

# Istruzioni per l'invio di pacchi

Novembre 2023



# Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>4</b>
1.1	A chi si rivolgono queste istruzioni?	4
1.2	Cosa include questa guida?	4
1.3	Validità	4
1.4	Visite guidate	4
1.5	Contatti	4
<b>2</b>	<b>Buono a sapersi</b>	<b>5</b>
2.1	Indirizzare correttamente i pacchi	5
2.2	Imballare correttamente i pacchi	6
<b>3</b>	<b>Imballaggio – Raccomandazioni e disposizioni</b>	<b>9</b>
3.1	Tipi d’invio	9
3.1.1	Invii standard	9
3.1.2	Invii con trattamento manuale (MAN)	10
3.1.3	Invii ingombranti (SP)	11
3.1.4	Merci pericolose	12
3.1.5	VinoLog	12
3.1.6	PostPac Promo	12
3.2	Imballaggio esterno	12
3.3	Contenitori riutilizzabili/imballaggio riutilizzabile	13
3.4	Nastri adesivi e legature	13
3.5	Colore imballaggio	13
3.6	Protezione del contenuto	13
3.7	Coefficiente di attrito statico	14
3.8	Più pacchi	14
3.9	Invii esclusi	14
<b>4</b>	<b>Indirizzamento corretto</b>	<b>15</b>
4.1	Caratteristiche delle etichette per gli indirizzi	15
4.2	Prescrizioni formali	15
4.3	Indirizzo del destinatario	15
4.4	Numeri postali d’avviamento (NPA) corretti	15
4.5	Indirizzo del mittente	15
4.6	Logo mittente	15
4.7	Codice a barre dell’invio	15
4.8	Combinazioni di prestazioni previste	16
4.9	Codici a barre dell’invio propri del cliente	16
4.10	Istruzioni sul tipo di scrittura	16
4.11	Istruzioni sulla scrittura	16
4.12	Configurazione	16
4.13	Apposizione dell’indirizzo	17
4.14	Pellicole, involucri per l’indirizzo e buste per documenti	18

<b>5</b>	<b>Prese in consegna</b>	<b>19</b>
5.1	Informazioni generali	19
5.2	Sequenza di carico	19
5.3	Contrassegno Rollbox	19
<b>6</b>	<b>Recapito</b>	<b>20</b>
6.1	Cassetta delle lettere e cassetta dei pacchi	20
6.1.1	Cassetta delle lettere	20
6.1.2	Cassetta dei pacchi	20
6.2	Servizi per i vostri clienti destinatari privati	20
<b>7</b>	<b>Servizi online e link di approfondimento</b>	<b>21</b>

# 1 Introduzione

## 1.1 A chi si rivolgono queste istruzioni?

Le presenti istruzioni si rivolgono a tutti i clienti che spediscono pacchi e invii espresso con la Posta.

Se osservate queste istruzioni, i codici a barre e gli indirizzi vengono letti automaticamente e si evitano così dei ritardi.

## 1.2 Cosa include questa guida?

La presente guida descrive le basi per

- un imballaggio ottimale,
- una prescrizione ottimale,
- una preparazione della spedizione ottimale dei vostri invii.

## 1.3 Validità

Questa guida è valida da novembre 2023. Sostituisce tutte le versioni precedenti.

Sono possibili modifiche a seguito di ampliamenti o adeguamenti dell'offerta di servizi della Posta.

Tutte le modifiche sono contrassegnate sul margine da una linea verticale.

## 1.4 Visite guidate

Desiderate toccare con mano le attività in un centro pacchi o centro lettere con l'azienda, la vostra associazione o i vostri amici? Saremo lieti di darvi un caloroso benvenuto a una visita avvincente.

Iscrizione:  
[www.posta.ch/chi-siamo/ritratto/visite-guidate](http://www.posta.ch/chi-siamo/ritratto/visite-guidate)

## 1.5 Contatti

### Coordinate di contatto per domande di natura tecnica e sugli imballaggi

#### Tedesco

Post CH AG  
Logistik-Services  
Kompetenzzentrum Verpackungs- und Adressqualität  
Altgraben 5  
4620 Härkingen

[qualitaet-verpackung-adresse@post.ch](mailto:qualitaet-verpackung-adresse@post.ch)

#### Francese/Italiano

Poste CH SA  
Services logistiques  
CC Qualité de l'emballage et de l'adressage  
Z.I. Les Graveys  
1310 Daillens

[qualite-emballage-adressage@poste.ch](mailto:qualite-emballage-adressage@poste.ch)  
[centroqualita@posta.ch](mailto:centroqualita@posta.ch)

#### Ufficio addetto alle merci pericolose

[gefahrgut.pakete@post.ch](mailto:gefahrgut.pakete@post.ch)  
[www.posta.ch/mercipericolose](http://www.posta.ch/mercipericolose)

#### Servizio clienti

Posta CH SA  
Contact Center Posta  
Wankdorfallee 4  
3030 Berna

Telefono 0848 888 888  
(CHF 0.08/min da rete fissa svizzera)  
[contactcenter@post.ch](mailto:contactcenter@post.ch)  
[www.posta.ch](http://www.posta.ch)

## 2 Buono a sapersi

Con l'indirizzo corretto il vostro pacco giunge a destinazione senza ritardi e senza costi aggiuntivi. Affinché il vostro pacco giunga integro a destinazione, è necessario imbottirlo adeguatamente e imballarlo in modo stabile. Inoltre dovete incollare correttamente il pacco e indicare bene l'indirizzo.

### 2.1 Indirizzare correttamente i pacchi

#### Ecco come fare in modo che i vostri pacchi arrivino puntuali

Informazioni dettagliate sulla struttura dell'indirizzo sono disponibili nel capitolo 4 delle presenti istruzioni.

#### Principali caratteristiche della struttura dell'indirizzo:

- Indirizzo corretto e valido
- Leggibilità ottica e tecnica garantita
- Le disposizioni tecniche dei codici a barre vengono rispettate (cfr. anche le istruzioni Codice a barre per CC)
- Rispetto delle disposizioni per il layout dell'indirizzo
  - Massimo contrasto possibile: nero su bianco
  - Contrasto non negativo
  - Tipo di carattere / grandezza dei caratteri
  - Struttura dell'indirizzo
- Le informazioni che non riguardano in alcun modo l'indirizzo del destinatario (ad es. il n. cliente) devono essere collocate nell'area riservata al mittente
- Integrare le etichette Swiss-Express Luna e SameDay stampate in bianco e nero con adesivi colorati

Posizionare l'etichetta sul lato più grande del pacco in basso a destra, nel senso del lato più lungo dell'invio.



In caso di imballaggi trapezoidali, incollate le etichette sul lato opposto alla superficie più ampia.



L'etichetta non deve essere coperta da nastro adesivo o da altri elementi.



Se presenti, rimuovete le vecchie etichette con codice a barre dall'imballaggio.



