



CARTA DEI SERVIZI
CARTA DI QUALITA'

Titolare: DI RUSCIO SRL

Sede legale: Via San Giovanni Bosco 19

63821 – Porto Sant’Elpidio

P.IVA 02639870423

1.INTRODUZIONE

Con questa Carta della Qualità **Di Ruscio srl** si assume gli impegni relativamente agli obiettivi di semplificazione e trasparenza delle informazioni su tutti i prodotti offerti alla Clientela.

I VALORI DI POSTAL ROCKETS

Postal Rockets è un'azienda che opera nel settore delle poste per professionisti e effettua un servizio di ritiro, spedizione e consegna della corrispondenza. Il servizio Postal Rockets nasce per agevolare la fase di accettazione della corrispondenza da parte del mittente, evitando spostamenti e file agli sportelli del servizio postale tradizionale.

Tutta la corrispondenza gestita da Postal Rockets mantiene lo stesso valore legale di quella inviata col servizio postale tradizionale e la corrispondenza può essere recapitata direttamente dall'incaricato del punto Postal Rockets - nel rispetto delle tempistiche del servizio universale di seguito dichiarate per ogni prodotto - oppure affidata al canale di Poste Italiane tramite regolare affrancatura e consegna della bolgetta postale presso il Centro di Smistamento Postale di riferimento.

2. IL SERVIZIO POSTALE UNIVERSALE

I servizi di Postal Rockets assicurano “la fornitura del servizio postale universale e delle prestazioni in esso ricomprese, di qualità determinata, da fornire permanentemente in tutti i punti presenti nel territorio nazionale, incluse le situazioni particolari delle isole minori e delle zone rurali e montane, a prezzi accessibili all'utenza”.

Il servizio universale, incluso quello transfrontaliero, comprende:

- 1) la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione degli invii postali fino a 2 kg;
- 2) la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione dei pacchi postali fino a 20 kg;
- 3) i servizi relativi agli invii raccomandati ed agli invii assicurati.

3. IL RUOLO DELL'AUTORITA' DI REGOLAMENTAZIONE E LA QUALITA' DEI SERVIZI

La legge 214/2011 affida all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione (AGCom) la funzione di Autorità di Regolamentazione, vigilanza e tutela dell'utenza del settore postale. In particolare in materia di qualità, l'Autorità di Regolamentazione determina gli obiettivi di qualità per i servizi universali affidati al Fornitore del servizio universale.

La Carta dei servizi Postal Rockets consente, inoltre, agli utenti di conoscere agevolmente le modalità di presentazione dei reclami e delle istanze di conciliazione, nonché delle richieste di definizione delle controversie all'Autorità di regolamentazione e quelle per ottenere i relativi ristori in caso di disservizio. La Carta dei servizi Postal Rockets è disponibile presso Di Ruscio Srl – Via San Martino 23 60122 Ancona o nel sito web www.postalrockets.it nella sezione CARTA DEI SERVIZI/CARTA DI QUALITA'.

Per maggiori informazioni sulle caratteristiche e sulle condizioni economiche di tali servizi, il cliente può consultare la documentazione disponibile presso Di Ruscio Srl – Via San Martino 23 60122 Ancona o nel sito web www.postalrockets.it nella sezione CARTA DEI SERVIZI/CARTA DI QUALITA'.

4. LA CARTA DEI SERVIZI POSTAL ROCKET'S

La Carta dei servizi Postal Rockets/Di Ruscio Srl è redatta in conformità all'art. 12 del D.Lgs. 261/99 ed alle delibere dell'Autorità di regolamentazione del settore postale (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di seguito AGCom) n. 184/13/CONS e n. 413/14/CONS.

La Carta dei servizi Postal Rockets/Di Ruscio Srl fornisce alla clientela informazioni semplici e chiare sulle tipologie e caratteristiche dei propri servizi offerti al pubblico. In particolare, al fine di garantire la massima chiarezza e trasparenza delle informazioni rese, per ciascun servizio, vengono riportate indicazioni che garantiscono la comprensibilità dell'informazione e la comparazione tra i servizi stessi.

