

## **Direttiva AGCOM n.413/14**

### **CARTA DEI SERVIZI POSTALI ai sensi della Direttiva AGCOM n.413/14 del 29.7.2014**

1. Nello svolgimento della propria attività di autotrasportato merci in contro terzi ci troviamo ad effettuare – anche solo occasionalmente– trasporto di invii postali e di pacchi fino a 30 chilogrammi.
2. 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 Carcano Trasporti spa e Carcano Logistica Veneto srl sono titolari di autorizzazione generale per servizi postali.
3. 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.
4. Conseguentemente il servizio è regolato dal contratto – scritto o verbale – stipulato volta per volta tra la scrivente e il committente del servizio.
5. Il prezzo del servizio è rimesso alla libera contrattazione tra le parti ovvero a condizioni imposte dalla specifica normativa in materia di autotrasporto laddove previsto.
6. 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.
7. Procedura di reclamo: Il cliente può presentare reclamo per iscritto entro 30 giorni dall'effettuazione del trasporto, tramite posta elettronica oppure via telefonica agli indirizzi e numeri indicati nel presente sito.
8. L'esito del reclamo viene comunicato entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.
9. 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](http://www.agcom.it)). 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.
10. 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.
11. La scrivente non esercita l'attività in locali aperti al pubblico.