L'indirizzo deve essere riportato integralmente sullo stesso lato orizzontale e non può superare più di una superficie.



L'etichetta deve essere applicata liscia.



L'etichetta non deve staccarsi. Assicuratevi che aderisca bene.



## 2.2 Imballare correttamente i pacchi

### Come far arrivare i vostri pacchi intatti

Informazioni dettagliate sul tema dell'imballaggio sono disponibili nel capitolo 3 delle presenti istruzioni.

Scegliete un imballaggio adatto al contenuto e al peso dell'invio.



Si consiglia un imballaggio robusto, di forma rettangolare, appoggiato su una superficie piana evitando ogni minima inclinazione.



Se riutilizzate un imballaggio, rimuovete tutti i vecchi codici a barre e contrassegni.



Evitate confezioni scure e scegliete colori chiari e non trasparenti come il marrone o il color terra. Eventualmente avvolgete il pacco in carta da pacchi.



Le buste da spedizione sono consentite a condizione che siano robuste, piatte e soddisfino tutti i requisiti.



Assicuratevi di imbottire bene la vostra merce, affinché non si muova all'interno del pacco o venga danneggiata in caso di caduta. L'ideale è utilizzare un'imbottitura separata per ogni articolo. L'imbottitura, larga circa 3 cm, dovrebbe proteggere il contenuto su tutti i lati.



Controllate la chiusura dei recipienti contenenti liquidi, per assicurarvi che non possano fuoriuscire accidentalmente.



Protegete le parti sporgenti con un'apposita protezione dagli spigoli.



Chiudete il vostro pacco con nastro adesivo chiaro, trasparente e non stampato. Evitate i nastri adesivi di carta perché si staccano facilmente.



Evitate di coprire l'indirizzo o il codice a barre, anche con nastro adesivo trasparente.



Assicuratevi che il pacco sia ben chiuso e che non si possa aprire in caso di urto.

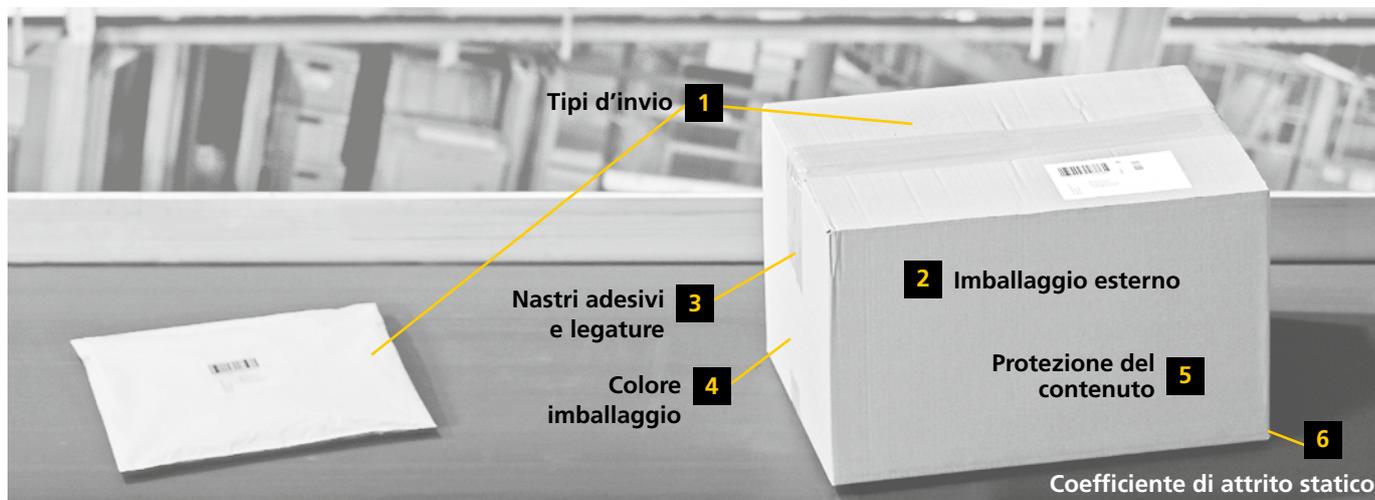


Non utilizzate corde.



# 3 Imballaggio

## Raccomandazioni e disposizioni



### 3.1 Tipi d'invio 1

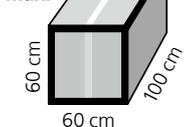
- Distinguiamo tre diversi tipi d'invio:
- invii standard
  - invii con trattamento manuale (MAN)
  - invii ingombranti (Ingombrante, SP)

#### 3.1.1 Invii standard

Gli invii standard hanno forma quadrata. La superficie non deve essere né ondulata né inclinata (inclinazione massima di 5° rispetto alla superficie d'appoggio).

max.  
30 kg

max.



#### Dimensioni minime (raccomandazione)

Spessore 1 cm  
Peso 100 g  
Formato 10,5 x 14,8 cm (A6)

#### Dimensioni massime

Peso 30 kg  
Formato 60 x 60 x 100 cm

#### Dimensioni minime

Possiamo elaborare anche pacchi di dimensioni minori. Vi raccomandiamo comunque di rispettare le dimensioni minime consigliate. In questo modo gli invii possono essere trattati tramite i nostri impianti in maniera automatizzata, accurata e senza impiego di mezzi ausiliari.

#### Dimensioni massime

Per i pacchi di peso o dimensioni differenti dai pacchi standard e dagli invii ingombranti la Posta CH SA applica un supplemento. I supplementi in vigore sono disponibili su [www.posta.ch/supplementi-pacchi](http://www.posta.ch/supplementi-pacchi). La Posta CH SA si riserva il diritto di restringere la propria offerta di prestazioni per questo genere di invii.

Gli invii standard che superano i 30 kg o le misure degli invii ingombranti devono essere inviati tramite il canale collettame della Posta.

#### Esempi



#### Standard

Invio standard di forma quadrata, con imballaggio di colore chiaro e senza soggetti stampati sulla superficie.



#### Contenitore multiuso

Esempio Dispobox: il contenitore multiuso della Posta, in plastica antiurto, è disponibile in vari formati. Per ordinazioni e condizioni visitate il sito [www.posta.ch/dispobox](http://www.posta.ch/dispobox).

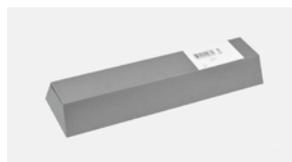


#### Sacchetti per la spedizione

Capi di vestiario e merci simili, leggeri e resistenti agli urti, fino a 2 kg possono essere spediti in sacchetti o buste **non trasparenti** per la spedizione. Il contenuto deve essere piatto. Se prevedete di utilizzare i sacchetti per la spedizione, il nostro Centro competenza (CC) Qualità imballaggio e indirizzo vi consiglierà volentieri. Gli indirizzi sono riportati a [pagina 4](#).