5. ASSISTENZA E INFORMAZIONI

Il cliente che non abbia in essere con Postal Rockets un contratto per prestazioni periodiche o continuative, per richiedere assistenza e informazioni commerciali su tutti i prodotti e servizi di Postal Rockets, può:

- Chiamare il Contact Center al numero verde gratuito “800 912 540”;
- Inviare una e-mail all’indirizzo dirusciosrl@gmail.com o info@postalrockets.it o assistenza@postalrockets.it
- Consultare il sito www.postalrockets.it dove sono inseriti tutti i dati aziendali

Il cliente che abbia in essere con Posta Power un contratto per prestazioni periodiche o continuative, per richiedere assistenza e informazioni commerciali su tutti i prodotti e servizi di Posta Power, può:

- Chiamare il Contact Center al numero verde gratuito “800 912 540”;
- Inviare una e-mail all’indirizzo dirusciosrl@gmail.com.

6. CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E STANDARD DI QUALITÀ.

Di seguito sono riportati tutti i prodotti, specificando le modalità di consegna e la tempistica per ogni prodotto. Non sono ammesse spedizioni dai contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi ovvero in contrasto con le disposizioni vigenti.

Reclami e conciliazione.

Di Ruscio srl, qualora non riuscisse a rispettare gli obiettivi di qualità dei prodotti contenuti in questa Carta Qualità, vuole comunque introdurre tempi certi, procedure semplici, trasparenti e non onerose per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi.

In tal senso, si impegna a:

- trattare il reclamo e comunicarne l’esito al Cliente entro 30 giorni lavorativi;
- estendere a tutto il territorio nazionale la procedura di conciliazione per le risoluzioni extragiudiziali delle controversie con la Clientela.

Le domanda di Verifica della qualità.

Nella prima parte della Carta Qualità presentiamo la nostra offerta di prodotti di corrispondenza, semplificata attraverso l’identificazione di alcune esigenze fondamentali: Tempi di consegna: variano a seconda del prodotto da 1 giorno a 6

SEDE LEGALE: VIA SAN GIOVANNI BOSCO 19 63821 PORTO SANT'ELPIDIO (FM)

SEDE OPERATIVA VIA SAN MARTINO 23 60122 ANCONA (AN)
P.IVA e C.F. 02639870423 REA n. AN – 203649 CAPITALE SOCIALE € 10.000 I.V.
Tel. 0712073415 mail dirusciosrl@pec.it

giorni.

Servizi Accessori, come la certificazione della spedizione e la tracciatura elettronica e di Servizi accessori come l'avviso di ricevimento, l'assicurazione. Per ognuna di essi, e per le loro combinazioni, si potrà scegliere il prodotto più adatto alle esigenze ed alla spesa che si intende sostenere.

Per consultare la Carta della Qualità

La Carta Qualità sarà disponibile presso tutti gli uffici della **Di Ruscio srl** o nel sito web www.postalrockets.it nella sezione CARTA DEI SERVIZI/CARTA DI QUALITA'.

7. I NOSTRI SERVIZI

1. Prioritaria

Il modo semplice di spedire corrispondenza fino a 2 kg.

-Consegna in 2/4 giorni lavorativi per la zona di copertura Locale

-Consegna in 5/7 giorni lavorativi per la zona di copertura Nazionale (tramite Poste Italiane)

Caratteristiche e servizi accessori

Recapito tramite immissione della busta nella cassetta postale del destinatario.

Può essere inviata dall'agenzia di **Di Ruscio srl**, verso tutte le zone d'Italia.

Listino:

Peso	Prezzo
0-20	1,10
21-50	2,60
51-100	2,70
101-250	3,60
251-350	4,60
351-1000	5,40

1001-2000 6,00

2. Raccomandata

Il modo semplice di spedire corrispondenza certificata per singole spedizioni fino a 2 kg.

