

# Ritorni della posta-lettere

Trattare in modo efficiente gli invii della posta-lettere non recapitabili o rifiutati.

Gli invii non recapitabili o rifiutati causano dispendio di tempo e denaro. Grazie alla nostra ampia offerta di soluzioni relative alla gestione indirizzi vi aiutiamo a trattare i vostri invii di ritorno in modo efficiente e, grazie a una gestione intelligente della banca dati indirizzi, a evitare ritorni in futuro.

## Definizione di invii di ritorno

Sono diversi i motivi per cui un invio della posta-lettere diventa un invio di ritorno.

### Invio non recapitabile

Non è stato possibile recapitare l'invio al destinatario per uno dei seguenti motivi:

- trasloco
  - destinatario irreperibile
  - indirizzo errato
  - decesso
  - ditta cessata
  - cassetta delle lettere / casella postale non vuotata
- L'invio viene convertito in un invio di ritorno non soggetto a tassa.

### Invio rifiutato

L'invio è stato correttamente recapitato, ma il destinatario rifiuta l'accettazione.

→ L'invio viene convertito in un invio di ritorno soggetto a tassa.

### Invio non ritirato

Il destinatario ha ricevuto un avviso per una lettera raccomandata ma non l'ha ritirata entro sette giorni.

→ L'invio viene convertito in un invio di ritorno soggetto a tassa.

## Prezzi degli invii di ritorno soggetti a tassa

Tipo di invio di ritorno	Prezzi
Invii di ritorno non raccomandati soggetti a tassa	CHF 0.60
Invii di ritorno di lettere raccomandate soggetti a tassa	CHF 5.80

Prezzi IVA inclusa

I costi vengono fatturati al mittente.

## Gestione indirizzi prima e dopo la spedizione

Più gli indirizzi sono aggiornati, minore è il numero degli invii non recapitabili. La Posta vi supporta con vari servizi e strumenti nella gestione dei file degli indirizzi, ad esempio con soluzioni per la pulizia della banca dati indirizzi di riferimento o per il recupero dei contatti. Una panoramica delle offerte e ulteriori informazioni sono riportate alla pagina [www.posta.ch/gestione-indirizzi](http://www.posta.ch/gestione-indirizzi).

## Durata del trattamento degli invii di ritorno con e senza codice a matrice (DmC)

### Invii della posta-lettere non recapitabili

Trattamento in genere entro sette giorni lavorativi. Fanno eccezione le lettere raccomandate senza indicazione di rinvio «Ritorno non raccomandato» e gli atti giudiziari. Per questi invii, il recapito di ritorno al mittente avviene di norma entro due giorni lavorativi, a condizione che l'indicazione completa del mittente sia riconoscibile visivamente.

### Invii della posta-lettere rifiutati

Trattamento in genere entro sette giorni lavorativi. Il calcolo della durata del trattamento inizia subito dopo il rifiuto dell'invio da parte del destinatario. Fanno eccezione le lettere raccomandate senza indicazione di rinvio «Ritorno non raccomandato» e gli atti giudiziari. Per questi invii, il recapito di ritorno al mittente avviene di norma entro due giorni lavorativi, a condizione che l'indicazione completa del mittente sia riconoscibile visivamente.

### Lettere raccomandate non ritirate e atti giudiziari

Lettere raccomandate e atti giudiziari segnalati per la presa in consegna ma non ritirati entro il termine: l'elaborazione e il recapito di ritorno al mittente di solito avvengono entro due giorni lavorativi dalla scadenza del termine di giacenza, a condizione che l'indicazione completa del mittente sia visivamente riconoscibile.



### Indicazione del mittente sull'invio

Per tutti gli invii si raccomandano indicazioni complete e visivamente riconoscibili del mittente. Altrimenti è possibile che gli invii di ritorno debbano essere aperti per risalire al mittente. Gli invii con Letter ID e Letter ID light non devono necessariamente riportare il mittente, poiché questo è già presente nel codice a matrice (DmC), che viene applicato sull'invio durante il processo di rinvio.

