

COMUNICA S.R.L.

P.IVA, VAT-ID, CF, Reg.IMP. IT-04885820284

Operatore Postale Autorizzato

Licenza individuale n. 3394/2017 rilasciata dal Ministero per lo Sviluppo Economico, Autorizzazione Generale n. 4237/2017.

Sede Legale: Via G. D'Alemagna, 2 – 35134 Padova (PD)

Sedi Operative: Galleria Spagna, 24 – 35127 Padova (PD); Via Mario Angeloni, 39/B – 06124 Perugia (PG)

Contatti: Tel. 800.134.323 (Numero Verde) – Email: contatto@ottobraccia.it – PEC: comunicasrl@postalegale.it – Sito web: www.ottobraccia.it / www.postalegal.it

Sommario

1. **Introduzione**
 2. **Principi Fondamentali**
 3. **Quadro Normativo e Ruolo di AGCOM**
 4. **La Rete di COMUNICA S.r.l. e i Servizi Offerti**
 - 4.1. *Servizio "OTTOBRACCIA" – Postalizzazione Telematica*
 - 4.2. *Servizio "POSTALEGAL" – Ritiro corrispondenza a domicilio*
 - 4.3. *Posta4 (Servizio Universale Ordinario)*
 - 4.4. *Posta1 (Posta Prioritaria)*
 - 4.5. *Posta Raccomandata*
 - 4.6. *Posta Raccomandata con Avviso di Ricevimento (A/R)*
 - 4.7. *Posta Raccomandata 1 (Rapida)*
 - 4.8. *Posta Internazionale*
 5. **Standard di Qualità e Tempi di Consegna**
 6. **Procedura di Reclamo e Conciliazione**
 - 6.1. *Presentazione dei Reclami*
 - 6.2. *Tempi di Gestione del Reclamo*
 - 6.3. *Conciliazione Paritetica (Delibera AGCOM 184/13/CONS)*
 - 6.4. *Definizione della Controversia presso AGCOM*
 7. **Rimborsi e Indennizzi**
 8. **Tutela dei Dati Personali (Privacy GDPR)**
 9. **Contatti e Riferimenti Societari**
 10. **Appendici**
 - **Appendice A:** Informativa sul Trattamento dei Dati Personali
-



1. Introduzione

La presente **Carta dei Servizi Postali** è adottata da **COMUNICA S.r.l.** in ottemperanza alla *Direttiva Generale* emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) sulle Carte dei Servizi (Delibera n. 413/14/CONS) e in conformità al *Regolamento sulle controversie nel settore postale* (Delibera n. 184/13/CONS). Essa costituisce il documento attraverso cui COMUNICA S.r.l. comunica agli utenti i **principali servizi postali** offerti sotto il proprio marchio, le relative caratteristiche, condizioni economiche e obiettivi di qualità, nonché le procedure predisposte per la tutela degli utenti, in particolare per la presentazione e gestione dei reclami. L'adozione di questa Carta dei Servizi conferma l'impegno di COMUNICA S.r.l. verso standard elevati di **trasparenza, qualità e attenzione al cliente** nel settore postale.

Questa Carta dei Servizi è rivolta a tutta l'utenza (mittenti e destinatari, sia privati che aziende) che usufruisce dei servizi postali erogati da COMUNICA S.r.l. sul territorio nazionale e internazionale. Il documento è **pubblicato sul sito web aziendale** ed è reso disponibile in forma cartacea presso tutte le sedi operative di COMUNICA S.r.l., in modo che sia facilmente consultabile da parte del pubblico. Eventuali aggiornamenti della Carta (ad esempio a seguito di evoluzioni normative o modifiche del servizio) saranno tempestivamente comunicati attraverso gli stessi canali.

