

Ed. Gennaio 2023



MANUALE UTENTE

Posteitaliane

INDICE

1. SCOPO DEL DOCUMENTO	1
2. ASSISTENZA	2
3. GLOSSARIO	3
4. INTRODUZIONE	4
5. UTILIZZO DEL PUNTO POSTE DA TE	7
5.1 Requisiti per l'attivazione del servizio	8
5.2 Modalità di attivazione del servizio.....	8
5.3 Attivazione Servizio di Corrispondenza a Firma durante il Processo di attivazione Utente.....	13
5.4 Attivazione Servizio di Corrispondenza a Firma dopo il Processo di attivazione Utente.....	14
5.5 Come ritirare un pacco	15
5.5.1 <i>Consegnato da un corriere del gruppo PI</i>	15
5.5.2 <i>Consegnato da un corriere diverso dal gruppo PI</i>	17
5.6 Come ritirare la corrispondenza a firma	21
5.7 Come spedire un pacco	23
5.8 Come prenotare una cella per una consegna privata	26
5.9 Come pagare un bollettino postale	30
5.9.1 <i>Tramite mPos</i>	30
5.9.2 <i>Tramite Conto BancoPosta</i>	32
5.9.3 <i>Tramite Carta Prepagata Postepay</i>	32
5.9.4 <i>Tramite Virtual POS</i>	33
5.10 Come effettuare una Ricarica Telefonica	35
5.10.1 <i>Tramite Conto BancoPosta</i>	35
5.10.2 <i>Tramite mPOS con Carta del Circuito Postale</i>	37
5.11 Come ricaricare la carta prepagata Postepay.....	38
5.11.1 <i>Tramite Conto BancoPosta</i>	38
5.11.2 <i>Tramite mPOS con Carta del Circuito Postale</i>	40
5.12 Limitazioni del servizio	40

6. CASI DI ERRORE	42
6.1 Fase di ritiro	42
6.2 Fase di spedizione	44
6.3 Timeouts.....	47

1. SCOPO DEL DOCUMENTO

Questo documento ha lo scopo di assistere l'utente finale nell'utilizzo del Punto Poste Da Te, fornendo informazioni di base necessarie a comprenderne il funzionamento.

Il presente documento potrebbe non essere esaustivo e pertanto è possibile fare riferimento ai canali di assistenza di Poste Italiane indicati sotto.

2. ASSISTENZA

Il Servizio Clienti al numero 06.4526.1160 è attivo dalle 8 alle 20, dal lunedì al sabato. Il costo della chiamata da cellulare o da linea fissa dipende dall'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata.

Per ulteriori informazioni è possibile fare riferimento al sito web www.puntopostedate.it e alla pagina <https://www.poste.it/faq-punto-poste-da-te.html>, dove sono disponibili risposte a domande frequenti sulla registrazione al servizio Punto Poste Da Te, le sue funzionalità e le modalità di utilizzo.

A supporto dell'utente sono stati realizzati anche due video:

- il primo racconta sinteticamente le principali caratteristiche del Servizio ed è disponibile sul sito www.puntopostedate.it, sul display del Locker e sul canale YouTube di Poste Italiane all'indirizzo <https://www.youtube.com/watch?v=QraRb69z-9M&t=6s>;
- Il secondo è un video tutorial che contiene semplici istruzioni su come attivare il Servizio, è disponibile sul canale YouTube di Poste Italiane all'indirizzo https://youtu.be/_gthgDBdmW0.

3. GLOSSARIO

TERMINE	SIGNIFICATO
App Ufficio Postale PT	App Ufficio Postale di Poste Italiane, scaricabile gratuitamente su App Store e su Play Store, a cui si deve accedere con le credenziali di accesso al sito www.poste.it .
App Bancoposta	App di Poste Italiane, scaricabile gratuitamente su App Store e su Play Store (necessaria per finalizzare i pagamenti con addebito sul conto corrente Bancoposta).
App Postepay	App di Poste Italiane, scaricabile gratuitamente su App Store e su Play Store (necessaria per finalizzare i pagamenti mediante la carta Postepay).
Cella	Sezione del Locker (Punto Poste Da Te) adibita ad ospitare pacchi, con apertura/chiusura comandata direttamente dall'applicazione. Può essere di tre differenti dimensioni.
Barcode	Codice a barre monodimensionale (lineare).
Cliente/Utente	Persona che utilizza i servizi di Poste Italiane.
Datamatrix	Codice bidimensionale stampato sui bollettini che consente la scansione dei dati di pagamento senza necessità di inserimento manuale.
Dispositivo Locker	Struttura costituita da un insieme di celle che ospita anche il computer touchscreen con la relativa applicazione, oltre ad un lettore barcode (scanner) e ad un lettore POS. È noto anche come Punto Poste Da Te.
Pacco	Oggetto che può essere ritirato o spedito all'interno del Locker (Punto Poste Da Te).
PIN	Codice alfanumerico di sei caratteri ricevuto tramite SMS ed utilizzato dal cliente per aprire la cella contenente il proprio pacco.
Portalettere/Corriere	Addetto di Poste Italiane e/o SDA deputato alla consegna oppure al ritiro dei pacchi.
QR Code	Particolare tipologia di codice che consente di scandire i relativi dati invece che inserirli manualmente.
SMS	Breve messaggio inviato al telefono cellulare del cliente.
Track & Trace	Sistema di Poste Italiane che colloquia direttamente con il sistema centrale di gestione del Punto Poste da Te e conserva tutti i dati relativi ai pacchi gestiti.

4. INTRODUZIONE

Il **servizio Punto Poste Da Te** consente la gestione dei principali servizi postali mediante un dispositivo dedicato **direttamente al domicilio dell'utente o presso la sua sede lavorativa**.

Le caratteristiche principali del servizio Punto Poste Da Te sono:

- facilità di utilizzo, mediante interfacce user friendly touchscreen;
- riservatezza ed autonomia delle operazioni;
- sicurezza e protezione delle spedizioni;
- disponibilità H24, tutti i giorni della settimana (nei limiti di disponibilità dei servizi finanziari e, in caso di sede lavorativa, nei limiti degli orari di apertura degli uffici).

L'interazione remota con il dispositivo avviene tramite **l'App Ufficio Postale (App PT)** messa a disposizione gratuitamente da Poste Italiane, scaricabile dagli store Google e Apple, alla quale si accede mediante le proprie credenziali.



Figura 1: Icona App Ufficio Postale

L'App consentirà di **ricevere le notifiche delle consegne da ritirare** e di **effettuare l'autenticazione al dispositivo** per svolgere una operazione locale, come ad esempio la spedizione di un pacco o il pagamento di un bollettino postale.

Le App finanziarie di Poste Italiane (App BancoPosta e App Postepay) serviranno invece per autorizzare le operazioni di pagamento effettuate in modalità digitale utilizzando la carta bancoposta o la carta Postepay.

L'interazione locale avviene mediante il Locker, **un dispositivo elettronico e modulare** che si compone di un'unità principale (**Master**) ed eventualmente

ulteriori moduli (**Slave** - da 0 fino ad un massimo di 9) che ne permettono l'espansione in funzione dei volumi e della numerosità degli utenti. I moduli Slave devono essere posizionati tutti a sinistra o tutti a destra del modulo Master e devono essere necessariamente consecutivi (non possono essere installati in maniera isolata dal modulo Master).

Il Locker, dotato di diverse celle, può essere utilizzato per spedire o ritirare in qualsiasi momento della giornata, a seconda delle proprie esigenze, e per effettuare pagamenti.

Permette di **contenere le spedizioni ricevute al proprio domicilio o presso la propria sede aziendale e quelle pronte per l'invio**, di effettuare i pagamenti di bollettini postali, di effettuare ricariche SIM e Postepay e di ricevere corrispondenza a firma (es. raccomandate e assicurate).

Le celle di tutti i moduli hanno serrature elettroniche e sensori volumetrici che permettono di rilevarne l'apertura, la chiusura, la presenza degli oggetti e di segnalare allarmi.

Il modulo Master è dotato di un display e di 7 celle di dimensione diversa e così divise: 4 celle Small, 2 celle Medium, 1 cella Large.

Il modulo Slave è invece dotato soltanto di celle, in particolare 8, di dimensione diversa e così divise: 4 celle Small, 3 celle Medium, 1 cella Large.

L'ingombro di ogni modulo è il seguente: L: 54 cm x P: 53 cm x H: 202 cm.

Le dimensioni delle celle sono:

- Small - 112 mm x 432 mm
- Medium - 255 mm x 432 mm
- Large - 398 mm x 432 mm

Il dispositivo è telegestito e controllato, consentendo di segnalare allarmi o eventi anomali in tempo reale.

Ulteriori caratteristiche semplificano l'interazione dell'utente con il dispositivo in modo innovativo:

- il Display Full HD con touchscreen, per svolgere le funzionalità previste sul dispositivo;
- il lettore di codici mono e bidimensionali (scanner), per la lettura dei codici stampati su carta o visualizzati sul display di uno smartphone;
- il lettore POS di carte di pagamento con chip e contactless per la gestione dei pagamenti con carta sui principali circuiti;
- il led rosso che serve a verificare che il Locker sia correttamente alimentato.



Figura 2: Punto Poste Da Te: moduli Master e Slave

5. UTILIZZO DEL PUNTO POSTE DA TE

Gli utenti possono interagire con il Punto Poste Da Te attraverso il monitor touchscreen di cui è dotato il modulo Master, selezionando la funzionalità desiderata si attiverà lo scanner integrato per scandire codici a barre monodimensionali oppure QR Code bidimensionali o Datamatrix.

Il dispositivo viene **utilizzato anche dai portalettere e dai corrieri di Poste Italiane** per effettuare le consegne e i ritiri, mediante un'apposita sezione ad uso esclusivo del personale addetto.

Inoltre è possibile effettuare consegne e resi di altri corrieri tramite due funzionalità dedicate ed approfondite nei paragrafi seguenti.

Nella figura sotto è riportata l'Home Page del Punto Poste Da Te:

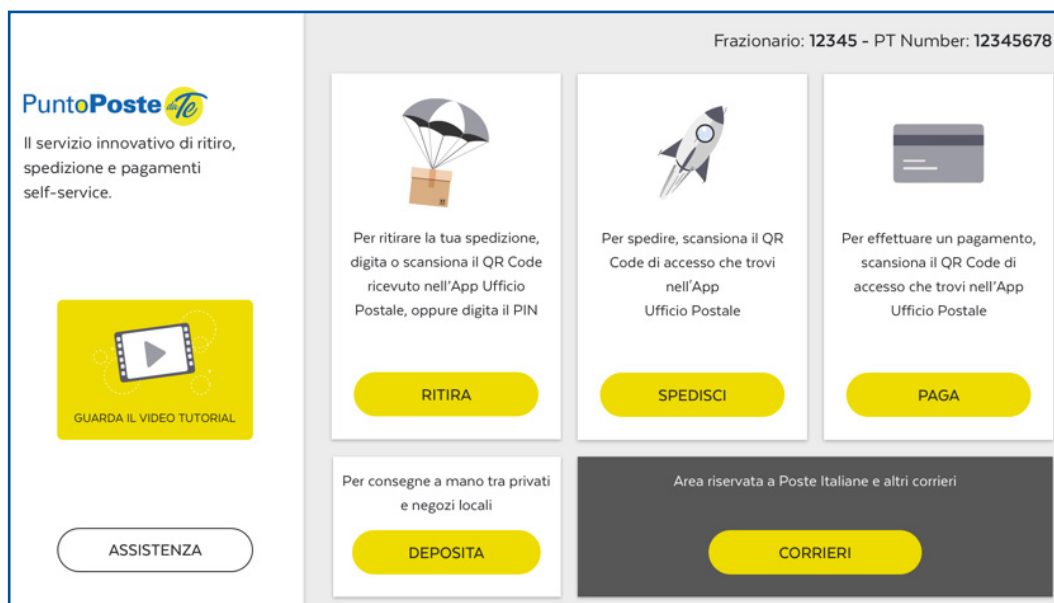


Figura 3: Punto Poste Da Te: La schermata "Home"

La schermata presenta cinque menù, quattro dedicati alle operazioni che può effettuare l'utente ed un altro per le operazioni che può effettuare il corriere:

- menù "Ritira", per effettuare le operazioni di ritiro attraverso il Punto Poste Da Te;

- menù “Spedisci”, per effettuare le operazioni di invio di un pacco attraverso il Punto Poste Da Te;
- menù “Paga”, per effettuare il pagamento di bollettini postali, di ricariche telefoniche e Postepay;
- menù “Deposita” per effettuare le consegne tra privati;
- menù “Corrieri” che permette a tutti i corrieri, sia del gruppo Poste Italiane che di altri operatori logistici, di consegnare le spedizioni.

