



INDICE

1	L'AZIENDA E I SUOI VALORI	2
2	PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI	2
3	DETTAGLIO DEI PRODOTTI E SERVIZI	3
4	PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE.....	8
4.1	LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI.....	8
4.2	VALUTAZIONE	9
4.3	VERIFICA	9
4.4	SEGNALAZIONI SU RESI	9
4.5	NUMERO VERDE.....	9
4.6	LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE	9
4.7	LA PROCEDURA DI DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DINANZI ALL'AGCOM	10
5	COMUNICAZIONI E ASSISTENZA	10

1 L'AZIENDA E I SUOI VALORI

Speedy S.r.l. nasce da un'idea di operatore del settore postale ad oggi attivo in servizi diversificati agile ed efficiente sul territorio, per competere ad armi pari con i maggiori player del mercato dei servizi postali e logistici.

L'Azienda formata ormai da circa 350 operatori assicura l'erogazione di servizi efficienti dimostrando ogni giorno un ineguagliabile orientamento alla qualità e alla soddisfazione del Cliente.

La capillarità sul territorio regionale, la collaborazione con partner nazionali ed internazionali e l'utilizzo di soluzioni tecnologiche all'avanguardia annoverano il Gruppo fra i principali operatori del mercato dei servizi logistici italiani. SPEEDY srl è un'azienda flessibile e diversificata in grado di soddisfare le esigenze distributive dei clienti più esigenti: dalla consegna di diverse tipologie di spedizioni, alla fornitura di servizi logistici di supporto alla movimentazione ed alla distribuzione delle merci. Un'ampia e articolata gamma di servizi consente ai clienti di avvalersi di un unico interlocutore per tutte le esigenze di supporto logistico e distributivo in Italia, in Europa e nel mondo

La Carta dei Servizi di Speedy indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali offerti e definisce le procedure di gestione dei reclami così da assicurare strumenti di tutela a favore degli utenti, in conformità alle delibere approvate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") n. 184/13/CONS – "Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale", della "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte servizi" - n. 413/14/CONS "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori dei servizi postali delle carte dei servizi", n. 600/18/CONS – "Approvazione del regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alla notificazione di atti a mezzo posta" , n. 155/19/CONS – " Integrazione alla regolamentazione in materia di notificazione a mezzo del servizio postale, a seguito delle modifiche introdotte dalla legge 30 dicembre 2018, n.145 " e n. 323/23/CONS " Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale".

Per quanto precede:

- la presente Carta dei Servizi viene pubblicata sul proprio sito web www.speedyworld.it ed è presente in ogni punto di accesso al pubblico;
- viene inviata ad AGCom nel pieno rispetto dell'obbligo di informativa verso l'Autorità, informandola delle successive variazioni/integrazioni.

2 PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI

Ispirandosi ai fondamentali principi di trasparenza e semplificazione, equità e imparzialità, buona fede e lealtà, Speedy srl si impegna, con la presente Carta dei Servizi, ad assicurare i seguenti obiettivi:

- Rendere semplici e intuitive le modalità di contatto con l'azienda
- Definire contratti di servizio semplici e trasparenti
- Definire e descrivere in modo chiaro i prodotti offerti
- Rendere facilmente visibili al cliente i livelli di servizio erogati
- Indicare le procedure di reclamo.

Speedy si impegna, inoltre, 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 pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

3 DETTAGLIO DEI PRODOTTI E SERVIZI

I servizi erogati da SPEEDY srl, di seguito dettagliati, offrono rintracciabilità delle operazioni svolte nell'ambito del servizio stesso e della certificazione della consegna realizzata con tecnologia satellitare GPS.

I servizi forniscono, dunque:

- Garanzia di consegna nei tempi e nei modi concordati nei contratti
- Tracciabilità del servizio
- Accesso a un'area amministrativa semplice da usare
- Certificazione di luogo, data e ora delle consegne
- Gestione informatizzata dei resi
- Restituzione gratuita dei resi
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

L'azienda sviluppa le proprie attività su alcune linee di business distinte:

1. SERVIZIO EXPRESS NAZIONALE

Il servizio comprende la spedizione di oggetti di medie dimensioni e permette il recapito con prova di consegna al destinatario.

