

CARTA DEI SERVIZI DI SDA EXPRESS COURIER S.P.A.

1. Premesse

SDA Express Courier S.p.A. (di seguito, denominata “SDA” o la “Società”), 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 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, in relazione ai servizi di corriere espresso, Poste Italiane S.p.A., in qualità di società beneficiaria, dalla data indicata, è subentrata nei rapporti con la clientela, prima facenti capo a SDA.

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

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

SDA continua ad operare nel settore del corriere espresso specializzato in relazione a:

(i) servizi dedicati che prevedono soluzioni personalizzate e la gestione di prestazioni di trasporto da eseguirsi con qualsiasi mezzo (c.d. servizi extranetwork); (ii) servizi di corriere c.d.

“interbancario” che prevedono soluzioni personalizzate dedicate a istituti bancari, assicurazioni, e, in via residuale, a “società di service” che operano per conto degli stessi e a pubbliche amministrazioni.

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 emanate in materia dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche “AGCOM”), 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 della Società: www.sda.it.

4. I servizi di corriere dedicato *interbancario*

Allo stato attuale, SDA offre servizi di corriere dedicato c.d. *interbancario*, customizzati e progettati su esigenze specifiche espresse, in via principale, da clienti quali istituti bancari, assicurazioni, e, in via residuale, da clienti (c.d. società di service) che operano per conto degli stessi e pubbliche amministrazioni (di seguito denominati anche “Clienti” e, singolarmente, “Cliente”).

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

I c.d. “servizi standard” prevedono il trasporto e la consegna di documentazione e/o materiale tra sede e filiali dello stesso Cliente nonché tra sedi del Cliente e società di service, da eseguirsi, in generale, a mezzo contenitori dedicati (c.d. bollette).

La singola spedizione, contenente, in genere, documentazione e/o materiale, ha un peso massimo di 5 kg e dimensioni variabili in ragione delle esigenze espresse dal Cliente.

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

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

- inoltro materiale economale a filiali operative del singolo Cliente e/o a società di service;
- 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 titoli soggetti a procedure di ammortamento tra filiali, sede e società di service (centri di lavorazione) in contenitori dedicati (c.d. bollette);
- servizi di casellario in cui la corrispondenza e i documenti vengono trasferiti tra filiali e sede con bollette personalizzate;
- macchine dedicate (es. giro palazzi);
- 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 e prevedere l'utilizzo di un portale web (denominato "pflow"), a titolo gratuito; eventuali ulteriori personalizzazioni richieste dal Cliente sono a pagamento.

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

4.1. Termini e condizioni generali di contratto applicabili ai servizi in oggetto

Le condizioni contrattuali generali applicabili ai servizi in oggetto, predisposte da SDA, vengono negoziate e definite, di volta in volta, in relazione alle esigenze specifiche del singolo Cliente.

In alcuni casi, il Cliente richiede di adottare le proprie condizioni generali di contratto per la regolamentazione del servizio.

Detti accordi prevedono, in generale, specifici e stringenti obblighi in capo a SDA, con particolare riferimento ai livelli di servizio e, nella ipotesi di violazione, l'applicazione di penali, fatto salvo l'eventuale risarcimento del maggior danno.

In relazione ai servizi che rientrano nell'ambito della definizione di "servizi postali", trovano applicazione anche la normativa e le delibere adottate 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 l'esecuzione dei servizi dedicati in oggetto dispongono di un *customer service* specializzato, contattabile via mail all'indirizzo: ccbanche@sda.it, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 17:00.

E' poi disponibile il numero verde 800.210.170, con i seguenti orari:

dal lunedì al giovedì: dalle 8:30 alle 13:30; dalle 14:00 alle 16:00;

il venerdì: dalle ore 8:30 alle 14:30.

Inoltre, i Clienti possono contattare il/i proprio/i referente/i commerciale/i che fornisce/forniscono informazioni sulle caratteristiche dei servizi, nonché su eventuali disservizi.

Il servizio di assistenza gratuito, 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.

4.3. Livelli di servizio

I livelli di servizio riguardanti le prestazioni in oggetto sono definiti, in generale, nei singoli contratti negoziati e conclusi tra SDA e il singolo 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, isole comprese);
- centro vs nord (24 ore);
- centro vs centro (24 ore);
- centro vs sud (48/72 ore, isole comprese);
- 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

SDA garantisce tempi certi, procedure semplici, trasparenti e poco onerose, per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi o indennizzi.

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

Il servizio dedicato di assistenza a mezzo mail (indirizzo: ccbanche@sda.it) fornisce riscontro al Cliente, entro 3 ore dalla segnalazione, con il supporto di documentazione e a seguito di verifica dei sistemi di c.d. *tracking* (tracciatura informatica della spedizione).

Agli utenti è riservato il diritto di presentare per via telematica (posta elettronica o mediante raccomandata A/R), reclami e istanze di conciliazione, in ordine a inefficienze del servizio ovvero nel

caso di inosservanza della normativa di settore, delle condizioni contrattuali, della carta dei servizi o dei livelli di qualità in essa stabiliti.

L'indirizzo fisico e di posta elettronica ove è possibile inoltrare i reclami sono i seguenti:

SDA Express Courier S.p.A., Viale Europa 175, 00144, Roma; indirizzo di posta

elettronica: ccbanche@sda.it.

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 e indennizzi

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

In generale, nella ipotesi di singolo plico/collo contenente titoli in genere scritture contabili, registri, documenti, 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 contenenti piccole macchine ed attrezzature da ufficio nuove o 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 titoli, macchine da 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/mancanze e similari: fattura del bene, documentazione spese di ammortamento o di ricostruzione del titolo/documento, eventuale ulteriore documentazione;

- in caso di danneggiamento: fattura di riparazione o preventivo o dichiarazione di non riparabilità nella ipotesi di *total loss*;
 - dichiarazione di assenza di ulteriori coperture assicurative.
- Salvo espressa negoziazione di clausole ancora più favorevoli alla clientela, ai sensi delle disposizioni contrattuali presenti negli accordi in oggetto, SDA è responsabile per i danni diretti e materiali derivanti dalla esecuzione delle prestazioni contrattuali, entro i limiti delle polizze assicurative pro-tempore in vigore.

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 e successive delibere assunte, 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/professionistiimprese/reclami.html#conciliazioni>

Entro il termine di sessanta giorni viene comunicato per iscritto all'utente l'esito della conciliazione, con la trasmissione di copia del relativo verbale.

In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, nella comunicazione vengono indicate all'utente le modalità per presentare istanza di definizione della controversia all'Autorità.

Qualora il Cliente ritenesse insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione, entro 90 giorni dalla conclusione della stessa, può adire l'AGCOM per la definizione della 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, alla pagina (<https://www.agcom.it/competenze/servizi-postali/vigilanza-e-tutela-degli-utenti-nel-settore-postale/controversie-tra-utenti-ed-operatori>) nonché all'indirizzo

https://www.sda.it/wps/wcm/connect/sda/3228c6b8-1c55-4d58a64219d2d0b4de17/Formulario+CP_Autorit%C3%A0+per+le+Garanzie+nelle+Comunicazioni.pdf?M OD=AJPERES&CVID=nRMnVrn (*attenzione: in entrambi i casi, per compilare il file, occorre salvarlo*

sul pc e aprirlo con Adobe Acrobat Reader DC).

E' fatta salva la facoltà per il 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, marzo 2026