



Carta dei Servizi

IL SERVIZIO POSTALE NON UNIVERSALE DI ITALIA CARGO®

OTTOBRE 2022



INDICE

1. La Carta dei Servizi ed il quadro normativo
2. Sedi, Uffici e Servizi
3. Procedura di reclamo, conciliazione e indennizzi
4. Assistenza e informazioni

La Carta dei Servizi ed il quadro normativo

La Carta dei Servizi è adottata da ITALIA CARGO srl e da ogni soggetto che, operante nel settore postale, faccia parte del circuito di ITALIA CARGO srl, in osservanza delle disposizioni contenute negli atti dell’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (AGCOM).

In particolare, si fa riferimento a:

- Delibera n. 184/13/CONS - Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale;
- Delibera n. 413/14/CONS - Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte servizi.

La presente Carta dei Servizi, inoltre, è redatta in conformità dei Decreti con i quali, in Italia, sono state recepite le Direttive Europee per la liberalizzazione del servizio postale. Nel dettaglio:

- il D.Lgs. 261/99, per la ricezione della Direttiva 97/67/CE;
- il D.Lgs. 384/03, per la ricezione della Direttiva 2002/39/CE;
- il D.Lgs. 58/03, per la ricezione della Direttiva 2008/6/CE.

La Carta dei Servizi di ITALIA CARGO, viene inviata ad AGCOM, esposta presso la sede aperta al pubblico e pubblicata sul sito ufficiale: www.italiacargo.it

La Carta dei Servizi si ispira ai principi di trasparenza, obiettività, equità e imparzialità, e ha l’obiettivo di:

- presentare in modo chiaro, esatto e completo i servizi postali di ITALIA CARGO, le modalità di erogazione degli stessi e di contatto con l’azienda;
- fornire all’utenza informazioni trasparenti e comprensibili, per favorire la comparazione all’utenza della qualità e delle tariffe proposte;
- definire le procedure di gestione dei reclami, degli indennizzi e dell’assistenza all’utenza;
- garantire che i servizi siano offerti in modo regolare, assicurando l'eguaglianza di trattamento degli utenti e forme di fruizione differenziata.

ITALIA CARGO si impegna con la presente a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261/1999, con particolare riferimento alla protezione dei dati, alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose o vietate, non accettando spedizioni con contenuto in contrasto con le normative vigenti.



Sedi, Uffici e Servizi

ITALIA CARGO srl dispone di un locale aperto al pubblico presso la sede operativa di Via Catania, 23/A – 00041 Albano Laziale (RM).

Gli orari di apertura al pubblico sono: da lunedì a venerdì dalle ore 9.30 alle 12.30 – dalle ore 14.30 alle ore 16.00.

L'interruzione completa del servizio, con indicazione della durata presumibile della stessa, sarà comunicata, ove possibile in anticipo, sul sito web www.italiacargo.it.

I contatti dell'ufficio per informazioni e prenotazioni di ritiro e/o altri servizi sotto elencati sono:

- via telefono +39 06 90202643

- via email: servizi.postali@italiacargo.it

Tutti i servizi potranno essere svolti attraverso l'ausilio di sub-vettori e sub-fornitori.

I tempi di recapito possono sempre essere concordati con il cliente.

Il rispetto dei tempi di consegna sotto indicati è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione.

Nell'eventualità di variazioni degli indirizzi di ritiro e consegna, per spedizioni o zone particolari, i tempi di recapito possono subire delle variazioni, che saranno comunicate al cliente e, ove il servizio lo preveda, le nuove date e fasce orarie, saranno concordate con il cliente.

Per la merce che, per mancato riscontro da parte del destinatario, per mancanza di indicazioni complete dell'indirizzo di consegna e ove non sia più possibile contattare il mittente, e/o per altre cause non definite e non definibili al momento, vada in giacenza presso la sede di Via Catania, 23/A – 00041 Albano Laziale (RM), sarà addebitato un costo di apertura giacenza di € 10,00 a cui si sommerà un costo giornaliero di € 6,00.