2. Principi Fondamentali

COMUNICA S.r.l. ispira la propria attività postale ai principi fondamentali fissati dalla normativa e dalle direttive di settore, garantendo a tutti gli utenti:

- **Eguaglianza e Imparzialità:** parità di trattamento nell'accesso ai servizi postali, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali o sociali. Particolare attenzione è dedicata a garantire l'accesso ai servizi anche agli utenti con disabilità, agli anziani e alle persone con esigenze specifiche, rimuovendo ove possibile barriere architettoniche e digitali.
- **Continuità del Servizio:** erogazione regolare e senza interruzioni dei servizi postali. In caso di scioperi, cause di forza maggiore o altri eventi che possano interferire con la continuità, COMUNICA S.r.l. adotterà tutte le misure necessarie per ridurre al minimo i disagi agli utenti, in conformità con le normative vigenti.
- **Trasparenza e Chiarezza:** informazioni complete e comprensibili sulle condizioni giuridiche, economiche e tecniche dei servizi offerti. Tariffe, tempi di consegna, eventuali limitazioni del servizio e procedure di reclamo sono illustrate in modo chiaro nella presente Carta e nei materiali informativi messi a disposizione dell'utenza.
- **Efficienza e Qualità:** impegno costante nel miglioramento continuo dei servizi, ottimizzando i processi per garantire rapidità, affidabilità e sicurezza nelle consegne. COMUNICA S.r.l. definisce obiettivi di qualità misurabili (come i tempi di recapito per ciascun servizio) e monitora le proprie prestazioni al fine di soddisfare o superare tali standard, intervenendo con azioni correttive se necessario.
- **Cortesia e Disponibilità:** il personale di COMUNICA S.r.l. è formato per offrire accoglienza professionale, cortesia e rispetto verso la clientela. Viene garantita **assistenza agli utenti** durante tutte le fasi del servizio (dall'accettazione delle spedizioni fino all'eventuale gestione di reclami), facilitando le opportunità di contatto e comunicazione con l'azienda.
- **Equità e Imparzialità:** nelle relazioni con la clientela, COMUNICA S.r.l. adotta criteri di obiettività ed equità. Le condizioni contrattuali dei servizi sono definite in modo tale da stabilire un rapporto di fiducia reciproca con l'utente, evitando clausole vessatorie e rispettando gli standard di settore.

- **Accessibilità:** impegno a rendere i servizi postali **facilmente accessibili**. Ciò include la disponibilità di canali sia fisici (sportelli presso le sedi operative, servizi di ritiro a domicilio) sia digitali (piattaforme online come OTTOBRACCIA) per usufruire dei servizi. Gli orari di apertura, le istruzioni d'uso delle piattaforme e i riferimenti di contatto sono divulgati per consentire all'utente di utilizzare i servizi con comodità e semplicità.
- **Riservatezza e Sicurezza:** tutela della **privacy** e del segreto postale. COMUNICA S.r.l. garantisce la confidenzialità della corrispondenza affidata, impegnandosi a proteggere il contenuto degli invii postali da accessi non autorizzati, manomissioni o divulgazioni illecite. Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e della normativa italiana vigente (si veda sez. 7 e Appendice A per i dettagli sulla privacy). Inoltre, particolare cura è posta nella sicurezza delle operazioni di raccolta, smistamento e consegna, evitando smarrimenti o danneggiamenti con l'adozione di misure appropriate.
- **Partecipazione e Feedback:** COMUNICA S.r.l. incoraggia gli utenti a contribuire al miglioramento del servizio attraverso segnalazioni, suggerimenti e reclami. Le opinioni della clientela vengono tenute in considerazione per apportare miglioramenti organizzativi e procedurali. L'azienda si impegna a dare riscontro alle comunicazioni degli utenti e a coinvolgere, quando possibile, le associazioni dei consumatori riconosciute nelle procedure di conciliazione delle controversie.

Attenendosi a questi principi, COMUNICA S.r.l. intende mantenere un **rapporto aperto e fiduciario** con la propria clientela, fornendo servizi postali che rispondano alle esigenze dell'utenza e agli standard richiesti dall'Autorità di settore.

3. Quadro Normativo e Ruolo di AGCOM

Il settore postale italiano ha conosciuto negli ultimi anni un processo di **liberalizzazione** e apertura alla concorrenza, in recepimento delle direttive europee. Il *Decreto Legislativo 22 luglio 1999 n. 261* (e successive modifiche e integrazioni) ha disciplinato l'istituzione di un regime di licenze e autorizzazioni per gli operatori postali diversi dal fornitore del Servizio Universale, aprendo il mercato alla presenza di più operatori qualificati. COMUNICA S.r.l. opera in questo contesto come operatore postale autorizzato, in possesso sia di **Licenza Individuale Speciale** (n. 3394/2017, rilasciata dal Ministero dello Sviluppo Economico) per l'offerta di servizi postali e servizi raccomandati, sia di **Autorizzazione Generale** (n. 4237/2017) per gli altri servizi postali non riservati.