### Trattamento degli invii di ritorno (offerte)

Per il trattamento sono disponibili diverse soluzioni:

- **Invii di ritorno senza DmC**  
Questi invii vengono sempre rinviati al mittente chiaramente riconoscibile visivamente.
- **Invii di ritorno affrancati con WebStamp**  
Questi invii vengono sempre rinviati al mittente chiaramente riconoscibile visivamente.  
Se questo manca, il rinvio al mittente avviene secondo la licenza di affrancatura WebStamp.
- **Invii di ritorno affrancati con IFS**  
Questi invii vengono rinviati al mittente chiaramente riconoscibile visivamente.  
Se questo manca, il rinvio al mittente avviene secondo la licenza di affrancatura IFS.
- **Invii di ritorno con DmC (Letter ID o Letter ID light)**  
Con un DmC potete predisporre il trattamento desiderato, scelto tra le prestazioni di rinvio previste dall'offerta, ad es. il rilevamento dei dati sulla base del DmC.
- **Response Zentral (soluzione cliente)**  
Nell'ambito di Response Zentral, la Posta vi offre ulteriori prestazioni per il trattamento dei rinvii con o senza DmC.  
Per questi servizi è necessario un accordo contrattuale. In caso di interesse siete pregati di contattare la vostra/il vostro consulente clienti.

### Indicazione di rinvio «Ritorno non raccomandato»

Con l'annotazione «Ritorno non raccomandato» è possibile disporre in anticipo che il proprio invio della posta-lettere raccomandato venga trattato nel processo di rinvio come un invio della posta-lettere non raccomandato.

### Prestazioni per invii di ritorno con codice a matrice (DmC)

Il DmC (Letter ID o Letter ID light) vi consente di scegliere il trattamento degli invii di ritorno desiderato tra diverse offerte. In questo modo potete stabilire in anticipo come debbano essere trattati i vostri invii di ritorno.

Avrete pertanto a disposizione le possibilità illustrate di seguito, anche in combinazione:

- «con dati»: le informazioni relative agli invii di ritorno vengono messe a disposizione in formato digitale (disposizione preliminare dell'invio di ritorno 1, 3, 5, 7)
- recapito fisico di ritorno degli invii al mittente secondo il numero di riferimento fattura (disposizione preliminare dell'invio di ritorno 0, 7)
- recapito fisico di ritorno degli invii a un altro indirizzo di rinvio definito (disposizione preliminare dell'invio di ritorno 5, 6)
- smaltimento semplice degli invii (disposizione preliminare dell'invio di ritorno 1, 2)
- smaltimento qualificato degli invii (disposizione preliminare dell'invio di ritorno 3, 4)

La variante desiderata viene implementata come disposizione preliminare dell'invio di ritorno nel DmC (posizione 34).

Possono essere utilizzati i seguenti tipi di codice a matrice:

#### Letter ID

Con il DmC dinamico è possibile utilizzare tutte le disposizioni preliminari dell'invio di ritorno. Le caratteristiche dell'invio e le informazioni individuali si possono definire liberamente per ogni singolo invio e possono essere inserite nel codice. Ulteriori informazioni su Letter ID sono disponibili alla pagina [www.posta.ch/letter-id](http://www.posta.ch/letter-id).

#### Letter ID light

Negli invii con Letter ID light il contenuto del DmC è statico e identico per tutti gli invii.