-Consegna entro il secondo giorno a quello d'accettazione per la zona di copertura Locale.

-Consegna in 4/6 giorni lavorativi per la zona di copertura Nazionale tramite il canale Poste Italiane

Caratteristiche e servizi accessori

-Può essere inviata dall'agenzia della **Di Ruscio srl**

- Il servizio di ritiro deve essere richiesto entro e non oltre le ore 11 del giorno di postalizzazione. Tutte le chiamate oltre questo orario spostano il recapito di 1 giorno.

-La consegna dei prodotti da spedire deve essere effettuata presso la sede della **Di Ruscio srl** entro e non oltre le ore 12.30. Tutte le consegne oltre questo orario spostano il recapito di 1 giorno.

- Per la puntualità del recapito è necessario rispettare sempre gli orari limite di richiesta del ritiro e consegna, nonché indicare correttamente il Codice di Avviamento Postale.

-Viene effettuato un primo tentativo di consegna entro 96 ore dalla postalizzazione. In caso di assenza viene lasciato un avviso di passaggio, e se il destinatario lo desiderasse, potrà contattare la **Di Ruscio srl**, per usufruire del servizio gratuito di riconsegna su appuntamento della raccomandata anche in un indirizzo diverso da quello precedente.

Tipologie e relativo Listino:

Peso	Semplice	A/R	S.DAY*	R1	R1AR
0-20	5.40	6.50	12.80 +Iva	6.90	9.90
21-50	6.95	8.05	12.80 +Iva	9.50	12.50
51-100	7,45	8.55	12.80 +Iva	9.50	12.50
101-250	8.05	9.15	12.80 +Iva	11.50	14.50
251-350	9.00	10.10	12.80 +Iva	11.50	14.50

SEDE LEGALE: VIA SAN GIOVANNI BOSCO 19 63821 PORTO SANT'ELPIDIO (FM)

SEDE OPERATIVA VIA SAN MARTINO 23 60122 ANCONA (AN)
P.IVA e C.F. 02639870423 REA n. AN – 203649 CAPITALE SOCIALE € 10.000 I.V.
Tel. 0712073415 mail dirusciosrl@pec.it

351-1000	11.05	12.15	12.80 +Iva	18.80	21.80
1001-2000	14.75	15.85	12.80 +Iva	18.80	21.80

S.DAY* La raccomandata S.DAY verrà consegnata lo stesso giorno di presa in carico. E' un servizio disponibile solo per le zone in cui verrà attivata la copertura locale.

3. Servizio Pacchi

Per pacchi si intendono i colli fino a un massimo di 30 kg.

L'offerta è stata rimodulata attraverso l'identificazione di due esigenze fondamentali:

- velocità di recapito
- tracciatura.

Per i prodotti del settore Pacchi è possibile inoltre utilizzare, a seconda del prodotto i Servizi Accessori come l'Avviso di Ricevimento e assicurazione.

Listino:

Peso	Prezzo
0-3 kg	12,90
3-10 kg	16,90
10-20 kg	19,90
20-30 kg	24,90

Servizi Accessori

Ritiro a domicilio 2,00

Confezionamento e imballaggio 4,00

Assicurazione (max 2.582 euro) da 4,00 a 11,00

Le caselle postali verranno prontamente attivate, in base alla richiesta dei clienti.

Tariffa: euro 100,00 cad.

PROCEDURA DI RECLAMO

Come e dove presentare un reclamo.

Compilando una lettera di reclamo che potrà essere:

- consegnata presso l'ufficio **Di Ruscio srl** in via San Martino 23 – 60122 Ancona (AN)
- o inviata alla mail: dirusciosrl@pec.it o dirusciosrl@gmail.com

La lettera deve contenere: nome, cognome, indirizzo di chi reclama e il motivo del reclamo.

Per i reclami di invii di posta raccomandata bisogna allegare la ricevuta di spedizione.

