



CHI SIAMO

Nel contesto della liberalizzazione del mercato dei servizi postali, Quojobis è un operatore privato che si posiziona sul segmento business con un'offerta innovativa ed un'ampia gamma di servizi integrati in grado di seguire l'intero processo postale: dall'elaborazione dei dati, alla produzione e stampa di documenti e alla loro distribuzione e consegna certificata.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Quojobis indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali offerti e definisce le procedure di gestione dei reclami così da assicurare strumenti di tutela a favore degli utenti, in conformità alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (**AGCOM**) n. 184/13/CONS – *"Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale"*, della *"Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte servizi"* - n. 413/14/CONS *"Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori dei servizi postali delle carte dei servizi"*, n. 600/18/CONS – *"Approvazione del regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alla notificazione di atti a mezzo posta"* e n. 155/197CONS – *"Integrazione alla regolamentazione in materia di notificazione a mezzo del servizio postale, a seguito delle modifiche introdotte dalla legge 30 dicembre 2018, n.145 "*.

Per quanto precede,

- ✓ la presente Carta dei Servizi viene pubblicata sul proprio sito web www.quojobis.it ed è presente in ogni punto di accesso al pubblico;
- ✓ viene inviata ad AGCOM nel pieno rispetto dell'obbligo di informativa verso l'Autorità, informandola delle successive variazioni/integrazioni.

OBIETTIVI PRINCIPALI DELLA QUALITA'

Stabilire un rapporto di fiducia con la clientela, basato su un'informazione dettagliata, chiara e trasparente riguardo ai servizi offerti.

Definire per ciascun prodotto e servizio uno o più standard di qualità verificabili, monitorati e rispettosi delle norme vigenti.

Semplificare le procedure di contatto tra clientela e Azienda individuando canali di comunicazione efficaci e diretti.

Delineare le procedure di reclamo e indennizzo per eventuali disservizi.

Promuovere nuove metodologie qualitative di controllo delle spedizioni tramite accesso diretto alle informazioni di recapito.

QuoJobis S.p.a.

Sede legale: Viale della Civiltà Romana 7 – 00144 Roma

T 06 94356226 - postacertificata@pec.quojobis.it

Partita Iva: 02507070205 - Capitale Sociale: € 1.800.000,00

Aut. Min. Lav. N. 0000191 del 06/11/2019

www.quojobis.it



DESCRIZIONE PRODOTTI

La nostra proposta di servizi abbraccia i seguenti ambiti:

Posta certificata ordinaria: Semplice S.D.O.C.

Posta certificata massiva: Business S.D.O.C.

Posta certificata raccomandata: Firma S.D.O.C.

Posta certificata raccomandata massiva: Firma Business S.D.O.C.

Posta certificata massiva pubblicitaria indirizzata: Media S.D.O.C.

POSTA CERTIFICATA ORDINARIA: SEMPLICE S.D.O.C.

Caratteristiche del servizio

Semplice S.D.O.C. è il nuovo servizio di posta certificata ordinaria.

Le missive possono essere presentate in qualsiasi punto di accettazione Quojobis.

Le regole di accettazione sono disciplinate a seconda dell'ora in cui le missive saranno presentate presso i punti di accettazione Quojobis:

- Entro le ore 12,30 la data di accettazione sarà il giorno stesso di presentazione.
- Dopo le 12,30 la data di accettazione sarà individuata nel giorno successivo lavorativo rispetto alla presentazione.

Il servizio garantisce la mappatura del processo di invio, utilizzando il codice a barre identificativo della missiva spedita.

È attivo, inoltre, il servizio di Ufficio posta per l'outsourcing del documento da inviare procedendo alla stampa e all'imbustamento del medesimo.

Obiettivo di qualità sulle tempistiche garantite

Entro 3 giorni lavorativi: 30% delle consegne

Entro 6 giorni lavorativi: 100% delle consegne

Servizi aggiuntivi

Servizio Pick up di raccolta delle missive presso il cliente.

Rapporto dettagliato degli invii della posta recapitata e di quella non recapitata fornendo le causali di non consegna.

