



Carta dei servizi

Luglio 2024

Rete postale D.A.C. Titolare: D.A.C. S.r.l.
Sede legale: Via della magliana 214, 00146 Roma (RM) Partita Iva:06539501004

Sommario

1. Carta dei servizi D.A.C.	2
1.1 Finalità generali	2
1.2 Disponibilità dei documenti	2
2. Il quadro normativo	2
2.1 La liberalizzazione del mercato postale	2
2.2 L' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione	2
3. La rete postale D.A.C.	3
3.1 Gli uffici operativi	3
3.2 I segni distintivi	3
3.3 Titoli abilitativi di D.A.C. S.r.l.	3
4. Descrizione dei servizi postali D.A.C.	3
4.1 Posta Pubblicitaria	3
4.2 DAC Posta Massiva	3
4.3 Servizi di prelievo e lavorazione della corrispondenza	4
4.4 Servizio di gestione delle giacenze	4
4.5 Servizio Pacchi	4
4.6 Parcel Basic	4
5. Obiettivi di qualità	4
6. Procedura per segnalazioni e reclami	5
6.1 Chi può presentare segnalazioni e reclami	5
6.2 Come presentare segnalazioni e reclami	5
6.3 Quando e con quali modalità viene data risposta al reclamo	5
6.4 Principali tipologie di reclamo	5
6.5 Modalità di gestione del reclamo	5
6.6 Procedura di conciliazione	5
6.7 Ricorso all'AGCOM e Formulario CP	6
7. Indennizzi	6
7.1 Quando è previsto l'indennizzo	6
7.2 Come viene effettuato l'indennizzo	6
8. Punt di contatto D.A.C.	6



1. Carta dei servizi D.A.C.

1.1 Finalità generali

La presente Carta dei servizi è adottata da D.A.C. S.r.l. e da ciascun soggetto operante nella rete postale contraddistinta dal marchio D.A.C. per i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali, in osservanza delle disposizioni contenute nelle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni:

- n. 413/14/CONS "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi";
- n. 184/13/CONS "Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale".

La Carta è il documento nel quale sono descritti in modo semplice e chiaro i servizi offerti ed erogati con il marchio D.A.C., gli obiettivi di qualità ad essi associati, le caratteristiche e i prezzi. Essa è indirizzata a tutta l'utenza postale, clienti mittenti e destinatari che fruiscono dei servizi postali D.A.C., con lo scopo di favorire l'informazione sui contenuti dei prodotti e l'accesso ai canali di comunicazione.

1.2 Disponibilità dei documenti

La Carta dei Servizi D.A.C. è pubblicata sul sito web www.dac-it.com al link <https://www.dac-it.com/complaints> ed è affissa nei locali delle sedi operative in cui si svolgono i servizi postali D.A.C.. Nella Carta dei servizi D.A.C. sono illustrate:

- le modalità con cui l'utenza postale può presentare reclamo e successivamente eventuale istanza di conciliazione;
- la procedura per la richiesta di definizione della controversia all'Autorità di regolamentazione.

Il modulo per presentare reclamo è reperibile presso gli uffici postali D.A.C. e sul sito web www.dac-it.com al link <https://www.dac-it.com/contacts>.

Il modulo di conciliazione e il Formulario CP per presentare istanza all'Autorità di regolamentazione sono reperibili presso gli uffici postali e sul sito web www.dac-it.com al link <https://www.dac-it.com/contacts>.

