



INDICE

1	L'AZIENDA E I SUOI VALORI	2
2	PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI	2
3	REQUISITI GENERALI.....	3
4	BUSINESS UNIT E DETTAGLIO DEI SERVIZI.....	3
5	PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE	4
5.1	LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI.....	4
5.2	VALUTAZIONE	4
5.3	VERIFICA.....	4
5.4	SEGNALAZIONI SU RESI	4
5.5	NUMERO VERDE.....	4
5.6	LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE	5
5.7	RIMBORSI	5
6	COMUNICAZIONI E ASSISTENZA.....	5

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 200 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 offerti e definisce le procedure di gestione dei reclami così da assicurare strumenti di tutela a favore degli utenti, in conformità alle delibere dell'Autorità di regolamentazione del settore postale (delibera n. 184/13/CONS – *Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale e della Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte servizi* - delibera n. 413/14/CONS) .

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 REQUISITI GENERALI

I servizi erogati da SPEEDY srl, di seguito dettagliati, offrono rintracciabilità delle operazioni svolte nell'ambito del servizio stesso e della certificazione delle consegne 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
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Restituzione gratuita dei resi
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

4 BUSINESS UNIT E DETTAGLIO DEI SERVIZI

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

1. **Erogazione dei servizi postali:** nell'erogazione dei servizi di recapito di buste certificate e raccomandate, l'azienda lavora in nome e per conto di NEXIVE in linea con la carta dei servizi del partner resa disponibile sul sito internet (<https://www.nexive.it/chi-siamo/azienda/nexive/carta-dei-servizi/>) e i cui contenuti sono parte integrante del presente documento. Nell'ambito dei servizi postali l'azienda eroga anche servizi di notifica atti per conto della Pubblica Amministrazione in conformità alle prescrizioni legali e alle indicazioni dei committenti.
2. **Express and Wine:** nell'erogazione del servizio l'azienda consente ai propri clienti di movimentare, trasportare e consegnare spedizioni di piccole e medie e grandi dimensioni in Italia, Europa e all'estero, l'azienda si avvale di partner di valenza internazionale in grado di garantire:
 - unico interlocutore distributivo e logistico per Italia, Europa e mondo
 - consegna di buste, parcel, messengerie (colli pesanti e/o voluminosi)
 - servizio door to door con presidio completo, dalla presa alla consegna
 - monitoraggio delle spedizioni on-line (track and trace)
 - tempi di consegna definiti e controllabili
3. **Logistic:** Sulla base dell'esperienza maturata nel settore della distribuzione organizzata, SPEEDY ha creato una propria Business Unit dedicata all'erogazione di servizi logistici che offre soluzioni di outsourcing, qualificate e personalizzate, a tutte le aziende che intendono avvalersi di un interlocutore logistico in grado di disporre di una propria rete distributiva efficiente ed integrata.

5 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.

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 posta raccomandata ed 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.

5.1 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.

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

5.2 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.

5.3 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 tracciate inerenti la corrispondenza destinata al cliente che ha effettuato la segnalazione al fine di verificare se risulta o meno l'avvenuto recapito.

5.4 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.

5.5 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.

5.6 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.

5.7 LA PROCEDURA DI DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA 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 5.5 e 5.6.

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.

5.8 RIMBORSI

Servizio Post: Eventuali rimborsi potranno essere richiesti tramite il nostro Partner Nexive

Tutti i riferimenti sono visibili nella sezione contatti del sito www.nexive.it

Servizio Wine, Express, Logistic: si vedano le condizioni generali di trasporto presenti sul sito www.speedyworld.it

Le richieste di rimborso possono essere inoltrate utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito www.speedyworld.it, oppure contattandoci telefonicamente al numero verde 800 694964, o scrivendo all'indirizzo mail customer@speedyworld.it

6 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 delle Tre Ville 103/105 – 50013 Campi Bisenzio

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 28.10.2019.