5.1 REQUISITI PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

I requisiti che l'utente deve possedere per registrarsi al servizio Punto Poste Da Te sono i seguenti:

- deve essere maggiorenne (requisito obbligatorio);
- deve essere registrato su Poste.it Retail (requisito obbligatorio);
- Se non ha già un profilo può registrarsi online al link <https://www.poste.it/registrazione/registrazione.html>. Se è già registrato deve accertarsi che i campi di contatto “e-mail” e “numero di telefono” all'interno dei dati di profilo siano compilati e corrispondano all'indirizzo e-mail e al numero di telefono attualmente in uso. La presenza di entrambi questi dati è fondamentale per il completamento del processo di registrazione al servizio;
- deve essere in possesso delle credenziali PostelD di livello 2 (requisito opzionale, necessario solo se l'utente vuole attivare anche il servizio di ritiro della corrispondenza a firma). Se non ha già le credenziali PostelD può registrarsi online al link <https://posteid.poste.it/identificazione/identificazione.shtml>;
- deve essere registrato al servizio di Firma Digitale Remota di Poste Italiane (requisito opzionale, necessario solo se l'utente vuole attivare anche il servizio di ritiro della corrispondenza a firma).
Se non ha già la Firma Digitale Remota può richiederla contestualmente all'attivazione del servizio di ritiro della corrispondenza a firma.

5.2 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il processo di attivazione al servizio Punto Poste Da Te si compone di due fasi: la prima da effettuarsi su Web, la seconda da effettuarsi in App PT.

L'attivazione del servizio di ritiro della corrispondenza a firma può essere fatta anche in un momento successivo da un utente che è già attivo al PPDT. A supporto dell'utente è stato realizzato anche un video tutorial che racconta sinteticamente l'intero processo di seguito descritto. Questo è disponibile sul canale YouTube di Poste Italiane all'indirizzo https://www.youtube.com/watch?v=_gthgDBdmW0.

Per iniziare la registrazione su Web bisogna:

1. Collegarsi al link <https://www.puntopostedate.it/attivazione> inserendo le proprie credenziali di accesso;
2. Inserire il codice di attivazione (non nominativo) contenuto nel foglio di istruzioni ricevuto dal proprio Amministratore del Servizio;



Figura 4: Il foglio delle istruzioni contenente il codice di attivazione

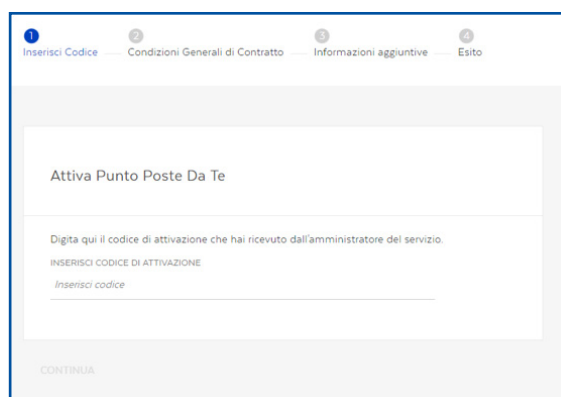


Figura 5: Pagina Web - Step 1 del Processo attivazione Utente

3. Sottoscrivere on line le Condizioni Generali di Contratto contenenti anche l'Informativa Privacy, le clausole vessatorie e fornire eventuali informazioni aggiuntive per l'indirizzo di recapito (Palazzina, Scala e Interno).

1 Inserisci Codice — 2 Condizioni Generali di Contratto — 3 Informazioni aggiuntive — 4 Esito

Condizioni Generali di Contratto.

Ho letto ed accetto le Condizioni Generali di Contratto Punto Poste Da Te

Il sottoscritto dichiara di approvare specificatamente le seguenti clausole: art. 31.5 e 32.3 (Modalità di esecuzione del servizio); art. 6.2, 6.3, 6.4 (Obblighi e responsabilità di Poste); art. 71 lett. e) (Responsabilità del Cliente); artt. 91, 92 (Sospensione); artt. 111 e 11.2 (Modifiche); art. 121 (Foro competente); art. 13.2 (Risoluzione).

INDIETRO CONTINUA

1 Inserisci Codice — 2 Condizioni Generali di Contratto — 3 Informazioni aggiuntive — 4 Esito

Punto Poste Da Te VIALE EUROPA 190, 00144 ROMA

Aggiungi le informazioni richieste per completare il tuo indirizzo di recapito.

PALAZZINA (FACOLTATIVO) SCALA (FACOLTATIVO) INTERNO (FACOLTATIVO)

Inserisci Inserisci Inserisci

CONTINUA

Figura 6: Pagina Web - Step 2-3 del Processo attivazione Utente

4. La pagina di “Esito” visualizzata allo step 4 del Processo di attivazione è differente in funzione di se l'utente è già in possesso della Firma Digitale Remota o meno. In particolare:
 - i. se l'utente ha già la Firma Digitale Remota visualizzerà la seguente schermata e risulterà automaticamente abilitato a tutti i servizi attivi sul Locker (compreso quello di ritiro della corrispondenza a firma):

1 Inserisci Codice — 2 Condizioni Generali di Contratto — 3 Informazioni aggiuntive — 4 Esito

Hai attivato Punto Poste Da Te.

Ora scarica l'App Ufficio Postale e segui le indicazioni per ottenere i QR Code che ti permetteranno di gestire pagamenti e spedizioni in completa autonomia.

Figura 7: Pagina Web - Step 4 del Processo attivazione - Utente con FDR

ii. se l'utente non ha la Firma Digitale Remota visualizzerà la seguente schermata con il pulsante "Attiva FDR":

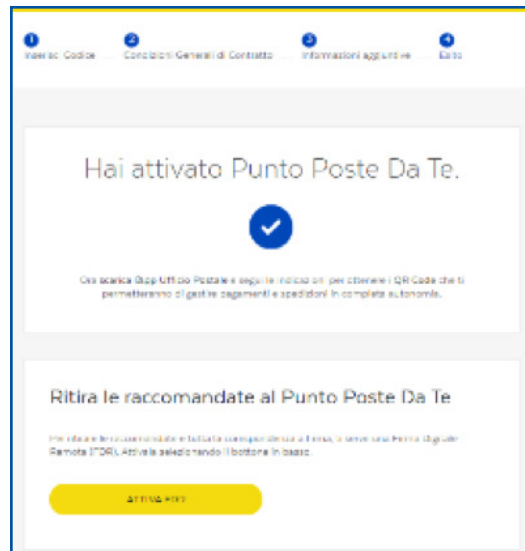


Figura 8: Pagina Web - Step 4 del Processo attivazione - Utente senza FDR

In questo caso l'utente ha due possibilità:

- A. premendo il pulsante "Attiva FDR" potrà proseguire nel processo di attivazione e completarlo attivando anche il servizio di ritiro della corrispondenza a firma. In questo caso possono verificarsi diversi scenari per la descrizione dei quali si rimanda al paragrafo "Attivazione Servizio di Corrispondenza a Firma durante il Processo di attivazione Utente";
 - B. completare l'attivazione del servizio Punto Poste Da Te senza attivare anche il servizio di ritiro della corrispondenza a firma. Quest'ultimo può essere attivato anche in una fase successiva accedendo alla card "Punto Poste Da Te" presente nella sezione "MyPoste" dell'Area Personale. Per la descrizione dettagliata si rimanda al paragrafo "Attivazione Servizio di Corrispondenza a Firma da Area MyPoste".
5. Ad attivazione avvenuta, per utilizzare i servizi abilitati, l'utente è invitato a installare l'App PT sul proprio smartphone disponibile gratuitamente su Apple Store e Play Store. Qualora l'utente avesse già installata l'App, si consiglia di effettuare un aggiornamento.
 6. Aperta l'App PT, sarà necessario effettuare il login inserendo le proprie credenziali di accesso e in post-login sarà richiesto di inserire il codice di conferma ricevuto tramite SMS, al fine di identificare il telefono e l'App

su cui verranno successivamente inviate le notifiche di ricezione delle spedizioni:



Figura 9: App PT - Processo di attivazione Utente

7. L'utente per completare la configurazione può attivare le notifiche in App, aggiuntive alle notifiche che riceverà tramite SMS ed e-mail:

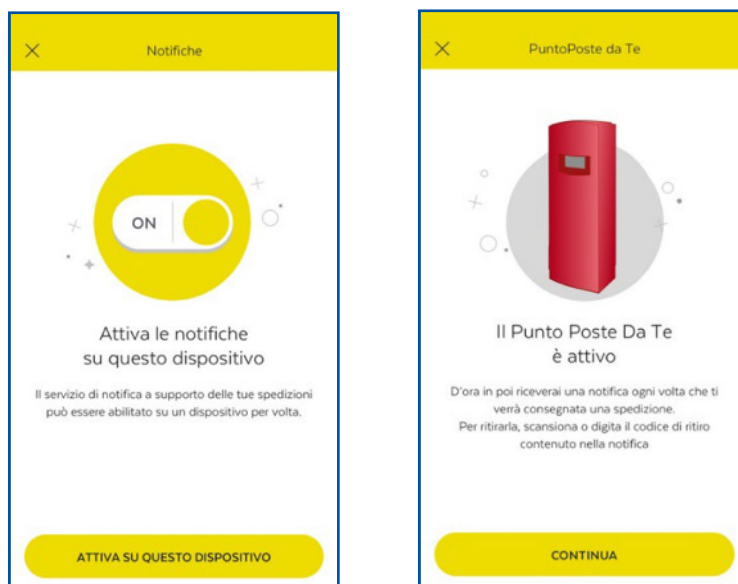


Figura 10: App PT - Processo di attivazione Utente

Non c'è un vincolo al numero di Locker a cui un utente può registrarsi. L'unico requisito è che i Locker a cui si registra non siano installati presso lo stesso indirizzo (si intende compreso di civico).

L'utente però avrà bisogno di tanti codici di attivazione quanti sono i PPDT ai quali vuole registrarsi. Il processo di attivazione è uguale a quello spiegato precedentemente ma sull'App PT sarà necessario eseguire il logout e poi nuovamente il login per ricevere l'OTP necessario a completare l'attivazione in App.

5.3 ATTIVAZIONE SERVIZIO DI CORRISPONDENZA A FIRMA DURANTE IL PROCESSO DI ATTIVAZIONE UTENTE

In questo paragrafo si fa un approfondimento sugli scenari che possono verificarsi a partire dalla pagina di "Esito" del processo di attivazione utente (figura 8). Per finalizzare la registrazione al servizio è necessario completare l'attivazione in App PT.

L'utente che non è già in possesso della FDR e vuole attivare anche il servizio di ritiro della corrispondenza a firma durante il processo di attivazione deve selezionare il pulsante "Attiva FDR" che visualizza nella pagina di "Esito" (figura 8).

Dopo aver premuto il pulsante può trovarsi in uno degli scenari seguenti:

A. se l'utente già possiede l'identità digitale PostelD abilitata a SPID di livello 2 ma, per accedere al link di attivazione, ha inserito le credenziali Poste.it il sistema richiederà di effettuare il log in con le credenziali di PostelD di livello 2 e, successivamente, instraderà l'utente sul funnel di attivazione della FDR.

Se invece l'utente ha effettuato il log in con le credenziali PostelD sistema lo instraderà automaticamente sul funnel di attivazione della FDR;

B. se l'utente non è già in possesso dell'identità digitale PostelD abilitata a SPID di livello 2, allora il sistema gli richiederà di effettuare la registrazione al servizio PostelD. L'utente, dopo aver completato la registrazione al servizio PostelD, potrà continuare sul funnel di attivazione della FDR.

