

CARTA DEI SERVIZI

SDA EXPRESS COURIER S.P.A.

1. Premesse

SDA Express Courier S.p.A. (di seguito, denominata “SDA”), con sede legale in viale Europa, 175, 00144, Roma, indirizzo di posta elettronica certificata: sda@pec.sda.it, Registro delle Imprese di Roma e C.F. n. 02335990541, dal 1998 fa parte del Gruppo Poste Italiane.

Dal 1° novembre 2019, a seguito di un’operazione di scissione parziale di ramo d’azienda afferente le attività commerciali e di assistenza relative ai servizi di corriere espresso in favore della capogruppo Poste Italiane S.p.A., SDA ha assunto la veste di *Operational Company*, svolgendo prevalentemente attività a servizio dei processi logistici del Gruppo Poste Italiane.

Per l’effetto di detta operazione societaria, Poste Italiane S.p.A., in qualità di società beneficiaria, è subentrata, dalla data indicata, nei rapporti con la clientela, prima facenti capo a SDA in relazione ai servizi di corriere espresso.

Pertanto, l’offerta del Gruppo Poste Italiane nel comparto pacchi/corriere espresso fa oggi capo alla capogruppo Poste Italiane.

2. I servizi di SDA Express Courier S.p.A.

SDA continua ad operare nel settore del corriere espresso specializzato per (i) servizi dedicati che prevedono soluzioni personalizzate e la gestione di prestazioni di trasporto da eseguirsi con qualsiasi mezzo; (ii) servizi c.d. “di corriere interbancario”; (iii) servizi di logistica integrata e (iv) servizi di “technical courier” nell’ambito del settore IT.

Ulteriori informazioni sulla Società e sui servizi sono disponibili sul sito web www.sda.it.

3. Carta dei servizi di SDA Express Courier S.p.A.

In ottemperanza al D.lgs. 261/1999 e s.m.i. e alle delibere dettate in materia dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche “AGCOM”), con particolare riguardo alle delibere n. 184/13/CONS e n. 413/14/CONS, il presente documento, in relazione ai servizi - ad oggi offerti da

SDA - che rientrano nella definizione di “servizio postale”, si pone l’obiettivo di fornire le principali informazioni riguardanti le caratteristiche degli stessi, i termini e le condizioni applicabili, le procedure di gestione dei reclami e le relative procedure di conciliazione.

La presente Carta dei Servizi è pubblicata sul sito internet www.sda.it.

4. I servizi di “corriere interbancario”

SDA offre servizi, denominati di “corriere interbancario”, customizzati e progettati su esigenze specifiche di Istituti Bancari, Assicurazioni e Pubbliche Amministrazioni.

In tale ambito, l’offerta è costituita, in generale, da prestazioni di trasporto di corrispondenza, plichi e documenti bancari, materiale di economato, trasporto colli archivio, attività di micro-logistica, servizi a calendario, trasporto assegni di back up.

I c.d. “servizi standard” prevedono il trasporto e la consegna di corrispondenza tra sede/filiali/società di service/casellari, da eseguirsi a mezzo contenitori dedicati (c.d. bolgette).

La singola bolgetta, contenente, in genere, documenti bancari, ha un peso massimo di 5 kg e dimensioni variabili in ragione delle esigenze del Cliente.

Alcuni Clienti – cui viene offerto il servizio di casellario interno - possono richiedere, con costo aggiuntivo, la tracciatura totale o parziale del contenuto della singola bolgetta.

I c.d. “servizi personalizzati” si caratterizzano, in generale, per le seguenti prestazioni;

- inoltro materiale economale a filiali operative del singolo Cliente;
- mailing e ufficio posta con preparazione e lavorazione di spedizioni, imbustamento e trasporto;
- servizi c.d. “a calendario” che prevedono prestazioni di trasporto con frequenza e orari stabiliti dal Cliente;
- trasporto e distribuzione di documenti contabili e assegni bancari tra filiali, sede e società di service (centri di lavorazione assegni) in contenitori dedicati (c.d. bolgette);
- servizi di casellario in cui la corrispondenza e i documenti vengono trasferiti tra filiali e sede con bolgette personalizzate;
- macchine dedicate (es. giro palazzi);
- gestione CIT/DRAFT (assegni);
- navette dedicate.

La maggior parte dei servizi sopra elencati viene, di volta in volta, ulteriormente personalizzata e adattata in relazione alle specifiche esigenze espresse dal Cliente.

Al fine di supportare l'operatività, è possibile integrare l'offerta con un portale web.

Tale portale è costituito da un sistema informativo di gestione, consultabile *on-line* e fruibile 24 ore al giorno, per 365 giorni all'anno, con aggiornamento dei dati in tempo reale.

4.1. Termini e condizioni applicabili ai servizi in oggetto

Le condizioni contrattuali applicabili ai servizi in oggetto vengono negoziate e definite tra SDA e il singolo Cliente.

Detti accordi possono prevedere specifici obblighi in capo a SDA, con particolare riferimento ai livelli di servizio e, nella ipotesi di violazione, delle relative penali, fatto salvo l'eventuale risarcimento del maggior danno.

In relazione ai servizi che rientrano nell'ambito della definizione di servizi postali, trovano applicazione la normativa e le delibere dettate in materia dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, salvo specifiche condizioni contrattuali maggiormente favorevoli per il Cliente.

4.2. Assistenza Clienti

Tutti i Clienti che richiedono i servizi dedicati in oggetto dispongono di un *customer service* specializzato, contattabile via mail all'indirizzo: ccbancche@sda.it, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 17:00.

Inoltre, i Clienti possono contattare il/i proprio/i referente/i commerciale/i di riferimento.