#### Busta imbottita



#### Invio di forma conica con indirizzo conforme



#### Imballaggio biancheria MIL

### 3.1.2 Invii con trattamento manuale (MAN)

Nonostante rispettino le dimensioni standard, determinati invii non possono essere spartiti meccanicamente. Tali invii devono essere elaborati manualmente se presentano le seguenti caratteristiche:

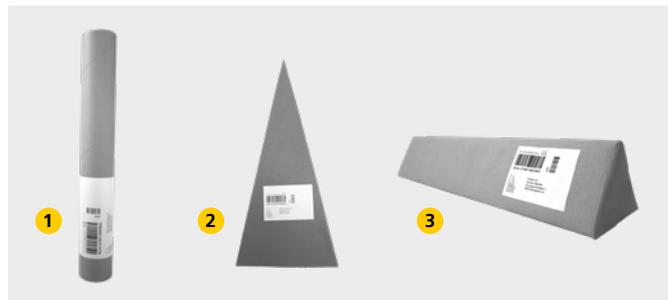
- imballaggi scuri o riflettenti\*
- forme d'imballaggio speciali\*
- determinati materiali d'imballaggio\*
- determinata posizione dell'indirizzo e del codice a barre dell'invio (invii indirizzati verticalmente)
- invii con decorazioni esterne, nastri o simili\*
- pacchi con superficie ondulata o eccessivamente obliqua (più di 5° risp. alla superficie di appoggio)

\* Questi invii possono intralciare la spartizione o danneggiare altri invii.

**Gli invii da spartire manualmente sono soggetti a un supplemento.** Esempi:

#### Invii non quadrati

(ad es. rotoli, triangoli, anelli, piramidi)



- 1 Rotoli incl. lattine fino a 100 cm (un lato)
- 2 Piramidi fino a 100 cm (un lato)
- 3 Imballaggi triangolari fino a 100 cm (un lato) e pacchi le cui etichette per l'indirizzo con codice a barre non sono più leggibili meccanicamente perché la superficie è ondulata o con un'inclinazione superiore a 5° rispetto alla superficie di appoggio del sistema.

#### Cassette di spedizione in materiali inadatti o pericolosi



- 4 Legno
- 5 Metallo
- 6 Pelle

#### Collocazione dell'indirizzo



- 7 Il codice a barre dell'invio e l'indirizzo del destinatario non si trovano sulla stessa superficie.

### 3.1.3 Invii ingombranti (SP)

Gli invii che superano le dimensioni massime per invii standard, sono sprovvisti di imballaggio o dispongono di un'etichetta volante vengono trattati come Ingombrante.

#### Invii non imballati esclusi

Alcune merci non possono essere assolutamente consegnate per il trasporto senza imballaggio della Posta poiché sussiste il pericolo di violazione, imbrattamento, danneggiamento o smarrimento. Tali invii devono essere imballati completamente, ad es. in scatole di cartone, contenitori per la spedizione o borse adatte. Si tratta esplicitamente di:

- Oggetti sporchi (appiccicosi, sporchi di polvere, olio, terra ecc.)
- Biciclette, carrelli
- Attrezzatura sportiva come sci, bastoni da hockey, manubri
- Oggetti appuntiti o taglienti come strumenti da taglio o reti di recinzione; non è sufficiente proteggere solo le lame o le punte.
- Oggetti inviati senza imballaggio la cui forma non è fissa come scale non legate insieme, cavi/tubi liberi, bottiglie sfuse di vetro o di PET sia piene che vuote ecc.
- Piante non imballate
- Agrosse piene e scatole senza coperchio, anche se ricoperte da pellicola
- Invii goliardici: usare il buon senso. Prestare attenzione agli impatti lungo tutto il percorso di trasporto

#### È richiesto tuttavia l'imballaggio se:

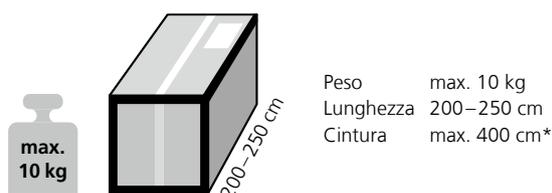
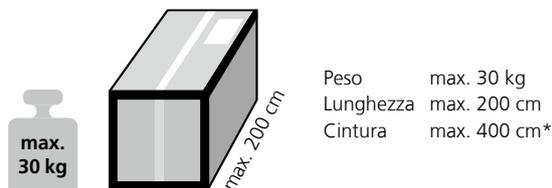
- la merce deve essere protetta (è possibile declinare la responsabilità per graffi e ammaccature di oggetti privi di imballaggio)
- sussiste il pericolo di ferirsi
- In qualsiasi caso occorre garantire che la configurazione degli invii sia conforme alla legge, ad es. utilizzando carta da pacchi per avvolgere gli invii in presenza di immagini indecenti o sottoposte alla protezione dei giovani.

In caso di dubbi contattare il CC Qualità dell'imballaggio e degli indirizzi, che decide in via definitiva.

#### Invii considerati ingombranti

Invii di oltre 100 cm di lunghezza o con due lati più lunghi di 60 cm.

#### Dimensioni massime ingombranti



\*(2x altezza + 2x larghezza + lato più lungo)



- 8** Un lato più lungo di 100 cm
- 9** Due lati più lunghi di 60 cm
- 10** Invii con indirizzo volante
- 11** Invii non imballati o con imballaggio poco resistente (ad es. oggetti avvolti con pellicola) come pneumatici, taniche, borse sportive e da viaggio, valigie di qualsiasi tipo con o senza ruote, manici o altre maniglie esterne, invii di forma circolare

### 3.1.4 Merci pericolose

Le merci pericolose sono sostanze che presentano uno o più rischi (ad esempio sono infiammabili, corrosive, potenzialmente infettive, tossiche, sotto pressione, esplosive).

Certe merci pericolose non possono essere spedite nel canale della posta pacchi, in quanto possono esporre a pericoli le persone e l'ambiente. Si tratta per esempio di colli con sostanze radioattive, esplosivi o grandi quantità di merci pericolose. Nelle normative europee ADR/RID sulle merci pericolose sono elencate le merci che possono essere trasportate nel canale postale con il contrassegno LQ (Limited Quantities) (link alla pagina [www.posta.ch/mercipericolose](http://www.posta.ch/mercipericolose)). Tutte le altre merci devono essere trasportate tramite il canale collettame.

Tuttavia, per legge, certe merci pericolose possono essere spedite nel canale della posta pacchi, a condizione che siano rispettati i limiti quantitativi previsti per la sostanza e l'oggetto spediti, nonché le disposizioni in materia d'imballaggio. In base alle prescrizioni gli invii di questo tipo vanno contrassegnati come merce pericolosa «LQ» (Limited Quantities) e devono inoltre essere provvisti del codice a barre di prestazione complementare LQ.