5.4 ATTIVAZIONE SERVIZIO DI CORRISPONDENZA A FIRMA DOPO IL PROCESSO DI ATTIVAZIONE UTENTE

Nel caso in cui un utente già registrato su un PPDT decidesse di attivare il servizio di ritiro della corrispondenza a firma in un momento successivo al processo di attivazione dello stesso, potrà trovarsi in uno dei seguenti tre scenari:

- A. Se l'utente è già in possesso della FDR non dovrà fare nessun'altra operazione poiché risulterà automaticamente abilitato anche al servizio di ritiro della corrispondenza a firma.
- B. Se l'utente è già in possesso dell'identità digitale PosteID abilitata a SPID di livello 2 ma non della FDR allora dopo essersi collegato al sito <https://www.poste.it> può effettuare l'accesso alla sua "Area Personale" indifferentemente con le credenziali Poste.it o PosteID. Nell'area "MyPoste" visualizzerà il biscotto "Punto Poste Da Te" all'interno del quale troverà il pulsante "Attiva FDR" per attivare l'FDR. In funzione della scelta con cui l'utente ha effettuato il log in:
 - i. il sistema gli richiederà di effettuare il log in con le credenziali di PosteID di livello 2, se ha effettuato il log in con le credenziali Poste.it, e successivamente lo instraderà sul funnel di attivazione della FDR;
 - ii. il sistema lo instraderà automaticamente sul funnel di attivazione della FDR, se ha effettuato il log in con le credenziali PosteID.
- C. Se l'utente non è in possesso né dell'identità digitale PosteID abilitata a SPID di livello 2 né della FDR allora, dopo essersi collegato al sito <https://www.poste.it>, deve effettuare l'accesso alla sua "Area Personale" con le credenziali Poste.it. Nell'area "MyPoste" visualizzerà il biscotto "Punto Poste Da Te" all'interno del quale troverà il pulsante "Attiva FDR" per attivare l'FDR. Il sistema gli richiederà di effettuare la registrazione al servizio PosteID. L'utente, dopo aver completato la registrazione al servizio PosteID, potrà continuare sul funnel di attivazione della FDR.

5.5 COME RITIRARE UN PACCO

5.5.1 Consegnato da un corriere del gruppo PI

I pacchi consegnati da un corriere del gruppo PI vengono automaticamente inseriti all'interno del Locker.

Quando il portalettere o il corriere inserisce un pacco nel Locker, l'utente destinatario riceve una notifica in App Ufficio Postale PT (nel caso di notifiche push abilitate), un SMS ed una e-mail all'indirizzo di contatto specificato nel suo profilo sul portale Poste.it, che lo informano che il suo pacco è disponibile presso il Punto Poste Da Te ed è pronto per essere ritirato.

All'interno di queste notifiche sono contenute tutte le informazioni essenziali per il ritiro, tra cui il QR Code e il PIN che permettono di aprire la cella, ed i dettagli relativi al Punto Poste Da Te nel quale la spedizione è stata consegnata.

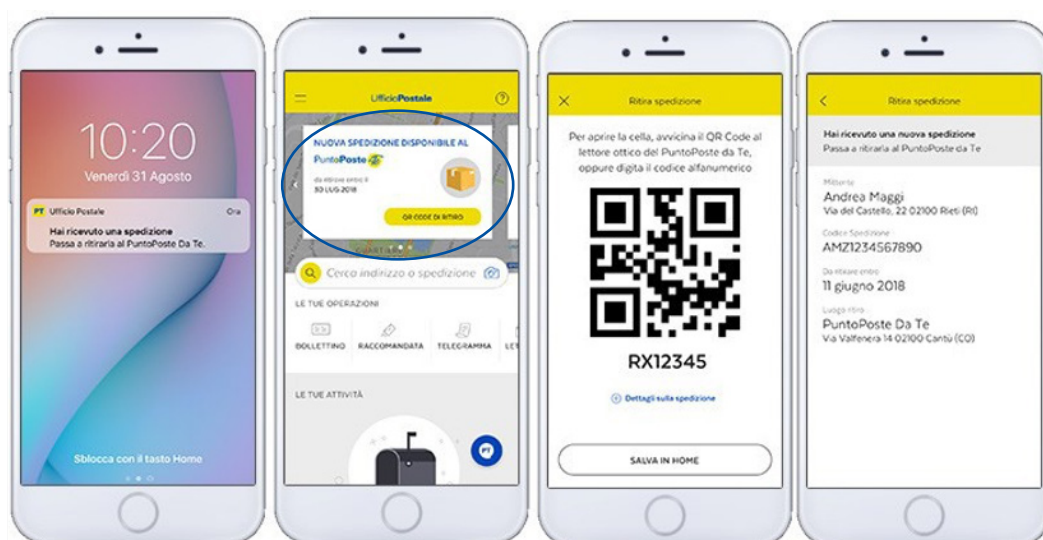


Figura 11: App PT
- notifica in App

Figura 12: App PT
- Card di notifica

Figura 13: App PT
- Dettagli spedizione

Figura 14: App PT
- QR Code di ritiro

Successivamente, quando gli è più comodo, l'utente si reca presso il Punto Poste Da Te e interagisce con lo schermo e il lettore di QR Code al fine di aprire la cella e ritirare la spedizione.

Sotto sono elencati gli step necessari per ritirare un pacco:

Step 1: nella schermata "Home", l'utente seleziona il bottone "Ritira".

Step 2: l'utente, tramite lo scanner integrato, scansiona direttamente dallo smartphone il QR Code presente nella notifica dell'App Ufficio

Postale PT o nell'e-mail o in alternativa, inserisce il codice PIN ricevuto con SMS mediante la tastiera sullo schermo.

Step 3: se il codice inserito (PIN oppure QR Code) è valido, il sistema visualizza la schermata in cui l'utente può scegliere se desidera la ricevuta di consegna via e-mail o meno.

Step 4: l'utente appone una firma semplice (tratto grafico) sullo schermo del Locker, valida come prova di consegna al Punto Poste Da Te.

Step 5: il sistema comanda in automatico l'apertura della cella in cui è contenuto il pacco. L'utente a questo punto può ritirare il suo pacco e richiudere successivamente la cella. C'è anche la possibilità di riaprire la cella appena chiusa tramite un apposito tasto.

Step 6: alla chiusura della cella verrà visualizzato un messaggio di conferma.

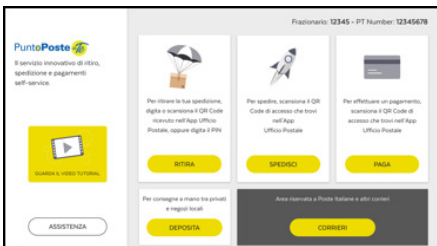



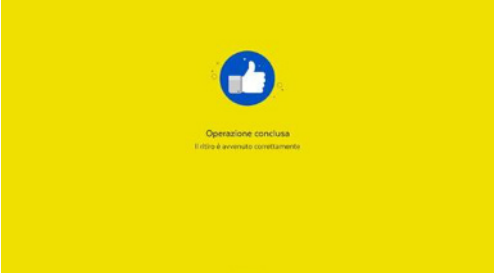
	
<p>Schermata Home, l'utente seleziona "Ritira"</p>	<p>L'utente, tramite lo scanner integrato, scansiona direttamente dallo smartphone il QR Code o digita il codice che compare sotto l'immagine</p>
	
<p>L'utente sceglie se ricevere o meno la ricevuta di consegna via e-mail</p>	<p>La cella corrispondente si apre. L'utente ritira il proprio pacco e successivamente chiude la cella, confermando l'operazione tramite l'opportuno tasto. Se invece viene premuto il tasto "Riapri", il sistema riapre la cella</p>
 <p>Messaggio di conferma.</p>	

Figura 15: Punto Poste Da Te - Operazioni per il ritiro di una spedizione

Il sistema rilascia opzionalmente un'apposita ricevuta via e-mail che contiene il dettaglio del pacco che è stato ritirato, insieme ad altre informazioni di interesse (indirizzo del Punto Poste Da Te in cui è avvenuto il ritiro, data di ritiro, messaggio di ringraziamento).

- i** Il pacco risulta “Consegnato” alla prima apertura della cella.
- i** Dal momento dell'inserimento del pacco nella cella iniziano i 10 giorni di giacenza, scaduti i quali il pacco viene ritirato dal corriere e rispedito al mittente.

5.5.2 Consegnato da un corriere diverso dal gruppo PI

Nell'App PT è presente la funzionalità “Prenota una cella per una consegna da un corriere” che permette all'utente di prenotare una cella per consentire il deposito di un pacco recapitato da un corriere diverso dal gruppo Poste Italiane. A tal fine l'utente dovrà inserire il codice identificativo della spedizione, che è presente anche nella lettera di vettura fornita dai corrieri stessi, oltre a una breve descrizione, e seguire le istruzioni in App per completare la prenotazione.

Il sistema prenoterà sempre, in automatico, la cella più piccola disponibile.

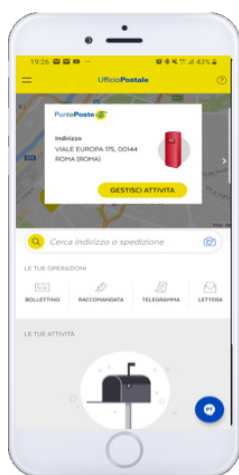


Figura 16: App PT - Schermata Home



Figura 17: App PT - Prenotazione Cella Corriere diverso dal gruppo PI

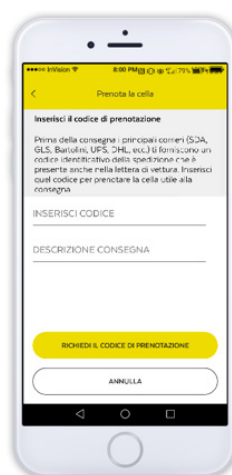


Figura 18: App PT - Dettagli Prenotazione



Figura 19: App PT - Codice Personale di consegna

- Il corriere per aprire la cella dovrà eseguire i passaggi elencati di seguito:
1. recarsi davanti al Locker;
 2. selezionare la voce “Corrieri” presente sul menù (in basso a destra);
 3. selezionare la voce “Altre Consegne” presente sul menù;
 4. premere il pulsante “Consegna”;
 5. avvicinare il codice a barre o il QR Code stampato sulla lettera di vettura al lettore ottico del dispositivo o, in alternativa, digitare il codice di spedizione alfanumerico;
 6. se la dimensione della cella prenotata non fosse adeguata, il corriere potrà cambiare la cella scegliendone un'altra tra quelle disponibili. Il cambio cella sarà possibile solo dopo aver chiuso la cella precedente.



Figura 20: Punto Poste Da Te - Operazioni per la consegna effettuata da un corriere diverso dal gruppo PI

Alla chiusura della cella l'utente riceve una notifica (in App se ha le notifiche push attive, email ed SMS) contenente il codice per ritirare la spedizione.