## Disposizioni preliminari dell'invio di ritorno (panoramica)

Disposizione preliminare nel DmC	Offerta	Prezzo per ritorno	Descrizione delle prestazioni
Valore 0	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Recapito fisico di ritorno al mittente secondo l'NRF</li> <li>– Senza rilevamento dati</li> </ul>	Gratuito	Recapito fisico di ritorno. Le indicazioni del mittente vengono stampate a macchina sull'invio di ritorno. Come base vale il numero di riferimento della fattura (NRF) nel DmC. Viene data priorità all'impronta rispetto a un'indicazione del mittente eventualmente già disponibile.
<b>Valore 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Smaltimento semplice</li> <li>– <b>Con rilevamento dei dati</b></li> </ul>	CHF 0.09	Digitalizzazione del DmC e del motivo del rinvio. Messa a disposizione di dati e immagini attraverso il servizio online «Monitorare gli invii». Gli invii di ritorno giungono nel processo di smaltimento semplice e riciclaggio della Posta.
Valore 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Smaltimento semplice</li> <li>– Senza rilevamento dati</li> </ul>	Gratuito	Gli invii di ritorno giungono nel processo di smaltimento semplice e riciclaggio della Posta. Non vengono messe a disposizione informazioni sugli invii non recapitabili e rifiutati.
<b>Valore 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Smaltimento qualificato</li> <li>– <b>Con rilevamento dei dati</b></li> </ul>	CHF 0.11	Digitalizzazione del DmC e del motivo del rinvio. Messa a disposizione di dati e immagini attraverso il servizio online «Monitorare gli invii». I dettagli sullo smaltimento qualificato sono visibili alla pagina successiva. Si prega di prendere atto delle limitazioni d'utilizzo e del tipo di trattamento prima di scegliere questa variante.
Valore 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Smaltimento qualificato</li> <li>– Senza rilevamento dati</li> </ul>	CHF 0.02	I dettagli sullo smaltimento qualificato sono visibili alla pagina successiva. Si prega di prendere atto delle limitazioni d'utilizzo e del tipo di trattamento prima di scegliere questa variante.
<b>Valore 5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Recapito fisico di ritorno a un indirizzo a scelta</li> <li>– <b>Con rilevamento dei dati</b></li> </ul>	CHF 0.09	Digitalizzazione degli invii e indicazione del motivo di rinvio. Messa a disposizione di dati e immagini attraverso il servizio online «Monitorare gli invii». Recapito fisico di ritorno. Il mittente indica nel DmC l'indirizzo desiderato per il recapito di ritorno sotto forma di numero AMP. Se avete bisogno di aiuto, vi preghiamo di rivolgervi all'ufficio di assistenza «Visto di stampi».
Valore 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Recapito fisico di ritorno a un indirizzo a scelta</li> <li>– Senza rilevamento dati</li> </ul>	Gratuito	Recapito fisico di ritorno. Il mittente indica nel DmC l'indirizzo desiderato per il recapito di ritorno sotto forma di numero AMP. Se avete bisogno di aiuto, vi preghiamo di rivolgervi all'ufficio di assistenza «Visto di stampi».
<b>Valore 7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Recapito fisico di ritorno al mittente secondo l'NRF</li> <li>– <b>Con rilevamento dei dati</b></li> </ul>	CHF 0.09	Digitalizzazione del DmC e del motivo del rinvio. Messa a disposizione di dati e immagini attraverso il servizio online «Monitorare gli invii». Recapito fisico di ritorno. Le indicazioni del mittente vengono stampate a macchina sull'invio di ritorno. Come base vale il numero di riferimento della fattura (NRF) nel DmC. Viene data priorità all'impronta rispetto a un'indicazione del mittente eventualmente già disponibile.
Supplemento per i valori 1, 3, 5, 7	Elaborazione successiva a pagamento degli invii di ritorno	CHF 0.15	Gli invii spediti aperti (riviste, cataloghi ecc.), gli invii con uno spessore superiore a 2 cm e ulteriori formati particolari non possono essere elaborati con le spartitrici. Se uno di questi invii di ritorno giunge all'elaborazione successiva manuale, in caso di disposizione preliminare 1, 3, 5, 7 viene trattato come rilevamento a posteriori di invii di ritorno a pagamento e viene applicato un supplemento di CHF 0.15 (IVA inclusa). Questi dati sono disponibili soltanto senza immagini.

Tutti i prezzi sono comprensivi di IVA

### Descrizione dei singoli componenti

#### Rilevamento dei dati (trattamento digitale degli invii di ritorno)

Con il servizio online «Monitorare gli invii» potete richiamare i dati e normalmente anche un'immagine dell'invio tramite il portale clienti «La mia Posta». Per scaricare i dati potete scegliere tra due opzioni:

- download di un file PDF con i dati e un'immagine di ogni invio di ritorno
- download di un file CSV o XLSX

Il collegamento alla propria soluzione IT aziendale facilita l'ulteriore elaborazione dei dati. Una panoramica sulla creazione del file di dati è disponibile nell'allegato a questo factsheet.

