

CARTA DEI SERVIZI POSTALI

ART. 12.1 D. Lgs.261/99

Delibera n. 413/14/CONS (allegato A)



SOMMARIO:

1. *OBIETTIVI E PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI*
2. *PRODOTTI E SERVIZI OFFERTI AL PUBBLICO*
3. *TARiffe APPLICATE SIA NEL RECAPITO DIRETTO CHE ATTRAVERSO IL CIRCUITO AGENZIE*
4. *TEMPI DI CONSEGNA PREVISTI (standard qualitativi)*
5. *MODALITA' DI CONSEGNA E SERVIZI A VALORE AGGIUNTO*
6. *MODALITA' E TERMINI DI RECLAMO*
7. *PROCEDURE DI RIMBORSO*
8. *LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE*
9. *INFORMAZIONI E CONTATTI*

ALLEGATO 1: Modulo di reclamo

1. OBIETTIVI E PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

In conformità al D.Lgs 261/99, la Carta dei Servizi Postali Zerodistanze recepisce gli obiettivi di qualità dei servizi rientranti nell'ambito del servizio postale e definisce le procedure di gestione dei reclami e degli indennizzi con riferimento a tali servizi.

La Carta è ispirata a criteri di trasparenza, equità, imparzialità, obiettività, partecipazione ed efficienza. Gli obiettivi principali sono:

1. definire per ciascun prodotto e servizio uno o più standard di qualità;
2. impegnarsi a rispettare tali standard, sottoposti a verifica attraverso strumenti di misurazione esterni e, ove possibile, certificati;
3. prevedere la possibilità di indennizzi qualora non vengano rispettati gli obiettivi di qualità, tenendo conto delle disposizioni vigenti;
4. semplificare le procedure di contatto del cliente con l'azienda;
5. stabilire un rapporto di fiducia con la clientela, basato su un'informazione semplice, comprensibile e su impegni precisi;
6. promuovere un rapporto trasparente ed aperto al dialogo con le Associazioni dei Consumatori quali rappresentanti degli interessi dei propri clienti e con il loro organismo istituzionale ovvero il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

Per tutti i servizi svolti dalle Agenzie Zerodistanze, sono stabiliti tariffe e obiettivi relativi ai tempi di consegna. Vista l'automazione dei processi lavorativi, il rispetto della puntualità del recapito è condizionato dalla corretta indicazione dell'indirizzo, in particolare del Codice di avviamento postale e la distinzione del DUG (via, piazza, vico, etc.) ed il numero civico.

I servizi offerti sono diversificati per tipologia, tali da soddisfare ogni esigenza legata alla gestione delle richieste ed il rispettivo soddisfacimento, proprie del mercato.

Il Gruppo Zerodistanze si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- *Assistenza alla clientela:* attraverso il monitoraggio continuo delle esigenze di mercato, il controllo del livello di soddisfazione delle parti interessate e l'assunzione delle proprie responsabilità per eventuali mancanze non imputabili al caso fortuito, si garantisce alla propria clientela una piena soddisfazione anche in termini di rimborsi veloci e risoluzione efficace delle problematiche riscontrate.
- *Professionalità e competenza del personale:* grazie alla formazione ed all'aggiornamento continuo dei propri dipendenti, si garantisce una qualità del lavoro elevata in un ambiente consono alla tipologia delle mansioni da svolgere.
- *Rispetto delle normative vigenti:* Zerodistanze si impegna a rispettare le disposizioni previste dal D. Lgs. 261/1999 relativamente alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto delle merci pericolose, alla protezione dei dati ed alla tutela dell'ambiente.
Recepisce le indicazioni indicate nell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS "Direttiva Generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle Carte dei Servizi" rendendo disponibile all'utente copia della Carta dei Servizi presso tutti gli uffici aperti al pubblico e scaricabile sul sito www.zerodistanze.it.
Recepisce inoltre, le informazioni di cui all'art. 13 del D.lgs. 196/2003 e all'art. 13 del Regolamento UE n.2016/679 (GDPR), riguardo ai dati conferiti che hanno natura di dati sensibili e pertanto utilizza le modalità e le finalità indicate nella informativa stessa sulla privacy consultabile sul sito www.zerodistanze.it.
- *Continuo miglioramento:* l'Azienda promuove il miglioramento dei servizi e dei prodotti offerti di pari passo all'evoluzione del mercato e alle aspettative dei propri clienti.