Ruolo del Ministero e di AGCOM

Il **Ministero dello Sviluppo Economico (MISE)** è l'ente preposto al rilascio delle licenze postali e delle autorizzazioni generali, nonché alla vigilanza sul rispetto degli obblighi da parte degli operatori autorizzati. COMUNICA S.r.l. è tenuta a conformarsi alle condizioni fissate nei titoli abilitativi, tra cui il rispetto della normativa postale, degli standard di qualità e l'adozione di strumenti a tutela degli utenti (come la presente Carta dei Servizi).

L'**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)** riveste un ruolo centrale nella regolazione del mercato postale liberalizzato, con funzioni di:

- **Definizione degli standard di qualità:** AGCOM stabilisce obiettivi di qualità e indicatori di performance per i servizi postali, specialmente per quelli rientranti nel Servizio Universale. Tali standard riguardano, ad esempio, i tempi di recapito nel 90% e nel 98% dei casi, la regolarità del

servizio, i tassi di reclamo, ecc. Gli operatori sono chiamati a dichiarare e rispettare questi obiettivi nelle proprie Carte dei Servizi, nonché a misurare periodicamente le prestazioni raggiunte.

- **Tutela degli utenti e vigilanza:** AGCOM, con la Delibera n. 413/14/CONS, ha emanato la direttiva generale sulle Carte dei Servizi postali, obbligando ogni fornitore ad adottare una Carta che indichi chiaramente i servizi offerti, gli standard qualitativi e le procedure di reclamo. AGCOM vigila affinché le Carte dei Servizi siano pubblicate, accessibili e rispettate. Inoltre, l'Autorità raccoglie dati sugli esiti dei servizi (ad esempio, il rispetto dei tempi di consegna dichiarati) e può intervenire con provvedimenti correttivi o sanzionatori in caso di gravi inadempienze da parte degli operatori.
- **Risoluzione delle controversie:** in base alla Delibera n. 184/13/CONS, AGCOM ha predisposto un Regolamento per la risoluzione extragiudiziale delle controversie postali. Questo prevede che, dopo aver esperito il tentativo di conciliazione con l'operatore (si veda sez. 6.3), l'utente insoddisfatto possa chiedere all'Autorità di definire la controversia tramite l'apposito **Formulario CP** (procedura di definizione davanti ad AGCOM). AGCOM, direttamente o tramite i Co.Re.Com regionali delegati, esaminerà il caso e potrà emettere un provvedimento risolutivo, nell'ottica di garantire un equo indennizzo all'utente ove dovuto e di fare rispettare la normativa vigente.
- **Garanzia del Servizio Universale:** sebbene il Servizio Postale Universale (insieme di servizi di base come posta ordinaria, raccomandata, assicurata, pacchi fino a 20 kg, forniti in modo capillare su tutto il territorio nazionale) sia attualmente affidato a Poste Italiane S.p.A., AGCOM supervisiona che anche gli operatori alternativi rispettino i diritti degli utenti e non creino discriminazioni. Gli operatori con licenza (come COMUNICA S.r.l.) contribuiscono infatti al mantenimento di standard qualitativi elevati anche per i servizi simil-universali che offrono ai propri clienti, in concorrenza o in integrazione al Servizio Universale.

Rispetto delle Normative di Settore

COMUNICA S.r.l. si impegna a rispettare tutte le normative applicabili al settore postale. In particolare:

