pervenuta al vecchio indirizzo venga proseguita a quello nuovo per un periodo di tre mesi, sei mesi o dodici mesi.

Il cliente deve formalizzare la richiesta presso qualsiasi ufficio postale, compilando un apposito modello, sulla base del quale vengono stampate - a meno che non si tratti di un trasferimento all'interno dello stesso ufficio - delle etichette adesive che il portalelettere applica sulla posta da proseguire al nuovo indirizzo.

Il portalelettere, dopo aver consultato il libretto di gita e rilevato il nuovo recapito del cliente, applica l'adesivo con il nuovo indirizzo (o corregge l'indirizzo a mano, se non è in possesso dell'etichetta adesiva) e restituisce l'invio per il reinoltro.

Per facilitare al portalelettere l'individuazione dei clienti trasferiti in fase di preparazione della gita, nei nuovi casellari sono previsti divisori di colore blu, da posizionare in coincidenza con l'indirizzo del cliente trasferito.

Al termine del periodo richiesto dal cliente, la posta non viene più proseguita al nuovo indirizzo, ma torna al precedente in caso di trasferimento temporaneo oppure, in caso di trasferimento definitivo, viene inviata al mittente o al macero, secondo le modalità previste nei casi di mancato recapito.





Servizio Seguimi - invio di posta ordinaria da reinoltrare al nuovo indirizzo



Servizio Seguimi - apposizione dell'etichetta per il reinoltro dell'invio

## Soggetti abilitati a ricevere gli invii

### Nuclei familiari

Se l'invio è indirizzato presso un domicilio privato, gli invii possono essere consegnati ai componenti del nucleo familiare del destinatario, ai suoi conviventi e ai suoi collaboratori familiari.

### Portiere

Il portiere ritira tutta la corrispondenza, compresa quella a firma, indirizzata ai destinatari degli stabili presso i quali lavora.

Qualora **un condomino desideri che il portiere non ritiri** la corrispondenza per suo conto, e manifesti quindi la volontà di ricevere oggetti a firma direttamente dall'operatore postale, tale volontà (comunicata formalmente all'Ufficio di Recapito e annotata sul libretto di gita) deve essere rispettata e l'addetto al recapito deve provvedere in tal senso.



**Particolare attenzione va posta nei casi di consegna di cartelle esattoriali e Atti Giudiziari: vanno consegnati al portiere solo in caso di accertata assenza del destinatario o degli altri soggetti legittimati a ricevere la corrispondenza presso il domicilio**

### Imprese

Se l'invio è diretto ad imprese o è indirizzato presso imprese, deve essere consegnato al titolare della società o al personale da questi incaricato. In questo caso, l'impresa può indicare i nomi degli incaricati al ritiro della posta con comunicazione scritta del legale rappresentante all'Ufficio di Recapito.

### Autorità e uffici pubblici

Se l'invio è diretto o indirizzato ad autorità e uffici pubblici, questi uffici devono indicare quali sono le persone che hanno l'incarico di ritirare la posta, con comunicazione scritta all'Ufficio di Recapito.



### Comunità, enti, persone giuridiche, associazioni e simili

Gli invii diretti a **comunità, enti, persone giuridiche e associazioni** in genere, o comunque indirizzati presso di essi, vengono consegnati al legale rappresentante o al personale da questi incaricato, indicato in apposita comunicazione all'Ufficio di Recapito.

La stessa regola vale per gli **studi professionali**, per gli invii diretti presso **alberghi, negozi, stabilimenti** e simili, presso i quali i destinatari lavorano o sono alloggiati.

### Condominio

La posta indirizzata al Condominio va consegnata all'Amministratore che può comunque delegare altra persona (portiere, altro condomino, eccetera). Se l'Amministratore non abita nello stesso stabile, la posta indirizzata al Condominio andrà messa nella cassetta condominiale e per gli invii a firma sarà rilasciato il mod. 26.

## Servizi di supporto al portalettere

### Viaggi

I viaggi sono i servizi di rifornimento del portalettere, effettuati lungo il percorso di gita da un operatore di supporto: consentono di recapitare il flusso giornaliero di corrispondenza senza sovraccarico iniziale.

- Quando si parla di viaggi si intende dire che l'operatore di supporto non esegue consegne, ma solo "appoggi" (in pratica lascia la corrispondenza in luoghi prestabiliti) lungo il percorso dei portalettere interessati. Ne consegue che il portalettere, presso ciascun punto di appoggio, si rifornisce del corriere da recapitare nel tratto successivo ed effettua poi la consegna ai singoli civici con le modalità previste.
- I punti di appoggio devono essere costituiti da cassette di servizio. In casi eccezionali le cassette possono essere sostituite da locali privati (esercizi commerciali, portinerie, eccetera), presso i quali preventivamente sono state concordate con il titolare le modalità di custodia della corrispondenza, con la garanzia di poter ritirare il corriere ad orari stabiliti, funzionali al recapito.
- La quantificazione dei punti di appoggio - eseguita in funzione dei flussi di traffico ricadenti su ciascuna zona (al netto delle consegne dirette) - viene fatta considerando mediamente, in condizioni normali, non meno di 10 kg di corriere per ogni punto di appoggio.
- La tipologia del servizio **esclude l'immissione di corrispondenza a firma** all'interno dei plichi formati per gli appoggi. Possono essere invece inseriti tutti gli altri tipi di corrispondenza purché i punti di appoggio siano costituiti da cassette di servizio. Nel caso di **punti di appoggio presso locali di privati**, nei plichi dovrà essere inserita **solo posta commerciale**.



## Consegne dirette

La consegna diretta è il servizio con il quale l'operatore di supporto recapita la corrispondenza a determinati clienti, destinatari di quantitativi rilevanti di posta.

In questo caso l'operatore di supporto esegue a tutti gli effetti consegne analoghe a quelle effettuate dal portalelettere - con tutti gli oneri e le attenzioni conseguenti - e recapita **ogni tipologia di corrispondenza** (Posta Prioritaria, Ordinaria, commerciale, a firma) indirizzata ad uno stesso destinatario.

Per le problematiche inerenti il recapito di **invii multipli a firma** diretti a un unico destinatario, si rimanda al capitolo sugli oggetti a firma.

## Portinerie

La consegna al portiere è una consegna diretta. In questi casi, l'operatore, sia portalelettere che operatore di supporto, consegna ogni tipologia di posta. Tuttavia, in caso di assenza del portiere per riposo settimanale o per fine orario, l'operatore è tenuto ad immettere la posta nelle cassette domiciliari di ciascun condomino e a recapitare a domicilio gli oggetti a firma, come se la consegna fosse presso un condominio senza servizio di portierato. Lo stesso principio si applica per le consegne ai civici di grandi condomini, senza portineria.

