

CARTA DEI SERVIZI

- **SERVIZI DI RECAPITI POSTALI**
- **SERVIZI CORRIERE ESPRESSO**



Servizi Ultimo Miglio S.r.l.

Via Paisiello, 12
00198 Roma
tel. 011.88191
fax 011.8819312
info@sum.srl – www.sum.srl

P.IVA 14415561001 – n. R.E.A. RM – 1519775

Controllata di Defendini Logistica S.r.l.



PREMESSA

Principi ispiratori e obiettivi della Carta Dei Servizi

In conformità alla direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali, della carta dei servizi prevista dall'Allegato A alla delibera 413/14/CONS, la Carta dei Servizi della Servizi Ultimo Miglio S.r.l. (di seguito SUM) recepisce gli obiettivi informativi, circa la trasparenza dell'informazione e della comunicazione pubblicitaria, che facilitino i processi di confrontabilità dei prezzi, in relazione alla qualità dei servizi offerti dalla Defendini Logistica e dai suoi concorrenti.

La presente Carta dei Servizi è rappresentazione degli impegni della Società in merito alla salvaguardia dei diritti del cittadino/cliente unitamente all'indicazione delle modalità di erogazione dei servizi.

La Carta è ispirata a criteri di trasparenza, obiettività, equità, uguaglianza, e imparzialità.

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 del rimborso qualora non vengano rispettati gli obiettivi di qualità, tenendo conto delle disposizioni vigenti;
4. prevedere, con modalità semplici, la possibilità di recedere dal contratto sottoscritto in ottemperanza al diritto di scelta, anche parzialmente, entro 30 giorni nel caso di variazioni dei livelli di servizio;
5. stabilire un rapporto di fiducia con la clientela, basato su un'informazione semplice, comprensibile e su impegni precisi;
6. garantire che ciascun utente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano nel rispetto dei diritti dell'interessato in conformità al regolamento europeo sulla protezione dati (GDPR) e al d.lgs 30 giugno 2003, n.196 novellato dal d.lgs n. 101 del 10 agosto 2018.

Con la pubblicazione della presente Carta dei Servizi l'azienda mantiene e prosegue gli impegni già assunti relativamente agli obiettivi di:

- semplificazione, trasparenza e multimedialità delle informazioni su tutti i prodotti offerti alla clientela;
- facilitazione delle opportunità offerte alla clientela di contatto con l'azienda;
- formazione periodica del personale al fine di raggiungere una maggiore qualificazione professionale degli operatori stessi;
- collaborazione con tutte le Associazioni dei consumatori quali rappresentanti degli interessi dei propri clienti.

Servizi Ultimo Miglio S.r.l.

Via Paisiello, 12
00198 Roma
tel. 011.88191
fax 011.8819312
info@sum.srl – www.sum.srl

P.IVA 14415561001 – n. R.E.A. RM – 1519775

Controllata di Defendini Logistica S.r.l.



Standard di qualità, ruolo dell'autorità di regolamentazione e caratteristiche dei prodotti

Per tutti i prodotti presentati nella presente Carta dei Servizi, vengono indicati all'interno delle specifiche sezioni le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento dei servizi e gli obiettivi relativi ai tempi di consegna.

Nel comparto relativo alla presa in consegna e consegna di pacchi, non sono ammesse spedizioni dai contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi ovvero in contrasto con le disposizioni di legge vigenti.

La gestione dei reclami, dei rimborsi

SUM, nell'intento di rispettare gli obiettivi di qualità dei prodotti contenuti in questa Carta dei Servizi, vuole comunque introdurre tempi certi, procedure semplici, trasparenti e poco onerose per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi anche in relazione a quanto previsto dall'allegato A alla delibera 184/13/CONS.

In tal senso, si impegna a:

- trattare il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 45 giorni lavorativi dalla presentazione dello stesso;
- ove il cliente non si ritenga soddisfatto o non abbia ricevuto risposta entro i termini di cui al precedente impegno, a partecipare ad una procedura di conciliazione con un'associazione di consumatori;
- ove il cliente non si ritenga ulteriormente soddisfatto, a partecipare alla procedura di definizione delle controversie istituita presso l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (entro 90 giorni dalla conclusione della procedura di conciliazione compilando il formulario "CP" dell'AGCOM presente anche nei nostri uffici o sul sito www.sum.srl).

È sempre salva la facoltà di adire all'Autorità Giudiziaria.

Comunicazione e informazione

Per rendere sempre più facile e veloce la comunicazione con SUM, è possibile accedere alla sua struttura aziendale attraverso 5 canali:

- tramite telefono, con il Servizio Clienti al numero 011.88191 o al Numero Verde 800 58 96 18 dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30 dal lunedì al venerdì;
- tramite e-mail info@sum.it
- tramite lettera indirizzata al Servizio Clienti SUM Via E. Bava 16 10124 TORINO;
- tramite Internet, con il web center: www.sum.srl attraverso l'apposita sezione "info";
- direttamente attraverso l'Ufficio Accettazione.