- **Sicurezza degli invii:** Sono rigorosamente osservate le disposizioni relative agli **oggetti proibiti o pericolosi**. Non verranno accettati per la spedizione oggetti il cui contenuto sia vietato dalle leggi (ad esempio materiali esplosivi, infiammabili, sostanze illegali, ecc.) o che possano rappresentare un pericolo per le persone o per le altre spedizioni. Il cliente è tenuto a conformarsi alle condizioni di accettazione dichiarando il contenuto degli invii quando richiesto e assicurandosi che sia lecito spedirlo per via postale.
- **Riservatezza della corrispondenza:** COMUNICA S.r.l. rispetta l'art. 15 della Costituzione Italiana e le leggi speciali sulla segretezza della corrispondenza. Gli invii chiusi affidati all'operatore non verranno in alcun modo aperti o ispezionati nel contenuto, salvo i controlli consentiti o prescritti dalla legge (ad esempio verifiche di sicurezza disposte dall'autorità giudiziaria o per motivi doganali nel caso di posta internazionale). Il personale è vincolato al segreto professionale sulle informazioni di cui venga a conoscenza nell'espletamento del servizio.
- **Protezione dei dati personali:** Il trattamento dei dati relativi ai mittenti e destinatari (nome, indirizzo, ecc.), nonché agli utenti registrati sui portali telematici, avviene in conformità al GDPR e al D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy) come aggiornato dal D.Lgs. 101/2018. I dati sono utilizzati solo per le finalità di esecuzione del servizio postale (e per obblighi di legge connessi) e conservati per il tempo strettamente necessario (si veda sez. 7 per dettagli).



- **Qualità e misurazione dei risultati:** In ottemperanza alla delibera 413/14/CONS, COMUNICA S.r.l. adotta strumenti di monitoraggio interno per valutare le proprie performance (es. tempi di consegna reali rispetto agli obiettivi). Tali dati, in forma aggregata, possono essere comunicati ad AGCOM secondo le modalità previste, e sono utilizzati dall'azienda per individuare aree di miglioramento del servizio.

Con questo quadro di riferimento, COMUNICA S.r.l. offre i suoi servizi postali garantendo il rispetto delle regole del settore e perseguendo l'eccellenza nel servizio al cliente.

4. La Rete di COMUNICA S.r.l. e i Servizi Offerti

COMUNICA S.r.l. opera come operatore postale attraverso una **rete organizzativa** che comprende due sedi operative (Padova e Perugia) e l'utilizzo di piattaforme tecnologiche avanzate per l'erogazione dei servizi. La società è in grado di servire l'intero territorio nazionale ed estero grazie a partnership e accordi con il fornitore del Servizio Universale (Poste Italiane) per le fasi di recapito finali.

La rete e le modalità di accesso al servizio

Gli utenti possono accedere ai servizi postali di COMUNICA S.r.l. con diverse modalità:

- **Presso le sedi operative:** Le due sedi operative fungono da punti di accettazione per le spedizioni postali. Presso tali uffici, il cliente può presentare gli invii da spedire, ottenere informazioni e assistenza dal personale, oltre che consultare la documentazione informativa (Carta dei Servizi, condizioni generali, modulistica reclami, ecc.). Gli orari di apertura e le modalità di accesso sono affissi all'ingresso e pubblicati online.
- **Servizi telematici:** COMUNICA S.r.l. mette a disposizione piattaforme online e software dedicati per usufruire dei servizi a distanza, senza la necessità di recarsi fisicamente agli sportelli. In particolare, il servizio **OTTOBRACCIA** (descritto nel dettaglio al punto 4.1) consente la postalizzazione di documenti direttamente dal proprio computer connesso a Internet, 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Attraverso l'applicazione desktop OTTOBRACCIA e l'Area Clienti web, gli utenti registrati possono inviare corrispondenza cartacea in modo digitale, monitorando lo stato delle spedizioni in tempo reale.
- **Servizi di ritiro a domicilio:** Per venire incontro alle esigenze di clientela business o professionale con volumi di posta consistenti, COMUNICA S.r.l. offre il servizio **POSTALEGAL** (punto 4.2), che prevede il ritiro della corrispondenza direttamente presso il domicilio del cliente o la sede dell'ufficio mittente. Un incaricato dell'azienda si occuperà di ritirare gli invii già predisposti per la spedizione (pliche, lettere, raccomandate, ecc.), fornendo ricevuta dell'avvenuto ritiro e garantendo l'inoltro nel circuito postale. Tale servizio facilita l'accessibilità per quei clienti (es. studi professionali, amministrazioni di condominio, aziende) che desiderano esternalizzare le operazioni di spedizione senza spostarsi dalla propria sede.
- **Altri canali di accesso:** Oltre ai suddetti, gli utenti possono contattare COMUNICA S.r.l. per organizzare servizi personalizzati (es. convenzioni per invii periodici, servizi su misura). È attivo un Numero Verde di assistenza clienti e canali email/PEC per comunicazioni scritte, attraverso i quali è possibile richiedere informazioni, concordare ritiri o segnalare esigenze specifiche.