La merce potrà essere restituita al mittente presso la sede di Via Catania, 23/A – 00041 Albano Laziale (RM), a seguito del saldo dei costi di giacenza o potrà essere recapitata ad un indirizzo comunicato ai nostri uffici, a seguito del saldo dei costi di giacenza e del costo del servizio di recapito.

Servizi per invii postali oltre i 2 kg e pacchi tra i 20 kg e 30 kg

- Raccolta, smistamento e consegna sul territorio nazionale:

L'accettazione della corrispondenza (invii postali oltre i 2 kg e pacchi oltre i 20 kg e fino a 30 kg), avviene presso la sede di Via Catania, 23/A – 00041 Albano Laziale (RM), per consegna su tutto il territorio nazionale, entro 2/3 giorni lavorativi dalla raccolta, a seconda del luogo di consegna.

Il servizio può essere abbinato ai servizi aggiuntivi di Ritiro a domicilio e Recapito a domicilio del destinatario con doppio tentativo di consegna.

Tariffa: € 21,00



Metodo di pagamento: Contanti (solo per pagamenti a sportello o ritiro a domicilio); PayPal*; Bonifico anticipato*.

- Servizi di distribuzione dedicati: distribuzione della pubblicità diretta per corrispondenza (direct mailing):

Il servizio di direct mailing è dedicato ai professionisti e MPMI e prevede la raccolta del materiale da distribuire presso la nostra sede di Via Catania, 23/A – 00041 Albano Laziale (RM), o attraverso il servizio accessorio di ritiro a domicilio presso il luogo comunicato, e la distribuzione sul territorio nazionale, anche attraverso l'ausilio di sub-vettori e sub-fornitori, entro 7 giorni lavorativi dalla raccolta.

Tariffa: Da quotare su richiesta

Metodo di pagamento: Contanti (solo per pagamenti a sportello o ritiro a domicilio); PayPal*; Bonifico anticipato*.

Servizi a valore aggiunto, per invii postali fino a 2 kg e pacchi fino a 20 kg

- Ritiro a domicilio:

Il servizio è attivo per il territorio del Comune di Roma, presso la sede del cliente, o all'indirizzo da lui comunicato, attraverso mail all'indirizzo servizi.postali@italiacargo.it o al numero di telefono +39 06 90202643.

Il ritiro sarà effettuato entro 24h dalla conferma di ricezione (esclusi sabato, domenica e festivi), nella fascia oraria concordata con il cliente, secondo le disponibilità.

L'operatore che effettua il ritiro timbra e sigla il Documento di Trasporto (DDT), prodotto in triplice copia, consegnandone una al cliente.

Tariffa: € 18,00

Metodo di pagamento: Contanti (solo per pagamenti a sportello o ritiro a domicilio); PayPal*; Bonifico anticipato*.

- Recapito a domicilio del destinatario con doppio tentativo di consegna:

Il servizio di recapito a domicilio, con doppio tentativo di consegna, è un servizio accessorio, su richiesta del cliente, attivo su tutto il territorio nazionale.

Il servizio prevede la possibilità di tentare la consegna al destinatario in due diverse fasce orarie dello stesso giorno, o in due giorni diversi, indicati al momento della richiesta del servizio.

Tariffa: € 12,00

Metodo di pagamento: Contanti (solo per pagamenti a sportello o ritiro a domicilio); PayPal*; Bonifico anticipato*.

* Entro 24 ore dalla richiesta del servizio e non oltre le 24 ore dalla data richiesta per lo svolgimento dello stesso.



- Corriere espresso:

Il servizio è disponibile con raccolta sul Comune di Roma e consegna su tutto il territorio nazionale.