2. Il quadro normativo

2.1 La liberalizzazione del mercato postale

Il settore postale ha raggiunto in Italia la completa liberalizzazione attraverso una serie di passaggi legislativi che hanno avuto inizio con la Direttiva Europea 97/67/CE, recepita in Italia con il D.Lgs n. 261 del 22 Luglio 99 che rappresenta a tutt'oggi il testo di riferimento per la disciplina generale del servizio postale. In seguito si sono succeduti ulteriori provvedimenti in ambito europeo e nazionale che sono riepilogati nello schema seguente:

Normativa europea

- 1°Direttiva 97/67/CE
- 2°Direttiva 2002/39/CE
- 3°Direttiva 2008/6/CE

Ordinamento nazionale

- Decreto 22 luglio 1999 n. 261
- Decreto 23 dicembre 2003 n. 384
- Decreto 31 marzo 2011 n. 58

In ultimo, a decorrere dal 10 settembre 2017, la legge sulla concorrenza (n. 124 del 2017, articolo 1, comma 57) ha disposto l'abrogazione del regime di esclusiva, a favore di Poste Italiane, dei servizi inerenti le notificazioni di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1982 n. 890 e successive modificazioni, e i servizi inerenti le notificazioni di cui all'articolo 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (Codice della Strada).

2.2 L' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione

Il decreto legge n. 201 del 6 dicembre 2011, come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, affida all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione (AGCOM) la funzione di Autorità di Regolamentazione, vigilanza e tutela dell'utenza del settore postale. Nella tabella che segue sono elencate le principali Delibere adottate dall'AGCOM in materia di regolamento delle licenze postali:

Delibera n. 129/15/CONS	Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali.
Delibera n. 77/18/CONS	Approvazione del regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285).



3. La rete postale D.A.C.

3.1 Gli uffici operativi

La Rete postale D.A.C. è composta da agenzie affiliate e da partner convenzionati, presenti con le loro sedi operative in molte province italiane nelle quali erogano servizi di raccolta, lavorazione, smistamento e recapito di invii postali secondo le procedure e gli standard D.A.C.. La struttura di D.A.C. è abilitata allo svolgimento delle attività postali, sulla base di licenza individuale e autorizzazione generale rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico. Titolare della rete nazionale D.A.C. è l'azienda D.A.C. S.r.l. , con sede legale e direzionale a Roma (RM) via della magliana 214, Partita Iva 06539501004. L'ubicazione degli uffici postali D.A.C. e i relativi punti di contatto, sono reperibili nella pagina <https://dac-it.com/contacts> del sito web www.dac-it.com

3.2 I segni distintivi

L'area di copertura della rete D.A.C. coincide con l'area del territorio nazionale nella quale viene effettuato, dalle strutture D.A.C., il servizio di recapito al domicilio dei destinatari.

3.3 Titoli abilitativi di D.A.C. S.r.l.

D.A.C. S.r.l. è intestataria dei seguenti titoli abilitativi per lo svolgimento dei servizi postali in ambito nazionale, rilasciati dal Ministero dello Sviluppo Economico in applicazione della Regolamentazione emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM): Licenza individuale 2338/2014; Autorizzazione Generale 3360/2013.

4. Descrizione dei servizi postali D.A.C.

4.1 Posta Pubblicitaria

Servizio di posta ordinaria per il recapito di comunicazioni con contenuto informativo, promozionale e pubblicitario. Si rivolge ad aziende ed enti della pubblica amministrazione che spediscono mailing indirizzati in modalità occasionale o continuativa sul territorio nazionale. Il servizio può essere richiesto presso ogni ufficio operativo affiliato alla rete in franchising D.A.C. oppure utilizzando gli indirizzi e i punti di contatto disponibili alla pagina <https://dac-it.com/contacts>.

Formati standard delle buste

Piccolo

Altezza min. 90 max 120 mm
Lunghezza min. 140 max 235 mm
Spessore fino a 5 mm
Peso fino a 50 g

Medio

Altezza min. 90 max 250 mm
Lunghezza min. 140 max 353 mm
Spessore fino a 25 mm
Peso fino a 2000 g

Obiettivi di consegna

Per spedizioni confezionate e ordinate in conformità alle specifiche D.A.C.:

J + 5 gg lavorativi	90%
J + 8 gg lavorativi	98%

Per J si intende il giorno di spedizione

Tariffe Posta Pubblicitaria

Per la spedizione di posta pubblicitaria D.A.C. sono concordate con il cliente/mittente modalità di confezionamento e ordinamento delle buste che consentono un più rapido smistamento e inoltro verso le aree di destinazione. Il prezzo dei servizi è formulato in funzione dei quantitativi, della periodicità di spedizione e dell'area geografica di destinazione degli invii. Il volume minimo per spedizione è di 10.000 buste in formato standard.