Particolare attenzione deve essere riservata alla consegna delle cartelle esattoriali e degli Atti Giudiziari, per i quali si rinvia alle specifiche disposizioni.

Qualora **un condomino desideri che il portiere non ritiri** la corrispondenza per suo conto, e manifesti quindi la volontà di ricevere oggetti a firma direttamente dall'operatore postale, tale volontà (comunicata formalmente all'Ufficio di Recapito e annotata sul libretto di gita) deve essere rispettata e l'addetto al recapito deve provvedere in tal senso.

È naturale che una portineria possa anche essere punto di appoggio di viaggetti: in questo caso le consegne al civico in questione devono avvenire con le modalità già indicate. Successivamente il portalelettere ritira il viaggetto da recapitare nel tratto di gita seguente.

## Casi di mancato recapito

La peculiare conoscenza che il portalelettere ha del territorio permette di effettuare il recapito anche in situazioni che appaiono critiche.

Questa capacità è parte della "professionalità" che l'azienda riconosce all'operatore di recapito, la cui missione è pertanto quella di **recapitare, recapitare, recapitare**.

Il mancato recapito, inteso **come vera e propria impossibilità di procedere alla consegna** - e non come assenza dal domicilio del destinatario o di soggetto abilitato al ritiro - può essere causato solamente dai motivi espressamente codificati nelle Condizioni Generali di Servizio che riguardano la volontà del destinatario o problematiche legate all'indirizzo.

Le cause di mancato recapito sono riportate su uno specifico modello adesivo (mod. 24B), da applicare sugli invii **in caso di restituzione al mittente** (vedi pag. 18).

Nei casi di mancato recapito degli invii a firma, la causale va riportata anche sul mod. 28/Aut in corrispondenza dell'indicazione dell'invio.

Per gli Atti Giudiziari si rimanda allo specifico manuale.





Corretta compilazione e apposizione del mod. 24B

### Cause di mancato recapito inerenti il destinatario

- Destinatario sconosciuto:**  
 il caso del destinatario del quale non si conosce l'esistenza all'indirizzo indicato sull'invio
- Destinatario trasferito:**  
 il caso in cui il portalelettere non è a conoscenza del nuovo indirizzo del destinatario. Resta inteso che nel caso in cui il destinatario abbia comunicato ufficialmente (richiedendo il servizio Seguimi) il suo nuovo indirizzo, l'invio deve essere proseguito a quest'ultimo, a meno che non si tratti di Atti Giudiziari da proseguire fuori dal Comune, nel qual caso vanno invece restituiti al mittente
- Destinatario irreperibile:**  
 il caso del destinatario non rintracciabile, anche se il portalelettere è a conoscenza che l'indirizzo è esatto e sempreché non sia possibile recapitare gli invii semplici per mancanza della cassetta
- Destinatario deceduto:**  
 del cui decesso il portalelettere sia a conoscenza
- Rifiuto di ricevere la consegna da parte del destinatario o del soggetto abilitato al ritiro:**  
 in caso di invii a firma il portalelettere annota "R" sul registro di consegna mod. 28/Aut, specificando la qualifica della persona che rifiuta di ricevere l'invio.



***Il cliente che rifiuta la corrispondenza non può aprirla, né prendere visione del contenuto; quindi il portalelettere non deve riprendere per nessun motivo un invio già aperto dal destinatario***



### Cause di mancato recapito inerenti l'indirizzo

- **Indirizzo inesistente:**  
il caso in cui l'indirizzo (la via, la piazza, eccetera) di fatto non esiste
- **Indirizzo inesatto:**  
il caso in cui l'indirizzo è sbagliato (perché, per esempio, reca un civico inesistente o perché il civico non corrisponde a quello dell'effettivo domicilio del destinatario)
- **Indirizzo insufficiente:**  
il caso in cui l'indirizzo è privo di un elemento essenziale che impedisce l'individuazione del punto di recapito.

Nei casi di indirizzo incompleto o inesatto, il portalettere deve cercare comunque di individuare il destinatario e, se questo è possibile in modo certo e senza particolari difficoltà, deve completare positivamente il recapito. È questo, in sostanza, il caso più frequente nel quale il portalettere fornisce un valore aggiunto al servizio di recapito grazie alla sua specifica conoscenza del territorio o alle notizie da lui registrate sul libretto di gita.

**Non sono richiesti al portalettere specifici accertamenti come, per esempio, ricerche al Comune.**

### A seguito del mancato recapito, il portalettere

**restituisce al caposquadra, se previsto, o al direttore o all'incaricato da lui delegato:**

- gli invii diretti a un destinatario **deceduto**, la cui notizia del decesso sia stata comunicata formalmente
- i **telegrammi**, per l'emissione del previsto avviso al mittente
- la **Posta Prioritaria, Ordinaria, Raccomandata e Assicurata** da restituire **al mittente**, dopo l'apposizione del mod. 24B correttamente compilato, datato e sottoscritto
- gli invii di **direct marketing** o **prodotti per l'editoria**, per i quali il **mittente** abbia richiesto la restituzione, dopo l'apposizione del mod. 24B correttamente compilato, datato e sottoscritto
- la **Posta Assicurata** sulla quale non sia individuabile il mittente, per le previste ricerche presso l'ufficio di accettazione, dopo aver apposto, datata e sottoscritta, la causale del mancato recapito
- gli invii di **Posta Prioritaria, Ordinaria e Raccomandata**, per l'invio **al macero se è impossibile risalire al mittente**, dopo aver apposto, datata e sottoscritta, la causale del mancato recapito e il numero della zona
- gli invii di **direct marketing** o **prodotti per l'editoria** per i quali non sia stata richiesta la restituzione, per l'invio **al macero**, dopo aver apposto, datata e sottoscritta, la causale del mancato recapito e il numero della zona.



***Non vanno recapitati al domicilio del destinatario gli oggetti aperti o con segni evidenti di manomissione e la corrispondenza avente disegni osceni o scritte ingiuriose o potenzialmente dannosa***



# Invii semplici: definizioni e procedure operative

## Definizioni

### Posta Prioritaria

Invio semplice caratterizzato dalla velocità

### Posta Ordinaria

Invio semplice caratterizzato dalla economicità

### Prodotti per il marketing

- **Postatarget e Postatarget Info:** comunicazioni standard personalizzate e indirizzate
- **Postatarget Magazine:** pubblicazioni periodiche promozionali, pubblicitarie, informative
- **Promoposta e Invii Senza Indirizzo:** comunicazioni standard non indirizzate o campioni di merce da distribuire a tutti i recapiti di una o più zone di CAP.