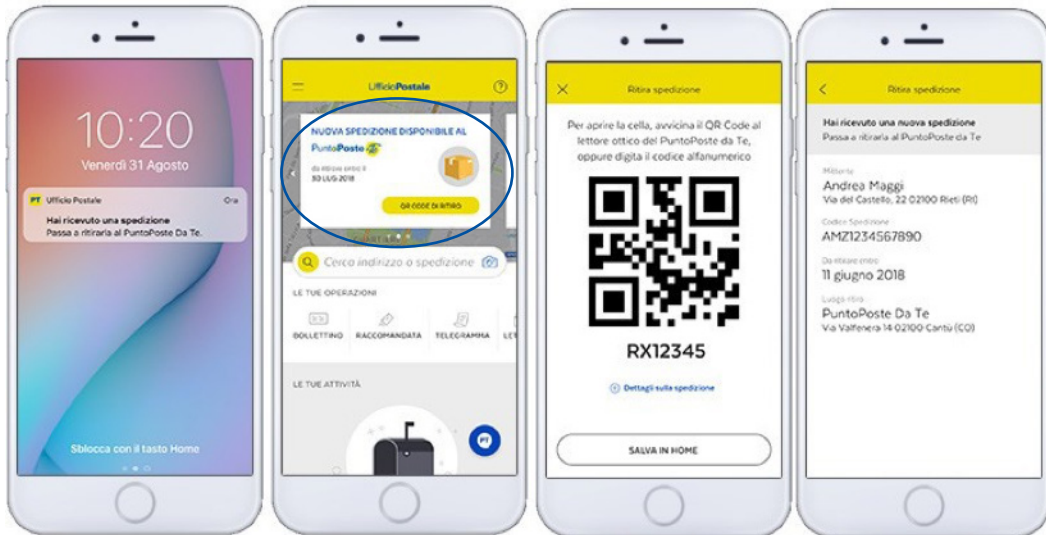


Figura 21: App PT - Notifica in App

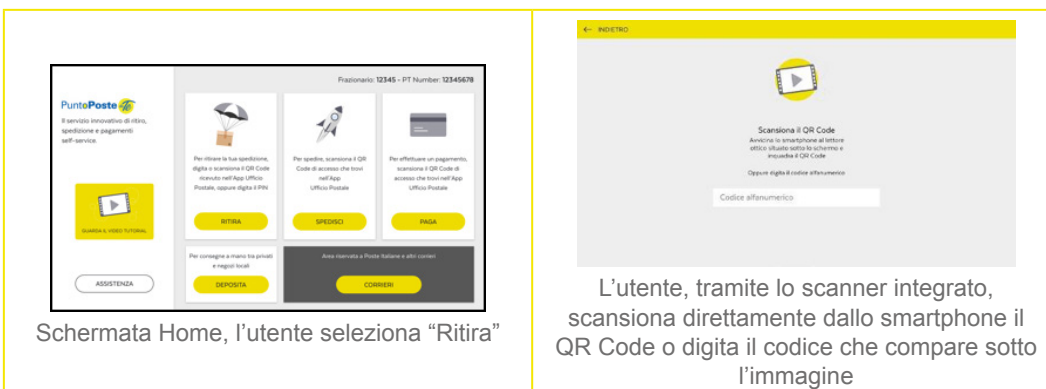
Figura 22: App PT - Card di notifica

Figura 23: App PT - Dettagli Spedizione

Figura 24: App PT - Qr Code di ritiro

L'utente per ritirare la spedizione dovrà:

1. recarsi presso il Locker;
2. selezionare la voce "Ritira" presente sul menù;
3. effettuare la scansione del QR Code oppure inserire il codice alfanumerico ricevuto;
4. selezionare uno dei due pulsanti "Sì" o "No" in funzione di se desidera farsi inviare la ricevuta di consegna all'indirizzo email visualizzato a video.



Schermata Home, l'utente seleziona "Ritira"

L'utente, tramite lo scanner integrato, scansiona direttamente dallo smartphone il QR Code o digita il codice che compare sotto l'immagine

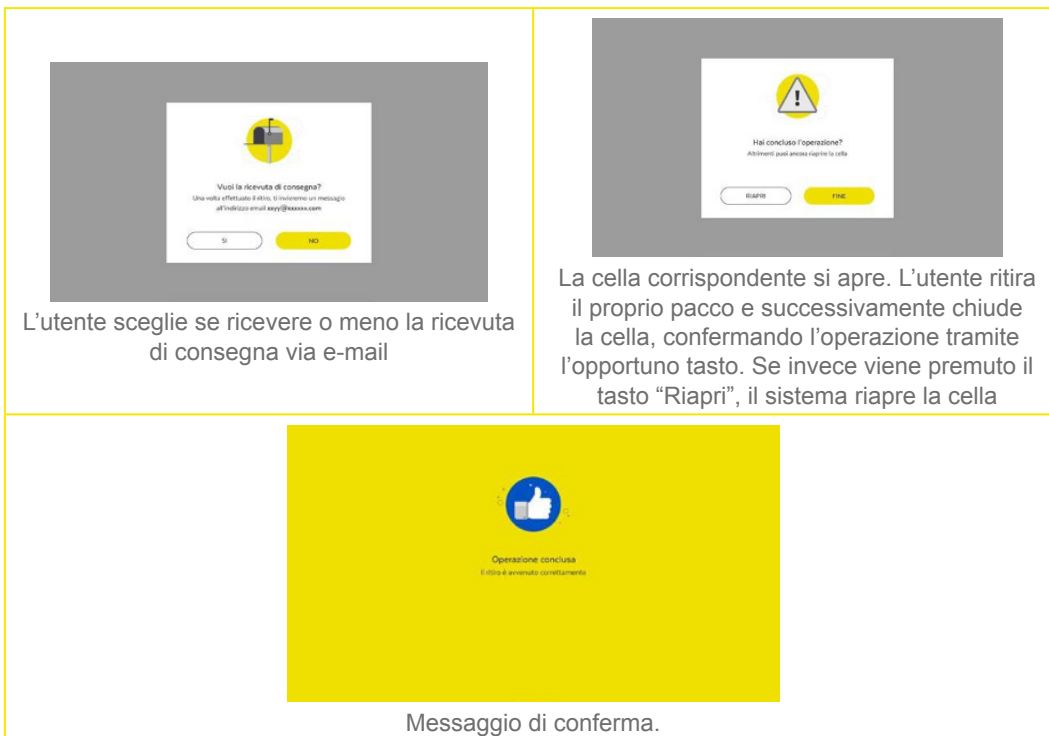


Figura 25: Punto Poste Da Te - Operazioni per il ritiro di una spedizione

La prenotazione della cella dura circa un giorno (fino alle ore 24:00 del giorno successivo) e l'utente potrà visualizzare in App PT la card con il codice di prenotazione della cella.

L'utente può prenotare contemporaneamente al massimo due celle. Il numero di celle prenotabili è da intendersi cumulativo tra le celle prenotate con la funzionalità di prenotazione per consegna da parte di corrieri diversi dal gruppo Poste Italiane e quelle prenotate con la funzionalità di prenotazione per uso personale.

Una volta utilizzato, il codice di prenotazione non sarà più disponibile ma l'utente potrà visualizzare in App PT la card con il codice di ritiro (QR Code/PIN), come avviene per il ritiro dei pacchi consegnati da un corriere del gruppo PI.

La giacenza della materialità presente all'interno della cella ha una durata limitata (5 giorni solari), decorsa la quale l'utente riceverà delle notifiche e-mail quotidiane fino a quando la cella non sarà liberata.

Non è possibile liberare una cella piena senza l'utilizzo del relativo codice di apertura.

5.6 COME RITIRARE LA CORRISPONDENZA A FIRMA

Quando il portalettere inserisce un invio di corrispondenza nel Locker, l'utente destinatario riceve una notifica in App Ufficio Postale PT (nel caso di notifiche push abilitate), un SMS ed una e-mail all'indirizzo di contatto specificato nel suo profilo sul portale Poste.it, che lo informano che il suo pacco è disponibile presso il Punto Poste Da Te ed è pronto per essere ritirato.

Diversamente da quanto accade per il ritiro dei pacchi l'utente, in App PT, dovrà completare il processo di Firma Digitale Remota (FDR) prima di poter visualizzare il QR Code ed il PIN da utilizzare per il ritiro della spedizione. A tale scopo l'utente può effettuare il login in App indifferentemente con le credenziali Poste.it o PostelD, in entrambi i casi il processo di apposizione della firma richiederà due passaggi: l'inserimento di un PIN di firma (statico e in possesso dell'utente dall'adesione al servizio di Firma); l'inserimento di un OTP (dinamico ed inviato all'utente sul numero di telefono inserito sul profilo PostelD).

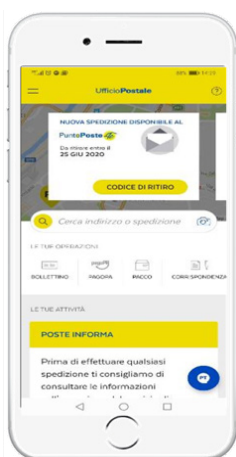


Figura 26: App PT - notifica in App



Figura 27: App PT - Card di notifica



Figura 28: App PT - Dettagli spedizione



Figura 29: App PT - QR Code di ritiro

La FDR sarà apposta sul "mod 28 aut" (che di fatto rappresenta il registro di firma simulando quello che nell'operatività classica fa il portalettere) e, contemporaneamente, anche sulla cartolina di Avviso di Ricevimento/Attestazione di Consegna nel caso in cui il plico ne disponga.

Il QR Code ed il PIN visualizzati al termine della procedura appena descritta, ed inviati all'utente anche per email e SMS, hanno validità fino alle ore

24:00 del giorno in cui sono stati generati, dopodiché occorrerà ripetere il processo di apposizione della FDR. Non vi è un limite massimo al numero di volte in cui tale processo può essere ripetuto all'interno del periodo di giacenza della spedizione da ritirare.

L'utente può ritirare l'invio entro i termini di giacenza previsti per lo specifico servizio e decorrenti dalla sua immissione nella cella.

Successivamente, quando gli è più comodo, l'utente si reca presso il Punto Poste Da Te e interagisce con lo schermo e il lettore di QR Code al fine di aprire la cella e ritirare la spedizione.

Sotto sono elencati gli step necessari per ritirare un pacco:

Step 1: nella schermata "Home", l'utente seleziona il bottone "Ritira".

Step 2: l'utente, tramite lo scanner integrato, scansiona direttamente dallo smartphone il QR Code presente nella notifica dell'App Ufficio Postale PT o nell'e-mail o in alternativa, inserisce il codice PIN ricevuto con SMS mediante la tastiera sullo schermo.

Step 3: se il codice inserito (PIN oppure QR Code) è valido il sistema comanda in automatico l'apertura della cella in cui è contenuta la corrispondenza. L'utente a questo punto può ritirare la sua corrispondenza e richiudere successivamente la cella. C'è anche la possibilità di riaprire la cella appena chiusa tramite un apposito tasto.

Attenzione: Il QR Code/PIN ricevuto per ritirare la spedizione non sono più validi dopo le ore 24:00 del giorno in cui è stata apposta l'FDR. In questo caso l'utente dovrà apporre nuovamente l'FDR e riceverà un nuovo QR Code/PIN.

Step 4: alla chiusura della cella verrà visualizzato un messaggio di conferma.

Finché la spedizione non viene ritirata dall'utente, in App PT rimane sempre visibile la card con l'informazione della spedizione da ritirare.

In caso di mancato ritiro entro il termine di giacenza, la spedizione verrà restituita al mittente per compiuta giacenza.

Il Servizio sarà erogato nei limiti della disponibilità delle celle del Locker, qualora non vi fossero celle disponibili e/o l'invio non fosse consegnabile nel Locker (codice invio non ammesso al Punto Poste Da Te o indisponibilità da parte dell'addetto alle consegne di idoneo palmare) sarà rilasciato un avviso di giacenza (secondo il processo postale vigente) per un successivo ritiro a cura dell'utente.

Se l'utente destinatario dell'invio ha attivo anche il servizio di Ritiro Digitale e l'invio è stato spedito da un mittente che ha sottoscritto l'apposito servizio di Poste, in caso di assenza dell'utente e di indisponibilità di celle del Locker, sarà rilasciato un avviso di giacenza (secondo il processo postale vigente) per un successivo ritiro a cura dell'utente, che potrà decidere di ritirare lo stesso in modalità digitale. Al contrario, in caso di celle disponibili, l'invio sarà inserito nel Locker.

5.7 COME SPEDIRE UN PACCO

Per accedere al servizio, l'utente deve selezionare l'operazione di spedizione con Punto Poste Da Te nell'App Ufficio Postale PT, generando il QR Code di accesso al Punto Poste Da Te (da non confondere con il QR Code di ritiro che invece viene ricevuto tramite una notifica sull'App, o via e-mail, quando viene consegnata una spedizione).