4.2 DAC Posta Massiva

Il servizio di DAC Posta è disponibile anche nelle seguenti configurazioni:

- in modalità massiva per la gestione di grandi quantitativi di corrispondenza, corredata dai servizi opzionali di normalizzazione, stampa, imbustamento, rendicontazione e archiviazione elettronica;
- con tracciatura dell'esito di consegna tramite registrazioni a cura dell'addetto al recapito, messa a disposizione dei dati di recapito ai clienti/mittenti;

Le condizioni tecniche-economiche di esecuzione dei servizi di DAC Posta in modalità massiva, sono concordate con i clienti/mittenti in funzione dei quantitativi, delle modalità di operative richieste e delle aree di destinazione.

Formati standard delle buste

Dimensioni minime: Spessore massimo: 90 mm x 140 mm / Dimensioni massime: 250 mm x 353 mm
mm25 mm / Peso massimo: 2000 g

Obiettivi di consegna

Area AM	J + 4 gg lavorativi	90%	J + 5 gg lavorativi
Area CP	J + 5 gg lavorativi	90%	J + 6 gg lavorativi



Area EU J + 7 gg lavorativi 90% J + 8 gg lavorativi
Per J si intende il giorno di spedizione
Area Metropolitana (AM): area di destinazione individuata dall'insieme dei Codici di Avviamento Postale con terza cifra 1 o 9, appartenenti ai Comuni di: Torino, Milano, Venezia, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Bari, Napoli. Capoluogo di Provincia (CP): area di destinazione individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 1 o 9, diversi da quelli ricadenti nelle Aree metropolitane. Area Extraurbana (EU): area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 0,5 o 8.

Tariffe DAC Posta Massiva

Le condizioni tecniche-economiche di esecuzione dei servizi di Prima Posta D.A.C. in modalità massiva, sono concordate con i clienti/mittenti in funzione dei quantitativi e delle modalità operative richieste. I prezzi sono articolati per fasce di peso e per aree di destinazione.

4.3 Servizi di prelievo e lavorazione della corrispondenza

Oltre ai servizi postali di recapito D.A.C., sono disponibili per la clientela i servizi accessori di ritiro e pre-lavorazione della posta allo scopo di facilitare la gestione degli invii in partenza con le attività di:

- raccolta di tutta la corrispondenza presso la sede del cliente in modalità continuativa o su chiamata;
- affrancatura e pesatura degli invii;
- acquisizione dei dati di spedizione, assegnazione del codice a barre per la posta raccomandata;
- stampa e abbinamento della ricevuta di consegna;
- elaborazione degli indirizzari, stampa e imbustamento delle comunicazioni.

4.4 Servizio di gestione delle giacenze

Modalità operative

In caso di assenza del destinatario, all'indirizzo indicato sulla busta, si attiva il servizio di giacenza come segue:

- inserimento in cassetta postale del destinatario di un avviso di giacenza cartaceo, tale avviso riporta: la data e l'ora di passaggio, il codice dell'invio, la sede, gli orari e il recapito telefonico della struttura presso la quale può essere ritirata la busta, il recapito telefonico della sede operativa che ha curato la distribuzione;
- la busta depositata in giacenza rimane disponibile per la durata di 30 giorni solari, per il ritiro da parte del destinatario o di un suo delegato, previa esibizione dell'avviso e di un documento di identità valido, per il destinatario, e di una delega del destinatario corredata della fotocopia del documento di identità del delegante, per il delegato.