### Prodotti per l'editoria

- **stampe periodiche:** spedizioni di testate (come i quotidiani o i periodici) regolarmente iscritte al Roc (Registro Operatori della Comunicazione ex Registro Nazionale della Stampa)
- **Postatarget Magazine:** pubblicazioni periodiche informative, promozionali e pubblicitarie
- **programmi di abbonamento:** invii promozionali finalizzati alla sottoscrizione di abbonamenti a periodici
- **pieghi di libri:** invii contenenti uno o più libri.



## Procedure operative degli invii semplici

Tutti gli invii si prendono in carico senza particolari formalità e si organizzano sul casellario secondo l'ordine della gita.

Si recapitano mediante:

- **immissione in cassette domiciliari**
- **consegna al destinatario o a soggetto abilitato al ritiro.**

## Particolarità operative

### Promoposta - Invii Senza Indirizzo

Particolare attenzione va posta alla predisposizione del lavoro in quanto gli invii senza indirizzo vanno distribuiti "a tappeto".

Per rispettare i tempi di consegna, è necessario pianificare il recapito degli invii senza indirizzo, procedendo gradualmente alla distribuzione, contestualmente a quella degli invii semplici e a firma.

Se la situazione operativa non permette di procedere in questo modo, è necessario che il portalettere, sulla base della suddivisione in vari tratti della propria zona, effettui il recapito giornalmente su un solo tratto, insieme a tutto il resto della corrispondenza. Quotidianamente annota il lavoro svolto in modo da consentire, anche in sua assenza, la corretta distribuzione nella zona fino al completamento dei tratti.

## Difficoltà operative all'atto della consegna degli invii semplici

Qualora l'accesso alle cassette della posta sia impedito da portone, cancello o altra barriera invalicabile, il portalettere suona il campanello o i citofoni dello stabile e, dopo essersi qualificato, chiede accesso all'area interna per la consegna della corrispondenza.

Se non ottiene risposta tenta di operare il recapito attraverso l'immissione della corrispondenza in fessure del portone, cancello o altra struttura, purché la corrispondenza non venga lasciata in luogo di pubblico transito.

In casi del tutto eccezionali, ove risulti impossibile il recapito, il portalettere riporta la posta in ufficio e comunica al proprio caposquadra il motivo del mancato recapito, affinché l'Ufficio possa mettersi in contatto con il cliente.

### Cassette non idonee

Se le dimensioni degli invii o l'ubicazione della cassetta domiciliare non consentono l'immissione della corrispondenza nella stessa, il portalettere lascia l'invio nei pressi della cassetta o poggiato su di essa, a disposizione del destinatario, purché non in luogo di pubblico transito; riferisce, inoltre, la difficoltà riscontrata al caposquadra portalettere.

### Situazioni a rischio

Qualora si verificano situazioni di pericolo per il portalettere o comunque rischi per l'incolumità fisica (come, per esempio, luoghi con presenza di animali), questi riconsegna la posta all'Ufficio di Recapito - dopo aver indicato sull'invio la causale della mancata consegna sottoscritta con data e firma - e ne informa il proprio caposquadra, il quale provvede a effettuare le verifiche del caso, contattando eventualmente il cliente interessato.



## Casi particolari al momento della consegna degli invii semplici

### Falliti

Gli invii semplici diretti a falliti, sia persona fisica che giuridica, **devono essere consegnati ai rispettivi curatori fallimentari**; il nome e l'indirizzo del curatore vengono comunicati dall'Ufficio di Recapito al portalettere che lo annota sul libretto di gita.

### Infermi di mente

La corrispondenza indirizzata a infermi mentali **va consegnata al tutore**; il nome e l'indirizzo del tutore vengono comunicati dall'Ufficio di Recapito al portalettere che lo annota sul libretto di gita.

### Omonimia

Nei casi di omonimia, ove sussistano dubbi su chi sia l'effettivo destinatario dell'invio, il portalettere provvede a lasciare un avviso ai potenziali interessati affinché si presentino in Ufficio per determinare chi è il legittimo destinatario. Qualora non si riesca ad effettuare la consegna neanche in Ufficio, l'oggetto viene trattato come invio con indirizzo insufficiente.

## Invii non recapitabili

In tutti i casi in cui non sia possibile effettuare in alcun modo la consegna, a causa dei motivi esposti nei "Principi generali del Servizio", il portalettere riporta nell'Ufficio di Recapito l'invio, sul quale appone il relativo mod. 24B se è prevista **la restituzione al mittente** o trascrive, datata e sottoscritta, la causale del mancato recapito, se è previsto **l'invio al macero** dell'oggetto.

## Invii a firma: definizioni e procedure operative

### Definizioni

**Posta Raccomandata:** invii che offrono la certificazione legale della spedizione e consentono di verificarne il percorso attraverso la tracciatura elettronica.

- **Atto Giudiziario (A.G.):** invii di Posta Raccomandata attinenti alle procedure giudiziarie e ai procedimenti amministrativi, completamente **regolamentati da specifica legge (890/82 e successive modifiche e integrazioni), per la cui trattazione si rimanda allo specifico manuale**
- **Cartelle esattoriali:** invii di Posta Raccomandata A.R. con i quali viene chiesto il pagamento di un tributo. Poste Italiane, in base ad apposite convenzioni stipulate con i concessionari del servizio di riscossione dei tributi, offre un pacchetto di servizi che, oltre all'accettazione, al trasporto e al recapito delle cartelle esattoriali con Posta Raccomandata prevede la restituzione in formato elettronico delle informazioni sugli esiti.

**Posta Assicurata:** invii raccomandati comprensivi di assicurazione contro il furto, lo smarrimento, il danneggiamento.



### Servizi accessori di Posta Raccomandata e Assicurata

- **Avviso di Ricevimento, Ordinario o Prioritario (mod. 23-I/O o 23-I/P):** è la ricevuta che, firmata dal ricevente all'atto della consegna dell'invio, viene restituita al mittente che ha chiesto di avere la conferma dell'avvenuto recapito
- **Contrassegno:** è il servizio attraverso il quale il destinatario corrisponde al mittente il pagamento relativo all'invio che gli viene recapitato.

### Prodotti di comunicazione elettronica

- **Telegramma:** invii trasmessi su rete telematica per il recapito a domicilio di messaggi urgenti con valore di certificazione legale
- **Telgram:** servizio per l'inoltro di messaggi inviati dalle imprese che trasmettono grandi quantitativi di telegrammi direttamente dal proprio computer, con le stesse caratteristiche del telegramma
- **Fax:** per la trasmissione e la ricezione di documenti da un ufficio postale ad un altro, con possibilità di recapito al domicilio privato e archiviazione dei documenti trasmessi
- **Certitel:** servizio che consente di richiedere tramite telefono certificati anagrafici, del catasto o delle Camere di Commercio, che vengono recapitati con Posta Prioritaria o con Posta Raccomandata contrassegno.