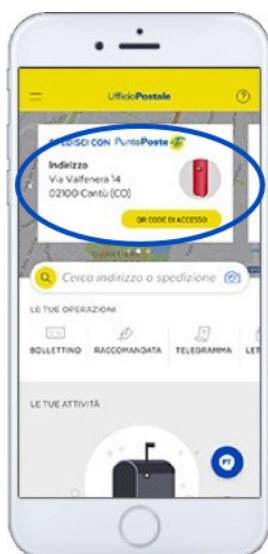


Figura 30: App PT -
Generazione
QrCode di Accesso



Figura 31: App PT -
Esempio QrCode
per accedere

Successivamente, l'utente si reca presso il Punto Poste Da Te e interagisce con lo schermo e il lettore di QR Code al fine di aprire la cella e inserire la sua spedizione.

Sotto sono elencati gli step necessari per inviare un pacco:

Step 1: nella schermata “Home”, l’utente seleziona il tasto “Spedisci”.

Step 2: l’utente scansiona tramite lo scanner integrato il QR Code di accesso che avrà generato mediante l’App Ufficio Postale PT.

Step 3: l’utente scansiona tramite lo scanner integrato il codice della sua spedizione o inserisce manualmente il codice mediante la tastiera sullo schermo. Nota: nel caso in cui l’utente stia spedendo un pacco Poste Delivery Web acquistato tramite App PT, deve effettuare la scansione del codice della LDV e non il codice 2D (o QrCode) restituito dall’App al termine dell’operazione di acquisto. La lettera di vettura viene inviata tramite email oppure può essere recuperata dall’App PT tramite i seguenti passaggi:

- accedere al menù verticale dell’App e selezionare la voce “Pacchi”;
- andare nella sezione “Lettere di Vettura”;
- selezionare la LDV di proprio interesse;
- premere il tasto “Scarica Lettera di Vettura”

In alternativa l’utente può inserire manualmente il codice alfanumerico della LDV che visualizza in App PT in cima alla schermata visualizzata al termine dell’operazione di acquisto e contenente il codice 2D (QrCode).

Step 4: il sistema comanda in automatico l’apertura di una cella della dimensione più piccola che l’utente può comunque scegliere di cambiare. Se tutte le celle della dimensione richiesta o superiore non sono disponibili, il sistema visualizza un messaggio di errore.

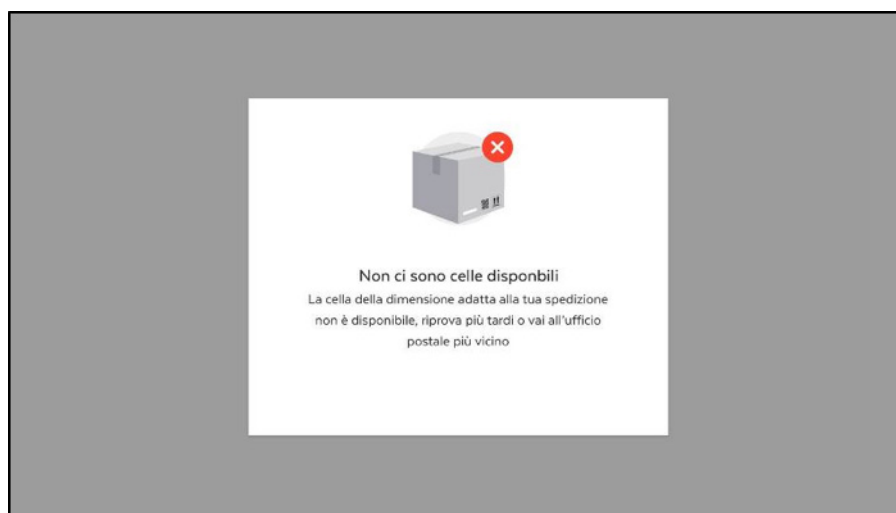


Figura 32: Punto Poste Da Te - Assenza di celle delle dimensioni richieste

Se nel Punto Poste Da Te è disponibile almeno una cella di dimensione sufficiente, l'utente può inserire il pacco e richiudere la cella confermando l'operazione. C'è anche la possibilità di riaprire la cella appena chiusa tramite un opportuno tasto.

Step 5: alla chiusura della cella verrà visualizzato un messaggio di conferma ed il sistema invia la ricevuta di accettazione tramite e-mail.

<p>Nella schermata "Home", il cliente seleziona "Spedisci"</p>	<p>Il cliente scansiona, tramite lo scanner integrato nel Locker, il QR Code di accesso e prosegue con la selezione "Spedisci"</p>
<p>L'utente scansiona, tramite lo scanner integrato nel Locker, il codice della spedizione o, in alternativa, digita il codice alfanumerico della spedizione stampato sulla lettera di vettura del pacco</p>	<p>Il sistema apre in automatico la cella di dimensioni più piccole tra quelle disponibili. L'utente inserisce il proprio pacco, chiude la cella e conferma l'operazione tramite l'opportuno tasto</p>
<p>Messaggio di conferma. Il cliente riceve la ricevuta di invio tramite e-mail</p>	

Figura 33: Punto Poste Da Te - Operazioni per la spedizione di un pacco

La ricevuta inviata all'utente contiene il dettaglio della spedizione e altre informazioni di interesse (indirizzo del Punto Poste Da Te in cui è avvenuta la spedizione, data di invio, messaggio di ringraziamento).

5.8 COME PRENOTARE UNA CELLA PER UNA CONSEGNA PRIVATA

L'utente che ha attivo il Servizio Punto Poste Da Te ha la possibilità di prenotare una cella per uso personale (ad es. per consegne da negozi locali o da privati, per utilizzare il dispositivo come contenitore di oggetti personali) utilizzando la funzionalità di prenotazione cella per una consegna privata. Il codice generato può essere utilizzato personalmente oppure può essere condiviso (via WhatsApp, SMS ed e-mail) con la persona che dovrà utilizzare la cella per la consegna.

La prenotazione della cella dura circa un giorno (fino alle ore 24:00 del giorno successivo) e l'utente potrà visualizzare in App PT la card con il codice di prenotazione della cella.

L'utente può prenotare contemporaneamente al massimo due celle. Il numero di celle prenotabili è da intendersi cumulativo tra le celle prenotate con la funzionalità di prenotazione per consegna da parte di corrieri diversi dal gruppo Poste Italiane e quelle prenotate con la funzionalità di prenotazione per uso personale.

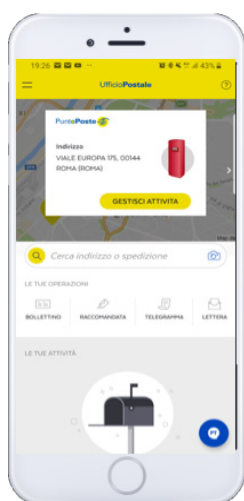


Figura 34: App PT - Schermata Home



Figura 35: App PT - Prenotazione cella per consegna privata



Figura 36: App PT - Dettagli Prenotazione

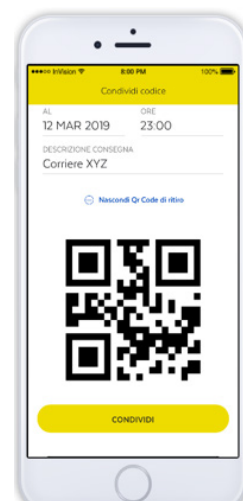


Figura 37: App PT - Codice Personale per deposito Oggetto

L'addetto alla consegna per aprire la cella dovrà eseguire i passaggi elencati di seguito:

1. recarsi davanti al Locker;
2. selezionare la voce “Deposita” presente sul menù (in basso a sinistra);
3. premere il pulsante “Ok, ho capito” visualizzato sul display;
4. premere il pulsante “Consegna”;
5. avvicinare il codice di prenotazione al lettore ottico del dispositivo o, in alternativa, digitare il codice alfanumerico;
6. se la dimensione della cella prenotata non fosse adeguata, sarà possibile cambiare la cella scegliendone un'altra tra quelle disponibili. Il cambio cella sarà possibile solo dopo aver chiuso la cella precedente.



Figura 38: Punto Poste Da Te - Operazioni per la consegna privata

Effettuata la consegna l'utente riceverà delle notifiche nello stesso modo in cui avviene per la consegna da un corriere abilitato (Push, SMS ed e-mail).

All'interno di queste notifiche sono contenute tutte le informazioni essenziali per il ritiro, tra cui il **QR Code** e il **PIN** che permettono di aprire la cella.

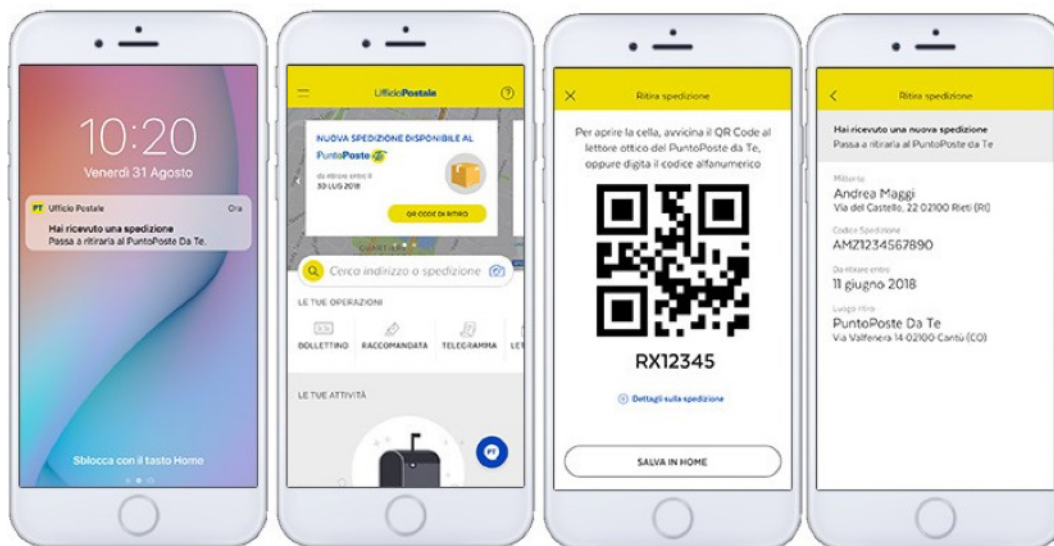


Figura 39: App PT - Notifica in App

Figura 40: App PT - Card di notifica

Figura 41: App PT - Dettagli Consegna

Figura 42: App PT - QrCode di ritiro

Successivamente l'utente si reca presso il Punto Poste Da Te e interagisce con lo schermo e il lettore di QR Code al fine di aprire la cella e ritirare l'oggetto in esso depositato.

Sotto sono elencati gli step necessari per ritirare l'oggetto depositato nel Punto Poste Da Te:

- Step 1:** nella schermata "Home", l'utente seleziona il bottone "Ritira".
- Step 2:** l'utente, tramite lo scanner integrato, scansiona direttamente dallo smartphone il QR Code presente nella notifica dell'App Ufficio Postale PT o nell'e-mail o in alternativa, inserisce il codice PIN ricevuto con SMS mediante la tastiera sullo schermo.
- Step 3:** se il codice inserito (PIN oppure QR Code) è valido, il sistema visualizza la schermata in cui l'utente può scegliere se desidera la ricevuta di consegna via e-mail o meno.
- Step 4:** il sistema comanda in automatico l'apertura della cella in cui è contenuto l'oggetto depositato. L'utente a questo punto può ritirare l'oggetto e richiudere successivamente la cella. C'è anche la possibilità di riaprire la cella appena chiusa tramite un apposito tasto.
- Step 5:** alla chiusura della cella verrà visualizzato un messaggio di conferma.