QuoJobis S.p.a.

Sede legale: Viale della Civiltà Romana 7 – 00144 Roma

T 06 94356226 - postacertificata@pec.quojobis.it

Partita Iva: 02507070205 - Capitale Sociale: € 1.800.000,00

Aut. Min. Lav. N. 0000191 del 06/11/2019

www.quojobis.it

Vincoli

Il recapito Semplice S.D.O.C. è svolto nei Cap gestiti direttamente.

POSTA CERTIFICATA MASSIVA: BUSINESS S.D.O.C.

Caratteristiche del servizio

Business S.D.O.C. si propone alle aziende per il recapito di grandi volumi di missive.

Le missive possono essere presentate nei Centri di Smistamento Provinciale del Consorzio Quojobis. Gli invii massivi sono di solito gestiti attraverso il ricevimento di un file indirizzi da parte del Cliente, tuttavia il Consorzio è in grado di fornire il servizio di data entry di tutti i nominativi attraverso la lettura ottica delle buste.

Le regole di accettazione sono disciplinate a seconda dell'ora in cui le missive saranno presentate presso i punti di accettazione Quojobis.

- Entro le ore 12,30 la data di accettazione sarà il giorno stesso di presentazione.
- Dopo le 12,30 la data di accettazione sarà considerata il giorno successivo lavorativo rispetto alla presentazione.

Il servizio garantisce la mappatura del processo di invio, utilizzando il codice a barre identificativo della missiva spedita.

Grazie alle nostre procedure telematiche viene fornito al cliente un rapporto dettagliato degli invii della posta recapitata e di quella non recapitata fornendo le causali di non consegna.

Tali comunicazioni potranno avvenire attraverso la comunicazione di un flusso informatico personalizzato in formato Excel o Csv, o previa consultazione di una specifica area riservata attiva sito www.Quojobis.it

Obiettivo di qualità sulle tempistiche garantite

AM: Consegna in 1 giorno lavorativo + quello di accettazione dell'85% degli invii AM:

Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di accettazione del 90% degli invii

CP: Consegna in 2 giorni lavorativi + quello di accettazione dell'85% degli invii CP:

Consegna in 4 giorni lavorativi + quello di accettazione del 90% degli invii

EU: Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di accettazione dell'85% degli invii

EU: Consegna in 5 giorni lavorativi + quello di accettazione del 90% degli invii

QuoJobis S.p.a.

Sede legale: Viale della Civiltà Romana 7 – 00144 Roma

T 06 94356226 - postacertificata@pec.quojobis.it

Partita Iva: 02507070205 - Capitale Sociale: € 1.800.000,00

Aut. Min. Lav. N. 0000191 del 06/11/2019

www.quojobis.it

Servizi aggiuntivi

È a disposizione del cliente un sistema informativo posizionato sul WEB per la consultazione e reperibilità dei dati relativi alla consegna degli invii. Abbiamo utilizzato appositi database MySQL resi disponibili dai Provider Web ai quali ci affidiamo abitualmente mediante maschere grafiche realizzate nei linguaggi HTML, JAVASCRIPT, PHP.

Tale soluzione risulta la più utilizzata dalle Web-Farm in qualsiasi ambito di applicazione della rete perché garantisce grand'elasticità di programmazione, modifica od ampliamento dei sistemi, eccellente sicurezza dei dati, massima protezione da intrusioni o tentativi di manomissione ed estrema velocità.

Dopo aver digitato id e password si accede alla schermata principale dove è immediata la ricerca dell'utente mediante ricerca per barcode, ricerca per numero sollecito, ricerca per nominativo/codice soggetto, per data Individuato il documento si può procedere all'accertamento del recapito verificandone la data, l'ora e le coordinate GPS.

Vincoli

Il recapito Business S.D.O.C. è svolto nei Cap gestiti direttamente.

Limitazioni e differenziazioni

Gli invii devono essere di numero superiore alle 1000 unità.

POSTA CERTIFICATA RACCOMANDATA: FIRMA S.D.O.C.