Al fine di fornire facilitazioni per i soggetti affetti da disabilità, anziani e donne in stato di gravidanza, le Agenzie Zerodistanze assicurano tempi ridotti e priorità d'accesso alle loro strutture, nonché il servizio di ritiro della corrispondenza a domicilio gratuito.

Tutte le interruzioni di servizi postali delle Agenzie Zerodistanze, saranno sempre debitamente comunicate in anticipo con apposito avviso affisso in prossimità dell'ingresso di ogni Agenzia, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione, indicando un contatto o telefonico o informatico a cui rivolgersi direttamente.

2. PRODOTTI E SERVIZI OFFERTI AL PUBBLICO

I prodotti offerti alla clientela si possono differenziare essenzialmente in due, ovvero:

- **Invio di corrispondenza:** invio di comunicazione in forma scritta su supporto materiale di qualunque natura che sarà debitamente postalizzato, trasportato e consegnato all'indirizzo indicato dal mittente sul supporto stesso o sul suo involucro. Questa si differenzia in:
 1. Posta prioritaria: non soggetta a nessun tipo di tracciatura, quindi non vi è alcun modo di verificare l'avvenuta ricezione da parte del destinatario;
 2. Lettere a data ed ora certa (sia prioritarie che raccomandate): al momento della consegna, vengono memorizzati attraverso dispositivo palmare gps, la data, l'ora e la posizione geografica;
 3. Inviî raccomandati: sono una forma di invio che offre al mittente una ricevuta sull'avvenuta spedizione, ed a scelta, una garanzia dell'avvenuta consegna attraverso la riconsegna al mittente dell'avviso di ricevimento firmato dal destinatario. Questi sono:
 - a. Raccomandata semplice;
 - b. Raccomandata con avviso di ricevimento (A/R);
 - c. Raccomandata 24 H;
 - d. Raccomandata con contrassegno;
 - e. Assicurata (ASS50, ASS250, ASS500, ASS1000, ASS2000, ASS3000);
 4. Posta ibrida: comunicazione che parte in modo digitale dal mittente ed arriva in modo cartaceo al destinatario;
 - a. Telegrammi;
 - b. Prioritaria on line;
 - c. Raccomandata on line (semplice o a/r).
 5. Grandi invii: Posta Pubblicitaria, Posta Massiva
- **Invio di pacchi:** invio di pacchi conto proprio fino ai 30 kg di peso.

3. TARIFFE APPLICATE SIA NEL RECAPITO DIRETTO CHE ATTRAVERSO IL CIRCUITO AGENZIE

Per le categorie di prodotti precedentemente elencati riportiamo un elenco delle tariffe applicate alla clientela con importi comprensivi di IVA.

POSTA PRIORITARIA, PRIORITARIE CERTIFICATE A DATA ED ORA CERTA, POSTA PUBBLICITARIA E POSTA MASSIVA in j+4							
0 – 20 gr	21 – 50 gr	51 – 100 gr	101 – 250 gr	251 – 350 gr	351 – 1000 gr	1001 – 2000 gr	2001 – 3000 gr
1,30	2,90	2,95	4,25	5,40	5,85	7,05	7,60

POSTA PRIORITARIA 1 in j+1						
0 – 20 gr	21 – 50 gr	51 – 100 gr	101 – 250 gr	251 – 350 gr	351 – 500 gr	500 – 2000 gr
3,00	3,00	3,00	5,90	5,90	5,90	7,50

RACCOMANDATA SEMPLICE						
0 – 20 gr	21 – 50 gr	51 – 100 gr	101 – 250 gr	251 – 350 gr	351 – 1000 gr	1001 – 2000 gr
6,00	7,75	8,35	9,00	10,05	12,30	16,45

RACCOMANDATA A/R						
0 – 20 gr	21 – 50 gr	51 – 100 gr	101 – 250 gr	251 – 350 gr	351 – 1000 gr	1001 – 2000 gr
7,05	8,80	9,40	10,05	11,10	13,35	17,50

RACCOMANDATA 24 H			
0 – 20 gr	21 – 100 gr	101 – 350 gr	351 – 2000 gr
7,60	10,40	12,55	20,55