La Carta dei Servizi è consultabile presso tutti gli uffici dell'Azienda aperti al pubblico.

Servizi Ultimo Miglio S.r.l.

Via Paisiello, 12
00198 Roma
tel. 011.88191
fax 011.8819312
info@sum.srl – www.sum.srl

P.IVA 14415561001 – n. R.E.A. RM – 1519775

Controllata di Defendini Logistica S.r.l.



I PRODOTTI DI CORRISPONDENZA

Nessuna attività di raccolta e consegna di corrispondenza.

Servizi Ultimo Miglio S.r.l.

Via Paisiello, 12
00198 Roma
tel. 011.88191
fax 011.8819312
info@sum.srl – www.sum.srl

P.IVA 14415561001 – n. R.E.A. RM – 1519775

Controllata di Defendini Logistica S.r.l.



I SERVIZI DI TRASPORTO

1. *Corriere espresso*

Il modo semplice ed economico di spedire pacchi in tutto il mondo.

Caratteristiche:

Il servizio di corriere espresso prevede la possibilità (a pagamento) del ritiro del pacco presso l'indirizzo del cliente e la consegna presso l'indirizzo del destinatario.

Per sua natura il servizio di corriere espresso, che non può configurarsi come un prodotto postale vista l'estrema varietà dei servizi collegati (assicurazione merce, cambio destinatario, riconsegna, reso, formato, peso, consegna al piano, ecc.) è personalizzato sulle esigenze del cliente e la SUM fornisce complessivamente tale servizio direttamente, per le aree geografiche di sua copertura, e tramite partner nazionali ed internazionali su tutto il resto dei territori.

Obiettivi di qualità:

- consegna in 1 giorno lavorativo + quello di spedizione nel 90% degli invii sui CAP coperti direttamente dalla rete SUM;
- consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 99% degli invii sui CAP coperti direttamente dalla rete SUM;
- consegna in 1 giorno lavorativo + quello di spedizione nel 80% degli invii sui CAP nazionali (escluso isole) coperti attraverso i partner di SUM;
- consegna in 5 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 99% degli invii sui CAP nazionali (compreso isole) coperti attraverso i partner di SUM;
- consegna entro 15 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 99% degli invii sulle destinazioni internazionali.

Per maggiori informazioni sul prodotto **Corriere espresso** è possibile contattare il numero 011-88191 o il Numero Verde 800589618 oppure consultare il sito Internet www.sum.srl

Tariffe:

Data la complessità delle tariffe dovuta alla estrema personalizzazione del servizio, la tariffa al kg comprensiva di tutti i servizi è pari a 50€/Kg, per le tutte le altre tariffe richiedere un preventivo all'ufficio commerciale al numero 011-88191 o al Numero Verde 800589618.

Pagamenti:

Salvo diverse pattuizioni più favorevoli il pagamento avviene all'atto dell'affido.

Servizi Ultimo Miglio S.r.l.

Via Paisiello, 12
00198 Roma
tel. 011.88191
fax 011.8819312
info@sum.srl – www.sum.srl

P.IVA 14415561001 – n. R.E.A. RM – 1519775

Controllata di Defendini Logistica S.r.l.



RECLAMI E RIMBORSI

1. Chi può presentare il reclamo

Il mittente, il destinatario o persona da essi delegata rientrante nella seguente tipologia: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

Per tutti le altre tipologie di clienti si fa riferimento a quanto previsto tra le parti in fase di stipula del contratto.

2. Come e dove presentare un reclamo

Compilando una "Lettera di reclamo" che può essere consegnata presso ogni ufficio Defendini.

Inoltre:

- tramite e-mail info@sum.srl
- scrivendo a Servizio Clienti SUM Via E. Bava 16 10124 TORINO;
- contattando il Servizio Clienti Defendini, al numero 011-88191 o al Numero Verde 800589618 dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30;
- inviando un fax al numero 011-8819323 specificando, a pena di improcedibilità, un riferimento telefonico o fax o e-mail e uno di domicilio);
- aprendo un reclamo nella specifica sezione "info" del sito Internet www.sum.srl;

La Carta dei Servizi è consultabile presso tutti gli uffici dell'Azienda aperti al pubblico.

3. Quando presentare il reclamo

Per i servizi di Posta Raccomandata e posta raccomandata con ricevuta di ritorno: dal 9° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre i 3 mesi.

4. Tipologie di reclami

- ritardo nel recapito;
- mancato recapito;
- danneggiamento o manomissione (anomalie nel recapito) contestate chiaramente al momento della consegna;

5. Come viene gestito un reclamo

In seguito alla ricezione di un reclamo il servizio Clienti di Defendini Logistica prende in carico la segnalazione e attiva tutti i reparti competenti (smistamento, recapito, ufficio resa, ecc.) affinché possa essere garantita la risposta entro 45 giorni.

6. Tempi e modalità di risposta

I tempi di risposta variano a seconda dei diversi prodotti.

In via generale l'azienda si impegna a trattare il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 45 giorni lavorativi.