Quando presentare il reclamo.

-dal 30° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 90 giorni.

Chi può presentare il reclamo.

-Il mittente o persona delegata dal mittente.

Tipologie dei reclami e Rimborsi

-Ritardo nel recapito oltre il 10° giorno: viene rimborsato il costo sostenuto per la singola spedizione

- Mancato recapito, manomissione, danneggiamento: viene rimborsato il costo sostenuto per la singola spedizione + 20 €

Modalità e tempi di emissione del rimborso

-Entro 40 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo, tramite assegno bancario o accredito su conto corrente indicato dall'utente reclamante.

-Per cifre inferiori ai € 10,00 le stesse verranno messe a disposizione presso l'ufficio di postalizzazione.

8. CONDIZIONI GENERALI

Modifiche o varianti.

In virtù della consegna della spedizione il mittente accetta integralmente a tutti gli

effetti le condizioni generali come di seguito specificate e riportate nella Carta Qualità, che riproducono gli impegni e gli obblighi delle parti. Resta inteso che dette condizioni non potranno subire modifiche o variazioni dalle parti. Assunzioni di responsabilità in deroga alle presenti norme non hanno valore se non espressamente approvate. Le condizioni generali di trasporto avranno valore nei confronti di qualsiasi altra organizzazione venga incaricata da **Di Ruscio srl** per il trasporto e la consegna.

Oggetti non accettabili per il trasporto.

Di Ruscio srl trasporta prodotti postali riferiti alla normativa ministeriale in atto al momento della presa in consegna dal mittente. Non trasporta comunque denaro in qualunque valuta, stampe di valore artistico, oro, francobolli, droghe, tabacco, beni deperibili o fragili, oggetti che comunque possano cagionare danno o costituire pericolo per le persone o per le cose e quelli la cui circolazione sia contraria alle leggi ed all'ordine pubblico.

Dichiarazioni e obblighi per il cliente.

Il Cliente dichiara sotto la sua responsabilità di avere la piena e legittima titolarità e disponibilità della corrispondenza da trasportare e che essa non è del tipo che nel precedente capitolo è dichiarata espressamente inaccettabile per l'invio. Il Cliente dichiara altresì che la spedizione è correttamente indirizzata e imballata. Il Cliente si impegna a effettuare il pagamento prima della spedizione della corrispondenza, salvo diverse condizioni esplicitamente concordate.

Diritti di rifiuto

Di Ruscio srl si riserva il diritto di rifiutare o di non proseguire (solo nel caso in cui si accerti che la corrispondenza contravviene al disposto capito precedente) la spedizione o il trasporto di qualsiasi bene indirizzato a qualunque persona, azienda o ente, e ciò a propria ed esclusiva discrezione.

Esonero e limiti di responsabilità.

Per il servizio pacchi in caso di smarrimento della spedizione le responsabilità assunte da **Di Ruscio srl** sono regolamentate secondo il disposto del Decreto Leg.vo 286/2005, che stabilisce che il risarcimento dovuto dal vettore non può essere superiore a un euro per ogni chilogrammo di peso lordo della merce perduta o avariata.

Responsabilità non assunte.

Di Ruscio srl farà del suo meglio per effettuare recapiti veloci in base a programmi

regolari di consegna, ma esso non sarà in nessun caso responsabile per ritardi nel prelievo, trasporto o consegna di qualunque oggetto, indipendentemente dalla causa di tale ritardo o da richieste del mittente per particolari termini di resa anche se risultanti da documenti di spedizione. In ogni caso, **Di Ruscio srl** non sarà responsabile per ritardi, perdite, errata o mancata consegna in conseguenza di:

a) forza maggiore, eventi fortuiti o qualsivoglia altra causa non ragionevolmente imputabile a **Di Ruscio srl** (maltempo, incidenti, etc..),

b) comportamento inadeguato od omissione del Cliente o di ogni altra parte che abbia un interesse nella spedizione (inclusa la violazione di ogni termine e condizioni qui stabiliti), di ogni altra parte diversa da **Di Ruscio srl**, di qualunque autorità doganale o statale, di qualunque servizio postale, trasportatore o altra parte cui una spedizione sia affidata. In ogni caso **Di Ruscio srl** è libero nella scelta del modo di esecuzione del contratto compreso quella di affidarla indirettamente o parzialmente a terzi,

c) natura della spedizione o di ciascun oggetto e/o di imballi, difetti e vizi, caratteristiche relative.