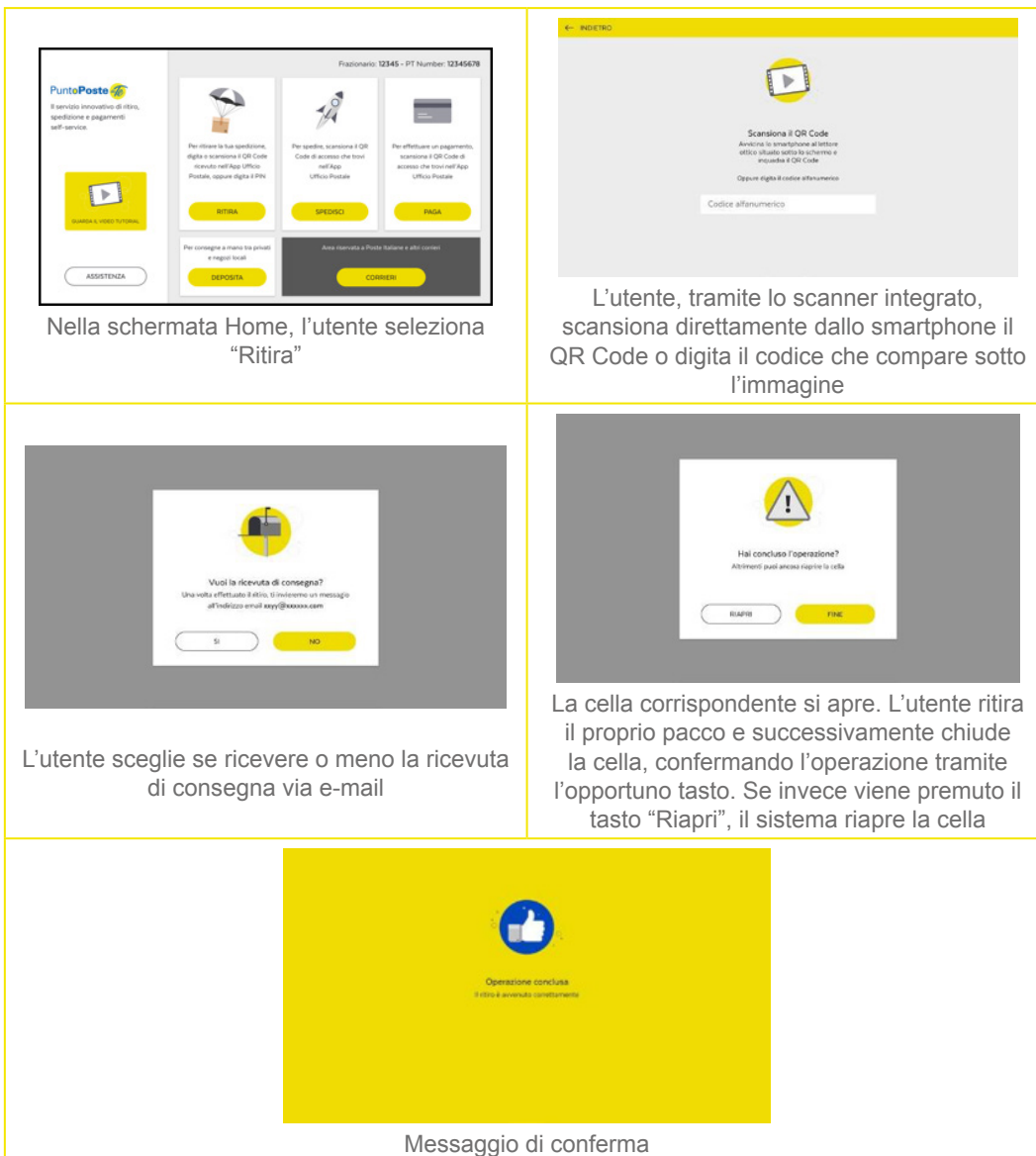


Figura 43: Punte Poste Da Te - Operazioni per il ritiro di una consegna privata

Il sistema rilascia opzionalmente un'apposita ricevuta via e-mail che contiene la data ed il luogo di ritiro.

5.9 COME PAGARE UN BOLLETTINO POSTALE

5.9.1 Tramite mPos

L'utente che intende effettuare il pagamento di un Bollettino Postale presso il proprio Punto Poste Da Te attraverso l'uso di una carta di pagamento (con capienza sufficiente) dovrà avere installata sul proprio dispositivo (smartphone o tablet) l'App Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione presso il dispositivo e dovrà effettuare le seguenti attività:

Step 1: accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code con cui accreditarsi sul Punto Poste da Te (mostrando il QR Code al lettore ottico posizionato sotto lo schermo);

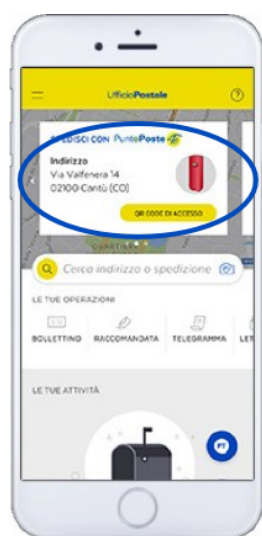


Figura 44: App PT -
Generazione
QRCode di Accesso



Figura 45: App PT -
Esempio QrCode
per accedere

Step 2: selezionare l'operazione di pagamento dal menù del Punto Poste da Te e, tra i servizi disponibili, scegliere "Paga un Bollettino";

Step 3: mostrare al lettore ottico il codice data matrix stampato sul bollettino premarcato (dopo la lettura, il display del Punto Poste Da Te mostra la schermata di compilazione dei dati del beneficiario precompilata, in linea con la tipologia di bollettino scansionato). In alternativa, può scegliere di compilare manualmente i dati del bollettino selezionandone la tipologia dall'elenco a video e compilando i campi previsti;

Step 4: completata l'acquisizione dei dati del bollettino, confermare i dati accedendo così alla maschera di selezione del circuito di appartenenza della carta;

Step 5: completare il pagamento secondo la UX prevista dall'istituto emittente della carta (per le carte Poste Pay codice OTP). Se il pagamento va a buon fine, viene mostrato sul Punto Poste da Te il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Diversamente, sul display del Punto Poste da Te compare l'avviso di transazione non avvenuta.

Nella schermata Home, l'utente seleziona "Paga"

L'utente sceglie l'opzione "Paga bollettino"

L'utente seleziona la tipologia di bollettino

L'utente tramite lo scanner integrato, scansiona il codice data matrix stampato sul bollettino premarcato

L'utente visualizza il riepilogo dei dati inseriti

L'utente seleziona il tipo di pagamento che preferisce

Messaggio di conferma

Figura 46: Punto Poste Da Te - Operazioni per il pagamento di un bollettino postale

5.9.2 Tramite Conto BancoPosta

L'utente che intende effettuare il pagamento di un Bollettino Postale presso il proprio Punto Poste Da Te deve essere intestatario di un conto Banco Posta (con capienza sufficiente), dovrà avere installata sul proprio dispositivo (smartphone o tablet) l'App Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione e dovrà effettuare le seguenti attività:

- Step 1:** accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code con cui accreditarsi sul Punto Poste da Te (mostrando il QR Code al lettore ottico posizionato sotto lo schermo);
- Step 2:** selezionare l'operazione di pagamento dal menù del Punto Poste da Te e, tra i servizi disponibili, scegliere "Paga un Bollettino";
- Step 3:** mostrare al lettore ottico il codice data matrix stampato sul bollettino premarcato (dopo la lettura, il display del Punto Poste Da Te mostra la schermata di compilazione dei dati del beneficiario precompilata, in linea con la tipologia di bollettino scansionato). In alternativa, può scegliere di compilare manualmente i dati del bollettino selezionandone la tipologia dall'elenco a video e compilando i campi previsti;
- Step 4:** completata l'acquisizione dei dati del bollettino, confermare i dati accedendo così alla maschera di selezione del metodo di pagamento e, nel caso specifico, selezionare Conto Corrente Banco Posta;
- Step 5:** verificare, sul proprio dispositivo dove è installata l'App Banco Posta, la ricezione di una push notification che lo invita ad autorizzare il pagamento dalla stessa App.

Se il pagamento va a buon fine, viene mostrato sul Punto Poste da Te il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Diversamente, sul display del Punto Poste da Te compare l'avviso di transazione non avvenuta. Fare riferimento alle schermate esemplificative riportate nel paragrafo del pagamento bollettino tramite mPos.

5.9.3 Tramite Carta Prepagata Postepay

L'utente che intende effettuare il pagamento di un Bollettino Postale presso il proprio Punto Poste Da Te, deve disporre di una carta Prepagata Postepay con capienza sufficiente.

Le operazioni di Pagamento Bollettini tramite Carta Prepagata Postepay

vengono autorizzate attraverso l'invio di una notifica push in App Postepay. L'utente, pertanto, deve avere installate sul proprio dispositivo (smartphone o tablet):

- a) l'App Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione
- b) l'App Postepay per l'autorizzazione del pagamento e dovrà effettuare le seguenti attività:

Step 1: accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code con cui accreditarsi sul Punto Poste da Te (mostrando il QR Code al lettore ottico posizionato sotto lo schermo);

Step 2: selezionare l'operazione di pagamento dal menù del Punto Poste da Te e, tra i servizi disponibili, scegliere "Paga un Bollettino";

Step 3: mostrare al lettore ottico il codice data matrix stampato sul bollettino premarcato (dopo la lettura, il display del Punto Poste Da Te mostra la schermata di compilazione dei dati del beneficiario precompilata, in linea con la tipologia di bollettino scansionato);

Step 4: completata l'acquisizione dei dati del bollettino, confermare i dati accedendo così alla maschera di selezione del metodo di pagamento e, nel caso specifico, selezionare il bottone Paga con Postepay;

Step 5: verificare sul proprio dispositivo dove è installata l'App Postepay la ricezione di una push notification che lo invita ad autorizzare il pagamento dalla stessa App.

Se il pagamento va a buon fine, viene mostrato sul Punto Poste da Te il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Diversamente, sul display del Punto Poste da Te compare l'avviso di transazione non avvenuta.

NB: nel caso in cui l'utente non abbia l'App Postepay installata sul proprio dispositivo certificato, durante la fase di verifica pagamento si riceverà un messaggio che lo invita ad installare la relativa App. A questo punto l'operazione viene annullata e, sul Punto Poste da Te, l'utente viene indirizzato alla home page (pre-login).

Fare riferimento alle schermate esemplificative riportate nel paragrafo del pagamento bollettino tramite mPos.

5.9.4 Tramite Virtual POS

L'utente che intende effettuare il pagamento di un Bollettino Postale presso il proprio Punto Poste Da Te, deve disporre di una Carta di Credito con capienza sufficiente e può effettuarlo tramite Virtual Pos.

NB: il pagamento dei bollettini bianchi (nello specifico TD 123 e TD 451) tramite carta di credito non è abilitato.

Le operazioni di pagamento Bollettini tramite Carta di Credito si basano sull'utilizzo del metodo di pagamento inserimento dati carta su Virtual POS. L'utente pertanto, deve avere installate sul proprio dispositivo (smartphone o tablet) l'app Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione e dovrà effettuare le seguenti attività:

Step 1: accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code con cui accreditarsi sul Punto Poste da Te (mostrando il QR Code al lettore ottico posizionato sotto lo schermo);

Step 2: selezionare l'operazione di pagamento dal menù del Punto Poste da Te e, tra i servizi disponibili, scegliere "Paga un Bollettino";

Step 3: mostrare al lettore ottico il codice data matrix stampato sul bollettino premarcato (dopo la lettura, il display del Punto Poste Da Te mostra la schermata di compilazione dei dati del beneficiario precompilata, in linea con la tipologia di bollettino scansionato); In alternativa, può scegliere di compilare manualmente i dati del bollettino selezionandone la tipologia dall'elenco a video e compilando i campi previsti;

Step 4: completata l'acquisizione dei dati del bollettino, confermare i dati accedendo così alla maschera di selezione del metodo di pagamento e selezionare "Carta di Credito" (Visa o Mastercard);

Step 5: inserire i dati della carta di credito PAN-CVV-Data Scadenza ed autorizzare il pagamento secondo le regole stabilite dall'issuer della carta utilizzata.

Se il pagamento va a buon fine, viene mostrato sul Punto Poste da Te il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Diversamente, sul display del Punto Poste da Te compare l'avviso di transazione non avvenuta.

Fare riferimento alle schermate esemplificative riportate nel paragrafo del pagamento bollettino tramite mPos.