RACCOMANDATA 24 H A/R			
0 – 20 gr	21 – 100 gr	101 – 350 gr	351 – 2000 gr
11,35	14,25	16,40	24,40

ASSICURATA SEMPLICE							
	0 – 20 gr	21 – 50 gr	51 – 100 gr	101 – 250 gr	251 – 350 gr	351 – 1000 gr	1001 – 2000 gr
50 €	6,65	8,30	8,85	9,50	10,50	12,75	16,70
250 €	9,25	10,90	11,45	12,10	13,10	15,35	19,30
500 €	11,95	13,60	14,15	14,80	15,80	18,05	22,00
1000 €	14,65	16,30	16,85	17,50	18,50	20,75	24,70
2000 €	17,35	19,00	19,55	20,20	21,20	23,45	27,40
3000 €	20,05	21,70	22,25	22,90	23,90	26,15	30,10

ASSICURATA A/R							
	0 – 20 gr	21 – 50 gr	51 – 100 gr	101 – 250 gr	251 – 350 gr	351 – 1000 gr	1001 – 2000 gr
50 €	7,70	9,35	9,90	10,55	11,55	13,80	17,75
250 €	10,30	11,95	12,50	13,15	14,15	16,40	20,35
500 €	13	14,65	15,20	15,85	16,85	19,10	23,05
1000 €	15,70	17,35	17,90	18,55	19,55	21,80	25,75
2000 €	18,40	20,05	20,60	21,25	22,25	24,50	28,45
3000 €	21,10	22,75	23,30	23,95	24,95	27,20	31,15

TELEGRAMMI				
Parole 0-20	Parole 21-50	Parole 51-100	Parole 101-200	Parole 201-500
5,50	8,50	12,00	23,00	46,49

PACCHI POSTALI			
fino a 5 kg	5,0 – 10 kg	10,1 – 20 kg	20,1 – 30 kg
9,00	11,00	15,00	21,00

POSTA PRIORITARIA ESTERA							
ZONA	0 – 20 gr	21 – 50 gr	51 – 100 gr	101 – 250 gr	251 – 350 gr	351 – 1000 gr	1000 – 2000 gr
zona 1	1,35	3,30	4,35	6,35	7,25	9,15	14,50
zona 2	2,55	4,15	5,15	9,25	9,65	14,50	24,75
zona 3	3,35	5,15	7,25	11,40	13,45	19,90	29,60

Zona 1 (Europa e Bacino del Mediterraneo)

Albania, Andorra, Austria, Belgio, Bielorussia, Bosnia-Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gibilterra, Gran Bretagna, Grecia, Irlanda, Islanda, Kosovo, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Moldavia, Monaco, Montenegro, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Repubblica San Marino*, Romania, Russia, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Turchia, Ucraina, Ungheria, Vaticano*

Algeria, Egitto, Giordania, Israele, Libano, Marocco, Tunisia

Zona 2 (Altri paesi dell'Africa, Americhe, Altri paesi dell'Asia)

Angola, Ascension - Isole (Uk), Benin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Camerun, Capo Verde, Ciad, Comore, Costa D'Avorio, Eritrea, Etiopia, Gabon, Gambia, Ghana, Gibuti, Guinea, Guinea Bissau, Kenya, Lesotho, Liberia, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritania, Mauritius, Mozambico, Namibia, Niger, Nigeria, Repubblica Centrafricana, Repubblica Democratica Del Congo, Reunion (Isole), Ruanda, Sant'Elena (Isola Di), Sao Tome & Principe, Senegal, Seychelles, Sierra Leone, Sud Africa, Sudan, Swaziland, Tanzania, Togo, Tristan Da Cunha, Uganda, Zambia, Zimbabwe

Antigua & Barbuda, Antille Olandesi, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Belize, Bermuda, Bolivia, Brasile, Canada, Cayman Islands, Cile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Dominica, Ecuador, El Salvador, Falklands (Isole), Giamaica, Grenada, Groenlandia, Guadalupa, Guantanamo Bay, Guatemala, Guyana, Guyana (Francese), Haiti, Honduras, Martinica, Messico, Midway, Montserrat, Nicaragua, Panama, Paraguay, Peru, Porto Rico, Repubblica Dominicana, Saint Kitts And Nevis (Saint Christopher), Saint Pierre & Miquelon, Saint Vincent (E Granadines), Stati Uniti, Suriname, Trinidad & Tobago, Turks And Caicos Is., Uruguay, Venezuela, Vergini (Isole) - Br, Vergini (Isole) Usa - (St. Tomas & St. Croix)