d) danni elettrici o magnetici, cancellature o altri danni di tale genere, o immagini elettroniche o fotografiche, o a registrazioni in qualunque forma.

Reclami

In deroga da quanto stabilito dall'art. 1698 del c.c. qualunque reclamo deve essere fatto per iscritto dal cliente dal 30° giorno lavorativo e non oltre 90 giorni dalla data di postalizzazione e secondo le modalità stabilite nella presente Carta Qualità.

Esclusione dei danni indiretti

E' espressamente convenuta l'esclusione di ogni e qualsiasi responsabilità, anche dovuta a propria negligenza in relazione a danni indiretti o particolari, o altre perdite di natura indiretta o comunque derivanti o causate, e ciò anche nel caso in cui **Di Ruscio srl** fosse venuto a conoscenza che tali danni avrebbero potuto verificarsi, ivi inclusi perdita di guadagno, di utili, di avviamento di clientela, di immagine etc.. e ciò anche in deroga agli artt. 1693 e 1696 c.c.

Corrispondenze intestate e giacenze

La corrispondenza con destinatario e / o indirizzo sconosciuto e / o incompleto e / o errato sarà in ogni caso rispedita ai mittenti. Per le Raccomandate con prova di consegna il periodo di giacenza nel caso in cui il destinatario sia assente è di 30 giorni dal primo avviso di giacenza, decorso inutilmente il quale le stesse verranno

rispedite ai mittenti, per i prodotti veloci quali R1 e R1AR i giorni di giacenza si limiteranno a 10.

Facoltà di revisione tariffe

Le tariffe sono formulate in considerazione delle previsioni di traffico del Cliente. Se in fase di consuntivo le spedizioni affidate risulteranno inferiori a quelle concordate, la **Di Ruscio srl** si riserva la facoltà di aumentare le tariffe. In caso di modifica delle tariffe applicate dalla **Di Ruscio srl** le stesse saranno applicate anche alle convenzioni già stipulate ed ancora vigenti.

9. PRIVACY

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL DECRETO LEGISLATIVO 196/2003: ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003 **Di Ruscio srl** informa il Cliente che i propri dati verranno trattati in relazione alle esigenze contrattuali ed ai conseguenti adempimenti di legge connessi.

La politica sulla privacy

Modalità del trattamento cui sono destinati i dati. Con riferimento alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati acquisiti presso l'interessato o presso terzi, effettuato da **Di Ruscio srl** e/o da parte di soggetti incaricati da **Di Ruscio srl** ai quali la comunicazione dei dati risulti necessaria per la corretta esecuzione del rapporto contrattuale e/o delle attività **Di Ruscio srl** può avvenire mediante strumenti manuali e/o elettronici ed informatici, eventualmente su supporto cartaceo e/o elettronico, consultazione e trasmissione telefonica, telematica, via E-mail, comunque, la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

In ogni caso **Di Ruscio srl** compatibilmente con lo stato della tecnica, si adopererà per garantire la sicurezza dei dati personali in Suo possesso, anche con riferimento ai trattamenti condotti tramite comunicazione a distanza.

Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio per i trattamenti in considerazione dell'attività istituzionale, delle caratteristiche proprie del servizio e dell'offerta commerciale della **Di Ruscio srl**, e della natura composita del servizio erogato, tale da richiedere l'instaurarsi di ulteriori rapporti tra **Di Ruscio srl** ed i terzi incaricati da **Di Ruscio srl** della realizzazione di servizi connessi e/o strumentali alla gestione dei rapporti con il Cliente.