5.10 COME EFFETTUARE UNA RICARICA TELEFONICA

5.10.1 *Tramite Conto Bancoposta*

L'utente che intende effettuare il pagamento di una ricarica Sim su gestori Poste Mobile, Vodafone, WindTRE e Tim dal Punto Poste Da Te, può operare tramite il proprio conto BP.

Le operazioni di ricarica della carta SIM si basano sull'invio di una notifica push all'app Banco Posta. L'utente pertanto, deve avere installate sul dispositivo l'app Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione e l'app Banco Posta per l'autorizzazione del pagamento ed è tenuto ad effettuare le seguenti attività:

Step 1: accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code tramite il quale effettuare il login sul Locker avvicinandolo al lettore ottico posizionato sotto lo schermo; Fare riferimento alle schermate esemplificative riportate nel paragrafo del pagamento bollettino tramite mPos.

Step 2: dal menù del Locker, selezionare l'operazione di pagamento e, tra i servizi disponibili, seleziona "Ricarica Telefonica";

Step 3: a valle della selezione su "Ricarica Telefonica", l'utente viene indirizzato nella maschera di "seleziona conto" in cui visualizzerà la lista dei suoi conti attivi (uno o più di uno) per selezionarne uno;

Step 4: inserire quindi i dati della Ricarica:

- il numero da ricaricare (10 cifre);
- l'operatore telefonico (selezionabile da menù a tendina);
- l'importo della ricarica (selezionabile da menù a tendina tra i tagli disponibili in funzione dell'operatore scelto).

Al termine dell'operazione di pagamento – che avviene sullo smartphone o sul tablet dove l'utente ha registrato l'App BancoPosta – se la ricarica va a buon fine viene mostrato sul Locker il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Viceversa, sul display del Locker compare l'avviso di transazione non avvenuta.



Nella schermata Home, l'utente seleziona "Paga"

L'utente sceglie l'opzione "Ricariche telefoniche"

L'utente seleziona l'opzione "Conto BancoPosta"

L'utente visualizza l'elenco dei suoi conti attivi e ne seleziona uno

L'utente visualizza il riepilogo dei dati inseriti

L'utente completa l'operazione di pagamento in App

Messaggio di conferma

Figura 47: Punto Poste Da Te - Operazioni per effettuare una ricarica Telefonica

5.10.2 *Tramite mPOS con Carta del Circuito Postale*

L'utente che intende effettuare ricariche Sim di Poste Mobile, Vodafone, WindTre e Tim presso il proprio Punto Poste Da Te, a partire dall'11 giugno 2020, può operare con l'utilizzo delle nostre carte di pagamento tramite il mPOS del Locker.

Le operazioni di ricarica della carta telefonica seguono le modalità tipiche di utilizzo delle carte tramite i dispositivi POS. L'utente pertanto, deve avere installata sul dispositivo solamente l'App Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione presso il Locker ed è tenuto ad effettuare le seguenti attività:

Step 1: accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code tramite il quale effettuare il login sul Locker avvicinandolo al lettore ottico posizionato sotto lo schermo.

Fare riferimento alle schermate esemplificative riportate nel paragrafo del pagamento bollettino tramite mPos.

Step 2: dal menù del Locker, selezionare l'operazione di pagamento e, tra i servizi disponibili, seleziona "Ricarica Telefonica";

Step 3: a valle della selezione su "Ricarica Telefonica", l'utente è indirizzato sulla maschera compilazione dei dati della Ricarica;

Step 4: deve inserire quindi:

- il numero da ricaricare (10 cifre)
- l'operatore telefonico (selezionabile da menù a tendina)
- l'importo della ricarica (selezionabile da menù a tendina tra i tagli disponibili in funzione dell'operatore scelto);

Step 5: procedere con il pagamento tramite mPOS (appoggiando la carta sul lettore o, se richiesto tramite CHIP&PIN);

Step 6: al termine dell'operazione di pagamento, se la ricarica va a buon fine viene mostrato sul Locker il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione, viceversa sul display del Locker compare l'avviso di transazione non avvenuta.

Fare riferimento alle schermate esemplificative riportate nel paragrafo della ricarica telefonica tramite conto BancoPosta.

5.11 COME RICARICARE LA CARTA PREPAGATA POSTEPAY

5.11.1 *Tramite Conto Bancoposta*

L'utente che intende effettuare operazioni di ricarica della carta prepagata Postepay tramite conto Banco Posta, può effettuarle tramite l'invio di una notifica push all'App Banco Posta e, pertanto, deve avere installate sul proprio dispositivo (smartphone o tablet):

- l'App Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione;
- l'App Banco Posta per l'autorizzazione del pagamento ed è tenuto ad effettuare le seguenti attività:

Step 1: accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code con cui accreditarsi sul Punto Poste da Te (mostrando il QR Code al lettore ottico posizionato sotto lo schermo).

Fare riferimento alle schermate esemplificative riportate nel paragrafo del pagamento bollettino tramite mPos.

Step 2: selezionare l'operazione di pagamento dal menù del Punto Poste da Te e, tra i servizi disponibili, scegliere "Ricarica Postepay";

Step 3: scegliere, dalla maschera di "Seleziona Conto", quello di cui intende avvalersi tra quelli attivi a propria disposizione;

Step 4: inserire i dati della ricarica:

- il numero della carta da ricaricare
- l'importo della ricarica da effettuare
- l'intestatario (da compilare sempre manualmente);

Step 5: confermare l'operazione di ricarica sul Punto Poste da Te;

Step 6: avallare la transazione sul dispositivo dove ha registrato l'App Banco Posta.

Al termine dell'operazione di pagamento, che avviene sullo smartphone o sul tablet dove l'utente ha registrato l'App Banco Posta, se la ricarica va a buon fine viene mostrato sul Punto Poste Da Te il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Diversamente, sul display del Punto Poste Da Te compare l'avviso di transazione non avvenuta.



Figura 48: Punto Poste Da Te - Operazioni per ricaricare la carta prepagata Postepay

5.11.2 Tramite mPOS con Carta del Circuito Postale

L'utente che intende effettuare operazioni di ricarica tramite mPos con l'ausilio di un'altra carta Postmat deve necessariamente avere installata sul proprio dispositivo (smartphone o tablet) l'App Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione presso il Punto Poste Da Te ed è tenuto ad effettuare le seguenti attività:

Step 1: accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code tramite il quale effettuare il login sul Locker avvicinandolo al lettore ottico posizionato sotto lo schermo;

Fare riferimento alle schermate esemplificative riportate nel paragrafo del pagamento bollettino tramite mPos.

Step 2: dal menù del Locker, selezionare l'operazione di pagamento e, tra i servizi disponibili, selezionare "Ricarica Postepay";

Step 3: a valle della selezione su "Ricarica Postepay", l'utente deve inserire i dati della ricarica: il numero della carta da ricaricare, l'importo della ricarica da effettuare (fino ad un massimo di 250,00€) e l'intestatario (da compilare sempre manualmente);

Step 4: procedere con il pagamento tramite mPOS (appoggiando la carta sul lettore o, se richiesto tramite CHIP&PIN);

Step 5: al termine dell'operazione di pagamento se la ricarica va a buon fine viene mostrato sul Locker il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Viceversa, sul display del Locker compare l'avviso di transazione non avvenuta.

Fare riferimento alle schermate esemplificative riportate nel paragrafo della ricarica Postepay tramite conto BancoPosta.

5.12 LIMITAZIONI DEL SERVIZIO

- Ritiro pacchi: i pacchi spediti con i servizi offerti da Poste Italiane (senza servizio accessorio di Avviso di Ricevimento e contrassegno) saranno automaticamente depositati all'interno del Locker. Per i pacchi spediti tramite servizi offerti da altri corrieri sarà il destinatario a dover richiedere al corriere la consegna tramite deposito nel Locker (se quest'ultimo ne

accetta la modalità di consegna che non prevede la raccolta della firma, materiale o digitale, del destinatario). Inoltre, sempre per i pacchi di corrieri diversi da Poste Italiane, non è garantita la disponibilità di una cella compatibile con le dimensioni del pacco che deve essere consegnato.

- Spedizione pacchi: al momento si possono spedire solo i resi e i pacchi preaffrancati/prepagati offerti da Poste Italiane.
- Ritiro corrispondenza a firma: è possibile ritirare solo le raccomandate/assicurate di Poste Italiane senza contrassegno, previa attivazione dell'identità digitale poste ID abilitato a SPID e il servizio di Firma Digitale Remota di Poste Italiane.
- Pagamenti: I pagamenti accettati presso il Punto Poste Da Te possono essere eseguiti in modalità digitale (ovvero tramite App BancoPosta, Wallet su App Postepay, VPos per pagamenti con carte di altri operatori ad esclusione di carte afferenti al circuito Amex e Pago Bancomat) oppure in modalità fisica tramite l'utilizzo del PoS integrato (le carte accettate sono: Postepay, Postepay Evolution, BancoPosta, carte di altri operatori ad esclusione dei circuiti Amex e Pago Bancomat).

Per i pagamenti effettuati con carta fisica sono abilitate anche le transazioni in modalità contactless, per importi inferiori a 50 euro non sarà richiesto l'inserimento del PIN.

A seconda del tipo di operazione da eseguire vi sono delle specifiche che riguardano gli strumenti e le modalità di pagamento ammessi.

Di seguito il dettaglio:

- pagare bollettini postali Precompilati, PA e MAV: tramite transazioni digitali o con carta fisica;
- pagare bollettini postali Bianchi: si possono pagare esclusivamente con addebito in conto BP o tramite carta Postepay (no utilizzando Mpos o carta di credito);
- effettuare Ricariche Postepay: si può caricare solo Postepay Evolution tramite transazioni digitali o con carta fisica (carta Postepay Evolution, carta Bancoposta);
- effettuare Ricariche telefoniche: si possono ricaricare solo le SIM Poste Mobile, Vodafone, WindTre e Tim tramite transazioni digitali o con carta fisica (carta Postepay, carta Postepay Evolution, carta Bancoposta).

6. CASI DI ERRORE

In questa sezione vengono descritti i principali casi di errori nelle fasi di ritiro e spedizione.

6.1 FASE DI RITIRO

QR Code non rilevato o non valido

Nel caso in cui il sistema non riesca a rilevare alcun codice è necessario provare a **distanziare lo smartphone** a circa 10-15 cm dal lettore e riprovare verificando che venga completamente inquadrato dal lettore e che non sia spento lo schermo del telefono.

Nel caso in cui invece il sistema visualizzi un messaggio di errore dopo la lettura del codice o dopo l'inserimento del PIN, è possibile riprovare la lettura. Nel caso in cui venga digitato il PIN, fare attenzione tra le lettere e i numeri (es. non confondere l con 1) e prestare attenzione alle lettere minuscole e maiuscole.

È possibile quindi riprovare, non è previsto un limite ai tentativi di lettura QR Code o inserimento PIN.

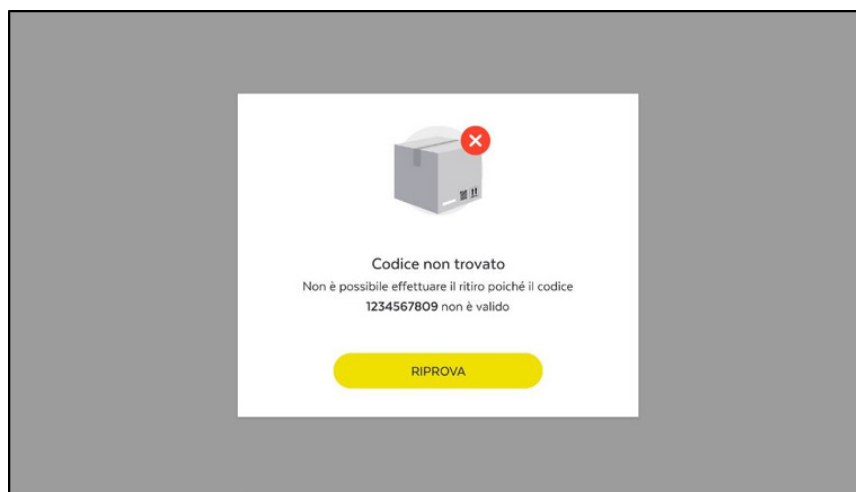


Figura 49: Punto Poste Da Te - Schermata di errore in caso di codice non valido

Operazione non terminata

Se per problemi tecnici non è possibile aprire la cella, il sistema visualizza un messaggio di errore e l'utente è invitato a contattare l'Assistenza Clienti al numero 06.4526.1160.