Afghanistan, Arabia Saudita, Armenia, Azerbaidjan, Bahrain, Bangladesh, Bhutan, Brunei, Cambogia, Cina, Corea Del Nord - Rep. Dem., Corea del Sud, Emirati Arabi Uniti, Filippine, Georgia, Giappone, Hong Kong, India, Indonesia, Iran, Iraq, Kazakistan, Kirghizistan, Kuwait, Laos, Maldive, Malesia, Mongolia, Myanmar, Birmania (Birman), Nepal, Oman, Pakistan, Qatar, Singapore, Sri Lanka, Tagikistan, Taiwan, Thailandia, Timor Orientale (Est), Turkmenistan, Uzbekistan, Vietnam

Zona 3 (Oceania)

Australia, Christmas (Isole), Cook (Isole), Fanning (Isole), Fiji (Isole), Guam, Kiribati, Marshall (Isole), Nauru, Nuova Caledonia, Nuova Zelanda, Palau, Papua Nuova Guinea, Phoenix, Pitcairn, Polinesia (Francese), Saipan (Isole Marianne), Salomone (Isole), Samoa (Americane), Samoa (Western), Santa Croce, Tonga (Isole), Tuvalu, Vanuatu, Wake

Le raccomandate a data ed ora certa seguono gli stessi tariffari delle raccomandate semplici e raccomandate A/R.

E' possibile usufruire del Servizio Accessorio del Contrassegno per le raccomandate, le assicurate ed i pacchi al costo di euro 1,05 iva inclusa oltre il costo del prodotto scelto, con valore del contrassegno fino ad un importo massimo di euro 258,23 in caso di pagamento in contanti o euro 3.000 euro in caso di pagamento tramite assegno circolare.

I prodotti Posta Prioritaria 4, Posta Prioritaria 1, Raccomandata Semplice, Raccomandata con Ricevuta di ritorno, Raccomandata 24 Semplice o con ricevuta di ritorno, possono essere trattate come POSTA ONLINE, al costo del prodotto scelto più il servizio aggiuntivo di stampa ed imbustamento. Il costo di tale servizio è di 0,20 euro a foglio b/n fino a n. 3 fogli e di 0,05 euro a foglio dal quarto foglio in poi.

In base ad accordi opportunamente presi in maniera individuale con i vari clienti, a seconda del prodotto utilizzato e del quantitativo inviato, possono essere applicati sconti anche in base alla destinazione degli invii.

4. TEMPI DI CONSEGNA PREVISTI (standard qualitativi)

I tempi di consegna previsti per gli invii sono sicuramente subordinati alla completezza ed esattezza dell'indirizzo di spedizione.

In ogni modo, i nostri standard qualitativi nel RECAPITO DIRETTO (recapito di ogni agenzia sul proprio territorio di competenza) sono, escludendo i giorni festivi e prefestivi:

- Posta Prioritaria, lettere certificate a data ed ora certa, posta pubblicitaria e posta massiva: entro 4 giorni dopo quello di accettazione (90% dei casi);
- Posta Prioritaria 1: entro 1 giorno dopo quello di accettazione (90% dei casi);
- Raccomandata semplice, raccomandata A/R, raccomandata con contrassegno, assicurata: entro 3 giorni dopo quello di accettazione (90% dei casi);
- Raccomandata 24 H: entro 1 giorno dopo quello di accettazione (99% dei casi);
- Telegrammi: entro 1 giorno dopo quello di accettazione (99% dei casi);
- Pacchi: entro 3 giorni dopo quello di accettazione (90% dei casi).

La Posta on line, per quanto riguarda i tempi di consegna, rispetta quelli previsti per la tipologia di invio scelta.