### Prodotti a firma particolari

- **Atti Giudiziari inviati con Postacelere:** invii attinenti alle procedure giudiziarie o amministrative spedite con Postacelere
- **Cartoline precetto:** comunicazioni inviate dal Ministero della Difesa, il cui recapito è regolato da appositi accordi, tuttora in vigore, tra l'ex Amministrazione P.T. e il competente Ministero della Difesa - Esercito.

Posteitaliane postaprioritaria A. R.

Avviso di ricevimento  
Mod. 23-I/O o 23-I/P

Da restituire a: CONDIVINIO LE GINESTRE

in: dei Fiori 35

08020 SAN TEODORO NU

CAP Località Provincia

Avviso di Ricevimento Prioritario - fronte

Avviso di ricevimento

Raccomandato  Assicurato

Assicurato  Fidejussione

Numero 80904665514 8

Data di spedizione 22/3/2004 Definito presso il San Teodoro - NU

Destinatario V. BACCI

in Nizza 222

CAP 00143 Località ROMA

Firma per ritiro del ricevente (Nome e Cognome) V. Bacci 25/3/04 Data

Firma dell'incaricato alla distribuzione Lotti

Stampa ufficiale a uso dell'Ufficio di distribuzione

Compilare e restituire a cura dell'Ufficio di distribuzione

Stampare e restituire a cura dell'Ufficio di distribuzione

Avviso di Ricevimento Prioritario - retro



## Procedure operative degli invii a firma

### Posta Raccomandata

Si prende in carico firmando la distinta mod. 28/Aut accanto al numero totale degli invii e trascrivendo i nominativi dei destinatari negli spazi previsti.

Va consegnata al domicilio, al destinatario o a soggetto abilitato al ritiro, previo rilascio della firma per esteso sul mod. 28/Aut, sul quale il portalelettere deve annotare la qualifica del ricevente se diverso dal destinatario.

### Posta Assicurata

Si prende in carico firmando la distinta mod. 28/Aut accanto al numero totale degli invii e trascrivendo, se mancanti, i nominativi dei destinatari negli spazi previsti.

Va consegnata al domicilio, al destinatario o a soggetto abilitato al ritiro, previo rilascio della firma per esteso sul mod. 28/Aut, sul quale il portalelettere è tenuto a richiedere e annotare la qualità del ricevente se diverso dal destinatario.

Nei casi di consegna di assicurate contenenti **passaporti**, l'operatore è tenuto inoltre a richiedere, al ricevente, il **documento d'identità**, annotando gli estremi sul mod. 28/Aut.

Invii a firma che recano la dicitura "a lui solo" devono essere consegnati **esclusivamente** al destinatario, previo accertamento della sua identità.



*Per evitare che si possano verificare disservizi o problematiche legate alla sicurezza nel momento del recapito, la consegna va effettuata al domicilio del destinatario*



*Quando è impossibile procedere alla consegna di una raccomandata o assicurata, per l'accertata assenza dal domicilio del destinatario o del soggetto abilitato al ritiro, il portalelettere lascia l'avviso di giacenza mod. 26*

\*\*\*\*\* INIZIO \*\*\*\*\*

Poste Italiane Mod 28 /Aut  
Servizi Accessori - Assicurate e raccomandate descritte

DISTINTA DI RECAPITO PER PORTALETTERE

Ufficio : ROMA EUR Data 24 Mar 2003 Ore 8:12

Codice Mazzetto : 1 - 1 Turno : 01 del 24 Marzo 2003  
Totale invii : 7 Operatore : 2

DESCRIZIONE DEGLI INVII

Nr.	Codice invio	Ufficio accoltante	Valore	Destinatario	Assegno	Firma	Nr.
1	0998185 0215-7	RM RECAP. S. LORENZO		Cimino Maurizio		Maurizio Cimino	1
2	0581828 0478-6	ROMA CHP AEROPORTO		Canali Andrea		Mano Simona (Magli)	2
3	0994116 3573-8	CAPODIMONTE		Gianni Gabriele		Gabrieli Gianni	3
4	0901889 4671-1	MILANO S.SIRO		Manzo Carlo		Sera Ricci (Figli)	4
5	0682162 9576-1	ROMA 47		Falmeri Stefano		Rita Di Vito (Magli)	5
6	0995881 3100-5	TERMOLE		Affari Bruno	100C	Ma/26	6
7	0909671 3032-8	FIRENZE CHP		Todino Giuseppe		Giuseppe Todino	7

  
 Timbro dell'ufficio

V. Rossi  
 Firma dell'operatore

M. Verdi  
 Firma del Portalelettere

\*\*\*\*\* FINE \*\*\*\*\*

Mod 28/Aut (Distinta di Recapito di invii a firma)



### Invii con contrassegno

L'invio con contrassegno è contraddistinto da un triangolo adesivo applicato sull'involucro, che richiama l'attenzione degli operatori nelle varie fasi di lavoro.

Il portatore, al momento della consegna, deve prima di tutto ritirare la somma di denaro equivalente al valore del contrassegno e poi far apporre la firma di ricevuta sul mod. 28/Aut.

Se il destinatario o il soggetto abilitato al ritiro rifiuta di corrispondere, in tutto o in parte, l'importo dovuto, l'invio si considera rifiutato.

Se il rifiuto non proviene dal destinatario, ma da una persona abilitata al ritiro, è cura del portatore annotare la qualifica di colui che rifiuta sul mod. 28/Aut e restituire l'invio al caposquadra (se previsto) o al direttore o all'incaricato da lui delegato, dopo aver applicato sul plico il mod. 24B datato e sottoscritto.



Triangolo contrassegno



**Il portatore consegna a domicilio gli invii assicurati o contrassegno fino a 258,23 euro, mentre quelli di valore superiore vengono consegnati dall'ufficio**

### Invii con Avviso di Ricevimento Ordinario o Prioritario

- L'operatore, al momento della consegna del plico, deve staccare l'A.R. seguendo la fustellatura dei bordi adesivi, per non danneggiare la ricevuta. L'integrità della cartolina costituisce condizione indispensabile per la lavorazione meccanizzata in fase di restituzione al mittente.
- L'operatore provvede a fare apporre in modo chiaro sull'Avviso di Ricevimento (mod. 23-I) la data di consegna e la firma del destinatario o della persona abilitata a ricevere l'invio cui l'avviso si riferisce. Completa poi il mod. 23-I con la propria firma.
- Nel caso in cui il destinatario o chi lo rappresenta rifiuti di sottoscrivere l'Avviso di Ricevimento dopo aver firmato il mod. 28/Aut, l'operatore nello stesso momento della consegna barra sull'A.R. la casella prestampata "Consegna effettuata ai sensi dell'art. 33 D.M.9/4/01 - Sottoscrizione rifiutata". Qualora sia stato utilizzato un modello che non riporti tale indicazione, sarà l'operatore ad apporre la dicitura: "Consegna effettuata ai sensi dell'art. 33 D.M. 9/4/01- Sottoscrizione rifiutata".

