

## CARTA DEI SERVIZI

### DAT SRL

## SERVIZI DI NOTIFICAZIONE



1. L'AZIENDA E I SUOI VALORI	Pag.3
2. PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI	Pag.4
3. I NOSTRI SERVIZI E PRODOTTI	Pag.5
4. POSTA CERTA : OBIETTIVI DI QUALITA'- TEMPI DI CONSEGNA E INDENNIZZI	Pag.6
5. POSTA RACCOMANDATA A.R.: OBIETTIVI DI QUALITA'- TEMPI DI CONSEGNA E INDENNIZZI	Pag.7,8,9,10
6. NOTIFICA A MEZZO POSTA: OBIETTIVI DI QUALITA'- TEMPI DI CONSEGNA E INDENNIZZI	Pag.11
7. NOTIFICHE A MEZZO MESSO	
8. PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE	Pag.12,13,14
9. COMUNICAZIONE ASSISTENZA	

## 1- L'AZIENDA E SUOI VALORI

La Società DAT s.r.l. è una società giovane che nasce nel 2017 e si compone di 7 giovani che, motivati dalla volontà di associare all'esperienza formativa degli studi l'esercizio imprenditoriale, hanno deciso di misurare le proprie intuizioni e capacità professionali sul campo lavorativo.

Le motivazioni imprenditoriali prendono spunto dalla liberalizzazione dei servizi postali e dalla conseguente opportunità di realizzare servizi efficienti, offrendo una migliore qualità a prezzi inferiori.

Dalla constatazione delle problematiche e dei disagi quotidianamente presenti, nella gestione dei tradizionali servizi delle agenzie delle Poste Italiane, si è ritenuto possibile offrire una migliore professionalità alla clientela.

I soci fondatori sin dall'inizio dell'attività hanno voluto creare una azienda che propone, al suo mercato di riferimento, soluzioni innovative, collegando a queste l'utilizzo delle nuove tecnologie.

All'innovazione tecnologica si affianca la grande passione dei fondatori ed il coinvolgimento attivo di tutto il collettivo che oggi forma il Gruppo HYA.

La Carta dei Servizi di DAT SRL indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali offerti e definisce le procedure di gestione dei reclami così da assicurare strumenti di tutela a favore degli utenti, in conformità alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") n. 184/13/CONS – "Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale", della "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte servizi" - n.413/14/CONS "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori dei servizi postali delle carte dei servizi", n. 600/18/CONS – "Approvazione del regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alla notificazione di atti a mezzo posta" e n. 155/197CONS – "Integrazione alla regolamentazione in materia di notificazione a mezzo del servizio postale, a seguito delle modifiche introdotte dalla legge 30 dicembre 2018, n.145".

Per quanto precede,

- la presente Carta dei Servizi viene pubblicato sul proprio sito web [www.datnotificazioni.com](http://www.datnotificazioni.com) ed è presente in ogni punto di accesso al pubblico;
- viene inviata ad AGCOM nel pieno rispetto dell'obbligo di informativa verso l'Autorità, informandola delle successive variazioni/integrazioni.

## 2- PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI

Ispirandosi ai fondamentali principi di trasparenza e semplificazione, equità e imparzialità, buona fede e lealtà, DAT SRL si impegna, con la presente Carta dei Servizi, ad assicurare i seguenti obiettivi:

- Rendere semplici e intuitive le modalità di contatto con l'azienda;
- Definire contratti di servizio semplici e trasparenti;
- Definire e descrivere in modo chiaro i prodotti offerti;
- Rendere facilmente visibili al cliente i livelli di servizio erogati;
- Indicare le procedure di reclamo.

Dat srl si impegna, inoltre, a rispettare le disposizioni previste dal DL N.261/1999, con particolare riferimento alla protezione dei dati, alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose o vietate, non accettando spedizioni con contenuto pericoloso o in contrasto con le vigenti normativi.