Il servizio prevede:

- Consegna con Data e Ora Certa
- Prova di consegna con firma del destinatario
- Tracking dello stato di consegna sul portale dedicato e/o integrazione con i CRM del Cliente
- Possibilità di prevedere la restituzione del pacco al mittente da parte del destinatario
- Tariffa economica modulabile su peso/dimensioni e sui servizi offerti
- Numero verde
- Monitoraggio qualità e Customer Care
- Assistenza multicanale

Caratteristiche:

- Peso pacchetto: <3kg, <15kg, <30kg, <50kg

TARIFFE

Peso	Importo
0-3 kg	19,00 €
3-15 kg	25,00 €
15-30 kg	31,00 €
30-50 kg	40,00 €
eccedenza	0,50 €

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nella relativa disciplina contrattuale. In generale, essi prevedono:

- Consegna j+2 giorni
- Consegna j+3 giorni nelle Isole

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle clausole contrattuali previste. Tuttavia, qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di smarrimento, danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio (contestabile al momento della consegna), Speedy prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, così come per la consegna in ritardo. L'invio si considera smarrito quando non è consegnato al destinatario entro trenta giorni dalla data prevista per la consegna. In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo. Gli indennizzi sono altresì esclusi nei casi di caso fortuito e forza maggiore

2. SERVIZIO INTERNAZIONALE

Il servizio prevede:

- Servizio di ritiro
- Servizio di imballaggio
- Prova di consegna con firma del destinatario
- Tracking dello stato di consegna sul portale dedicato e/o integrazione con i CRM del Cliente
- Tariffa modulabile su peso/dimensioni e sui servizi offerti
- Numero verde
- Monitoraggio qualità e Customer Care
- Assistenza multicanale

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nella relativa disciplina contrattuale. In generale, essi variano in funzione della nazione di destinazione

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle clausole contrattuali previste. Tuttavia, qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di smarrimento, danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio (contestabile al momento della consegna), Speedy prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, così come per la consegna in ritardo. L'invio si considera smarrito quando non è consegnato al destinatario entro trenta giorni dalla data prevista per la consegna. In ogni caso il

disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo. Gli indennizzi sono altresì esclusi nei casi di caso fortuito e forza maggiore

3. **SERVIZIO NOTIFICHE A MEZZO MESSO COMUNALE/NOTIFICATORE**

Il servizio, che comprende la notifica a mezzo Messo Notificatore di atti giudiziari, ingiunzioni di pagamento e tutte le raccomandate connesse alla relativa procedura di notificazione, è disciplinato dagli art.li 137 e seguenti del Codice di Procedura Civile. Personale professionale e qualificato è nominato all'uopo dal Cliente di riferimento, inoltre il servizio è svolto mediante tracciatura su portale dedicato assistito da APP nella fase di notifica, e garantisce la fornitura di puntuale reportistica.

Il servizio fornisce:

- Personale formato e qualificato
- Personalizzazione del servizio
- Certezza e valore legale della notifica
- Fascicolo elettronico con tracciatura completa del processo:
- Quality check sul processo di notificazione
- Report in tempo reale
- Servizi a valore aggiunto dedicati
- Monitoraggio qualità e Customer Care
- Assistenza multicanale

OBIETTIVI DI QUALITÀ/TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e sono specificati nella relativa disciplina contrattuale. Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate, con i singoli clienti, per le specifiche spedizioni o per zone particolari.

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione degli indennizzi stessi sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali. Tuttavia, qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento / manomissione totale o parziale dell'invio, Speedy prevede il rimborso del costo sostenuto per la consegna dell'atto, così come per la consegna in ritardo. In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

4. **SERVIZIO NOTIFICHE A MEZZO POSTA (Legge 890)**

Il servizio, che comprende la notifica a mezzo posta degli atti giudiziari e comunicazioni connesse e di violazione del codice della strada (c.d. multe) e tutte le raccomandate connesse alla relativa procedura di notificazione, è disciplinato dalla legge 890/82, e successive modifiche e dalle delibere attuative di AGCOM n. 77/18/CONS, n. 285/18/CONS, n.600/18/CONS, n. 155/19/CONS, n. 469/19/CONS e n. 78/23/CONS.