Nel RECAPITO INDIRETTO (recapito dell'agenzia destinataria diverso da quella del mittente) invece, i tempi di consegna previsti sono i seguenti:

- Posta Prioritaria, lettere certificate a data ed ora certa, posta pubblicitaria e posta massiva: entro 6 giorni dopo quello di accettazione (85% dei casi);
- Posta Prioritaria 1: entro 3 giorni dopo quello di accettazione (85% dei casi);
- Raccomandata semplice, raccomandata A/R, raccomandata con contrassegno, assicurata: entro 5 giorni dopo quello di accettazione (85% dei casi);
- Raccomandata 24 H: entro 3 giorni dopo il giorno di accettazione (99% dei casi);
- Telegrammi: entro 1 giorno dopo il giorno di accettazione (99% dei casi);
- Pacchi: entro 5 giorni dopo quello di accettazione (85% dei casi);
- Posta prioritaria estera: i tempi variano a seconda della zona di destinazione. In particolare:
 - a. EUROPA: entro 8 giorni lavorativi dopo il giorno di spedizione (85% dei casi);
 - b. BACINO DEL MEDITERRANEO: entro 12 giorni lavorativi dopo il giorno di spedizione (85% dei casi);
 - c. NORD AMERICA E OCEANIA: entro 16 giorni lavorativi dopo il giorno di spedizione (85% dei casi);
 - d. RESTO DEL MONDO: entro 22 giorni lavorativi dopo il giorno di spedizione (85% dei casi).

La Posta on line, per quanto riguarda i tempi di consegna, rispetta quelli previsti per la tipologia di invio scelta.

I giorni indicati sono da intendersi a ciclo chiuso dal momento in cui la corrispondenza parte dall'agenzia mittente passando attraverso il Centro Di Smistamento ed al momento in cui viene consegnata dall'agenzia destinataria.

Le corrispondenze non recapitabili direttamente saranno retrocesse a Poste Italiane con addebito al cliente in fattura con esclusione dalla base imponibile come previsto dall'art. 15.3 del D.P.R. 633/72, per quello che concerne il costo di invio dovuto a Poste Italiane ed i tempi di consegna di questi prodotti faranno riferimento alle tempistiche del vettore Poste Italiane.

Sarà possibile visualizzare e monitorare lo stato di consegna di tutti i prodotti postali, ad eccezione della posta prioritaria, in maniera online attraverso il sito www.zerodistanze.it inserendo appositamente il codice a barre di riconoscimento.

I tempi di restituzione degli Avvisi di Ricevimento per le Raccomandate A/R sono stimati entro 6 giorni dall'effettuata consegna della raccomandata in oggetto e in ogni modo, gli stessi vengono conservati otticamente e messi a disposizione dei nostri clienti tramite il sito www.zerodistanze.it previa autenticazione dell'utente attraverso username e password precedentemente richiesti.

5. MODALITA' DI CONSEGNA E SERVIZI A VALORE AGGIUNTO

Il cliente che si affida ad una Agenzia Zerodistanze, al momento della consegna della propria corrispondenza deve compilare una distinta con i propri dati identificativi ed il numero e la tipologia degli invii.

Una copia della distinta viene conservata dall'Agenzia e un'altra resta al cliente.

La accettazione avviene con l'ausilio di tutte le strumentazioni necessarie come gli strumenti di misura regolarmente tarati.

Il Cliente può avvalersi del servizio pick-up di ritiro della corrispondenza dai propri uffici, senza alcun addebito se richiesto nel territorio di pertinenza dell'Agenzia.

In questo caso, il cliente compila insieme all'incaricato al ritiro della corrispondenza, in doppia copia, la distinta di ritiro con i propri dati identificativi ed il numero e la tipologia dei prodotti postali che intende affidare all'Agenzia tramite l'incaricato che la controfirma al momento del ritiro.

Una copia della distinta di ritiro viene conservata dall'Agenzia mentre l'altra resta al cliente.

Al cliente viene rilasciata successivamente, anche una lavorazione a riepilogo che indica dettagliatamente tutti i prodotti postalizzati con il loro peso, tariffa, l'eventuale barcode e nel caso delle raccomandate anche l'indicazione del mittente e del destinatario della stessa.