### 3- I NOSTRI PRODOTTI\SERVIZI

**SERVIZI DI RECAPITO A MEZZO POSTA CERTA:** Il servizio offre una certificazione sicura su luogo, data del recapito. Ciascun plico è identificato da un codice a barre letto da uno scanner palmare in dotazione ai nostri portalettere al momento della consegna. Il servizio è dedicato ad aziende, professionisti e PMI che inviano diverse tipologie di corrispondenza: fatture, rendiconti, comunicazioni, convocazioni etc..

Il servizio fornisce:

- Garanzia di recapito nei tempi e nei modi concordati nei contratti;
- Tracciabilità del recapito;
- Accesso a un'area cliente;
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio;
- Gestione informatizzata dei resi;
- Restituzione dei resi;
- Numero dedicato per assistenza clienti e utenti.

**OBIETTIVI DI QUALITA' E TEMPI DI CONSEGNA:** I tempi di recapito, sono concordati con il singolo cliente e specificati nella disciplina contrattuale all'uopo prevista. In generale prevedono:

- consegna entro il 5\* giorno successivo lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione per la corrispondenza destinata ai CP e per il 90% degli invii e in 6 giorni per il 98% degli invii stessi;
- consegna entro il 6\* giorno successivo lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione per la corrispondenza destinata ai EU e per il 90% degli invii e in 7 giorni per il 98% degli invii stessi.

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazioni 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.

**INDENNIZZI:** come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione degli indennizzi saranno oggetto di specifica negoziazione tra le parti e troveranno apposita disciplina nelle clausole contrattuali all'uopo previste. In generale, conformemente alla normativa di riferimento, gli invii e/o consegnati oltre i termini contrattuali sarà riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati.

**4- SERVIZI DI RECAPITO A MEZZO POSTA RACCOMANDATA A.R.:** La posta raccomandata trova la sua espressione analitica nei prodotti come di seguito. Il servizio prevede la gestione delle raccomandate, semplici e A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino alla consegna. La raccomandata ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- Identificazione dei plichi raccomandati con codice a barre univoco;
- Certificazione dell'avvenuto recapito;
- Rendicontazione degli esiti di recapito per import su eventuali applicativi in uso;
- Giacenza gratuita e fino 30 giorni dopo l'ultimo recapito presso il centro di giacenza più vicino;
- Eventuale fornitura di servizi aggiuntivi quali: elaborazione, pesatura, affrancatura, scansione dei plichi consegnati e/o disguidati.

**OBIETTIVI DI QUALITA' E TEMPI DI CONSEGNA:** I tempi di recapito, sono concordati con il singolo cliente e specificati nella disciplina contrattuale all'uopo prevista. In generale prevedono:

- consegna entro il 4\* giorno successivo lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione per la corrispondenza destinata ai CP e per il 90% degli invii e in 5 giorni per il 98% degli invii stessi;
- consegna entro il 5\* giorno successivo lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione per la corrispondenza destinata ai EU e per il 90% degli invii e in 6 giorni per il 98% degli invii stessi.

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazioni 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.

**INDENNIZZI:** come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione degli indennizzi saranno oggetto di specifica negoziazione tra le parti e troveranno apposita disciplina nelle clausole contrattuali all'uopo previste. Tuttavia, qualora si verificano le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso danneggiamento/manomissione totale o parziale dell'invio, si prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, mentre per la consegna in ritardo la misura dell'indennizzo è pari al costo di spedizione.

**5- SERVIZI DI RECAPITO A MEZZO POSTA:** Il servizio, che comprende la notifica a mezzo posta degli atti giudiziari e comunicazioni connesse e di violazione del codice della strada (c.d. multe) e degli atti amministrativi impositivi e tutte le raccomandate connesse alla relativa procedura di notificazione, è disciplinato dalla legge 890/82, e successive modifiche e dalle delibere attuative di AGCOM n. 77/18/CONS, n. 285/18/CONS, n.600/18/CONS, n. 155/19/CONS, n. 469/19/CONS e n. 78/23/CONS.