Il servizio fornisce:

- Personale formato e qualificato
- Personalizzazione del servizio

- Certezza e valore legale della notifica
- Ritiro del piego inesitato:
 - Punti di Giacenza
 - Consegna su Appuntamento
 - Passaggi Multipli
- Fascicolo elettronico con tracciatura completa del processo:
 - Quality check sul processo di notificazione
 - Report in tempo reale
- Servizi a valore aggiunto dedicati:
 - Monitoraggio qualità e Customer Care

OBIETTIVI DI QUALITA'/TEMPI DI CONSEGNA

Gli standard di qualità:

- consegna del piego contenente l'atto: in cinque giorni lavorativi (J+5) successivi a quello di accettazione nel 90% e la consegna in sette giorni lavorativi (J+7) successivi a quello di accettazione nel 98% dei casi;
- consegna avviso di ricevimento: in cinque giorni lavorativi (T+5) nel 90% e in sette giorni lavorativi (T+7) nel 98% dei casi;
- consegna comunicazione di avvenuto deposito (CAD): in cinque giorni lavorativi (T+5) nel 90% e in sette giorni lavorativi (T+7) nel 98% dei casi;
- consegna comunicazione di avvenuta notifica (CAN): in cinque giorni lavorativi (T+5) nel 90% e in sette giorni lavorativi (T+7) nel 98% dei casi.

Per "J" si intende il giorno successivo a quello in cui l'invio è acquisito dall'operatore postale e non il giorno stesso in cui avviene l'acquisizione come ordinariamente previsto negli standard di qualità "postali".

Per "T" si intende il giorno in cui il documento è completato e pronto per la consegna.

Spedizione di invii multipli

Al fine di garantire gli standard di qualità definiti dalla delibera 600/18/CONS, sono da intendersi invii multipli determinanti un flusso anomalo le spedizioni concentrate nel tempo (una settimana) e nello spazio geografico (un CAP) di un singolo Cliente/Mittente come di seguito definite:

- CAP di AREA METROPOLITANA (AM): 500;
- CAP di CAPOLUOGO DI PROVINCIA (CP): 500;
- CAP di AREA EXTRAURBANA (EU): 500.

In caso di raggiungimento di tali quantitativi, tenuto conto del particolare grado di concentrazione temporale e geografica (CAP in "flusso anomalo") e in assenza di modalità di programmazione condivise, si applicheranno le seguenti condizioni:

- consegna del piego contenente l'atto: in trenta giorni lavorativi oltre quello di spedizione (J+30);
- consegna dell'Avviso di Ricevimento, della CAD e della CAN: in venti giorni lavorativi (J+20).

INDENNIZZI

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. La definizione degli indennizzi derivanti da spedizioni di invii multipli e da contratti con

prestazioni periodiche o continuative, sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali. Speedy applica le disposizioni in conformità alla delibera AGCOM n. 600/18/CONS –Allegato A - relativamente agli invii singoli e/multipli derivanti da flussi programmati in assenza di specifiche condizioni contrattuali.

In tali casi Speedy è tenuta ad indennizzare il mittente, in misura proporzionale al ritardo nel primo tentativo di notifica come segue.

INVII SINGOLI O ENTRO IL QUANTITATIVO MASSIMO STABILITO NEL PARAGRAFO PRECEDENTE

- **PIEGO:**

Ritardo nel recapito

- oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: il costo della spedizione;
- oltre il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: due volte il costo della spedizione;
- oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: tre volte il costo della spedizione;
- oltre il 35° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, il piego viene considerato smarrito.

Smarrimento, furto, mancato recapito, manomissione e danneggiamento con annesso avviso di ricevimento prima della notifica

- cinque volte il costo della spedizione.

La disposizione non si applica ove Speedy dimostri che lo smarrimento sia dovuto a causa di forza maggiore e oggettivamente documentata.