Caratteristiche del servizio

Firma S.D.O.C. offre al cliente il recapito delle raccomandate semplici o con ricevuta di ritorno.

L'incaricato effettua due passaggi con il rilascio di due avvisi in assenza del destinatario. Previo appuntamento è possibile una consegna dedicata.

Il servizio di giacenza è gratuito fino a 30 giorni presso un punto giacenza attiguo alla zona di recapito.

Al termine della giacenza la missiva viene restituita al cliente mittente.

Le missive possono essere presentate in qualsiasi punto di accettazione Quojobis.

Le regole di accettazione sono disciplinate a seconda dell'ora in cui le missive saranno presentate presso i punti di accettazione Quojobis.

- Entro le ore 12,30 la data di accettazione sarà il giorno stesso di presentazione.

QuoJobis S.p.a.

Sede legale: Viale della Civiltà Romana 7 – 00144 Roma

T 06 94356226 - postacertificata@pec.quojobis.it

Partita Iva: 02507070205 - Capitale Sociale: € 1.800.000,00

Aut. Min. Lav. N. 0000191 del 06/11/2019

www.quojobis.it



- Dopo le 12,30 la data di accettazione sarà considerata il giorno successivo lavorativo rispetto alla presentazione.

Il servizio garantisce la mappatura del processo di invio, utilizzando il codice a barre identificativo della missiva spedita.

Obiettivo di qualità sulle tempistiche di recapito garantite

La tempistica di consegna è di 48 ore a partire dal giorno seguente del ritiro della stessa presso il cliente o della generazione della missiva tramite l'invio informatico presso i nostri uffici.

Servizi aggiuntivi

Attraverso un accesso pubblico al sito www.Quojobis.it è possibile consultare l'avvenuta consegna della raccomandata e visualizzare on line la cartolina di ritorno in anticipo rispetto al ricevimento della stessa al proprio domicilio.

È disponibile la gestione completa del processo di elaborazione del documento: stampa documento, imbustamento, data entry, gestione cartolina A.R.

Vincoli

Il recapito Firma S.D.O.C. è svolto nei Cap gestiti direttamente.

POSTA CERTIFICATA RACCOMANDATA MASSIVA: Firma Business S.D.O.C.

Caratteristiche del servizio

Firma Business S.D.O.C. si propone alle aziende per il recapito di grandi volumi di raccomandate semplici o con ricevuta di ritorno.

L'incaricato effettua due passaggi con il rilascio di due avvisi in assenza del destinatario.

L'incaricato raccoglie la firma di accettazione del cliente garantendo il valore legale della missiva.

Previo appuntamento è possibile una consegna dedicata.

Il servizio di giacenza è gratuito fino a 30 giorni presso un punto giacenza attiguo alla zona di recapito.

Al termine della giacenza la missiva viene restituita al cliente mittente.

QuoJobis S.p.a.

Sede legale: Viale della Civiltà Romana 7 – 00144 Roma

T 06 94356226 - postacertificata@pec.quojobis.it

Partita Iva: 02507070205 - Capitale Sociale: € 1.800.000,00

Aut. Min. Lav. N. 0000191 del 06/11/2019

www.quojobis.it



Le raccomandate massive possono essere presentate nei Centri di Smistamento Provinciale del Consorzio Quojobis.

Le regole di accettazione sono disciplinate a seconda dell'ora in cui le missive saranno presentate presso i punti di accettazione Quojobis.

- Entro le ore 12,30 la data di accettazione sarà il giorno stesso di presentazione.
- Dopo le 12,30 la data di accettazione sarà considerata il giorno successivo lavorativo rispetto alla presentazione.

Il servizio garantisce la mappatura del processo di invio, utilizzando il codice a barre identificativo della missiva spedita.