4.5 Servizio pacchi

Servizio di consegna merci in ambito nazionale disponibile per Imprese ed Enti della pubblica amministrazione. Può essere richiesto tramite la pagina <https://dac-it.com/contacts>.
Il servizio di spedizione pacchi D.A.C. prevede il prodotto Parcel

4.6 Parcel

Servizio di spedizione per prodotti e-commerce fino ad un massimo di 2 Kg di peso. Il servizio si svolge tramite consegna direttamente nella cassetta del destinatario senza necessità di firma. Dimensioni:
Fino a 350 x 250 x 20 mm Peso fino a 2000 g

Tariffe Parcel Basic (Iva esclusa)

Fasce di peso	Fino a 2000 g
Prezzo	€ 10,00

Obiettivi di consegna

J + 4 gg lavorativi	90%
J + 5 gg lavorativi	95%

Per J si intende il giorno di spedizione dal Centro Servizi (HUB) di D.A.C srl.

5. Obiettivi di qualità

Gli obiettivi di consegna dichiarati nella presente Carta dei Servizi si riferiscono al servizio di recapito effettuato nell'area di copertura D.A.C. e sono espressi in termini di percentuali degli invii recapitati al destinatario entro il tempo indicato: giorno di accettazione (J) + numero di giorni lavorativi previsti per il recapito.

Per giorno di accettazione si intende il giorno lavorativo (entro le ore 12:00) in cui avviene presso il Cliente il ritiro della corrispondenza da parte di addetti della Rete Postale D.A.C., in busta cartacea chiusa, completa di indirizzo e mittente.

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato in ogni caso alla corretta e completa indicazione dei dati di indirizzo riportati sulla spedizione da parte del mittente, dalle condizioni di accesso alla cassetta postale del destinatario e da una valida indicazione del nome del destinatario sulla stessa cassetta postale.

La misurazione dei tempi di consegna viene effettuata dall'azienda su base semestrale, con riferimento alla posta tracciata.



D.A.C. S.r.l. ha attivato un ufficio di controllo qualità, che effettua un monitoraggio quotidiano dei tempi di recapito delle spedizioni in transito sull'intera rete D.A.C.; dispone inoltre di una struttura operativa che svolge una attività programmata di verifica sulle sedi D.A.C. della conformità dei servizi alle procedure definite e comunicate alla rete. D.A.C. S.r.l. e ogni Agenzia della rete postale D.A.C. si riserva la possibilità di concordare con il cliente tempi di erogazione dei servizi diversi da quelli indicati nella Carta, in considerazione delle zone di recapito interessate, dei quantitativi di spedizioni affidati e di specifiche esigenze espresse dal mittente. I tempi di recapito possono altresì variare in caso di eventi straordinari.

6. Procedura per segnalazioni e reclami

6.1 Chi può presentare segnalazioni e reclami

L'utente dei servizi postali D.A.C., sia esso mittente, destinatario o persona da essi delegata in forma scritta, ha facoltà di presentare segnalazioni e reclami.

6.2 Come presentare segnalazioni e reclami

Per inoltrare una segnalazione o sporgere un reclamo, si può utilizzare una delle seguenti modalità:

- scrivendo una lettera e inviandola per posta a D.A.C. S.r.l. – Ufficio reclami – via della magliana 214, 00146 Roma (RM)
 - scrivendo e inviando una mail all'indirizzo: cs@Dac-it.com
 - compilando apposito modulo presente sul web alla pagina <https://www.dac-it.com/complaints>
 - inviando un fax al numero 065506520
 - telefonando al numero di assistenza D.A.C.
 - esclusivamente per i **servizi di notifica**, attraverso i canali digitali dedicati:
- indirizzo di posta elettronica: cs@dac-it.com
- modulo disponibile sul web alla pagina <https://www.dac-it.com/complaints>

La comunicazione da parte dell'utente, per sporgere un reclamo e per l'eventuale richiesta di indennizzo, può avvenire **non prima di trentacinque giorni e non oltre sei mesi dalla data di spedizione.**

Il reclamo deve informare sui seguenti elementi essenziali: nome, cognome e indirizzo del reclamante, breve descrizione del motivo del reclamo.