Nel caso di furto del piego Speedy ha l'obbligo di informare il mittente entro 5 giorni dalla data in cui sia venuto a conoscenza dell'evento mentre nel caso di danneggiamento il piego sarà restituito tempestivamente al mittente.

AVVISO DI RICEVIMENTO

Lo smarrimento, il furto, il danneggiamento/manomissione o la tardata restituzione dell'avviso di ricevimento non danno luogo a rimborsi o indennizzi.

Speedy rilascia gratuitamente al mittente, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, un duplicato in formato cartaceo comprovante l'avvenuta notifica dell'atto ovvero le cause che ne hanno impedito la notifica. In tal caso Speedy mette a disposizione sul sito www.speedyworld.it un apposito modulo per la richiesta di duplicato che potrà essere presentato decorso il termine di 35 giorni dalla spedizione ed entro tre anni dalla stessa. Il mittente, anche dopo la restituzione dell'avviso di ricevimento può chiederne un duplicato, la richiesta può essere presentata entro tre anni dalla data di spedizione del piego. Eventuali richieste di duplicato pervenute tramite altri canali saranno evase nel termine ordinario di 45 giorni, previsto per la risposta ai reclami. Inoltre, nel caso in cui l'avviso di ricevimento sia gravato delle spese di emissione dellaCAN, il mittente è tenuto a pagare esclusivamente tali spese.

Comunicazione di avvenuta notifica (CAN)

Ritardo nel recapito

- oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di emissione: annotazione nel sistema di controllo della qualità;

- In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della Comunicazione di Avvenuta Notifica, l'operatore postale è tenuto ad emettere un duplicato della CAN, recante la stessa data dell'originale e la dicitura "riemissione CAN", senza ulteriori spese per il mittente, nonché l'annotazione nei sistemi aziendali di tale riemissione.

Comunicazione di Avvenuto Deposito (CAD)

Ritardo nel recapito

- oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di emissione: comunicazione al mittente e annotazione nel sistema di controllo della qualità;

Mancato recapito, smarrimento o danneggiamento:

- duplicato CAD, con dicitura "riemissione di CAD", senza maggiori spese per il mittente.

La sopracitata tempistica per il rilascio di duplicati si applica per le richieste massive nella misura di 100 richieste per singolo cliente nell'arco temporale di 5 giorni e di 500 richieste per singolo cliente nell'arco temporale di 30 giorni. Nei casi di richieste di duplicato da parte di un singolo cliente superiori a tale soglia, Speedy rilascerà i duplicati nel termine di 45 giorni dalla richiesta.

INVII OLTRE IL QUANTITATIVO MASSIMO:

Per le spedizioni degli invii multipli oltre il quantitativo massimo, gli indennizzi saranno oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troveranno apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali. Tuttavia qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, Speedy adotterà le soluzioni conformi alla delibera n. 600/18/CONS

4 PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE

La presente Carta dei Servizi assicura il diritto degli utenti di conoscere facilmente le modalità di presentazione dei reclami, di presentazione dell'istanza di conciliazione, nonché le richieste di definizione all'Autorità di Regolamentazione nel caso in cui gli esiti delle prime due forme di tutela siano insoddisfacenti.

La lettera di reclamo nonché la richiesta per presentare istanza all'Autorità (AGCOM) sono reperibili presso gli uffici e sul sito web di Speedy.

Per i clienti che hanno stipulato con Speedy un contratto con prestazioni periodiche o continuative i canali previsti sono quelli del contratto di riferimento.

I casi per i quali è possibile presentare reclamo riguardano il mancato recapito, il ritardo nella consegna e più in generale il mancato svolgimento del servizio, mentre con riferimento alla consegna pacchi si prevede anche il furto, lo smarrimento e il danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio a condizione che la contestazione sia avvenuta in modo specifico al momento della consegna.

4.1 LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta scaricando l'apposito modulo dalla pagina web www.speedyworld.it selezionando la voce contatti – gestione reclami, ovvero attraverso il servizio - Customer Care al numero verde 800 694 964 entro 90 giorni dalla data di spedizione.