Descrizione generale dei servizi offerti

COMUNICA S.r.l. eroga una gamma di **servizi postali** che coprono le tipologie più comuni di invii postali, sia nell'ambito del Servizio Universale (posta ordinaria e raccomandate) sia tramite servizi innovativi a valore

aggiunto. Di seguito sono elencati e descritti dettagliatamente i singoli servizi disponibili, con indicazione delle **caratteristiche**, dei **tempi di consegna previsti (obiettivi di qualità)**, della **tracciabilità** e delle condizioni di **rimborso/indennizzo**, ove applicabili:

4.1 Servizio OTTOBRACCIA – Postalizzazione Telematica Integrata

Descrizione: OTTOBRACCIA è un servizio telematico innovativo che consente di spedire posta cartacea tramite un'applicazione desktop, eliminando la necessità di preparare manualmente i documenti da spedire. Pensato inizialmente per le esigenze degli *Amministratori di Condominio* e dei professionisti che gestiscono molta corrispondenza, OTTOBRACCIA è oggi disponibile per tutti i clienti di COMUNICA S.r.l. registrati al servizio. Tramite l'applicativo OTTOBRACCIA installabile su PC, l'utente può inviare in pochi click qualsiasi documento digitale (es. lettere, fatture, convocazioni, avvisi) al centro stampa di COMUNICA S.r.l., che provvede alla **produzione fisica** (stampa laser in bianco/nero o a colori, pinzatura, piegatura) e all'**imbustamento** dei documenti, completando la postalizzazione con l'affrancatura e la consegna al vettore postale per il recapito. In altri termini, OTTOBRACCIA funziona come una "**stampante virtuale**" che recapita i documenti: l'utente invia i file da spedire attraverso l'app (o tramite l'Area Clienti online), COMUNICA S.r.l. li trasforma in posta cartacea e li inoltra al destinatario finale tramite il servizio postale.

Modalità di accesso: Per utilizzare OTTOBRACCIA è sufficiente registrarsi al servizio e installare l'apposito software fornito da COMUNICA S.r.l. Una volta attivato, il servizio è disponibile **24/7**: i documenti possono essere trasmessi in qualunque momento. Il sistema consente di inviare singoli documenti o anche **spedizioni multiple** (ad esempio lo stesso documento verso destinatari diversi, tipico di circolari condominiali), raggruppandoli in fascicoli digitali. Non vi sono quantitativi minimi né costi fissi di abbonamento: l'utente paga in base a quanto spedisce (comprendendo i costi di stampa, busta e affrancatura).

Servizi postali disponibili tramite OTTOBRACCIA: Una volta caricati i documenti sulla piattaforma, l'utente può scegliere la tipologia di spedizione desiderata tra **tutti i prodotti postali** offerti dal Servizio Universale. In particolare, attraverso OTTOBRACCIA si possono inviare Posta4, Posta1, raccomandate semplici, raccomandate con Avviso di Ricevimento A/R, Raccomandate1 (urgenti) con o senza A/R e anche posta estera (prioritaria internazionale o raccomandata estera). Il sistema associa automaticamente ad ogni invio il corretto **codice identificativo** (per le spedizioni tracciate) e genera la relativa modulistica (come le ricevute di impostazione, le etichette codice a barre, le cartoline di ritorno per A/R, ecc.) senza che l'utente debba compilare manualmente nulla. L'utente può anche indicare il **mittente** che deve comparire sulla busta, che può essere il proprio o quello per conto del quale esegue la spedizione.