Per informazioni dettagliate consultate il sito [www.posta.ch/mercipericolose](http://www.posta.ch/mercipericolose)

### 3.1.5 VinoLog

VinoLog è una soluzione logistica globale della Posta CH SA, ideata appositamente per commercianti di vini, viticoltori / produttori di vino, importatori di vino ed enoteche. VinoLog prevede un'elaborazione separata e accurata con trasporto e distribuzione capillare di invii nell'imballaggio originale con bottiglie da 0,5 l, 0,75 l, 1,0 l e 1,5 l e un peso fino a 30 kg.

Foglio di note «Disposizioni per l'impostazione e la spedizione sicura».

Per informazioni dettagliate consultate il sito [www.posta.ch/vinolog](http://www.posta.ch/vinolog)

### 3.1.6 PostPac Promo

Il servizio si rivolge ai clienti commerciali che hanno l'esigenza di spedire in Svizzera, a prezzi convenienti e senza urgenza, un volume elevato di invii contenenti materiale pubblicitario o promozionale, da impostare contemporaneamente (come ad es. cataloghi pesanti, regali aziendali, invii pubblicitari tridimensionali). Ogni spedizione deve comprendere almeno 500 invii e tutti i pacchi promozionali/pubblicitari impostati devono avere uguale dimensione, peso, mittente e contenuto e devono poter essere spartiti in automatico. Per sicurezza l'invio campione deve essere fatto verificare dal centro di competenza (CC) Qualità degli imballaggi e degli indirizzi.

Specialmente per il materiale di stampa impostato come PostPac Promo è necessario assicurarsi che l'imballaggio (pellicola/involucro ecc.) consenta la spartizione automatica, ossia che l'indirizzo possa essere acquisito senza problemi dai sistemi automatici e che l'invio non si disfi durante la lavorazione. In particolare occorre osservare quanto segue.

- La pellicola deve essere trasparente e ben aderente all'invio, senza tuttavia piegarlo.
- L'opacità delle etichette per gli indirizzi con codice a barre integrato deve essere almeno dello 0,90% (DIN 53 146, ISO 1831).
- La pellicola utilizzata deve essere fatta in modo che non si straccia, e che non possano formarsi pieghe e che la saldatura non si apra.
- Non possono essere presenti saldature sopra l'indirizzo o sopra i codici a barre. Allo stesso modo occorre evitare una formazione eccessiva di onde.
- Il foglio provvisto dell'indirizzo inserito all'interno della pellicola deve soddisfare le disposizioni relative alla struttura dell'indirizzo (maggiori informazioni a riguardo nelle istruzioni «Codice a barre per clienti commerciali»).
- Il materiale di stampa PostPac Promo deve avere uno spessore di almeno 1 cm e pesare almeno 1 kg.

Per informazioni dettagliate consultate il sito [www.posta.ch/postpacpromo](http://www.posta.ch/postpacpromo)

## 3.2 Imballaggio esterno

2

Gli imballaggi esterni possono essere multiuso o monouso, ad esempio di cartone ondulato.

Per quanto concerne la resistenza del cartone consigliamo:

- Fino a 2 kg: onda E (onda semplice; 1,5 mm)
- Fino a 5 kg: onda B (onda semplice; 3 mm)
- Fino a 10 kg: onda C (onda semplice; 4 mm)
- Fino a 20 kg: EB (onda doppia; 4,5 mm)
- Fino a 30 kg: CB (onda doppia; 7 mm)

Qualora l'imballaggio originale dell'invio corrisponda all'imballaggio di vendita del negozio, occorre proteggerlo impacchettandolo in un altro cartone di spedizione. La Posta risponde soltanto nel caso in cui abbia riconosciuto che l'imballaggio è atto a proteggere efficacemente e sufficientemente il contenuto dell'invio da furto o danneggiamento.

### Nota bene

- Una pellicola trasparente non sostituisce la protezione di un imballaggio avvolgente resistente.
- Si sconsiglia l'impiego di cartone grigio a causa della sua carente azione protettiva.
- In caso di impiego di imballaggi usati, si devono rimuovere tutte le vecchie etichette-indirizzo, i vecchi codici a barre dell'invio e i codici a barre per le prestazioni di base e complementari nonché le istruzioni di recapito.

### Suggerimento

Gli imballaggi PostPac della Posta sono particolarmente adatti per la spedizione. Qualora fosse necessario un imballaggio più robusto, consigliamo ai clienti commerciali i nostri Dispobox (contenitori multiuso resistenti). Altri tipi d'imballaggio sono disponibili presso vari fornitori di imballaggi.

### 3.3 Contenitori riutilizzabili/imballaggio riutilizzabile

I **contenitori riutilizzabili** sono progettati in modo tale che, soprattutto per motivi di protezione dei costi e dell'ambiente, superino il maggior numero possibile di cicli di utilizzo, senza tuttavia perdere durevolezza e funzionalità.

Un **imballaggio riutilizzabile** è un imballaggio che il consumatore restituisce al produttore tramite il commercio e che viene riutilizzato da quest'ultimo una volta effettuata la pulizia.

#### Dispobox – Imballaggio riutilizzabile, resistente agli urti ed ecologico

In quanto clienti con licenza di affrancatura potete inviare le vostre merci in modo sicuro ed ecologico tramite un Dispobox, l'imballaggio in plastica resistente agli urti. Grazie alle diverse dimensioni avrete a disposizione l'imballaggio adeguato per ogni articolo da spedire.

[www.posta.ch/dispobox](http://www.posta.ch/dispobox)

#### ThermoCare Box

Con la soluzione di spedizione ThermoCare Ambient trasportate i vostri medicinali al destinatario conformemente alle linee guida BPD. ThermoCare Box è una soluzione per la spedizione a temperatura controllata passivamente di provata validità. La Posta è stata certificata dall'istanza esterna e indipendente DQS ed è pertanto autorizzata al trasporto di medicinali secondo le linee guida BPD.

[www.posta.ch/thermocare-ambient](http://www.posta.ch/thermocare-ambient)

#### Imballaggi riutilizzabili dei clienti

Gli imballaggi riutilizzabili dei clienti hanno il vantaggio di produrre meno rifiuti di quelli delle confezioni monouso e di poter essere riutilizzati un maggior numero di volte. D'altro canto occorre tenere presente che la restituzione, lo stoccaggio, la pulizia e la manutenzione comportano un dispendio aggiuntivo. Come imballaggio riutilizzabile si possono utilizzare casse o sacchi di plastica con chiusura a scatto, che all'occorrenza può essere piombato.

Nella scelta di un imballaggio riutilizzabile adeguato occorre prestare particolare attenzione alla protezione del contenuto e alla chiusura. Il contenuto dell'invio deve essere in grado di resistere a colpi e cadute di circa 1 m e non deve aprirsi nel trasporto. In linea di principio tutte le disposizioni di cui al presente capitolo devono essere osservate per analogia.