Invece, relativamente agli atti rientranti nel "servizio di notifica a mezzo posta" il mittente presenta reclamo e richiesta di indennizzo, non prima di trentacinque giorni e non oltre sei mesi dalla data di spedizione con apposito modulo che Speedy mette a disposizione sul proprio sito web e, accedendo a un canale unico digitale dedicato – www.speedyworld.it – Sezione Carta dei Servizi

Il servizio di gestione delle segnalazioni/reclami prevede verifica e risposta da parte del nostro servizio - Customer Care- e si svolge nelle seguenti fasi:

4.2 VALUTAZIONE

La fase di valutazione viene effettuata contattando, in via telefonica o se necessario con sopralluogo, la filiale Speedy che ha ricevuto la segnalazione al fine di verificarne la tipologia e concordare le eventuali misure da adottare.

4.3 VERIFICA

Valutata la segnalazione si effettua una verifica sui database aziendali al fine di accertare le specifiche modalità di consegna dell'invio. Vengono quindi estrapolate dal sistema informatico interno di Speedy tutte le tracciatore inerenti la corrispondenza destinata al cliente che ha effettuato la segnalazione al fine di verificare se risulta o meno l'avvenuto recapito.

4.4 SEGNALAZIONI SU RESI

In caso di segnalazione riguardante corrispondenza resa al mittente (trasferiti, sconosciuti, recapiti impossibili, etc.), viene effettuato, se del caso, anche un sopralluogo all'indirizzo del destinatario che ha effettuato la segnalazione per verificare ed eventualmente comprovare con eventuali fotografie il motivo del reso.

4.5 NUMERO VERDE

Al fine di snellire la gestione delle segnalazioni e per andare incontro alle necessità dei clienti, Speedy mette a disposizione un canale diretto mediante il numero verde 800 694 964.

SPEEDY si impegna a:

- gestire il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso, con risposta scritta motivata e specifica degli accertamenti compiuti.

4.6 LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

L'istanza di conciliazione può essere richiesta dai clienti che avendo già presentato reclamo, abbiano ottenuto da Speedy una risposta ritenuta insoddisfacente ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta.

L'utente può presentare istanza di conciliazione rivolgendosi all'organismo ADR Intesa Srl, ente iscritto presso il Ministero della Giustizia al n. 635 del Registro degli Organismi di Mediazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010, nell' Elenco degli Organismi ADR nel settore delle comunicazioni elettroniche e postali (AGCOM) e nell' Elenco degli Organismi ADR nei settori regolati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del Consumo.

Il modello ISTANZA DI MEDIAZIONE IN MATERIA DI CONSUMO (D.Lgs 130/2015) è presente sul sito www.speedyworld.it- Sezione Carta dei Servizi. All'art. 3, l'utente dovrà specificare, a fianco alla dicitura "Altro", che l'oggetto del contratto riguarda "Servizi postali".

La procedura di conciliazione si concluderà entro 90 giorni con la redazione di un verbale.

4.7 LA PROCEDURA DI DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA DINANZI ALL'AGCOM

Qualora la procedura di conciliazione abbia avuto un esito, in tutto o in parte, insoddisfacente, l'utente può, entro il termine di 90 giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione sub. 5.6., chiedere all'Agcom di definire la controversia, avvalendosi eventualmente anche della assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

La procedura potrà essere attivata mediante la compilazione del Formulario CP, che è disponibile, oltre che sul sito dell'Agcom, sul sito www.speedyworld.it- Sezione Carta dei Servizi.

Per attivare la procedura di conciliazione l'utente non deve aver già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e deve aver completato le procedure descritte ai punti 4.5 e 4.6.

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.

5 COMUNICAZIONI E ASSISTENZA

Per comunicare in modo facile e rapido con Speedy possono essere utilizzati i seguenti canali:

Email: customer@speedyworld.it

Internet: www.speedyworld.it (sezione "Contatti")

Sede Legale: Speedy S.r.l., via A.Salvanti 6 – 50041 Calenzano

Tel: 055.410410

Orari: Dal Lunedì al Venerdì ore 9.00/17.00

Reclami: customer@speedyworld.it

Assistenza clienti: NUMERO VERDE: 800 694 964

La presente carta dei servizi è aggiornata al 26.04.2024.