Avviso di Ricevimento - retro - predisposto per la restituzione al mittente



### Le consegne multiple con Avviso di Ricevimento

Nel caso di **consegne multiple ad un unico destinatario**, qualora non sia praticabile la sottoscrizione di ciascun Avviso di Ricevimento al momento della consegna, l'operatore fa sottoscrivere il mod. 28/Aut con un'unica firma accanto al **numero totale degli invii** consegnati. Quindi, senza attendere sul posto l'apposizione della data e della firma da parte del ricevente, ritira immediatamente gli A.R. sui quali, barrata la casella "Consegna effettuata ai sensi dell'art. 33 D.M.9/4/01 - Invii multipli", appone la data e la propria firma.

Se l'avviso è privo di tale indicazione, l'operatore appone la dicitura: "Consegna effettuata ai sensi art. 33 D.M. 9/4/01- Invii multipli".

Avviso di Ricevimento per consegne multiple



**L'Avviso di Ricevimento da restituire al mittente deve riportare la data di consegna, la firma per esteso di chi ha ritirato il plico (tranne nei casi previsti dall'art. 33 DM 9/4/01), la firma dell'addetto al recapito e il timbro Guller del giorno della consegna**

### Invii con Avviso di Ricevimento internazionale

Anche per l'Avviso di Ricevimento internazionale relativo alle raccomandate provenienti dall'estero, il portalettore, ritirata la firma sul mod. 28/Aut e staccato l'avviso, fa apporre sull'A.R. la data e la firma del destinatario o della persona abilitata a ricevere l'invio.

Quindi sottoscrive con la propria firma (appone la data di consegna, qualora non avesse provveduto il ricevente).



**Il portalettore, al rientro dal giro, deve subito consegnare in ufficio gli Avvisi di Ricevimento, regolarmente sottoscritti, per la restituzione immediata al mittente**



**Apporre una firma falsa è reato**







Dichiarazione del portaflettere sul telegramma immesso in cassetta

## La consegna delle cartelle esattoriali

Le modalità di presa in carico delle cartelle esattoriali sono le stesse degli invii raccomandati.

Per facilitare l'operatività al momento della consegna, gli **Avvisi di Ricevimento** delle cartelle - sia Ordinari che Prioritari - sono stati realizzati di **colore rosa** e sugli stessi sono state già riportate le tipologie dei soggetti abilitati a riceverle.



**Anche se sul mod. 23-I rosa è prevista la consegna al portiere, tale consegna può essere effettuata solo dopo aver accertato l'assenza del destinatario o di persona di famiglia o addetta alla casa, all'ufficio, all'azienda**

Il personale incaricato del recapito della cartella esattoriale deve pertanto:

- **fare apporre**, in modo chiaro sul mod. 28/Aut e sul mod. 23-I rosa **la firma del destinatario** o della persona di famiglia o addetta alla casa, all'ufficio, all'azienda
- **indicare**, ove la consegna venga effettuata a persona di famiglia o addetta alla casa, all'ufficio o all'azienda, **il rapporto che intercorre con il destinatario**, barrando le caselle appositamente predisposte sul 23-I e riportando la qualifica sul mod. 28/Aut
- **apporre la propria firma** nell'apposito spazio sugli avvisi
- **al rientro dal giro, restituire immediatamente all'ufficio gli Avvisi di Ricevimento**, perché siano bollati e inseriti in giornata nel flusso previsto per la restituzione al Centro Servizi di Poste Italiane.

Nel caso in cui per qualsiasi motivo l'Avviso di Ricevimento non pervenisse al Centro Servizi, sarà chiesto all'Ufficio di Recapito di emettere il duplicato.



**Per poter compilare regolarmente l'eventuale duplicato dell'A.R. il portaflettere al momento della consegna, deve annotare sul mod. 28/Aut la tipologia della persona che ha ricevuto l'invio, corrispondente alla voce barrata sulla casella del 23-I**



**postaprioritaria**  
**A. R.**

**AVISO DI RICEVIMENTO 1 1**

N. 02420020031288944060

N. Repertorio di rif.  
Cartella/avviso di infirmazione

N. 60083128270-6

N. spedita il 05/04/04 dall'Ufficio di BOLOGNA

Indirizzata a **BIANCO CRISTIANO CORSO ROMA 10 00144 ROMA**

Progressivo utente n. 02220200302401503519 02  
(Attenzione: codice ad uso interno da NON SCANDIRE con sistema di tracciatura TXT)

Dichiaro di aver ricevuto la raccomandata sopraindicata il 04/04/2004

Nota n. 1:  
Firma del destinatario o persona autorizzata (per esteso e leggibile)  
*Cristiano Bianco*

PERSONA FISICA:

Destinatario

Familiare convivente

Addetto alla casa ufficio o azienda

Portiere (solo in caso di constatata assenza del destinatario, del fam. convivente e dell'addetto alla casa, ufficio o azienda)

PERSONA GIURIDICA:

Legale rappresentante

Addetto alla ricezione degli atti

Firma dell'incaricato della distribuzione  
*Brossi*

Ufficio di distribuzione

ROMA EU  
100  
14.04.04

Avviso di Ricevimento delle cartelle esattoriali - retro

## La consegna degli Atti Giudiziari inviati con Postacelere

Anche nella consegna degli Atti Giudiziari spediti con Postacelere, il portalelettere deve attenersi alla normativa vigente prevista dalla Legge 890/82 che detta le regole base per le quali si rimanda allo specifico manuale sulla notifica degli Atti Giudiziari.

Quando l'atto è consegnato mediante Postacelere, il portalelettere, oltre a far apporre la firma del destinatario, o di soggetto legittimato a ricevere il plico, sul mod. 28/Aut e sul mod. 23-L, avrà cura di far firmare al destinatario anche la lettera di vettura allegata all'Atto Giudiziario spedito con Postacelere, annotando la data e l'ora di consegna e sottoscrivendola nello spazio previsto.