Per i reclami riguardanti gli invii di posta registrata (raccomandata, assicurata e notifiche) è necessario allegare copia della distinta o ricevuta di spedizione e comunicare il codice identificativo della spedizione. Si invita inoltre, per questa tipologia di invii, a verificare preliminarmente lo stato della spedizione, consultando il sito internet www.Dac-it.com nella sezione "Cerca la tua spedizione".

6.3 Quando e con quali modalità viene data risposta al reclamo

D.A.C. S.r.l. comunicherà all'utente l'esito relativo al reclamo ricevuto e all'eventuale richiesta di indennizzo **entro 45 giorni**. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo. D.A.C. S.r.l. utilizzerà per la risposta in merito al reclamo, per quanto possibile, lo stesso canale impiegato dal reclamante. Per reclami ricevuti tramite comunicazione scritta, verrà data da D.A.C. S.r.l. risposta scritta.

6.4 Principali tipologie di reclamo

- ritardo nel recapito;
- mancato recapito in presenza di indirizzo completo e corretto;
- danneggiamento della corrispondenza;
- manomissione della corrispondenza;
- mancato o irregolare svolgimento del servizio;
- mancata o irregolare restituzione dell'avviso di ricevimento;
- inefficienze del servizio;
- inosservanza di clausole contrattuali;
- altro.

6.5 Modalità di gestione del reclamo

La modalità con cui il reclamo viene gestito, dipende dal tipo di segnalazione ricevuta, dal canale utilizzato e dalla tipologia di utente (mittente o destinatario, persona fisica o persona giuridica).

Reclami provenienti da persone fisiche (mittenti o destinatari)

Per i reclami ricevuti in forma scritta (per via telematica o tramite invio postale) e corredati dei dati del reclamante e dei dati necessari per identificare la spedizione oggetto di disservizio, viene attivata subito una verifica sull'area nella quale si è verificato il disservizio, attraverso un contatto con il responsabile dell'ufficio di zona. Segue quindi una risposta all'utente, nella stessa forma scritta, in cui è pervenuto il reclamo. Nella maggior parte dei casi il reclamo si conclude con le spiegazioni offerte e, quando possibile, con l'attività correttiva proposta (generalmente si tratta di effettuare un nuovo tentativo di recapito oppure di fornire chiarimenti circa le modalità di funzionamento del servizio).



Per i reclami ricevuti tramite contatto telefonico con l'ufficio D.A.C. preposto all'assistenza dei clienti/utenti, il reclamo o la segnalazione vengono presi in carico dallo stesso operatore che risponde. Quest'ultimo dispone di un cruscotto informatico sul quale sono verificabili immediatamente gli stati di tutti gli invii di posta tracciata, in lavorazione oppure già lavorati; l'addetto è quindi in grado di verificare subito lo stato della spedizione oggetto di segnalazione/reclamo e di dare una risposta conclusiva, oppure di impegnarsi ad una seconda chiamata, qualora sia necessario prendere in esame più approfonditamente il disservizio segnalato.

Reclami provenienti da persone giuridiche (Mittenti)

I reclami provenienti da persone giuridiche che sono clienti, si sviluppano nel contesto di un rapporto contrattuale, che prevede livelli di servizio e forme di assistenza concordare in modo specifico con il singolo cliente. Di conseguenza, l'iter di risposta al reclamo segue le regole del contratto. La comunicazione con il cliente è direttamente in carico al personale commerciale dedicato al cliente. Le fasi di gestione del reclamo sono comunque suddivise in: ricezione in forma scritta del disservizio, verifica e approfondimento delle circostanze segnalate, risposta verso il cliente sull'esito del reclamo, adozione di eventuali misure di indennizzo, in base al contratto sottoscritto.