Tracciabilità e monitoraggio: OTTOBRACCIA mette a disposizione un'**Area Clienti online** dove è possibile seguire lo stato di tutte le spedizioni inviate. Ogni invio è tracciato internamente fin dalla fase di produzione (stampa completata, imbustamento, affidamento al portalettere/poste) e, per i prodotti che prevedono tracciatura nel network postale (come Posta1 con esito, Raccomandata, Raccomandata1, ecc.), viene riportato il codice di tracciamento (*tracking number*) con cui l'utente può verificare l'andamento della consegna tramite la stessa interfaccia OTTOBRACCIA che si integra con le informazioni di tracking di Poste Italiane. Per le Raccomandate A/R inviate con OTTOBRACCIA, le **Ricevute di Ritorno** firmate dai destinatari sono restituite all'utente da Poste Italiane.

Tempi di lavorazione e consegna: La postalizzazione attraverso OTTOBRACCIA è estremamente rapida. Gli invii trasmessi entro l'orario limite (cut-off) giornaliero (generalmente le ore 13.00) vengono **lavorati e affidati al circuito postale entro la giornata stessa**. Ad esempio: una Raccomandata caricata su OTTOBRACCIA al mattino viene stampata e consegnata a Poste Italiane nel giorno stesso, iniziando il suo percorso postale

entro poche ore. Per gli invii ricevuti da OTTOBRACCIA dopo le ore 13, la partenza avverrà il giorno lavorativo successivo alla trasmissione.

Rimborsi/Indennizzi: Per OTTOBRACCIA valgono le condizioni standard di rimborso dei singoli servizi postali utilizzati con le modalità previste al punto 6.

4.2 Servizio POSTALEGAL – Ritiro corrispondenza a domicilio

Descrizione: POSTALEGAL è un servizio di ritiro e gestione della corrispondenza in uscita, concepito per uffici, studi professionali, enti e imprese che desiderano esternalizzare totalmente le operazioni di spedizione. Il servizio prevede che un incaricato di COMUNICA S.r.l. **ritiri presso il domicilio del cliente** (ad un indirizzo concordato, ad esempio la sede di un'azienda o di un amministratore di condominio) tutti gli invii postali già preparati e destinati alla spedizione. Il cliente deve avere la corrispondenza "pronta" (lettere imbustate, eventuali raccomandate già compilate con indirizzi e documenti all'interno, ecc.), poi sarà cura di COMUNICA S.r.l. occuparsi dell'affrancatura, dell'impostazione e della consegna al network postale. In sostanza, il cliente non deve fare altro che preparare i plichi: **COMUNICA S.r.l. li prende in carico a domicilio e li porta in posta al posto suo**. Questo servizio è particolarmente apprezzato da chi ha quotidianamente o periodicamente un volume di lettere da spedire (ad esempio studi legali che inviano molte raccomandate, o amministratori condominiali con decine di lettere di convocazione assemblee), in quanto elimina la necessità di spostamento e fa risparmiare tempo.

Servizi compresi: POSTALEGAL può gestire **qualsiasi tipo di invio postale** compreso nella gamma di COMUNICA S.r.l.: Posta4, Posta1, raccomandate (anche con A/R), Raccomandate1, posta internazionale, pacchi leggeri, ecc. Se il cliente non ha già provveduto a differenziare le tipologie, sarà compito del personale di COMUNICA S.r.l. smistare i vari invii secondo il servizio appropriato, in base alle istruzioni ricevute. Ad esempio, un amministratore che consegna 50 buste destinate a vari condomini può semplicemente allegare le istruzioni (es. 40 come Posta4, 10 come Raccomandate A/R) e sarà COMUNICA a curare la corretta affrancatura e inoltro di ciascuna nel circuito giusto. Nel caso di Raccomandate, COMUNICA fornirà e compilerà in autonomia i moduli di raccomandata e le etichette codice a barre per conto del cliente a seguito del ritiro. Il cliente dovrà apporre in forma chiara l'indirizzo del destinatario e i dati del mittente per ciascun invio sulle relative buste.

Tracciabilità: Dopo il ritiro, COMUNICA S.r.l. registra ogni invio tracciabile nel proprio sistema. Al cliente verranno comunicati tipicamente via email e attraverso report periodici i **codici di tracciamento** delle spedizioni raccomandate o prioritarie tracciate prese in carico. In alternativa, se il cliente usufruisce anche dell'Area Clienti, può trovare nel suo spazio online l'elenco degli invii spediti tramite POSTALEGAL, con relativi codici tracking ed esiti di consegna. In ogni caso, il cliente ha come riferimento COMUNICA S.r.l. per conoscere lo stato degli invii: potrà contattare l'assistenza fornendo la data del ritiro e il riferimento della ricevuta di consegna, ottenendo così informazioni aggiornate su consegna, giacenze o eventuali problematiche.