## La consegna delle cartoline precetto

Il portalettere

- prende in carico le cartoline precetto a quantità e le registra singolarmente sul mod. 28/Aut, trascrivendo il numero identificativo della cartolina, il nominativo e l'indirizzo del destinatario
- consegna la prima parte della cartolina precetto, possibilmente al destinatario in persona o, eventualmente, a persone di famiglia con esso conviventi, previo rilascio della firma del ricevente e annotazione della qualifica sul mod. 28/Aut
- fa apporre sulla seconda parte della cartolina: la firma della persona che riceve, la data e l'ora della consegna, l'indicazione del domicilio e dell'attività svolta dal destinatario.

Al termine del giro di recapito, restituisce all'ufficio la seconda parte della cartolina precetto recapitata, avendo cura di apporre sulla stessa la propria firma.

Qualora non sia possibile effettuare il recapito per assenza del destinatario o di persona abilitata, per irreperibilità del destinatario o per qualsiasi altro motivo, il portalettere deve fare apposita dichiarazione sulla cartolina e firmarla nello spazio appositamente riservato, aggiungendo eventualmente tutte le indicazioni utili a rintracciare il destinatario stesso.



Cartolina precetto - retro



Cartolina precetto - fronte



**Per le cartoline precetto non è previsto il rilascio dell'avviso di giacenza - mod. 26**

## Casi particolari al momento della consegna degli invii a firma

### Falliti

Gli invii a firma diretti a falliti, sia persona fisica che giuridica, **devono essere consegnati ai rispettivi curatori fallimentari**: il nome e l'indirizzo del curatore viene comunicato dall'Ufficio di Recapito al portalettere, che lo annota sul libretto di gita. Per il trattamento degli Atti Giuduziari si rimanda allo specifico manuale.

### Infermi di mente

La corrispondenza indirizzata a infermi di mente **va consegnata al tutore**; il nome e l'indirizzo del tutore viene comunicato dall'Ufficio di Recapito al portalettere, che lo annota sul libretto di gita.

### Minori di 14 anni o persone manifestamente affette da malattie mentali

Non va consegnata la corrispondenza a firma ai minori di 14 anni o alle persone manifestamente affette da malattie mentali.

### Omonimia

Nei casi di omonimia, ove sussistano dubbi su chi sia l'effettivo destinatario dell'invio, il portalettere provvede a lasciare un avviso ai potenziali interessati affinché si presentino in Ufficio per determinare chi è il legittimo destinatario. Qualora non si riesca ad effettuare la consegna neanche in Ufficio, l'oggetto viene trattato come invio con indirizzo insufficiente.

### Ricevente impossibilitato a firmare

Nel caso in cui il ricevente non possa firmare a causa di handicap fisico o di analfabetismo, l'addetto al recapito consegna il plico e riporta l'annotazione di tale impedimento sul mod. 28/Aut. In modo analogo appone sull'eventuale Avviso di Ricevimento l'annotazione "impossibilitato a firmare", sottoscrivendo con la propria firma e la data.

### Negozi chiusi

Nel caso di negozi o uffici che abbiano comunicato la chiusura settimanale, la corrispondenza a firma viene consegnata alla sezione Posta Registrata per la notifica al sistema T&T e viene, quindi, trattenuta in ufficio per effettuare la consegna il giorno lavorativo successivo.

## L'Avviso di giacenza - mod. 26

**Quando è impossibile procedere alla consegna** degli invii a firma, diversi dal telegramma e dalle cartoline precetto, **per l'assenza dal domicilio del destinatario** o dei soggetti abilitati al ritiro della corrispondenza, il portalettere

- annota sull'invio la data e l'ora del tentativo di recapito, apponendo in calce la propria firma
- annota il L.A. (Lasciato Avviso) sul mod. 28/Aut in corrispondenza dell'invio
- compila l'avviso di giacenza mod. 26, sul quale riporta con attenzione, oltre alla data del tentativo di recapito:
  - il nome, il cognome e l'indirizzo del destinatario
  - la provenienza dell'invio
  - le dodici cifre del numero dell'invio accanto al quale appone la lettera "V" in caso di oggetto voluminoso
  - l'importo da versare in caso di contrassegno
- immette il mod. 26 nella cassetta del destinatario.

Nel caso in cui l'Ufficio di Recapito abbia già predisposto i modelli 26 con l'indirizzo e l'orario di apertura dell'ufficio incaricato della distribuzione degli invii inesitati, sarà comunque cura del portalettere **verificare che le informazioni riportate siano esatte**, per evitare che si possano verificare disservizi quando il destinatario si recherà all'ufficio citato per ritirare il proprio invio.





Invio a firma non recapitato per assenza dal domicilio del destinatario



Mod. 26 - fronte - da immettere nella cassetta del destinatario

## Invii non recapitabili

Per i casi in cui non sia possibile effettuare in alcun modo la consegna per motivi diversi da quello per il quale si rilascia il mod. 26 (assenza dal domicilio) si rimanda a quanto esposto nei Principi Generali del Servizio (da pag. 17 a pag. 21).

## La giornata tipo del portalettere

### Le attività preliminari

#### All'arrivo in ufficio:

- inserire il badge ove siano installati i dispositivi automatici per la rilevazione dell'orario di entrata
- firmare il registro di presenza ove previsto
- aggiornarsi sulle eventuali nuove disposizioni di servizio (nuovi falliti, nuovi cambi di indirizzo, eccetera)
- ricevere le direttive del caposquadra o del direttore, chiamato a organizzare con urgenza le assenze non pianificate.



#### ...iniziando ad operare:

- ritirare, senza particolari formalità, gli invii semplici destinati alla propria zona
- in caso di uffici più piccoli, collaborare alla ripartizione della corrispondenza pervenuta
- mettere in sequenza nel casellario tutta la posta prelevata, scartando eventuali disguidi
- formare i plichi per l'operatore di supporto, se esiste il servizio dei viaggietti e delle consegne dirette
- ritirare gli oggetti a firma, rilasciando la firma di presa in carico sulla distinta dell'ufficio e completando la propria copia con i dati del destinatario
- registrare direttamente sul mod. 28/Aut i telegrammi avuti in consegna per il recapito
- predisporre gli invii di pubblicità non indirizzata da recapitare con gli altri invii
- prelevare gli ultimi arrivi di Posta Prioritaria.

**Fare particolare attenzione agli invii:**

- non obliterati, provvedendo a regolarizzarli
- con insufficiente affrancatura, curando che sia apposta l'affrancatura mancante dal personale interno per il tentativo di recupero a carico del destinatario
- diretti a persone interdette (consegna al tutore)
- diretti a falliti (consegna al curatore, tranne il caso di Atti Giudiziali indirizzati a persona fisica o a società non di capitali).