Al destinatario va allegata un'etichetta per il rinvio; con la prestazione complementare ICR risparmierete costi al destinatario.

### 3.4 Nastri adesivi e legature

3

I pacchi e gli invii espresso più leggeri possono essere chiusi rapidamente e facilmente con nastri adesivi. I lati aperti vanno chiusi con nastro adesivo e i punti deboli rinforzati.

Sono ammessi nastri adesivi chiari, trasparenti e privi di iscrizioni, perché consentono di leggere senza difficoltà l'indirizzo evitando così dei ritardi.



I nastri adesivi e le legature non devono coprire i codici a barre o gli indirizzi. Lo stesso vale per le pellicole trasparenti o i nastri adesivi trasparenti a causa delle loro proprietà riflettenti che compromettono la lettura corretta dell'indirizzo e dei codici a barre. Fanno eccezione le buste per l'inserimento dei documenti.

### 3.5 Colore imballaggio

4

Per gli imballaggi sono ideali i colori chiari, **non trasparenti** (marrone o naturale) senza soggetti stampati sulla superficie del pacco: grazie al contrasto rispetto al nastro trasportatore nero, il sistema di lettura degli indirizzi riconosce più facilmente i contorni dell'invio.

### 3.6 Protezione del contenuto

5



- Nel pacco è necessario lasciare spazio sufficiente per il materiale d'imbottitura, che protegge in modo ottimale la vostra merce.
- Se il contenuto è sciolto, fragile o delicato o è costituito da più oggetti, per la sua protezione consigliamo un materiale d'imbottitura o un imballaggio interno di almeno 3 cm di spessore, ad es. imbottitura a bolle d'aria o simile.

- Si consiglia di aumentare il livello di protezione inserendo sufficiente imbottitura tra i singoli oggetti.
- Utilizzate una quantità sufficiente di materiale d'imbottitura anche in caso di utilizzo di Dispobox o altri contenitori multiuso.

**Suggerimento** per verificare se l'imballaggio interno protegge adeguatamente la merce da inviare: scuotete il pacco dopo averlo imbottito. Se il contenuto si muove, imbottitelo ancora.

### Consigli per un imballaggio sicuro

- Scegliete sempre l'imballaggio più adatto al contenuto.
- L'imballaggio deve essere sufficientemente grande e deve poter contenere completamente il contenuto.
- Gli imballaggi originali possono essere adatti come imballaggio per la spedizione postale, ma vanno confezionati con carta da pacco, in modo tale che non sia possibile risalire al contenuto (eventualmente prezioso).
- Si consiglia un imballaggio esterno a quello originale anche perché, per esempio in caso di rinvio per impossibilità di recapito, vengono applicati ulteriori contrassegni della Posta sul pacco per il ritorno.
- Inoltre, gli imballaggi originali riflettenti, colorati o modellati rallentano la procedura di codifica e possono quindi comportare dei ritardi.
- Monitor e display vanno protetti in modo particolarmente accurato con un cartone o altro materiale adatto.
- Nel caso di contenitori quali secchi di plastica o di vernice ecc., è necessario prestare particolare attenzione affinché essi siano ben chiusi. Il sistema di chiusura deve resistere anche sotto l'effetto della pressione a cui i contenitori sono soggetti durante la lavorazione postale.
- Applicare dei profili protettivi sui punti esposti.
- Proteggete gli invii contenenti bottiglie o altri oggetti in vetro da eventuali rotture con un'imbottitura particolarmente accurata, in quanto eventuali fuoriuscite di liquidi possono danneggiare anche altri pacchi.– Per grandi commercianti di vino, viticoltori, vinificatori e importatori di vino esiste la soluzione di spedizione «VinoLog», per la quale vigono apposite prescrizioni per l'imballaggio dei vini.
- Anche i dispositivi difettosi da riparare vanno imballati accuratamente.
- Per andare sul sicuro con l'imballaggio potete far controllare il vostro imballaggio dal nostro Centro competenza (CC) Qualità imballaggio e indirizzo (l'indirizzo è riportato a [pagina 4](#)).

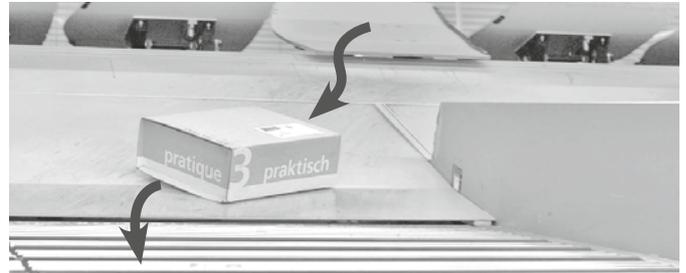
### 3.7 Coefficiente di attrito statico

6

Gli imballaggi in cartone ondulato non rivestito (di colore marrone o naturale) di regola non presentano alcun problema. Per gli imballaggi in plastica il coefficiente di attrito statico deve essere compreso tra  $tg\mu$  0,3 e 0,6. Siete pregati di far verificare questi imballaggi dal Centro di competenza (CC) Qualità imballaggio e indirizzi. Gli indirizzi sono riportati a [pagina 4](#).

Coefficiente di attrito statico elevato: i pacchi rimangono bloccati sugli scivoli e possono provocare spartizioni errate.

Coefficiente di attrito statico ridotto: i pacchi scivolano troppo velocemente e possono subire dei danneggiamenti o danneggiare altri invii.



Per gli invii che causano un ulteriore dispendio di elaborazione, la Posta ha la facoltà di applicare una soprattassa (fonte: condizioni generali «Servizi postali» per clienti commerciali).

### 3.8 Più pacchi

Se uno speditore riunisce più pacchi in unico invio, la Posta si riserva di fatturare al mittente gli oneri aggiuntivi causati dall'elaborazione e dal trasporto. Gli invii riuniti in un unico invio sono considerati, dal punto di vista della responsabilità civile, un unico invio. Pertanto la Posta non risponde per pacchi smarriti o danneggiati a causa di nastri o legature che si sono sciolti durante l'elaborazione o il trasporto.



### 3.9 Invii esclusi

Oltre alle merci pericolose, è vietato anche l'invio di merci che possono compromettere l'esercizio postale, ferire persone o danneggiare altri invii. Rientrano in questa categoria in particolare gli invii che presentano le seguenti caratteristiche esteriori (lista non esaustiva):

- invii aperti (ad es. i cesti regalo)
- invii maleodoranti
- invii magnetici
- invii collosi o molto sporchi
- invii bagnati o con perdita di liquido
- armi cariche
- lame sprovviste di protezione

In caso di dubbio o di caratteristiche anomale non indicate, la decisione finale spetta al CC Qualità degli imballaggi e degli indirizzi.