- CORRISPONDENZA PRIORITARIA E LETTERE CERTIFICATE A DATA E ORA CERTA: immissione diretta nella cassetta delle lettere del destinatario o a mano.
Nel caso in cui non sia possibile recapitare prioritarie o lettere certificate per mancanza di cassette postali o di destinatario o per altre difficoltà di recapito, verrà lasciato un avviso di giacenza e la corrispondenza verrà mantenuta presso i nostri uffici per 10 giorni.
Nel caso di lettere certificate a data ed ora certa, queste, dotate di apposito barcode, vengono memorizzate al momento della consegna al destinatario, in un dispositivo palmare con gps per conservare data, ora e posizione geografica.
- INVII RACCOMANDATI: viene effettuato un tentativo di recapito ed, in caso di assenza del destinatario, si procede all'immissione, nella cassetta delle lettere del destinatario, di debito avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, con indicazione dei dati della sede operativa (via, numero di telefono ed orari di apertura al pubblico) dove è possibile ritirare la corrispondenza.
Nel caso di mancato recapito per assenza del destinatario, la corrispondenza entra in giacenza, già dal primo passaggio, e viene mantenuta per il tempo di 30 giorni, come previsto dal Codice Postale (Legge 156/73 e s.m.i.), presso i nostri uffici di competenza. Durante i 30 giorni di giacenza, viene effettuato il secondo tentativo di consegna della raccomandata e, se neanche quest'ultimo tentativo va a buon fine e scadono i 30 giorni di giacenza previsti, la corrispondenza sarà restituita al mittente con apposito documento ed indicazione sulla busta del mancato reclamo da parte del destinatario.
Per le raccomandate 24 H, i tempi di giacenza si riducono da 30 a 15 giorni.
Nel caso di recapito con successo al primo o secondo tentativo, la corrispondenza raccomandata semplice verrà consegnata al destinatario previa sottoscrizione dell'apposita distinta del postino;

invece, nel caso di raccomandata con avviso di ricevimento, oltre alla distinta del postino, il destinatario dovrà apporre la propria firma anche sulla cartolina di ritorno richiesta dal mittente.

In caso di indirizzo errato o destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto, etc., i prodotti non recapitati vengono entro 5 giorni restituiti al mittente.

E' prevista una tracciatura completa della corrispondenza raccomandata, con mantenimento in archivio dei dati di ogni singola raccomandata postalizzata per il mittente.

- **POSTA IBRIDA:** attraverso il nostro Zerodistanze Tool, è possibile inviare raccomandate e lettere prioritarie on line, tracciandone, al momento dell'invio, per gli invii raccomandati, data ed ora di accettazione della corrispondenza stessa. Successivamente questa verrà stampata dai nostri uffici, lavorata e recapitata secondo le modalità e le tariffe indicate per tipologia di prodotto.
- **CRITERI DI RICERCA INFORMATIZZATI:** ad esclusione della corrispondenza prioritaria, è possibile dare indicazioni al mittente, mediante generazione di uno storico, per singola raccomandata, utilizzando i seguenti criteri di ricerca:
 1. Destinatario
 2. Data di conferimento
 3. Foglio di lavoro
 4. Numero di raccomandata
 5. Incaricato alla distribuzione (portalettere)

E di fornire, in base al foglio di lavoro, i dati di recapito complessivo del lotto di spedizione.

- **FATTURAZIONE:** la fatturazione del servizio reso sarà concordata con ogni singolo cliente.

6. MODALITA' E TERMINI DI RECLAMO

Il mittente, e solo il mittente, che ritiene aver subito un disservizio per ritardo nel recapito, mancato recapito, danneggiamento o manomissione, ha facoltà di proporre reclamo dal 6° giorno lavorativo successivo e non oltre 50 giorni dalla data di accettazione, compilando l'apposito modulo di reclamo (esempio allegato) da:

- consegnare presso la sede operativa dell'Azienda;
- inviare, all'attenzione della Direzione, a:

ZERODISTANZE S.R.L.

Via Pasteur, 19

72015 Fasano (BR)

- inviare una e-mail a info@zerodistanze.it;
- compilare e inviare on line il modulo di reclamo dalla sezione contatti del sito www.zerodistanze.it

Alla lettera di reclamo dovrà essere allegata la ricevuta di spedizione o il relativo foglio di lavoro.

La lettera di reclamo potrà riferirsi solo ad un singolo invio o servizio.