**Restituire al caposquadra (se previsto) o al direttore o all'incaricato da lui delegato****la posta che non va recapitata al domicilio, cioè quella:**

- affrancata con francobolli contraffatti o riusati
- assicurata o contrassegno che, per valore o importo, ecceda i limiti consentiti (euro 258,23)
- aperta o con evidenti segni di manomissione
- diretta a persone decedute, del cui decesso il portalettere sia formalmente a conoscenza
- diretta ad eredi, a meno che l'invio non sia indirizzato collettivamente e impersonalmente agli eredi presso l'ultimo indirizzo del defunto
- indirizzata a caselle postali o fermo posta
- disguidata e/o diretta a clienti che hanno comunicato il loro trasferimento in zona di competenza di altro portalettere, o di altro ufficio, apponendo sugli invii le etichette fornite per il reinoltro della corrispondenza o, in mancanza delle etichette, scrivendo a mano il nuovo indirizzo
- con scritte ingiuriose o con disegni osceni.



***Gli invii a firma assegnati erroneamente al portalettere non devono essere scambiati informalmente con altro collega dello stesso ufficio***

**...e prima di uscire:**

- munirsi degli adesivi mod. 24B, delle buste previste per i mod. 26 A.G. e degli avvisi di giacenza (mod. 26) relativi alle diverse tipologie di corrispondenza, facendo attenzione che siano correttamente timbrati e che riportino con precisione le indicazioni degli uffici presso i quali si dovrà recare il cliente per l'eventuale ritiro della corrispondenza inesitata
- assicurarsi di avere con sé un valido documento di identità e il cartellino aziendale
- inserire nella borsa tutta la corrispondenza già preparata in ordine di gita, facendo attenzione a tenere separati gli oggetti a firma, per evitare di inserirli per errore nelle cassette domiciliari insieme agli invii semplici
- caricare il mezzo aziendale, se previsto, per l'espletamento del servizio nella propria zona
- indossare il casco, in caso di utilizzo del motoveicolo.



***Solo gli invii effettivamente indirizzati a casella postale devono essere trattati come tali; quelli indirizzati al domicilio del destinatario devono essere recapitati all'indirizzo indicato sull'invio***



## Durante il recapito

Il giro di recapito va eseguito, secondo l'ordine del **Viaro** sul quale dovranno essere aggiornate, man mano, le eventuali variazioni che si verificano sul territorio.

Durante il giro di recapito, il portalettere si rifornisce della posta per mezzo delle cassette-appoggio, ove siano state installate, o degli appoggi, se previsto, presso gli esercizi commerciali o le portinerie, indicati da Poste Italiane. In tutti i casi, è sua cura prelevare con puntualità tutta la corrispondenza già immessa dal collega operatore di supporto.

Durante il giro, **al fine di evitare responsabilità anche di ordine penale**, il portalettere adotta tutti gli accorgimenti utili a custodire con diligenza la corrispondenza da recapitare, evitando anche che i clienti leggano la posta altrui.

Qualora il servizio sia espletato con l'ausilio di un veicolo, che per motivi logistici deve essere parcheggiato, **il portalettere deve sempre portare la borsa con sé**.

In via del tutto eccezionale, in caso di invii voluminosi, la corrispondenza a firma può essere lasciata sul veicolo, purché sia chiusa nell'apposito bauletto, in caso di motoveicolo, o sia lasciata all'interno dell'auto chiusa a chiave.

Qualora il portalettere abbia l'incarico, nel suo percorso di gita, di vuotare una cassetta di impostazione, avrà cura di effettuare la prevista operazione all'ora stabilita, riferendo al direttore le eventuali difficoltà incontrate sul territorio, in particolare l'impossibilità di rispettare la tempistica stabilita dall'organizzazione e gli orari indicati sulla cassetta.

Durante il servizio, il portalettere inserisce gli invii semplici nelle cassette domiciliari, preoccupandosi di lasciare nei pressi delle medesime o poggiati su di esse, comunque in luogo protetto, gli invii che non entrano a causa delle dimensioni insufficienti delle cassette.

Per la consegna degli invii a firma, il portalettere si reca al domicilio del cliente per le formalità previste, usando particolare attenzione nel caso sia incaricato di consegnare Atti Giudiziari, invii contrassegno o con Avviso di Ricevimento.

**Particolare precisione** deve essere usata nel caso della compilazione dei **modelli 23-I o 23-L**, trattandosi di modelli che **attestano formalmente** il momento del **recapito**.

In caso di consegne multiple a clienti che ricevono rilevanti quantità di oggetti a firma, per i quali non sia possibile la restituzione contestuale dei modelli 23-I, il portalettere fa apporre in modo chiaro dal ricevente sul mod. 28/Aut una sola firma per tutti gli invii, accanto al numero totale degli oggetti recapitati, provvedendo poi al rientro in ufficio ad attestare l'avvenuto recapito su tutti gli avvisi di ricevimento.

Al fine di evitare disservizi e inutili disagi per il cliente, è cura dell'operatore **accertarsi dell'effettiva assenza del destinatario** (anche se non risponde immediatamente alla chiamata) prima di rilasciare il **mod. 26** che deve essere **compilato con calligrafia leggibile, in tutte le sue parti**, comprese le 12 cifre del numero dell'invio accanto al quale deve essere apposta la lettera "V" in caso di invio voluminoso e l'importo che il destinatario dovrà corrispondere in caso di invio contrassegno.

Contestualmente alla compilazione del mod. 26, il portalettere appone sull'invio la data, l'ora del tentativo di recapito e la propria firma.

Per i casi di mancato recapito che prevedono la restituzione al mittente, il portalettere applica sull'invio il mod. 24B, barra la specifica casella, appone data e firma.

Qualora l'oggetto sia da inviare al macero, il portalettere appone la specifica dichiarazione e la sottoscrive (vedi Principi Generali del Servizio).

In caso di mancato recapito di telegrammi, per assenza del destinatario o del soggetto abilitato a ricevere la corrispondenza, l'operatore di recapito inserisce l'invio nella cassetta, in analogia a quanto accade per gli invii semplici, avendo cura di annotare sulla busta la data e l'ora del tentativo effettuato, sottoscritto con la propria firma, ed annota "impresso in cassetta" sul mod. 28/Aut, a fianco della registrazione.