In conformità con la legislazione nazionale vigente e con la Convenzione Postale Universale, ratificata nell'ordinamento italiano, rimborsi ed indennizzi sono previsti per i soli invii a firma, sottoposti a tracciatura e registrazione.

L'assenza del rimborso nel caso di invii non tracciati 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.

Servizi Ultimo Miglio S.r.l.

Via Paisiello, 12
00198 Roma
tel. 011.88191
fax 011.8819312
info@sum.srl – www.sum.srl

P.IVA 14415561001 – n. R.E.A. RM – 1519775

Controllata di Defendini Logistica S.r.l.



SUM S.r.l. si impegna, comunque, in via generale, al rispetto degli obiettivi di qualità definiti dall'Autorità di regolamentazione.

7. Posta Raccomandata

- ritardo nel recapito eccedente il 9° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo sostenuto per la spedizione al netto dell'iva;
- ritardo nel recapito eccedente il 25° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, mancato recapito o danneggiamento totale = 10,00 euro (importo esente iva);
- per gli invii in contrassegno, la mancata rimessa da parte di Defendini Logistica dell'importo del contrassegno di una spedizione recapitata, prevede esclusivamente al rimborso dell'importo stesso.

L'eventuale smarrimento o il ritardato recapito della prova di consegna non prevede nessun rimborso fatto salvo il rilascio su richiesta del mittente, e senza costi aggiuntivi, di un documento che attesti comunque la consegna dell'invio (tale richiesta non può essere inoltrata oltre il terzo anno dalla data di consegna).

8. Modalità e tempi di riscossione del rimborso

- L'eventuale rimborso avverrà attraverso accredito su Conto Corrente tramite bonifico bancario;
- Il rimborso sarà emesso entro 60 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito positivo del reclamo o dalla data di accordo in sede conciliativa, dalla ricezione da parte del fornitore della delibera di risoluzione della controversia da parte dell'AGCOM.

9. Chi ha diritto al rimborso

- in caso di acclarato disservizio SUM S.r.l. corrisponde, nei modi e termini sopra esplicitati, l'indennizzo ad un unico cliente: al mittente o al destinatario previa rinuncia del mittente;
- in caso il destinatario ritiri una spedizione apparentemente integra e che, successivamente, la stessa risulti poi priva del contenuto o manomessa, questi dovrà, quale condizione per il pagamento dell'indennizzo, sporgere denuncia alle Autorità Competenti di quanto avvenuto;
- SUM S.r.l. è liberata da ogni responsabilità per ritardo, mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento totale o parziale, manomissione delle spedizioni con contenuto 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;
- SUM S.r.l. non assume in nessun caso la responsabilità per danni indiretti (mancato guadagno, perdita di utili, di clientela, di immagine, ecc.) derivanti da ritardato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, manomissione o danneggiamento della spedizione;
- SUM S.r.l. non si assume responsabilità per ritardi derivanti da fasi di recapito non gestite direttamente.

Servizi Ultimo Miglio S.r.l.

Via Paisiello, 12
 00198 Roma
 tel. 011.88191
 fax 011.8819312
info@sum.srl – www.sum.srl

P.IVA 14415561001 – n. R.E.A. RM – 1519775

Controllata di Defendini Logistica S.r.l.

**INDICATORI QUALITA' DEI SERVIZI**

Prodotto	Consegna entro	Obiettivo 2018	Risultato 2018
Posta ordinaria	7 gg lavorativi + giorno di spedizione	n.d	n.d
Posta ordinaria	8 gg lavorativi + giorno di spedizione	n.d	n.d
Posta raccomandata	5 gg lavorativi + giorno di spedizione	n.d	n.d
Posta raccomandata	7 gg lavorativi + giorno di spedizione	n.d	n.d
Lettera sicura	5 gg lavorativi + giorno di spedizione	n.d	n.d
Lettera sicura	7 gg lavorativi + giorno di spedizione	n.d	n.d
Posta massiva certificata	9 gg lavorativi + giorno di spedizione	n.d	n.d
Posta massiva certificata	11 gg lavorativi + giorno di spedizione	n.d	n.d
Servizi corriere espresso rete Defendini	1 gg lavorativo + giorno di spedizione	n.d	n.d
Servizi corriere espresso rete Defendini	3 gg lavorativi + giorno di spedizione	n.d	n.d
Servizi corriere espresso no rete Defendini nazionale	1 gg lavorativo + giorno di spedizione	n.d	n.d
Servizi corriere espresso no rete Defendini nazionale	5 gg lavorativi + giorno di spedizione	n.d	n.d
Servizi corriere espresso no rete Defendini internazionale	15 gg lavorativi + giorno di spedizione	n.d	n.d

STATISTICHE RECLAMI

Prodotto	2017	2018
Posta ordinaria	n.d	n.d
Posta raccomandata	n.d	n.d
Lettera sicura	n.d	n.d
Posta massiva certificata	n.d	n.d
Corriere espresso	n.d	n.d

Canale di inoltro	2017	2018
Telefono	n.d	n.d
Email	n.d	n.d
Altro	n.d	n.d