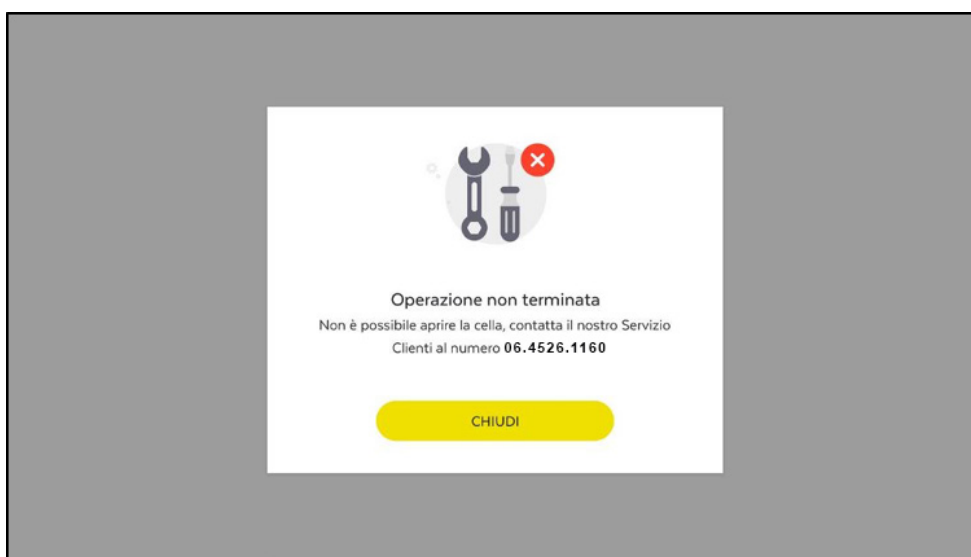


Figura 50: Punto Poste Da Te - Schermata di errore in caso di operazione non terminata

Cella Aperta o Ritiro non avvenuto

Il sistema visualizza un messaggio di errore e l'utente è invitato ad accertarsi di aver chiuso la cella prima di allontanarsi.



Figura 51: Punto Poste Da Te - Schermata di operazione non terminata

6.2 FASE DI SPEDIZIONE

QR Code di accesso NON valido

Il sistema visualizza un messaggio di errore e l'utente è invitato a riprovare:



Figura 52: Punto Poste Da Te - Schermata di errore in caso di QrCode di accesso non valido

Codice o QR Code della spedizione NON valido

Il sistema visualizza un messaggio di errore e l'utente è invitato a riprovare:

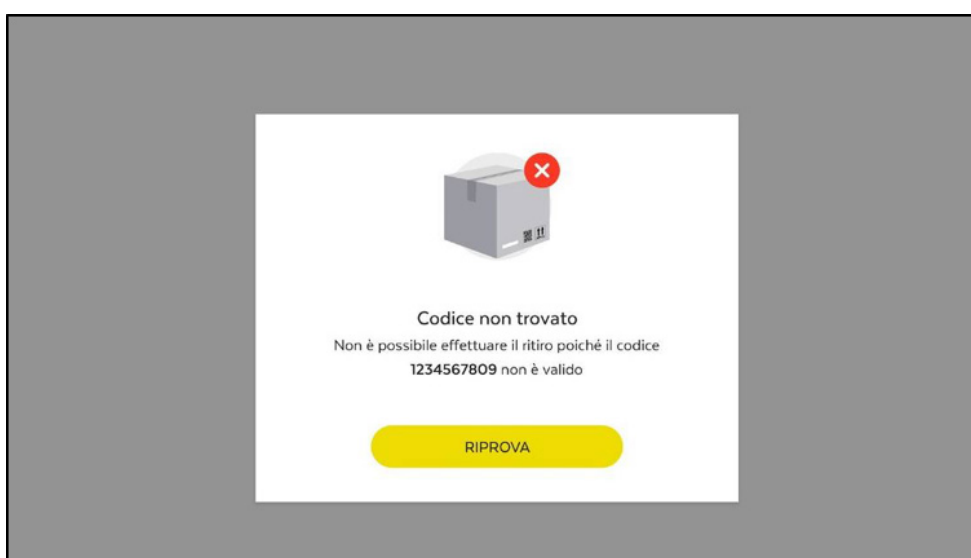


Figura 53: Punto Poste Da Te - Schermata di errore in caso di codice non valido

Operazione non terminata

Se per problemi tecnici non è possibile aprire la cella, il sistema visualizza un messaggio di errore e l'utente è invitato a contattare l'assistenza clienti al numero 06.4526.1160.

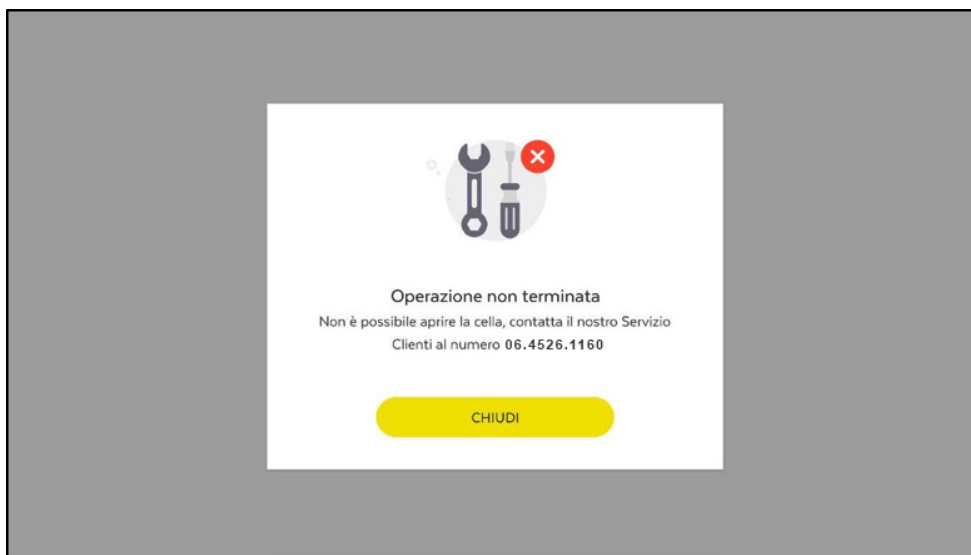


Figura 54: Punto Poste Da Te - Schermata di errore in caso di operazione non terminata

Spedizione non avvenuta

Il sistema visualizza un messaggio di errore e l'utente è invitato ad accertarsi di aver chiuso la cella prima di allontanarsi.

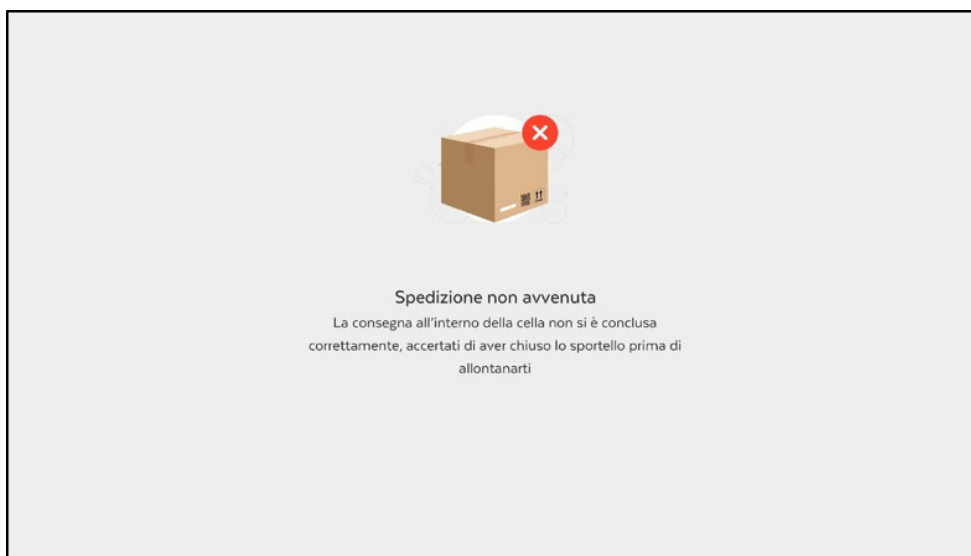


Figura 55: Punto Poste Da Te - Schermata di spedizione non avvenuta

Segnalazione Problema Cella

Al momento di confermare l'operazione tramite l'opportuno tasto, l'utente ha la possibilità di NON utilizzare la cella offerta in automatico dal sistema; in questo caso il sistema visualizza la schermata sotto:



Figura 56: Punto Poste Da Te - Schermata “Segnalazione problema con la cella”

Se l'utente seleziona “Cella guasta” oppure “Cella sporca”, la cella appena chiusa viene registrata come anomala (“non funzionante” oppure “sporca” a seconda dei casi).

Se l'utente seleziona “Cella troppo piccola”, il sistema consente la scelta di un'altra cella di dimensione differente:

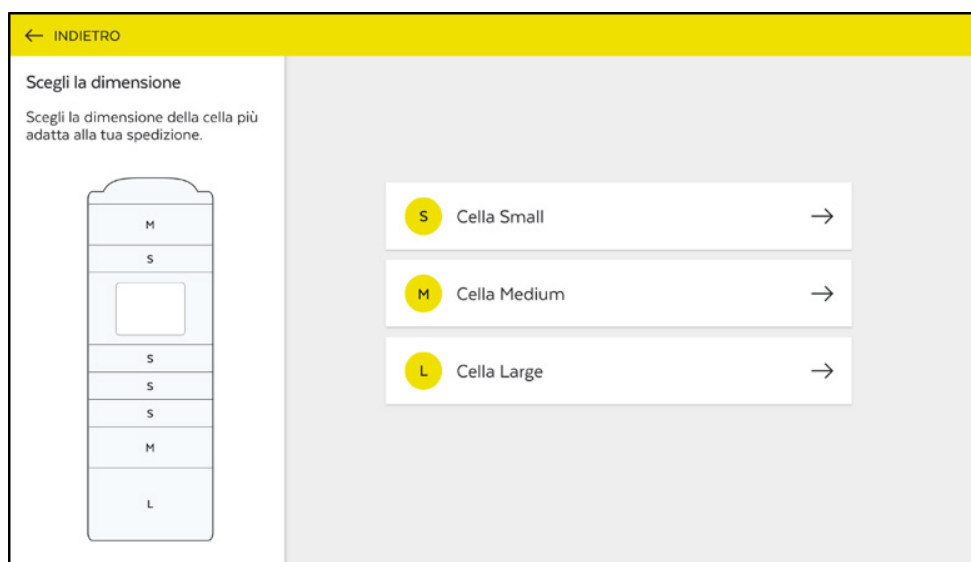


Figura 57: Punto Poste Da Te - Schermata di cambio dimensione cella

6.3 TIMEOUTS

Ogni schermata è soggetta a uno dei seguenti timeouts:

- *Locker Closure Timeout* - si applica a tutte e sole le schermate nelle quali il Punto Poste Da Te è in attesa di un evento di chiusura cella;
- *Screen Timeout* - parametro globale che si applica a tutte le schermate.

 I valori del *Locker Closure Timeout* e dello *Screen Timeout* sono configurati a 30 secondi.

Se in una qualsiasi delle schermate si verifica un timeout, il relativo processo è fallito ed il sistema ritorna alla schermata “Home”.

Come possiamo aiutarti?



Chiamaci

Per informazioni e assistenza su Punto Poste Da Te, chiama il **numero 06.4526.1160**.

Il costo della chiamata da cellulare o da linea fissa dipende dall'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata.

Il numero è attivo dalle ore 8 alle ore 20, dal lunedì al sabato.



Posteitaliane