**...al rientro in ufficio:**

- parcheggiare il mezzo di servizio e restituire all'incaricato le chiavi
- consegnare al personale incaricato gli importi riscossi per la corrispondenza contrassegno o gli importi dovuti dal destinatario (per tassate, A.R., C.A.D.)
- predisporre la Comunicazione di Avvenuto Deposito (C.A.D.) nei casi previsti, per gli Atti Giudiziari che non è stato possibile recapitare (vedi manuale A.G.)
- consegnare all'incaricato i modelli 23-I e i modelli 23-L per gli Atti Giudiziari, correttamente compilati in tutte le loro voci, per l'apposizione del bollo dell'ufficio e l'immediata rispedizione al mittente
- controllare, compilando il bilancio in fondo al 28/Aut del giorno, che nessun invio a firma sia stato smarrito o che appaia senza la firma del ricevente o senza la motivazione del mancato recapito, a fianco della descrizione dell'invio stesso
- consegnare gli invii da restituire al mittente, sui quali è stato applicato il previsto mod. 24B, con le specifiche delle varie motivazioni, la data del tentativo di recapito e la propria firma
- consegnare gli invii per i quali non sia possibile la restituzione al mittente ma solo l'invio al macero, sottoscritti con la data, la causa del mancato recapito e il numero della propria zona (vedi Principi Generali del Servizio, pag. 21).

**...e ancora:**

- riferire al caposquadra (se previsto) o al direttore o all'incaricato da lui delegato eventuali problematiche riscontrate durante l'espletamento del servizio, per le quali sia opportuno il loro intervento diretto
- prendere nota sul libretto di gita delle eventuali modifiche verificatesi in giornata sulla propria zona, quali variazioni di indirizzo, nuovi clienti, fallimenti, nominativi che non appaiono sui citofoni, prolungamenti di via, eccetera
- comunicare al caposquadra (se previsto) o al direttore o all'incaricato da lui delegato le variazioni riscontrate durante il percorso per procedere all'aggiornamento del Viario
- cominciare ad incasellare la corrispondenza nel frattempo pervenuta in ufficio, per la consegna del giorno successivo
- inserire il badge, ove siano installati i dispositivi automatici per la rilevazione dell'orario di uscita
- firmare il registro di presenza, ove previsto.



***Le stesse regole di consegna valgono nel caso sia l'operatore di supporto ad effettuare il recapito***



## Forse non tutti ricordano che...

### Gli standard di qualità per i prodotti di corrispondenza sono:

1

- J\*+1 per la Posta Prioritaria
- J+3 per la Posta Ordinaria
- J+1 per quotidiani e alcuni periodici
- J+3 per alcuni periodici
- J+5 per Postatarget e tutte le stampe in genere
- Lo standard della posta proveniente dall'estero dal momento in cui entra in Italia è J+1

*\* Per J si intende il giorno di impostazione*

2

### I colori dei divisori del casellario portalettere sono:

**GRIGIO**

per suddividere i punti di recapito

**GIALLO**

per indicare l'inizio e la fine di una via (o di un tratto di via)

**ROSSO**

per indicare la posta destinata ad essere trasportata con i viaggietti o recapitata con le consegne dirette

**BLU**

per indicare le criticità di consegna (per esempio fallimenti, variazioni di indirizzo, destinatari particolari da monitorare, eccetera)

### Un casellario ben organizzato

3

- permette di lavorare più velocemente

### Gli operatori che usano ciclomotori e motocicli sono obbligati per legge

4

- ad utilizzare sempre i dispositivi di segnalazione visiva (luci di posizione) e i dispositivi di illuminazione (proiettori anabbaglianti), in qualsiasi condizione di marcia e quindi anche in pieno giorno, nei centri urbani e fuori

### Il mancato uso del casco

5

- comporta la decurtazione di 5 punti sulla patente e il sequestro del motorino per 30 giorni

### Compilare regolarmente il mod. 26

6

- è indispensabile per la ricerca dell'invio allo sportello inesitate

### Deve essere indicato il numero di telefono dell'Ufficio di Recapito sul mod. 26

7

- se l'assicurata **contenente una patente** non viene recapitata perché il destinatario è assente

### La consegna dell'assicurata contenente un passaporto

8

- si effettua previa identificazione e firma del ricevente e **annotazione degli estremi del suo documento** sul mod. 28/Aut

### I Telegrammi da recapitare oggi pomeriggio

9

- sono quelli accettati oggi entro le ore 12,00 e destinati ai capoluoghi di provincia o a località superiori a 50.000 abitanti

### Se il destinatario di un Telegramma è assente, il portalelettere:

10

- appone sull'invio la data e l'ora del tentativo di recapito, sottoscrivendolo con la propria firma
- annota sul mod. 28/Aut (accanto al nome del destinatario) la dicitura "impresso in cassetta" e l'ora del tentativo di recapito
- immette nella cassetta l'invio

### I modelli 23-I e 23-L vanno restituiti all'ufficio

11

- immediatamente al rientro dal giro

### Le stampe si restituiscono al mittente

12

- **solo se** esplicitamente richiesto dal mittente che si impegna a pagare la relativa tassa, **come specificato sull'invio**

### Si appone il mod. 24B

13

- sugli invii per i quali è prevista **la restituzione al mittente**, barrando il motivo del mancato recapito e sottoscrivendo con data e firma

### Gli Atti Giudiziari e le cartelle esattoriali

14

- possono essere consegnati al portiere solo in caso di accertata assenza del destinatario o dei soggetti legittimati

### Si emette il mod. 26 e la Comunicazione di Avvenuto Deposito (C.A.D.) di un Atto Giudiziario

15

- se al momento del recapito si verificano:
  - temporanea assenza del destinatario
  - mancanza, inidoneità o assenza delle persone abilitate a ricevere il plico
  - rifiuto di ricevere il plico o di firmare il registro di consegna da parte delle persone abilitate

### La C.A.D. di un Atto Giudiziario viene emessa

16

- lo stesso giorno in cui viene effettuato il tentativo di recapito dell'Atto Giudiziario

### Il timbro con la data sul modello 23-L di un Atto Giudiziario recapitato

17

- deve corrispondere alla data impressa dal portalettere, a penna, al momento della consegna

### L'A.G. deve essere restituito subito al mittente con Posta Raccomandata

18

- se al momento del recapito l'Atto Giudiziario viene rifiutato dal destinatario in persona
- se si ritenta il recapito al nuovo indirizzo del destinatario dell'A.G., ma il destinatario risulta assente e i soggetti legittimati a ricevere il plico mancano o sono inidonei o assenti o rifiutano di riceverlo oppure non vogliono firmare il registro di consegna
- se il destinatario risulta trasferito in un altro Comune
- se il destinatario risulta irreperibile
- se il destinatario risulta deceduto

### Gli A.G. non possono essere consegnati

19

- a persone manifestamente affette da malattie mentali o a persone di età inferiore a 14 anni

### Se l'A.G. è indirizzato a più eredi

20

- può essere ritirato anche da uno solo degli eredi presso l'ultimo domicilio del defunto

Realizzazione a cura di:  
Divisione Corrispondenza  
Divisione Rete Territoriale  
Direzione Comunicazione e Relazioni Esterne

Progetto grafico e impaginazione:  
Art&Pop - Roma

**Copia per uso interno**  
**Edizione del gennaio 2005**