Obiettivo di qualità sulle tempistiche di recapito garantite

AM: Consegna in 1 giorno lavorativo + quello di accettazione dell'85% degli invii AM:

Consegna in 2 giorni lavorativi + quello di accettazione del 90% degli invii

CP: Consegna in 1 giorni lavorativi + quello di accettazione dell'85% degli invii CP:

Consegna in 2 giorni lavorativi + quello di accettazione del 90% degli invii

EU: Consegna in 2 giorni lavorativi + quello di accettazione dell'85% degli invii EU:

Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di accettazione del 90% degli invii

Servizi aggiuntivi

È a disposizione del cliente un sistema informativo posizionato sul WEB per la consultazione e reperibilità dei dati relativi alla consegna degli invii. Abbiamo utilizzato appositi database MySQL resi disponibili dai Provider Web ai quali ci affidiamo abitualmente mediante maschere grafiche realizzate nei linguaggi HTML, JAVASCRIPT, PHP.

Tale soluzione risulta la più utilizzata dalle Web-Farm in qualsiasi ambito di applicazione della rete perché garantisce grand'elasticità di programmazione, modifica od ampliamento dei sistemi, eccellente sicurezza dei dati, massima protezione da intrusioni o tentativi di manomissione ed estrema velocità.

Dopo aver digitato id e password si accede alla schermata principale dove è immediata la ricerca dell'utente mediante ricerca per barcode, ricerca per numero sollecito, ricerca per nominativo/codice soggetto, per data Individuato il documento si può procedere all'accertamento del recapito verificandone la data, l'ora e le coordinate GPS.

QuoJobis S.p.a.

Sede legale: Viale della Civiltà Romana 7 – 00144 Roma

T 06 94356226 - postacertificata@pec.quojobis.it

Partita Iva: 02507070205 - Capitale Sociale: € 1.800.000,00

Aut. Min. Lav. N. 0000191 del 06/11/2019

www.quojobis.it



È inoltre possibile per il cliente visualizzare on line la cartolina di ritorno in anticipo rispetto al ricevimento della stessa all'indirizzo designato.

Vincoli

Il recapito Firma Business S.D.O.C. è svolto nei Cap gestiti direttamente.

Limitazioni e differenziazioni

Gli invii devono essere di numero superiore alle 1000 unità.

POSTA CERTIFICATA PUBBLICITARIA INDIRIZZATA: MEDIA S.D.O.C.

Caratteristiche del servizio

Media S.D.O.C. cura la diffusione massiva di periodici e mailing commerciale per enti, municipalizzate, catene di negozi e Istituti di Credito.

Le raccomandate massive possono essere presentate nei Centri di Smistamento Provinciale del Consorzio Quojobis.

Gli invii massivi sono di solito gestiti attraverso il ricevimento di un file indirizzi da parte del Cliente, tuttavia il Consorzio è in grado di fornire il servizio di data entry di tutti i nominativi attraverso la lettura ottica delle buste.

Le regole di accettazione sono disciplinate a seconda dell'ora in cui le missive saranno presentate presso i punti di accettazione Quojobis.

- Entro le ore 12,30 la data di accettazione sarà il giorno stesso di presentazione.
- Dopo le 12,30 la data di accettazione sarà considerata il giorno successivo lavorativo rispetto alla presentazione.

Il servizio garantisce la mappatura del processo di invio, utilizzando il codice a barre identificativo della missiva spedita.

Grazie alle nostre procedure telematiche viene fornito al cliente un rapporto dettagliato degli invii della posta recapitata e di quella non recapitata fornendo le causali di non consegna.

Tali comunicazioni potranno avvenire attraverso la comunicazione di un flusso informatico personalizzato in formato Excel o Csv, o previa consultazione di una specifica area riservata attiva sito www.quojobis.it

Obiettivo di qualità sulle tempistiche garantite

QuoJobis S.p.a.