Il servizio fornisce:

- Personale formato e qualificato
- Personalizzazione del servizio
- Certezza e valore legale della notifica
- Ritiro del piego inesitato: o Punti di Giacenza o Consegna su Appuntamento o Passaggi Multipli
- Fascicolo elettronico con tracciatura completa del processo: o Quality check sul processo di notificazione o Report in tempo reale • Servizi a valore aggiunto dedicati: o Monitoraggio qualità e Customer Care o Assistenza multicanale

#### OBIETTIVI DI QUALITA' E TEMPI DI NOTIFICA:

Gli standard di qualità:

- consegna del piego contenente l'atto: in cinque giorni lavorativi (J+5) successivi a quello di accettazione nel 90% e la consegna in sette giorni lavorativi (J+7) successivi a quello di accettazione nel 98% dei casi;
- consegna avviso di ricevimento: in cinque giorni lavorativi (T+5) nel 90% e in sette giorni lavorativi (T+7) nel 98% dei casi;
- consegna comunicazione di avvenuto deposito (CAD): in cinque giorni lavorativi (T+5) nel 90% e in sette giorni lavorativi (T+7) nel 98% dei casi;
- consegna comunicazione di avvenuta notifica (CAN): in cinque giorni lavorativi (T+5) nel 90% e in sette giorni lavorativi (T+7) nel 98% dei casi.

Per "J" si intende il giorno successivo a quello in cui l'invio è acquisito dall'operatore postale e non il giorno stesso in cui avviene l'acquisizione come ordinariamente previsto negli standard di qualità "postali". Per "T" si intende il giorno in cui il documento è completato e pronto per la consegna.

**Spedizione di invii multipli:** Al fine di garantire gli standard di qualità definiti dalla delibera 600/18/CONS, sono da intendersi invii multipli determinanti un flusso anomalo le spedizioni concentrate nel tempo (una settimana) e nello spazio geografico (un CAP) di un singolo Cliente/Mittente come di seguito definite:

- CAP di AREA METROPOLITANA (AM): 500;
- CAP di CAPOLUOGO DI PROVINCIA (CP): 500;
- CAP di AREA EXTRAURBANA (EU): 500.

In caso di raggiungimento di tali quantitativi, tenuto conto del particolare grado di concentrazione temporale e geografica (CAP in "flusso anomalo") e in assenza di modalità di programmazione condivise, si applicheranno le seguenti condizioni:

- consegna del piego contenente l'atto: in trenta giorni lavorativi oltre quello di spedizione (J+30);
- consegna dell'Avviso di Ricevimento, della CAD e della CAN: in venti giorni lavorativi (J+20).

**INDENNIZZI:** Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione.

La definizione degli indennizzi derivanti da spedizioni di invii multipli e da contratti con prestazioni periodiche o continuative, sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali.

DAT SRL applica le disposizioni in conformità alla delibera AGCOM n. 600/18/CONS – Allegato A - relativamente agli invii singoli e/multipli derivanti da flussi programmati in assenza di specifiche condizioni contrattuali. In tali casi DAT SRL è tenuta ad indennizzare mittente, in misura proporzionale al ritardo nel primo tentativo di notifica come segue:

#### **INVII SINGOLI O ENTRO IL QUANTITATIVO MASSIMO STABILITO NEL PARAGRAFO PRECEDENTE**

• **PIEGO:**

- Ritardo nel recapito oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: il costo della spedizione; oltre il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: due volte

il costo della spedizione; oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: tre volte il costo della spedizione; oltre il 35° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, il piego viene considerato smarrito.

**Smarrimento, furto, mancato recapito, manomissione e danneggiamento con annesso avviso di ricevimento prima della notifica** ù **cinque volte il costo della spedizione**: cinque volte il costo della spedizione.

La disposizione non si applica ove DAT SEL dimostri che lo smarrimento sia dovuto a causa di forza maggiore e oggettivamente documentata. Nel caso di furto del piego DAT SRL ha l'obbligo di informare il mittente entro 5 giorni dalla data in cui sia venuto a conoscenza dell'evento mentre nel caso di danneggiamento il piego sarà restituito tempestivamente al mittente.