## 4 Indirizzamento corretto

In linea di principio i clienti privati e commerciali impostano i propri pacchi muniti di un nuovo indirizzo e rimuovono le vecchie etichette con codice a barre per prestazioni di base e complementari, non più valide e le impronte di affrancatura (ad. es. sistema di affrancatura intelligente IFS). Ad esempio gli invii di ritorno non possono essere rinviati tracciando una freccia in direzione dell'indirizzo del mittente, ma occorre apporre una nuova etichetta per l'indirizzo.

La Posta utilizza per la spedizione dei suoi invii i più moderni impianti di lavorazione. L'automatizzazione dei processi richiede pertanto una certa standardizzazione della struttura dell'indirizzo. La procedura non incorre in intoppi se il formato dell'indirizzo rispetta le prescrizioni e se le informazioni in esso contenute sono corrette. Così gli indirizzi vengono letti automaticamente permettendo di evitare ritardi e addirittura rinvii.

Creando le etichette nel portale clienti «La mia Posta» tramite il servizio online «Etichette pacchi Svizzera», le disposizioni della Posta in merito a tipo di scrittura e layout vengono rispettate automaticamente.

### 4.1 Caratteristiche delle etichette per gli indirizzi

Le etichette per gli indirizzi devono essere prodotte con carta del peso minimo di 80 g/m<sup>2</sup>, non possono essere di materiale riflettente o a specchio e devono avere l'intera superficie adesiva. Le informazioni ivi stampate devono presentare un contrasto ottimale (preferibilmente scritta nera su etichetta bianca) e non devono cancellarsi.

### 4.2 Prescrizioni formali

- Minimo tre, massimo sei righe
- Indirizzamento sempre nel senso della lunghezza dell'invio
- Nessuna riga vuota tra le righe dell'indirizzo
- Allineamento delle righe dell'indirizzo a sinistra
- Non sottolineare né barrare l'NPA né la località
- Non riportare il codice paese per gli invii per la Svizzera
- Tra il testo e il bordo dell'etichetta occorre uno spazio di almeno 1 cm

### 4.3 Indirizzo del destinatario

Un indirizzo postale corretto contiene:

- Informazioni chiare sul destinatario con la ragione sociale, il cognome e il nome scritti per esteso (escludere il rischio di scambio)
- Penultima riga: il nome ufficiale della via completo e il numero civico corretto, **nessun indirizzo di casella postale**
- Ultima riga: l'NPA corretto dell'indirizzo di domicilio e il nome completo della località (per invii per la Svizzera senza codice paese)
- Gli invii con istruzioni di recapito non possono essere indirizzati a fermoposta, PickPost e My Post 24.

### 4.4 Numeri postali d'avviamento (NPA) corretti

I numeri postali d'avviamento corretti di domicilio sono reperibili nel portale clienti «La mia Posta» tramite il servizio online «Ricerca numero postale di avviamento».

### 4.5 Indirizzo del mittente

Indicate preferibilmente l'indirizzo del mittente in senso verticale. L'indirizzo del mittente deve essere posizionato a sinistra dell'indirizzo del destinatario (distanza tra mittente e destinatario min. 10 mm). Non collocate gli indirizzi del mittente apposti orizzontalmente più in basso dell'indirizzo del destinatario. Per i clienti commerciali con licenza di affrancatura propria, l'indicazione del mittente non è obbligatoria.

### 4.6 Logo mittente

Se desiderate inserire il vostro logo aziendale nell'etichetta per l'indirizzo, ricordatevi di posizionarlo sul lato sinistro dell'etichetta, a sinistra del mittente. Inoltre, un logo non dovrebbe contenere lettere in stampatello o cifre, in modo da non compromettere involontariamente la codifica e causare quindi errori di avviamento e conseguenti ritardi. Tali disposizioni valgono analogamente anche per i loghi sugli imballaggi.

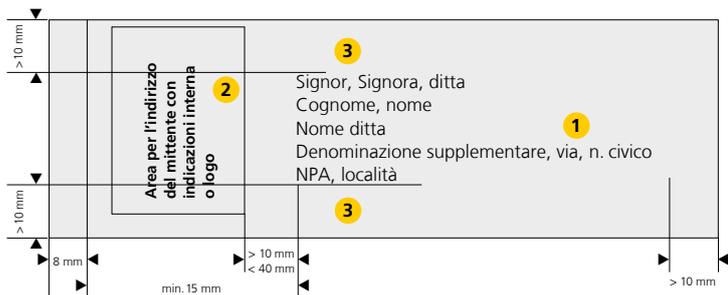
### 4.7 Codice a barre dell'invio

Ogni pacco è provvisto di un codice a barre che contiene dati su mittente, luogo d'impostazione e numero dell'invio e serve per determinare il codice a barre dell'invio. Il codice a barre dell'invio assicura la massima trasparenza della prestazione, permette di monitorare gli invii e funge da base per la fatturazione ed eventuali ricerche. Nella spartizione automatica il codice a barre dell'invio svolge un ruolo chiave. I codici a barre dell'invio e della prestazione complementare, ma anche le etichette per l'indirizzo complete con tali codici possono essere generate autonomamente mediante il servizio online «Etichette pacchi Svizzera».

Non desiderate creare personalmente i codici a barre? Vi basta ordinarli tramite il servizio online «Ordinare codici a barre ed etichette di spedizione».

I clienti commerciali, che desiderano creare autonomamente gli indirizzi con i codici a barre integrati trovano maggiori informazioni a riguardo nelle istruzioni «Codice a barre per clienti commerciali». In caso di domande potete rivolgervi alla vostra o al vostro consulente clienti.





- 1 Indirizzo del destinatario
- 2 Area per il mittente e dati interni del cliente
- 3 Sui margini non devono essere apposte altre informazioni; questo vale soprattutto per l'area tra il codice a barre e il blocco dell'indirizzo. Nemmeno sotto l'indirizzo possono essere riportate informazioni interne, anche se al di fuori dei margini di 1 cm.

### Importante

Occorre prestare attenzione che l'indirizzo del destinatario sia posizionato min. 10 mm, max. 40 mm sotto al codice a barre dell'invio. Tra il codice a barre dell'invio e l'indirizzo del destinatario non possono figurare altri dati, in particolare nessuna indicazione del mittente. Il bordo sinistro del codice a barre dell'invio deve essere posizionato ad almeno 15 mm dal margine sinistro dell'indirizzo del destinatario.

## 4.13 Apposizione dell'indirizzo



L'etichetta con l'indirizzo va apposta sul lato più grande del pacco in basso a destra. Rimuovere le vecchie etichette e i vecchi codici a barre dell'invio. Gli invii indirizzati verticalmente devono essere elaborati manualmente e pertanto sono soggetti a supplemento (cfr. [punto 3.1.2](#)).



Nel caso di imballaggi di forma piramidale l'etichetta con l'indirizzo e il codice a barre dell'invio vanno collocati sul lato opposto a quello più grande, il codice a barre dell'invio a sinistra dell'indirizzo e quello per prestazioni complementari a destra. Indirizzo e codice a barre dell'invio devono essere applicati interamente sulla stessa superficie orizzontale.