Sede legale: Viale della Civiltà Romana 7 – 00144 Roma

T 06 94356226 - postacertificata@pec.quojobis.it

Partita Iva: 02507070205 - Capitale Sociale: € 1.800.000,00

Aut. Min. Lav. N. 0000191 del 06/11/2019

www.quojobis.it



AM: Consegna in 7 giorno lavorativo + quello di accettazione dell'85% degli invii AM:
Consegna in 9 giorni lavorativi + quello di accettazione del 90% degli invii

CP: Consegna in 7 giorni lavorativi + quello di accettazione dell'85% degli invii CP:
Consegna in 9 giorni lavorativi + quello di accettazione del 90% degli invii

EU: Consegna in 7 giorni lavorativi + quello di accettazione dell'85% degli invii EU:
Consegna in 9 giorni lavorativi + quello di accettazione del 90% degli invii

Servizi aggiuntivi

È a disposizione del cliente un sistema informativo posizionato sul WEB per la consultazione e reperibilità dei dati relativi alla consegna degli invii. Abbiamo utilizzato appositi database MySQL resi disponibili dai Provider Web ai quali ci affidiamo abitualmente mediante maschere grafiche realizzate nei linguaggi HTML, JAVASCRIPT, PHP.

Tale soluzione risulta la più utilizzata dalle Web-Farm in qualsiasi ambito di applicazione della rete perché garantisce grand'elasticità di programmazione, modifica od ampliamento dei sistemi, eccellente sicurezza dei dati, massima protezione da intrusioni o tentativi di manomissione ed estrema velocità.

Dopo aver digitato id e password si accede alla schermata principale dove è immediata la ricerca dell'utente mediante ricerca per barcode, ricerca per numero sollecito, ricerca per nominativo/codice soggetto, per data Individuato il documento si può procedere all'accertamento del recapito verificandone la data, l'ora e le coordinate GPS.

Vincoli

Il recapito Media S.D.O.C. è svolto nei Cap gestiti direttamente.

La comunicazione dovrà contenere i medesimi contenuti a carattere promozionale e senza alcuna menzione di dati variabili.

Limitazioni e differenziazioni

Gli invii devono essere di numero superiore alle 1000 unità.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

QuoJobis S.p.a.

Sede legale: Viale della Civiltà Romana 7 – 00144 Roma

T 06 94356226 - postacertificata@pec.quojobis.it

Partita Iva: 02507070205 - Capitale Sociale: € 1.800.000,00

Aut. Min. Lav. N. 0000191 del 06/11/2019

www.quojobis.it



Quojobis ha organizzato una struttura di Help Desk attiva dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:30 disponibile per il bacino di utenza nazionale.

La struttura è raggiungibile attraverso il numero 0415040073, una casella mail dedicata controlloqualita@quojobis.it

L'Help Desk accoglie e smista per competenze le richieste dell'utenza che rispecchiano le seguenti tipologie:

- Le segnalazioni legate alla fatturazione sono gestite dall'Area Amministrativa:
 - ✓ attraverso le risorse dedicate attua un controllo contabile diretto e tempestivo ed espleta la richiesta fornendo eventualmente la documentazione integrativa richiesta.
- Le segnalazioni legate alla gestione appalti e contratti sono gestite dall'Area Contrattuale:
 - ✓ evade le diverse richieste di chiarimenti riguardo l'istruzione amministrativa e tecnica dei capitolati d'appalto già aggiudicati o in fase di definizione;
 - ✓ fornisce le necessarie certificazioni contabili e amministrative atte a dimostrare il regolare svolgimento lavori del Consorzio Quojobis;
 - ✓ si occupa, infine, della certificazione della qualità lavori eseguiti e vigila sulle norme di sicurezza aziendale.
- Le segnalazioni legate alla gestione del post-vendita ai clienti sono gestite dall'Area Commerciale:
 - ✓ analizza i termini contrattuali e commerciali e fornisce consulenza su eventuali nuove richieste dei clienti;
 - ✓ si occupa della comunicazione esterna aziendale e mantiene rapporti di interscambio e collaborazione con i preposti delle Filiali degli Istituti Bancari gestiti.
- Le segnalazioni di ordine logistico/operativo, che riguardano i disservizi di recapito, sono gestite dalle tre Aree Recapito che osservano la seguente metodologia di intervento della quale è d'uopo fornire le procedure adottate:
 - ✓ ricezione della segnalazione;
 - ✓ gestione telefonica della problematica attraverso immediata analisi del dato di recapito;
 - ✓ nel caso di conciliazione e risoluzione immediata della problematica avviene la chiusura Ticket;

QuoJobis S.p.a.