In tal caso, data l'impossibilità di erogare il servizio, un eventuale rifiuto impedisce

l'instaurarsi del rapporto contrattuale con il Cliente. Altresì per i paragrafi successivi il conferimento dei dati è facoltativo, anche se un rifiuto potrebbe comportare difficoltà tali da rendere eccessivamente oneroso l'incarico **Di Ruscio srl**

Le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati

I dati raccolti da **Di Ruscio srl** presso il Cliente o presso altro soggetto interessato, possono essere comunicati a soggetti terzi incaricati da **Di Ruscio srl** dello svolgimento di servizi funzionali e/o strumentali all'erogazione dei servizi Poste & Comunicazioni Private quali ad esempio:

- Centri stampa e tipografie;
- Enti concessionari per l'erogazione di servizi finanziari, regolamentati e di pagamento (es. Lottomatica, ecc.);
- Società di servizi di trasporto stradale, aereo, ferroviario o marittimo;
- Prestatori di servizio di corriere metropolitano, pony express e consegne urbane veloci;
- Società di recupero crediti;
- Agenzie commerciali e/o agenti di vendita;
- Poste di Stato;
- Gestori di reti informatiche per la trasmissione dei dati;
- Fornitori di servizi informatici, software house;
- Fornitori di attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento della corrispondenza;
- Fornitori di servizi telematici per l'archiviazione elettronica di documenti e dati e di posta ibrida.

Il Cliente e gli altri soggetti interessati, possono chiedere di venire a conoscenza dei nominativi dei soggetti ai quali vengono trasmessi i dati che li riguardano, in esecuzione del rapporto intercorso con il Titolare, rivolgendosi al Centro di Coordinamento Operativo **Di Ruscio srl**, scrivendo a DI RUSCIO SRL VIA SAN MARTINO 23 – 60122 – ANCONA (AN)

10. RECLAMI E CONTROVERSIE NEL SETTORE POSTALE

SEDE LEGALE: VIA SAN GIOVANNI BOSCO 19 63821 PORTO SANT'ELPIDIO (FM)

SEDE OPERATIVA VIA SAN MARTINO 23 60122 ANCONA (AN)
P.IVA e C.F. 02639870423 REA n. AN – 203649 CAPITALE SOCIALE € 10.000 I.V.
Tel. 0712073415 mail dirusciosrl@pec.it

L'utente, che ritenga di aver subito un disservizio dal fornitore del servizio postale, può rivolgersi all'Autorità "*nei casi in cui il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente*". Le modalità per chiedere all'Agcom la definizione della controversia sono state disciplinate dal [Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale](#),

(<https://www.agcom.it/documents/10179/539999/Allegato+28-02-2013/4ebc4ab3-8bef-4855-9c36-a1b0095c7725?version=1.0>) con il quale si prevede una procedura celere, semplice, efficace e poco onerosa:

- l'utente deve presentare reclamo per lamentare il presunto disservizio subito, al fornitore del servizio postale, che è tenuto, entro 45 giorni, a comunicare la propria decisione in merito;
- nei casi in cui la risposta del fornitore del servizio postale venga ritenuta insoddisfacente (o nei casi in cui l'operatore non dia riscontro al reclamo nei termini previsti), l'utente può presentare istanza di conciliazione, che si svolge in sede locale con l'eventuale assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti. La procedura di conciliazione deve concludersi, con la redazione di un verbale, entro sessanta giorni dalla presentazione dell'istanza;
 - qualora la procedura di conciliazione abbia avuto un esito, in tutto o in parte, insoddisfacente, l'utente può chiedere all'Autorità, inviando il [formulario CP](#), (<https://www.agcom.it/il-formulario-cp>) di definire la controversia, avvalendosi eventualmente anche dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

Tale procedura fa salva, comunque, la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo e dell'istanza di conciliazione. Resta percorribile, infine, l'ipotesi di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.