### Suggerimento per le etichette di rinvio

Se volete fornire al vostro cliente un indirizzo per il rinvio o un'etichetta-indirizzo per invio commerciale-risposta, occorre prestare attenzione che questa etichetta sia delle stesse dimensioni o più grande di quella originale. In questo modo sarà possibile coprire le vecchie informazioni d'invio non più valide, evitando così fraintendimenti ed errori di interpretazione al momento della lavorazione nel canale della posta pacchi. Si consiglia inoltre di ricordare ai destinatari delle etichette per il rinvio che al momento del rinvio è necessario rimuovere tutte le vecchie etichette per gli indirizzi e i codici a barre presenti sull'imballaggio.

#### 4.14 Pellicole, involucri per l'indirizzo e buste per documenti

Gli invii e gli indirizzi senza involucri né pellicole risultano più semplici da elaborare. Si prega di rispettare il coefficiente di attrito statico ammesso conformemente al [punto 3.7](#).

Tuttavia, se è necessario utilizzarli ricorrere a materiali leggermente opachi ed evitare quelli increspati, colorati e neri. La lettura ottica non deve essere compromessa da ombre sullo sfondo del campo dell'indirizzo.

**Importante:** gli involucri per l'indirizzo e le buste per documenti realizzati con materiali biodegradabili non sono sempre adatti per l'invio. I sistemi di lettura automatizzati della Posta non sono in grado di riconoscere le informazioni (codici a barre e indirizzi) sotto pellicole opache e pertanto si applica il supplemento per il trattamento manuale.

In caso di dubbi sull'utilizzo di materiali ecologici, potete rivolgervi preventivamente al centro di competenza Qualità degli imballaggi e degli indirizzi (per l'indirizzo cfr. [punto 1.5](#)).

L'indirizzo sottostante con codice a barre dell'invio deve essere leggibile e configurato in base alle disposizioni vigenti, in particolare per quanto riguarda i margini conformemente al [punto 4.12](#). Il contrasto di stampa PCS (opacità = rapporto tra valore chiaro e scuro) dietro la pellicola deve essere pari almeno al 75%. Verificate attentamente che le buste per documenti aderiscano perfettamente senza creare bolle d'aria.

Le buste per documenti sono disponibili nel Postshop ([www.postshop.ch](http://www.postshop.ch)) o nella maggior parte delle cartolerie.



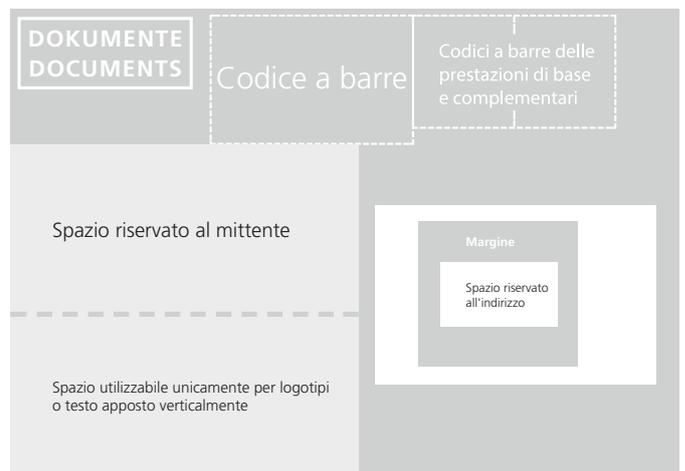
Busta per documenti C6/5, spazio per l'indirizzo a sinistra.



Busta per documenti C6/5, spazio per l'indirizzo a destra.



Busta per documenti C5, spazio per l'indirizzo a sinistra.



Busta per documenti C5, spazio per l'indirizzo a destra.

# 5 Prese in consegna

## 5.1 Informazioni generali

Volete evitare di recarvi all'ufficio postale e risparmiare tempo? La Posta prende in consegna su richiesta tutti i vostri invii (lettere, pacchi, invii espresso e per l'estero) direttamente al vostro domicilio.

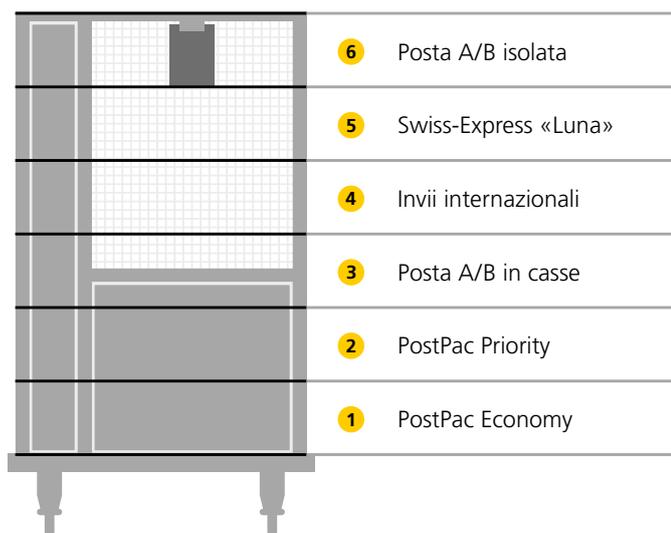
Informazioni più dettagliate sono disponibili sotto [www.posta.ch/presa-in-consegna](http://www.posta.ch/presa-in-consegna).

### Accettazione di volumi supplementari

Per i volumi supplementari in caso di prese in consegna regolari o per ordinazioni di prese in consegna secondo necessità potete contattare la nostra centrale di disposizione al numero gratuito 0800 825 800 oppure al servizio online «Ordinare una presa in consegna secondo necessità», [www.posta.ch/presa-in-consegna](http://www.posta.ch/presa-in-consegna).

## 5.2 Sequenza di carico

Per i Rollbox misti vi preghiamo di rispettare la seguente sequenza di carico:

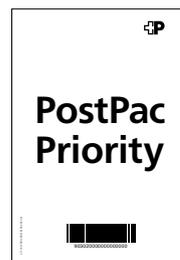


## 5.3 Contrassegno Rollbox

Sui Rollbox con contenuto misto viene apposta un'etichetta rossa «Triage». I Rollbox con PostPac Priority vengono contrassegnati con un'etichetta bianca «PostPac Priority». I Rollbox con PostPac Economy vengono contrassegnati con un'etichetta celeste «PostPac Economy». Le etichette possono essere ordinate tramite il servizio online «Ordinare moduli e opuscoli» (Docucenter) oppure alla pagina [www.posta.ch/docucenter](http://www.posta.ch/docucenter).



Etichetta rossa per Rollbox misti.



Etichetta bianca per Rollbox con solo PostPac Priority.



Etichetta celeste per Rollbox con solo PostPac Economy.