Sede legale: Viale della Civiltà Romana 7 – 00144 Roma

T 06 94356226 - postacertificata@pec.quojobis.it

Partita Iva: 02507070205 - Capitale Sociale: € 1.800.000,00

Aut. Min. Lav. N. 0000191 del 06/11/2019

www.quojobis.it

- ✓ archiviazione della segnalazione in apposito Database in visione alla Filiale logistica di competenza;
- ✓ nel caso la problematica richieda integrazione di indagine viene messa in atto la voltura immediata alla Filiale di competenza territoriale; o convocazione del Postino per accertare responsabilità diretta dell'operatore;
- ✓ invio visita ispettiva in loco;
- ✓ acquisizione di circostanziata documentazione fotografica;
- ✓ stesura di una relazione dell'accaduto corredata dagli esiti della visita ispettiva e dei correttivi necessari ad annullare il disservizio;
- ✓ inserimento dell'anagrafica coinvolta nella segnalazione in uno specifico archivio di monitoraggio costante;
- ✓ invio al reclamante della relazione redatta;
- ✓ chiusura del Ticket, i tempi di risoluzione problematiche sono condizionati dai supplementi informativi richiesti, viene comunque garantita una dettagliata tempistica di ogni intervento che si è reso necessario.

RIMBORSI

Quojobis contempla i seguenti rimborsi per tutte le tipologie di servizi:

In caso di ritardo del recapito da 9 a 15 giorni è previsto un rimborso del 30% della tariffa di recapito per ciascuna missiva in stato di disservizio.

In caso di ritardo del recapito da 15 a 30 giorni è previsto un rimborso del 60% della tariffa di recapito per ciascuna missiva in stato di disservizio.

In caso di ritardo oltre i 30 giorni è previsto il rimborso totale della tariffa di recapito per ciascuna missiva in stato di disservizio.

Per i rimborsi derivanti da spedizioni di invii multipli e da contratti con prestazioni periodiche o continuative saranno applicate le condizioni riportate nei singoli contratti di riferimento.

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

L'istanza di conciliazione può essere richiesta dai clienti che avendo già presentato reclamo, abbiano ottenuto da Quojobis una risposta ritenuta insoddisfacente.

Il termine previsto per la presentazione dell'istanza è di 90 giorni dalla presentazione del reclamo, In tal caso, l'interessato avrà la facoltà di rivolgersi all' Autorità di Regolamentazione, mediante la compilazione del "Formulario CP".

Si attiverà, in questo caso, la procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali presente sul sito dell'AGCOM al link <http://www.agcom.it/reclami-econtroversie-nel-settore-postale> .

QuoJobis S.p.a.

Sede legale: Viale della Civiltà Romana 7 – 00144 Roma

T 06 94356226 - postacertificata@pec.quojobis.it

Partita Iva: 02507070205 - Capitale Sociale: € 1.800.000,00

Aut. Min. Lav. N. 0000191 del 06/11/2019

www.quojobis.it



È fatta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie rivolgendosi a un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo n.28 del 4/03/2010.

Si rende noto, inoltre, che per la risoluzione delle controversie relative a contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.

COMUNICAZIONE E ASSISTENZA

Per comunicare in modo facile e rapido con Quojobis possono essere utilizzati i seguenti canali:

E-mail: controlloqualita@quojobis.it

Sede Legale: Viale della Civiltà Romana,7 00144 Roma (RM)

Tel: 0415040073

Orari: Dal lunedì al venerdì ore 9.00/13.00 - 14.30/18.30

La presente carta dei servizi è aggiornata al 08 marzo 2021

QuoJobis S.p.a.

Sede legale: Viale della Civiltà Romana 7 – 00144 Roma

T 06 94356226 - postacertificata@pec.quojobis.it

Partita Iva: 02507070205 - Capitale Sociale: € 1.800.000,00

Aut. Min. Lav. N. 0000191 del 06/11/2019

www.quojobis.it