• **AVVISO DI RICEVIMENTO** Lo smarrimento, il furto, il danneggiamento/manomissione o la tardata restituzione dell'avviso di ricevimento non danno luogo a rimborsi o indennizzi. DAT SRL rilascia gratuitamente al mittente, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, un duplicato in formato cartaceo comprovante l'avvenuta notifica dell'atto ovvero le cause che ne hanno impedito la notifica.

In tal caso DAT SRL mette a disposizione sul sito [www.datnotifiche.it](http://www.datnotifiche.it) un apposito modulo per la richiesta di duplicato che potrà essere presentato decorso il termine di 35 giorni dalla spedizione ed entro tre anni dalla stessa. Il mittente, anche dopo la restituzione dell'avviso di ricevimento può chiederne un duplicato, la richiesta può essere presentata entro tre anni dalla data di spedizione del piego. Eventuali richieste di duplicato pervenute tramite altri canali saranno evase nel termine ordinario di 45 giorni, previsto per la risposta ai reclami. Inoltre, nel caso in cui l'avviso di ricevimento sia gravato delle spese di emissione della CAN, il mittente è tenuto a pagare esclusivamente tali spese.

• **Comunicazione di avvenuta notifica (CAN)** Ritardo nel recapito: oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di emissione: annotazione nel sistema di controllo della qualità; In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della Comunicazione di Avvenuta Notifica, l'operatore postale è tenuto ad emettere un duplicato della CAN, recante la stessa

data dell'originale e la dicitura "riemissione CAN", senza ulteriori spese per il mittente, nonché l'annotazione nei sistemi aziendali di tale riemissione.

- **Comunicazione di Avvenuto Deposito (CAD)** Ritardo nel recapito: oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di emissione: comunicazione al mittente e annotazione nel sistema di controllo della qualità; Mancato recapito, smarrimento o danneggiamento: duplicato CAD, con dicitura "riemissione di CAD", senza maggiori spese per il mittente.

La sopracitata tempistica per il rilascio di duplicati si applica per le richieste massive nella misura di 100 richieste per singolo cliente nell'arco temporale di 5 giorni e di 500 richieste per singolo cliente nell'arco temporale di 30 giorni. Nei casi di richieste di duplicato da parte di un singolo cliente superiori a tale soglia, DAT SRL . rilascerà i duplicati nel termine di 45 giorni dalla richiesta.

**6- SERVIZI DI NOTIFICA A MEZZO MESSO NOTIFICATORE:** Il servizio, che comprende la notifica a mezzo Messo Notificatore di atti giudiziari, ingiunzioni di pagamento e tutte le raccomandate connesse alla relativa procedura di notificazione, è disciplinato dagli art.li 137 e seguenti del Codice di Procedura Civile.

- Personale professionale e qualificato nominato all'uopo dal Cliente di riferimento;
- tracciatura su portale dedicato assistito nella fase di notifica;
- Fornitura di puntuale reportistica, servizio flessibile alle esigenze del Cliente.

Il servizio fornisce: • Personale formato e qualificato • Personalizzazione del servizio • Certezza e valore legale della notifica • Fascicolo elettronico con tracciatura completa del processo: • Quality check sul processo di notificazione • Report in tempo reale • Servizi a valore aggiunto dedicati • Monitoraggio qualità e Customer Care • Assistenza multicanale.

**OBIETTIVI DI QUALITA' E TEMPI DI NOTIFICA:** I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e sono specificati nella relativa disciplina contrattuale. Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate, con i singoli clienti, per le specifiche spedizioni o per zone particolari.

**INDENNIZZI:** Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione degli indennizzi stessi sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali. Tuttavia, qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento / manomissione totale o parziale dell'invio, DAT SRL revede il rimborso del costo sostenuto per la consegna dell'atto, così come per la consegna in ritardo. In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

## 7- PROCEDURA DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE

La presente Carta dei Servizi assicura il diritto agli utenti di conoscere facilmente le modalità di presentazione dei reclami e delle richieste di definizione all'Autorità di Regolamentazione nel caso in cui gli esiti delle prime due forme di tutela siano insoddisfatti. La lettera di reclamo nonché la richiesta a presentare istanza all'AGCOM sono reperibili presso gli uffici e sul sito della DAT SRL.