Attraverso il servizio online «Monitorare gli invii» nel portale clienti «La mia Posta» potete dare accesso a terzi (per es. fornitori di servizi esterni) ai dati dei vostri invii di ritorno. In questo modo, l'ufficio da voi incaricato potrà rielaborare direttamente i vostri dati.

DataTransfer è l'interfaccia elettronica con la Posta per lo scambio diretto di dati relativi agli invii e rapporti sullo stato di pacchi, lettere con codice a barre e lettere con Letter ID. La trasmissione dei dati avviene mediante una connessione SFTP sicura. Mediante il rapporto 19 di DataTransfer, disponete giornalmente dei dati degli invii di ritorno – su richiesta anche con indirizzi di trasloco (a pagamento). Per ulteriori informazioni su DataTransfer consultare la pagina [www.posta.ch/datatransfer](http://www.posta.ch/datatransfer).

#### Smaltimento semplice degli invii di ritorno

Gli invii di ritorno giungono nel processo di smaltimento semplice e riciclaggio della Posta. La Posta può trasmettere gli invii a partner esterni per l'ulteriore trattamento nel rispetto del segreto postale.

#### Smaltimento qualificato degli invii di ritorno

Gli invii di ritorno vengono smaltiti in modo qualificato nel rispetto del segreto postale. Le informazioni relative ai mittenti, al contenuto degli invii e ai dati dei destinatari non possono essere ricostruite da altri operatori che trattano il materiale.

La Posta può trasmettere gli invii a partner esterni per l'ulteriore trattamento nel rispetto del segreto postale e delle direttive sulla protezione dei dati. Gli invii vengono triturati.

Per quanto riguarda l'imballaggio e il contenuto sono consentiti solo materiali come carta e cartone, pellicole e carteciente in plastica che non contengono parti metalliche (ad es. chip in metallo, visibili o invisibili). In linea di principio le carte di credito e di debito sono escluse dallo smaltimento qualificato per motivi di sicurezza. Per i cataloghi spediti senza imballaggio, lo smaltimento qualificato si limita alla pagina con i dati dell'indirizzo.

I clienti che usufruiscono dello smaltimento qualificato della Posta prendono atto e accettano queste condizioni quadro al momento dell'utilizzo della disposizione preliminare dell'invio di ritorno 3 o 4 nel DmC.

### Informazioni sul motivo del rinvio

Di norma il motivo relativo all'impossibilità di recapito di un invio è indicato sull'etichetta per i ritorni applicata sull'invio.

Se l'impossibilità del recapito viene constatata automaticamente (riconoscimento tempestivo) già nella fase di spartizione del processo di spedizione, il motivo del rinvio viene indicato in chiaro sull'invio, anche in forma abbreviata.

Tedesco	Francese	Italiano
WEGGEZOGEN	DEMENAGE	TRASLOCATO
EMPF. N. ERM	DEST. INTROU.	DEST. IRREP.
GESTORBEN	DECEDE	DECEDUTO
FIRMA ERL.	ENTR. FERMEE	DITTA CESS.

Nel caso ideale, potete riservare lo spazio eventualmente necessario nella fase della configurazione dell'invio ampliando lo spazio di codifica a 5 cm. [www.posta.ch/layoutlettere](http://www.posta.ch/layoutlettere)

### Condizioni quadro per l'elaborazione dei ritorni della posta-lettere con codice a matrice (DmC)

#### Validità dell'offerta

Il DmC per le disposizioni preliminari dell'invio di ritorno è un servizio consolidato che consente ai/alle clienti di ottimizzare la gestione degli indirizzi riducendo i costi. Per la Posta, questa lavorazione automatica offre la possibilità d'evitare un ulteriore aumento dei costi di trattamento per gli invii di ritorno. Queste prestazioni possono essere erogate tuttavia senza supplementi o limitazioni dell'offerta solo attraverso la lavorazione automatica.