6.6 Procedura di conciliazione

In conformità a quanto prescritto nella delibera n. 184/13/CONS "Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale", qualora l'utente non riceva risposta al reclamo presentato nei termini stabiliti (45 gg), oppure ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta, potrà presentare istanza di conciliazione all'operatore postale D.A.C., che si svolgerà in sede locale con eventuale assistenza di una delle associazioni dei consumatori e degli utenti. La procedura di conciliazione dovrà concludersi con la redazione di un verbale scritto entro sessanta giorni dal ricevimento dell'istanza, copia dello stesso verbale verrà trasmessa all'utente. Eventuali ragioni ostative allo svolgimento del procedimento di conciliazione sono comunicate da D.A.C. S.r.l. entro trenta giorni.

Il Modulo di Conciliazione è disponibile sul sito internet www.dac-it.com, nella sezione "Complaints".

6.7 Ricorso all'AGCOM e Formulario CP

Qualora la procedura di conciliazione sopra richiamata abbia avuto un esito, in tutto o in parte, insoddisfacente, l'utente può rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, utilizzando obbligatoriamente il "Formulario CP" reso disponibile sul sito www.dac-it.com e nelle sedi D.A.C. sul territorio, in applicazione di quanto previsto nell'Allegato A alla delibera 184/13/CONS.

7. Indennizzi

7.1 Quando è previsto l'indennizzo

Per alcune tipologie di disservizio relative alla spedizione di invii singoli di posta registrata, è previsto un sistema di rimborso, nei confronti del mittente della spedizione che ne abbia fatto richiesta in conformità alle modalità indicate al precedente art. 6. Lo schema riassuntivo dei rimborsi per singolo prodotto è pubblicato sul sito web www.dac-it.com

7.2 Come viene effettuato l'indennizzo

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante bonifico su conto corrente indicato dal mittente che richiede l'indennizzo. Il pagamento dell'indennizzo può avvenire in alternativa e su richiesta del mittente mediante assegno bancario circolare o assegno postale vidimato. In tal caso, le eventuali spese di spedizione dell'assegno sono a carico del mittente.

Il pagamento dell'indennizzo verrà effettuato entro 60 giorni: dalla data della comunicazione dell'esito del reclamo; dalla data in cui l'accordo definito in sede conciliativa è divenuto vincolante per le parti; dalla ricezione da parte dell'operatore della delibera o della determina direttoriale di risoluzione della controversia ai sensi dell'art. 10, del Regolamento di cui all'allegato A della delibera n. 184/13/CON dell'AGCOM.

8. Punti di contatto D.A.C.

Per avere informazioni sulle caratteristiche e sui prezzi dei servizi, sulle procedure di reclamo e di conciliazione, per segnalare disservizi e per ricevere assistenza possono essere utilizzati i seguenti canali:

Internet: alla pagina "Contattaci" <https://www.Dac-it.com/contattaci/>

D.A.C. S.r.l. garantisce che ciascun utente che utilizza il sito web www.Dac-it.com può esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, in possesso di D.A.C. S.r.l. stessa, nonché i suoi diritti relativi al trattamento dei dati, nelle modalità indicate alla pagina <https://www.Dac-it.com/privacy-policy/>. Email: info@Dac-it.com

Sede legale di D.A.C. S.r.l.: via della magliana 214 – 00146 Roma RM Telefono: 065506520 (09:00-13:00 / 14:00-18:00)

Fax 065506521



Per comunicazioni con la sede D.A.C. più vicina alla propria città di residenza, è possibile consultare l'elenco aggiornato delle Agenzie affiliate al franchising D.A.C. sul sito web www.dac-it.com alla pagina: "Contacts". Per ogni Agenzia D.A.C. sono reperibili i recapiti di: indirizzo della sede, telefono, fax e e-mail.

Ultimo aggiornamento: 22/07/2024