

CARTA DEI SERVIZI POSTALI

ai sensi della Direttiva AGCOM n.413/14 del 29.7.2014

1. La scrivente Società **CONSORZIO ARTIGIANO CTM BO SCARL** nello svolgimento della propria attività di **autotrasporto di merci in conto terzi** si trova ad effettuare, anche solo occasionalmente, anche raccolta, smistamento e recapito di invii postali e di pacchi fino a 30 chilogrammi.
Tale servizio rientra nella normativa dei servizi postali di cui al D.Lgvo 22 luglio 1999, n.261, come modificato dal D.Lgvo 31 marzo 2011, n.58. A tal fine la scrivente è titolare di autorizzazione generale per servizi postali **n. - 1519/2005 -**
2. Il servizio non rientra nel Servizio Universale e non è mai sostitutivo dello stesso. Esso non è svolto in maniera standardizzata, bensì con modalità variabili a seconda delle esigenze della clientela (prevalentemente imprese) e comprende prestazioni a valore aggiunto quali garanzia di recapito ad una determinata data, ritiro presso l'indirizzo indicato dal mittente, opzioni di preparazione della spedizione on line, consegna nelle mani del destinatario, possibilità di cambiare destinazione o destinatario durante il percorso, conferma al mittente dell'avvenuta consegna, sistema di ricerca e tracciamento.
3. Conseguentemente il servizio è regolato dal contratto - scritto o verbale - stipulato volta per volta tra la scrivente e il committente del servizio (in seguito: cliente).
4. Il prezzo del servizio è rimesso alla libera contrattazione tra le parti.
5. L'offerta del servizio è pubblicizzata sul sito web della scrivente - www.trasportictm.it
6. Standard di qualità. I tempi di recapito, sono concordati con il singolo cliente e specificati nella disciplina contrattuale all'uopo prevista.
In generale, essi prevedono:
 - Consegna entro il quarto giorno lavorativo successivo alla data di accettazione, per gli invii destinati ai Capoluoghi di Provincia, per il 95 % degli invii e in cinque giorni lavorativi per il 99% degli invii stessi;
 - Consegna entro il quinto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per gli invii destinati alle località di provincia, per il 95 % degli invii e in sette giorni lavorativi per il 99% degli invii stessi ;Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, dei tempi di recapito possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.
7. Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione degli indennizzi saranno oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troveranno apposita disciplina nelle clausole contrattuali all'uopo previste.
In caso di danneggiamento del pacco trasportato al cliente spetta il risarcimento. Qualora la merce non sia assicurata il risarcimento viene calcolato coi limiti previsti dall'articolo 1696 C.C. Qualora su richiesta del cliente la merce sia assicurata il risarcimento viene calcolato nei limiti dell'importo assicurato.
8. Procedura di reclamo. I casi per i quali è possibile presentare reclamo riguardano il mancato recapito, il ritardo nella consegna, il furto, lo smarrimento e il danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio. Il cliente può presentare reclamo per iscritto entro 30 giorni dall'effettuazione del

trasporto, tramite posta elettronica all'indirizzo info@trasportictm.it, ovvero via fax al n. **051/6426695** utilizzando il modello reperibile sul sito dell'azienda

9. L'esito del reclamo viene comunicato entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.
10. In caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, il cliente può presentare istanza di conciliazione ai sensi dell'art.3 del Regolamento AGCOM approvato con Delibera 184/13/CONS (disponibile sul sito www.agcom.it) utilizzando il modello reperibile sul sito dell'azienda. Qualora il cliente ritenga insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione, può adire l'AGCOM stessa affinché definisca la controversia ai sensi dell'articolo 6 del citato Regolamento.
11. 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 del D.Lgvo 28/2010.
12. La presente Carta dei Servizi Postali è consultabile sul sito **www.trasportictm.it**
13. La scrivente non esercita l'attività in locali aperti al pubblico
14. Comunicazione ed assistenza. Per comunicare in modo facile e rapido con CONSORZIO ARTIGIANO CTM BO SCARL possono essere utilizzati i seguenti canali:
Tel 051 53 59 80
Fax 051 642 66 95
e-mail info@trasportictm.it
PEC trasportictm@pec.it

Calderara di Reno, 27/11/2019