#### Requisiti per la preparazione dell'invio

Le possibilità di utilizzo per le disposizioni preliminari dell'invio di ritorno (Rvv) sono disponibili **senza limitazioni e supplementi**, a condizione che vengano soddisfatti i seguenti requisiti:

L'invio è idoneo alla lavorazione meccanica nel processo di ritorno:

- invio chiuso
- buste e invii con pellicola trasparente
- fino al formato B4
- fino a uno spessore di 2 cm
- carta sufficientemente resistente

Invii con lavorazione limitata

Invii interessati:

- invii spediti senza imballaggio (cataloghi, ecc.)
- giornali spediti senza imballaggio
- invii di forma irregolare
- cartoline sottili

Limitazioni:

- Offriamo una disposizione preliminare dell'invio di ritorno «con dati» solo in forma di dati, senza immagini.
- Per l'intera spedizione, nel DmC può essere presente solo una disposizione preliminare dell'invio di ritorno (ad es. Rvv 1).
- Con Rvv 5 o 6, nel DmC per l'intera spedizione può essere presente solo un ID AMP.

#### Costi aggiuntivi per invii non idonei alla lavorazione meccanica

Invii interessati:

- invii spediti senza imballaggio (cataloghi, ecc.)
- giornali spediti senza imballaggio
- invii non idonei alla lavorazione meccanica a causa del formato o del peso
- invii di forma irregolare
- invii non idonei alla lavorazione meccanica per altri motivi

Costi aggiuntivi:

- (Solo) in caso di disposizione preliminare dell'invio di ritorno «con dati» viene fatturato un supplemento di 15 centesimi per invio di ritorno.

- Questo vale anche per gli invii per i quali è stato pagato il supplemento per invii speciali.

#### Requisiti di idoneità alla lavorazione del DmC

Requisiti:

- Il DmC deve essere correttamente compilato.
- Il DmC deve essere idoneo alla lavorazione meccanica almeno nel 95% degli invii di ritorno di una spedizione.

Invii problematici:

- invii imballati in pellicola trasparente con DmC applicato direttamente sulla pellicola
- invii con busta a finestrella, nei quali il DmC si sposta nella finestrella
- determinati invii creativi con compromissione della visibilità del DmC (buste colorate)

Limitazioni:

Se questi requisiti non vengono soddisfatti, i ritorni della posta-lettere non idonei al trattamento meccanico vengono rispediti al mittente senza essere trattati.

#### DmC su invii di ritorno con pellicola trasparente

Consigliamo di **non** applicare il DmC direttamente sulla pellicola, bensì **sotto** la pellicola trasparente su un foglio separatore o sull'invio stesso.

In caso d'applicazione del DmC **direttamente sulla pellicola**, si applicano alcune disposizioni, specialmente relative alla resistenza della pellicola, che consentono la lavorazione senza limitazioni.

La Gestione prodotti Invii di ritorno è a disposizione per fornire consulenza. In caso di necessità, rivolgetevi al vostro o alla vostra consulente clienti della Posta.

#### In generale: qualità dell'elaborazione degli invii di ritorno

Il trattamento automatico e manuale degli invii di ritorno sono processi impegnativi. Non è possibile trattare il 100% dei ritorni della posta-lettere nella qualità attesa.

Motivi:

- carenze nella preparazione dell'invio (il DmC non è leggibile, in particolare negli invii con pellicola, manca un mittente esplicito)
- trattamenti errati da parte della Posta (il DmC viene coperto o sovrascritto)
- compromissioni da parte dei clienti (il destinatario sovrascrive il DmC in caso di invii rifiutati)

È quindi possibile che riceviate una piccola quantità di invii di ritorno in ogni caso, anche se è stata scelta una disposizione preliminare diversa.

In caso di quantità maggiori di invii di ritorno, potete rivolgervi al/vostro/a consulente clienti per chiarire la causa e trovare soluzioni.

## Appendice

Struttura del file dati (CSV o XLSX) in caso di invii di ritorno con DmC (Letter ID o Letter ID light).