Nel modulo di reclamo dovranno essere indicati:

1. i dati del mittente
2. il tipo di servizio
3. l'eventuale barcode identificativo del prodotto
4. la tariffa corrisposta
5. il motivo del reclamo
6. la data di presentazione
7. un recapito telefonico, fax od informatico
8. l'accettazione al trattamento dei propri dati
9. le modalità di accredito dell'eventuale rimborso.

L'azienda provvederà subito ad effettuare i dovuti riscontri e a trovare le soluzioni più soddisfacenti per i clienti e darà comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 30 giorni dalla data di ricezione.

Nel caso di non accettazione del reclamo, la risposta scritta sarà corredata delle motivazioni del rifiuto.

Attenzione: si considera ritardo anche il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 48 ore dai tempi previsti per la corrispondenza raccomandata.

7. PROCEDURE DI RIMBORSO

In conformità con la legislazione nazionale vigente, rimborsi ed indennizzi sono previsti per i soli invii a firma, sottoposti a tracciatura e registrazione.

Quindi, non per gli invii di prioritarie la cui assenza di rimborso è giustificata in base a criteri di ragionevolezza. L'eventualità del rimborso è collegata a quei prodotti di cui sia possibile determinare in modo certo i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna.

Zerodistanze si impegna, comunque, in via generale, al rispetto degli obiettivi di qualità definiti.

I rimborsi previsti sono i seguenti:

- raccomandate semplici, con A/R o 24 H:
 1. ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione = costo sostenuto per la spedizione;
 2. ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione, mancato recapito o danneggiamento totale = 30,00 euro più il costo della spedizione.
- assicurate:
 1. ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione = costo sostenuto per la spedizione;
 2. ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione = 30,00 euro più il costo della spedizione salvo accertamento della perdita o del danneggiamento;
 3. danneggiamento parziale = il valore dichiarato dedotti i valori esistenti e non danneggiati. Qualora sia compromesso l'intero uso del prodotto, il danneggiamento, anche se parziale, si intende totale;
 4. mancato recapito o danneggiamento totale = costo del valore assicurato al momento dell'invio oltre il costo sostenuto per la spedizione:
 - a) ASS50= 50,00 €;
 - b) ASS250= 250,00 €;
 - c) ASS500= 500,00 €;
 - d) ASS1000= 1000,00 €;
 - e) ASS2000= 2000,00€;
 - f) ASS3000= 3000,00€.
- pacchi fino a 30 kg:
 1. ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione = costo sostenuto per la spedizione;
 2. ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione, mancato recapito o danneggiamento totale = 30,00 euro più il costo della spedizione;
 3. mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo sostenuto per la spedizione;
 4. mancato/errato rimborso del contrassegno: l'intero importo del contrassegno viene rimborsato al mittente solamente se l'invio risulta consegnato e l'importo non riscosso. Nei

casi di mancato recapito dell'invio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il servizio utilizzato.

Per quanto concerne la Modalità di rimborso, questa può avvenire o tramite Assegno o tramite Bonifico su C/C Bancario o Postale.

L'assegno sarà emesso entro 10 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo.

Per i rimborsi di importo superiore a 52,80 euro Zerodistanze si riserva di scegliere la modalità di rimborso più opportuna per il buon fine dell'operazione.

Zerodistanze è liberata da ogni responsabilità per ritardo, mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento totale o parziale, manomissione delle spedizioni con contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al mittente (ivi compresi natura o vizi della spedizione e/o dell'imballaggio) o per cause di forza maggiore.

Zerodistanze non si assume in nessun caso la responsabilità per danni indiretti (mancato guadagno, perdita di utili, di clientela, di immagine, etc.) derivanti da ritardato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, manomissione o danneggiamento della spedizione.

L'ufficio reclami curerà anche l'interfaccia dei rimborsi dei clienti per quanto concerne Poste Italiane, tuttavia precisiamo che per le modalità di reclami e di rimborsi di tutta la corrispondenza rimessa al vettore tradizionale, si seguiranno le procedure e le modalità prescritte dalla Carta di Qualità di Poste Italiane.

Si precisa, inoltre, che ogni Agenzia Zerodistanze si assume la piena responsabilità legale e penale per l'operato svolto, come da contratto di affiliazione commerciale ai sensi dell'art. 3 comma 2.

8. LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Nel caso in cui la risposta del fornitore del servizio postale venga ritenuta insoddisfacente o nel caso in cui l'operatore non dia risposta nei termini previsti, il solo mittente o il solo destinatario, può presentare istanza di conciliazione da svolgersi in sede locale con l'eventuale assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

Il termine previsto per la presentazione dell'istanza è di 90 giorni dalla presentazione del reclamo.

In tal caso, l'interessato avrà la facoltà di rivolgersi all'Autorità di Regolamentazione, mediante la compilazione del "Formulario CP".

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

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

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

9. INFORMAZIONI E CONTATTI

Per le comunicazioni con il Gruppo Zerodistanze, è possibile utilizzare i seguenti strumenti:

- **call center al Numero Verde gratuito 800 90 92 42 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00;**
- **internet attraverso l'indirizzo email info@zerodistanze.it oppure dal sito www.zerodistanze.it**

La Carta di Qualità è consultabile in ogni ufficio postale Zerodistanze o sul sito web www.zerodistanze.it da dove è anche scaricabile in formato pdf, come da indicazioni da Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS.

ALLEGATO 1: MODULO DI RECLAMO
(compilare solo in stampatello)

Parte I – Dati del Reclamante

Nome e Cognome/Denominazione Sociale

Indirizzo/Sede Legale

Rappresentante Legale

Città

Provincia

Telefono

Fax

E-mail

Parte II – Dati Operazione

Servizio/Prodotto

Data Lavorazione

Numero Identificativo Servizio/Prodotto

Agenzia Zerodistanze di
(luogo di presentazione del reclamo)

Destinatario
(nominativo e indirizzo)

Costo della Spedizione/Servizio

€: _____ Note: _____

Motivo del reclamo (è possibile selezionare più di una voce):

- ☐ zona non servita dal portalettere
- ☐ recapito discontinuo
- ☐ mancato recapito
- ☐ mancato espletamento del servizio
- ☐ danneggiamento parziale/totale
- ☐ mancata/irregolare compilazione avviso di giacenza
- ☐ comportamento non corretto del portalettere
- ☐ mancata/irregolare restituzione avviso di ricevimento (A/R)
- ☐ ritardata consegna
- ☐ manomissione
- ☐ altro (specificare) _____

Parte III – Mandato e trattamento dei dati

Ai sensi dell'art.1723, secondo comma, C.C., si conferisce sin d'ora mandato alla Zerodistanze S.R.L. ad esigere ed incassare il credito che dovesse pervenire a titolo di rimborso e/o indennizzo dall'Agenzia Destinataria o dall'Agenzia Mittente. In relazione al credito da riscuotere, si dichiara di avere sin d'ora per rato e valido l'operato della Zerodistanze S.R.L. Il presente mandato si intende regolato dalle seguenti condizioni:

Art.1 Riscossione delle somme: le somme da incassare in dipendenza del mandato sono riscosse dalla Zerodistanze S.R.L. in nome e per conto del reclamante.

Art.2 Destinazione delle somme incassate: le somme incassate dalla Zerodistanze S.R.L. verranno corrisposte al reclamante e solo ad esso entro 10 giorni dalla definizione del reclamo mediante le modalità proposte dalla Zerodistanze S.R.L. al reclamante.

Si dichiara di avere ricevuto le informazioni di cui all'art. 13 del D.lgs. 196/2003 e all'art. 13 del Regolamento UE n.2016/679 (GDPR), in particolare riguardo ai diritti riconosciuti dalla legge, nonché di avere avuto conoscenza che i dati conferiti hanno natura di dati sensibili e pertanto si acconsente al trattamento dei dati con le modalità e per le finalità indicate nella informativa stessa, comunque strettamente connesse e strumentali alla gestione del presente reclamo.

L'Informativa sulla Privacy completa è consultabile dal sito www.zerodistanze.it

Per richieste di informazioni o di esito, l'Agenzia dovrà contattare il Numero Verde gratuito 800 90 92 42 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00, oppure inviare una mail a direzione@zerodistanze.it.

Luogo e data

Firma leggibile

Spazio riservato all'Agenzia Zerodistanze:
Operatore che accetta il reclamo

Timbro Agenzia