# 6 Recapito

## 6.1 Cassetta delle lettere e cassetta dei pacchi

La Posta recapita gli invii negli insediamenti abitati tutto l'anno sull'intero territorio nazionale: le lettere, gli invii di piccole merci e i pacchi di dimensioni ridotte vengono recapitati nella cassetta delle lettere e negli scomparti di deposito, mentre i pacchi più grandi sulla porta di casa per le abitazioni unifamiliari e plurifamiliari.

Oltre alle cassette delle lettere con scomparto di deposito, è possibile installare anche una cassetta dei pacchi conforme per depositare i pacchi in caso di assenza del destinatario.

### 6.1.1 Cassetta delle lettere

Per l'acquisto e l'installazione di una cassetta delle lettere con scomparto di deposito è necessario osservare determinate disposizioni in termini di ubicazione e dimensioni. A tal proposito si applicano le disposizioni previste dalla Legge sulle poste e dall'Ordinanza sulle poste del 29 agosto 2012. Prima di procedere all'installazione vi invitiamo a contattare il servizio clienti della Posta al fine di supportarvi nella scelta dell'ubicazione della cassetta delle lettere.

### 6.1.2 Cassetta dei pacchi

La cassetta dei pacchi serve a recapitare correttamente i pacchi con indirizzo di domicilio che risultano essere troppo grandi per lo scomparto di deposito anche quando il destinatario non è a casa, consentendo a quest'ultimo di non doversi recare in filiale per il ritiro. Le cassette dei pacchi sono degli scomparti richiudibili adatti ad abitazioni plurifamiliari o a complessi edilizi. Possono essere installate in aggiunta alle cassette delle lettere con scomparto di deposito. Come per la cassetta delle lettere, anche per il posizionamento e la messa in funzione della relativa cassetta dei pacchi vi consigliamo di contattare la Posta in via preventiva. Informazioni importanti in merito sono disponibili nel factsheet «Cassette delle lettere».

#### Ulteriori informazioni

[Factsheet «Cassette delle lettere»](#)  
[www.posta.ch/cassette-dei-pacchi](http://www.posta.ch/cassette-dei-pacchi)

## 6.2 Servizi per i vostri clienti destinatari privati

I clienti privati registrati al servizio «I miei invii» che hanno attivato la notifica hanno diverse possibilità per gestire la ricezione.

Grazie a PickPost e My Post 24 i vostri clienti destinatari privati possono indicare direttamente anche luoghi di consegna alternativi e ritirare i propri invii presso punti di ritiro serviti e non serviti.

#### Ulteriori informazioni

[www.posta.ch/pickpost](http://www.posta.ch/pickpost)  
[www.posta.ch/mypost24](http://www.posta.ch/mypost24)  
[www.posta.ch/i-miei-invii](http://www.posta.ch/i-miei-invii)

In caso di domande potete rivolgervi alla vostra o al vostro consulente clienti.

# 7 Servizi online e link di approfondimento

## Panoramica dei servizi online della Posta

[www.posta.ch/servizi-online](http://www.posta.ch/servizi-online)

## Imballare e indirizzare

[www.posta.ch/spedire-pacchi/imballare-e-indirizzare](http://www.posta.ch/spedire-pacchi/imballare-e-indirizzare)

## Imballaggio

### Imballare correttamente i pacchi

[www.posta.ch/spedire-pacchi/imballare-e-indirizzare/imballare-pacchi](http://www.posta.ch/spedire-pacchi/imballare-e-indirizzare/imballare-pacchi)

### Dispobox

[www.posta.ch/dispobox](http://www.posta.ch/dispobox)

Servizio online «Ordinare Dispobox»,  
[www.posta.ch/ordinare-dispobox](http://www.posta.ch/ordinare-dispobox)

### ThermoCare

[www.posta.ch/thermocare-ambient](http://www.posta.ch/thermocare-ambient)

### PostPac

[www.posta.ch/postpac](http://www.posta.ch/postpac)

## Indirizzamento

### Creare online etichette di spedizione

Servizio online «Etichette pacchi Svizzera»,  
[www.posta.ch/etichette-pacchi-svizzera](http://www.posta.ch/etichette-pacchi-svizzera)

### Ordinare codici a barre ed etichette di spedizione

Servizio online «Ordinare codici a barre ed etichette di spedizione»,  
[www.posta.ch/ordinare-codici-barre-etichette-spedizione-info](http://www.posta.ch/ordinare-codici-barre-etichette-spedizione-info)

### Ordinare moduli e opuscoli (DocuCenter)

[www.posta.ch/docucenter](http://www.posta.ch/docucenter)

## Spedizione

### Invio «pro clima»

[www.posta.ch/clima](http://www.posta.ch/clima)

### Supplemento per invii sovrappeso

[www.posta.ch/supplementi-pacchi](http://www.posta.ch/supplementi-pacchi)

### Trasporto di collettame Svizzera

[www.posta.ch/soluzioni-commerciali/collettame-e-trasporto/logistica-dei-trasporti-nazionale](http://www.posta.ch/soluzioni-commerciali/collettame-e-trasporto/logistica-dei-trasporti-nazionale)

## Recapito

### Cassetta delle lettere e cassetta dei pacchi

[www.posta.ch/paketboxen](http://www.posta.ch/paketboxen)

### Ricezione pacchi

[www.posta.ch/pickpost](http://www.posta.ch/pickpost)  
[www.posta.ch/mypost24](http://www.posta.ch/mypost24)  
[www.posta.ch/i-miei-invii](http://www.posta.ch/i-miei-invii)

## Scambio di dati

### Digital Commerce API

[www.posta.ch/digital-commerce/api](http://www.posta.ch/digital-commerce/api)

### Monitorare l'invio

[www.posta.ch/monitorare-gli-invii](http://www.posta.ch/monitorare-gli-invii)

### DataTransfer

[www.posta.ch/datatransfer](http://www.posta.ch/datatransfer)

## Prestazioni

### Presenza in consegna

[www.posta.ch/presa-in-consegna](http://www.posta.ch/presa-in-consegna)

### Ripresa

Servizio online «Ripresa pacchi Svizzera»,  
[www.posta.ch/ripresa](http://www.posta.ch/ripresa)

### Merci pericolose

[www.posta.ch/mercipericolose](http://www.posta.ch/mercipericolose)

### VinoLog

[www.posta.ch/vinolog](http://www.posta.ch/vinolog), Foglio di note  
[«Disposizioni per l'impostazione e la spedizione sicura»](#).

### PostPac Promo

[www.posta.ch/postpacpromo](http://www.posta.ch/postpacpromo)

### Ricerca numero postale di avviamento

Servizio online «Ricerca numero postale di avviamento»,  
[www.posta.ch/zipsearch](http://www.posta.ch/zipsearch)

### Postshop

[www.postshop.ch](http://www.postshop.ch)

## Istruzioni

### Codice a barre per clienti commerciali

[www.posta.ch/codice-barre-clienti-commerciali](http://www.posta.ch/codice-barre-clienti-commerciali)