L'assistenza ai Clienti in oggetto, dietro richiesta, si occupa anche della prenotazione dei ritiri delle spedizioni, della compilazione dei documenti di trasporto e del monitoraggio operativo delle spedizioni, dal ritiro alla consegna.

Il Cliente, inoltre, può controllare, in qualsiasi momento, lo stato della singola spedizione tramite la funzionalità "[ricerca spedizioni](#)" presente sul sito www.sda.it.

4.3. Livelli di servizio

I livelli di servizio sono definiti, in generale, nei singoli contratti negoziati e conclusi tra SDA e il Cliente.

Per quanto riguarda i servizi di corriere interbancario “standard”, la consegna della singola spedizione avviene indicativamente in 24/48/72 ore, in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione e degli orari di ritiro e consegna, come di seguito specificato:

- nord vs nord (24 ore);
- nord vs centro (24 ore);
- nord vs sud (48/72 ore, compreso isole);
- centro vs nord (24 ore);
- centro vs centro (24 ore);
- centro vs sud (48/72 ore, compreso isole);
- sud vs nord (48/72 ore);
- sud vs centro (48/72 ore);
- sud vs sud (24/48 ore);
- isole vs isole (48/72 ore);
- isole minori (in base agli orari dei traghetti).

4.4. Modalità di gestione dei reclami

Le modalità di gestione dei disservizi e gli eventuali reclami, nonché la quantificazione dei rimborsi, sono definite nei singoli negoziati e contratti conclusi tra SDA e il Cliente.

SDA garantisce ai propri Clienti un servizio dedicato di assistenza bancaria tramite mail inviate al seguente indirizzo: ccbanche@sda.it.

Il servizio di assistenza fornisce riscontro al Cliente, entro 3 ore dalla segnalazione, con il supporto di documentazione e a seguito di verifica dei sistemi di *tracking* (tracciatura informatica della spedizione).

SDA garantisce tempi certi, procedure semplici, trasparenti e poco onerose, per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi o indennizzi, come definiti nei singoli contratti conclusi con i Clienti.

In relazione ai servizi che rientrano nell’ambito dei servizi postali, SDA si impegna, conformemente alla regolamentazione di settore, a gestire il reclamo e a comunicarne l’esito al Cliente entro 45 giorni solari a decorrere dal ricevimento dello stesso, salvo specifiche condizioni contrattuali maggiormente favorevoli per il Cliente.

Il riscontro in esito al reclamo è reso in forma scritta, adeguatamente motivata e supportata da idonea documentazione.

4.5. Rimborsi

La quantificazione e le modalità di gestione dei rimborsi sono definite, in generale, nei singoli contratti negoziati e conclusi, tra SDA e il Cliente.

Nella ipotesi di singolo plico/collo contenente titoli in genere, titoli obliterati, assegni circolari in bianco non firmati dagli Istituti emittenti, effetti cambiari, scritture contabili, registri, documenti in genere, a condizione che siano tutti soggetti a procedura di ammortamento, è previsto il rimborso del danno diretto e materiale fino a € 5.000,00.

Nella ipotesi di spedizioni di piccole macchine ed attrezzature di ufficio nuove od usate, nonché documenti e materiali di archivio in scatole, stampanti, supporti magnetici in genere, calendari, agende, oggetti promozionali, è previsto un importo del rimborso pari al valore della merce fino ad un massimo di € 2.600,00 per singola lettera di vettura.

Per richieste di rimborso riguardanti plichi contenenti documenti o assegni, per macchine di ufficio o oggetti promozionali, il Cliente dovrà fornire la seguente documentazione:

- copia del documento di trasporto/lettera di vettura o documento equivalente comprovante la presa in consegna della merce da parte di SDA;
- documentazione a sostegno del rimborso richiesto:
 - o in caso di furto/ammanco/mancanze e similari: fattura del bene, documentazione spese di ammortamento o di ricostruzione del titolo/documento, eventuale ulteriore documentazione;
 - o in caso di danneggiamento: fattura di riparazione o preventivo o dichiarazione di non riparabilità in caso di *total loss*;
- dichiarazione di assenza di ulteriori coperture assicurative.

Ai sensi delle disposizioni negoziali generalmente presenti negli accordi in oggetto, SDA è responsabile per i soli danni diretti e materiali derivanti dalla esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in particolare, dalla esecuzione dei servizi di trasporto.

4.6. Procedura di conciliazione - Istanza di definizione della controversia presso l'AGCOM ai sensi della delibera n. 184/13/CONS

In relazione ai servizi che rientrano nell'ambito dei servizi postali, il Cliente, in conformità alla delibera AGCOM 184/13/CONS , in caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente al proprio reclamo, può presentare istanza di conciliazione compilando apposita domanda di conciliazione disponibile al seguente link: <https://business.poste.it/professionisti-impresereclami.html#conciliazioni>

Qualora il Cliente ritenesse insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione, entro 90 giorni dalla conclusione della stessa, può adire l'AGCOM stessa affinché definisca la controversia ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento.

L'istanza per chiedere all'AGCOM la definizione della controversia deve essere effettuata utilizzando il formulario CP, disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità (<http://www.agcom.it/il-formulario-cp>) nonché all'indirizzo https://www.sda.it/wps/wcm/connect/sda/3228c6b8-1c55-4d58-a642-19d2d0b4de17/Formulario+CP_Autorit%C3%A0+per+le+Garanzie+nelle+Comunicazioni.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nRMnVrn (Attenzione: per compilare il file, occorre salvarlo sul pc e aprirlo con Adobe Acrobat Reader DC)

E' fatta salva la facoltà del Cliente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e dalla richiesta di conciliazione, ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

Roma, dicembre 2021