Per i clienti che hanno stipulato un contratto con DAT Srl circa prestazioni periodiche o continuative i canali previsti sono quelli del contratto di riferimento.

I casi per i quali è possibile presentare reclamo riguardano il mancato recapito, il ritardo di consegna e più in generale il mancato svolgimento del servizio, mentre con riferimento alla posta raccomandata, atto messo o atto a mezzo posta si prevede anche il furto, lo smarrimento e il danneggiamento\manomissione totale o parziale del plico a condizione che la contestazione sia avvenuta in modo specifico al momento della consegna.

**7.1- GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI:** Il reclamo può essere effettuato in forma scritta alla pagina [www.datnotifiche.it](http://www.datnotifiche.it) selezionando la voce "RECLAMO" o inviando un'email a: [segnalazioni@hyagroup.it](mailto:segnalazioni@hyagroup.it).

Il servizio di gestione delle segnalazioni\reclami prevede verifica e risposta da parte dei nostri operatori e si svolge nelle seguenti fasi:

- VALUTAZIONE: effettuata contattando, via email o mediante sopralluogo;
- VERIFICA: valutata la segnalazione si effettua una verifica sui dati aziendali al fine di accertare le specifiche modalità di consegna dell'invio. Vengono quindi estrapolate dal sistema informatico tutte le tracciate inerenti la corrispondenza destinata al cliente che ha effettuato la segnalazione al fine di verifica se risulta o meno l'avvenuto recapito.
- SEGNALAZIONI SUI RESI: in caso di segnalazione circa la corrispondenza resa al mittente, viene effettuato, se del caso, anche un sopralluogo all'indirizzo del destinatario che ha effettuato la segnalazione per verifica ed eventualmente comprovare con eventuali fotografie il motivo del reso.

Ad ogni modo DAT SRL si impegna a gestire il reclamo\segnalazione entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso, con risposta scritta, motivata e specifica degli accertamenti compiuti,

**7.2- PROCEDURA DI CONCILIAZIONE:** L'istanza di conciliazione può essere richiesta dall'interessato che avendo già presentato reclamo, abbiano ottenuto da DAT SEL una risposta ritenuta insoddisfacente ovvero non abbiamo ricevuto risposta entro il limite temporale stabilito. La procedura di esame dell'istanza si conclude entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza stessa, si svolge in sede locale con l'assistenza eventuale di una associazione di tutela dei consumatori e si conclude con la redazione di un verbale. Il modulo relativo per l'avvio della procedura di conciliazione è disponibile sul sito web [www.datonotiche.it](http://www.datonotiche.it) Conclusa la procedura di cui sopra il cliente insoddisfatto dell'esito della stessa ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi avrà facoltà di rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, mediante la compilazione del "Formulario CP". Il termine previsto per la presentazione dell'istanza è di 90 giorni dalla conclusione della procedura di conciliazione. Si attiverà, in questo caso, la procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali presente sul sito dell'AGCOM al link <http://www.agcom.it/reclami-econtroversie-nel-settore-postale> . E' fatta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie rivolgendosi a un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo n.28 del 4/03/2010. Si rende noto, inoltre, che per la risoluzione delle controversie relative a contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c del d.lgs 6 settembre 2005, n.206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.

## 8- COMUNICAZIONI E ASSISTENZA

Per comunicare in modo facile e rapido con DAT SRL possono essere utilizzati i seguenti canali:

- [segnalazioni@hyagroup.it](mailto:segnalazioni@hyagroup.it)
- Sito: [www.datnotiche.it](http://www.datnotiche.it)
- Sede legale: Via Mazzini, 152 - 92100 Agrigento (AG).
- Sede Operativa: Via Albert Bruce Sabin, 3 - 95045 - Misterbianco (CT)
- Orari: Lunedì\Venerdì dalle 9.00 alle 17.00
- Tel: 0922/1808490 - 095/8366540

La presente carta dei servizi è aggiornata al Gennaio 2024