Per raccolta degli invii postali e di pacchi entro le ore 13.00, le tempistiche stimate per la consegna sono di 48h (esclusi sabato, domenica e festivi). Per raccolta successiva alle ore 13.00, le tempistiche stimate sono di 48h per l'Italia con esclusione delle regioni: Calabria, Sicilia, Sardegna, per le quali sono previsti tempi di consegna di 72h.

Il servizio può essere abbinato al servizio aggiuntivo di Ritiro a domicilio e al Recapito a domicilio del destinatario con doppio tentativo di consegna.

Tariffa: € 45,00

Metodo di pagamento: Contanti (solo per pagamenti a sportello o ritiro a domicilio); PayPal**; Bonifico anticipato**.

- Pony Express:

Il servizio è attivo nel territorio della regione Lazio, con le seguenti tempistiche a partire dall'accettazione della richiesta:

- ◆ Comune di Roma: 6h;
- ◆ Provincia di Roma: 12h;
- ◆ Regione Lazio: 24h;

Il servizio prevede il ritiro e la consegna veloce, nelle tempistiche indicate, attraverso la prenotazione all'indirizzo email servizi.postali@italiacargo.it o al numero di telefono +39 06 90202643.

Tariffa: € 56,00

Metodo di pagamento: Contanti (solo per pagamenti a sportello o ritiro a domicilio); PayPal**; Bonifico anticipato**.

** Entro 8 ore dalla richiesta del servizio e non oltre le 8 ore dalla richiesta per lo svolgimento dello stesso.

Procedura di reclamo, conciliazione e indennizzi

Uno degli obiettivi della presente Carta dei Servizi è assicurare all'utenza il diritto di presentare reclamo, segnalazioni, istanze per le procedure di conciliazione, via telematica, all'indirizzo reclami@italiacargo.it, o via telefono al numero +39 06 90202643, senza oneri aggiuntivi.

Sul sito web www.italiacargo.it e all'interno dei locali di Via Catania, 23/A – 00041 Albano Laziale (RM), sono pubblicate le modalità di presentazione reclami, segnalazioni e istanze per le procedure di conciliazione.

Reclami

Il termine per la definizione del reclamo è fissato a 45 giorni dal ricevimento dello stesso, come previsto dall'art. 3, comma 1 del Regolamento di cui all'Allegato A della Delibera n. 184/13/CONS. Entro suddetto termine, il cliente che ha presentato reclamo riceverà l'esito dello stesso.

Nel caso di accoglimento del reclamo, ITALIA CARGO indicherà per iscritto le misure atte alla soddisfazione del ristoro, che potrà anche essere di natura economica, nei limiti di seguito indicati.

In caso di rigetto, la formulazione dello stesso avverrà in forma scritta, con adeguata motivazione e specifica degli accertamenti compiuti.

Istanze di conciliazione

Se non soddisfatto dell'esito del reclamo, o se non ha ricevuto risposta entro il termine stabilito di 45 giorni, il cliente può presentare istanza di conciliazione, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 1 del Regolamento di cui all'Allegato A della Delibera n. 184/13/CONS.

Indennizzi

Gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali potranno essere riconosciuti come disservizi, eccetto che per motivazioni che esulano la diretta responsabilità di ITALIA CARGO, e sempre a seguito di accertamenti successivi al ricevimento di un reclamo. In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

L'eventuale indennizzo, ove di natura economica, è riconosciuto nei limiti dei corrispettivi versati. Eventuali provate inadempienze potranno dare diritto al rimborso delle sole spese di invio della relativa spedizione, con esclusione di qualsiasi voce di danno diretto ed indiretto.



Assistenza e informazioni

Il servizio di assistenza messo a disposizione dell'utenza di Italia Cargo e di tutti coloro che vogliono ricevere informazioni, è accessibile telefonicamente al numero: +39 06 90202643, dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00; in via telematica, attraverso l'indirizzo email servizi.postali@italiacargo.it