Denominazione	Formato	Esempio dati	I vostri vantaggi
Data	GG.MM.AAAA	«20.01.2020»	Potete visualizzare quando gli invii di ritorno sono stati registrati dalla Posta.
Numero di riferimento fattura (RRN)	Numerico, a otto cifre	«50012391»	Con il numero di riferimento della fattura potete indicare la sezione di costi alla quale conteggiare gli invii di ritorno e le prestazioni di rinvio a pagamento.
Motivo del rinvio	Testo	«Traslocato, ordine di spedizione scaduto»	Il motivo del rinvio indicato in chiaro vi fornisce informazioni sulla causa per cui non è stato possibile recapitare l'invio. Ulteriori esempi alla pagina successiva.
Numero d'ordine (PNR)	Numerico, a sei cifre	«000236»	Per un eventuale splitting della vostra spedizione, ad esempio per migliorare la tracciabilità, potete utilizzare diversi numeri d'ordine, che sono codificati nel DmC nelle posizioni da 16 a 21.
Numero d'invio	Numerico, a nove cifre	«000012345»	Grazie al numero di invio, ciascun invio è identificabile e può essere collegato con altri elementi. Potete utilizzare il numero d'invio anche come numero cliente. Tale numero è codificato nel DmC nelle posizioni da 22 a 30.
Tipologia (scopo dell'invio)	Numerico, una cifra	«8»	Nel DmC potete inserire lo scopo dell'invio e potete definire valori propri, ad esempio 8 = marketing. Nel DmC è riservata per tale valore la posizione 35.
Tipo di affrancatura	Testo	«Letter ID» (PP Business)	Il tipo di affrancatura vi mostra il tipo di DmC con cui è stato spedito l'invio (ad es. 20/21 Letter ID, 31, Letter ID light). Tale valore è codificato nel DmC nelle posizioni 6 e 7.
Tipo di rinvio	Testo	«Indirizzo non valido»	Potete verificare se non è stato possibile recapitare l'invio perché l'indirizzo indicato è errato se è stato recapitato ma il destinatario non l'ha accettato. Ulteriori esempi alla pagina successiva.
DmC → 37 (parte individuale del cliente)	Alfanumerico; – max 52 posizioni numeriche – o 31 alfanumeriche	«123456789012abcd ...»	Qui potete inserire, ad esempio, un numero di articolo o un numero cliente. Nel DmC i valori individuali del cliente sono codificati a partire dalla posizione 37.
Codice1	Alfanumerico; – massimo 88 posizioni numeriche – o 58 alfanumeriche	«123456789012abcd ...»	Di norma contiene l'intero DmC
Codice2	Alfanumerico; – massimo 88 posizioni numeriche – o 58 alfanumeriche	«123456789012abcd ...»	Può contenere informazioni su ulteriori codici che figurano sull'invio.
Codice motivo	Numerico	10	Motivo del rinvio codificato (10 = traslocato) Ulteriori esempi alla pagina successiva.
Codice tipo	Numerico	30	Codice tipo codificato (30 = indirizzo corretto, accettazione rifiutata) Ulteriori esempi alla pagina successiva.
Immagine dell'invio	Alfanumerico	Link	Il link rimanda a un'immagine (PDF) degli invii di ritorno nel portale clienti «La mia Posta», servizio online «Monitorare gli invii»

Motivo del rinvio		Indirizzo non valido	Indirizzo corretto, accettazione rifiutata	Motivo del rinvio sconosciuto
Codice motivo	Denominazione	Codice tipo		
		10	30	40
01	Motivo del rinvio sconosciuto			x
10	Traslocato	x		
20	Destinatario irreperibile	x		
30	Indirizzo errato	x		
31	Invio di ritorno affrancato		x	
40	Deceduto	x		
50	Ditta cessata	x		
60	Cassetta delle lettere / casella postale non vuotata		x	
70	Restituzione da parte del destinatario		x	
80	Non accettato, indirizzo corretto		x	
90	Rinvio affrancato da parte del destinatario		x	