Tempi di consegna: I tempi di recapito della corrispondenza gestita con POSTALEGAL sono gli stessi previsti per le rispettive tipologie di invio (Posta4, Posta1, Raccomandata, ecc.), calcolati a partire dal **giorno di accettazione** formale da parte di COMUNICA S.r.l. Presso le sedi operative, gli oggetti ritirati vengono registrati e "immessi" nel circuito postale generalmente il **giorno stesso del ritiro** (se il ritiro avviene in mattinata) o al massimo il **giorno lavorativo successivo**. Dunque l'intervallo di consegna J+ indicato per ciascun servizio decorre dall'impostazione effettiva. Ad esempio: se COMUNICA ritira delle lettere il lunedì pomeriggio, esse saranno impostate martedì mattina; per delle Posta4 il cui standard è J+4 (90% dei casi), ci si attenderà che vengano consegnate entro lunedì successivo.

Rimborsi/Indennizzi: Per POSTALEGAL valgono le condizioni standard di rimborso dei singoli servizi postali utilizzati con le modalità previste al punto 6.

4.3 Posta4 – Servizio Postale Universale Ordinario

Caratteristiche: Posta4 è il servizio di posta **ordinaria** (economica) per la spedizione di lettere e comunicazioni fino a 2 kg sul territorio nazionale. È un servizio non tracciato e non garantito, rientrante nel Servizio Universale Postale. COMUNICA S.r.l., in qualità di operatore postale, offre ai propri clienti la possibilità di inviare posta ordinaria avvalendosi della rete di recapito di Poste Italiane per la fase finale. Le spedizioni Posta4 affidate a COMUNICA S.r.l. sono immesse nel circuito postale nazionale generalmente il giorno stesso (per OTTOBRACCIA) o il giorno successivo all'accettazione (per POSTALEGAL) presso le e seguono poi il flusso ordinario del servizio universale.

Tempi di consegna: Trattandosi di posta non prioritaria, i tempi di recapito sono più lunghi rispetto alla posta prioritaria. Gli **obiettivi di qualità** stabiliti a livello nazionale per Posta4 prevedono la consegna **entro 4 giorni lavorativi successivi al giorno di spedizione (J+4)** per almeno il 90% degli invii, ed **entro 6 giorni lavorativi (J+6)** per il 98% degli invii. In località particolarmente remote o soggette a distribuzione a giorni alterni, le tempistiche possono dilatarsi leggermente, ma nella maggior parte dei casi le lettere ordinarie giungono a destinazione entro una settimana dall'invio. Si sottolinea che *J (giorno zero)* è considerato il giorno di accettazione effettiva dell'invio nel circuito postale: qualsiasi spedizione consegnata oltre l'orario limite potrebbe essere registrata come accettata il giorno lavorativo successivo. COMUNICA S.r.l. si allinea a tali standard: il nostro obiettivo interno è garantire che almeno il 90% delle Posta4 spedite tramite noi vengano recapitate entro J+4.

Tracciabilità: Il servizio Posta4 **non prevede tracciatura**. Ciò significa che una volta impostata, la lettera ordinaria non dispone di un codice per seguirne il percorso né di prova di consegna al destinatario. L'utente mittente non riceverà conferme dell'esito. Posta4 è un invio **anonimo** dal punto di vista del monitoraggio (salvo l'eventuale esito "reso al mittente" qualora la lettera non venisse consegnata per indirizzo errato o destinatario sconosciuto: in tal caso, la lettera torna indietro al mittente indicato sulla busta nei tempi necessari per questa lavorazione). Data l'assenza di tracciabilità, **non è possibile localizzare** eventuali lettere ordinarie durante il percorso; per invii importanti o urgenti si consiglia pertanto di optare per servizi tracciati (Raccomandata, Raccomandata 1).

Condizioni di rimborso: Trattandosi di un servizio universale non registrato, Posta4 **non prevede alcun rimborso o indennizzo** in caso di ritardo, mancato recapito, smarrimento o danneggiamento dell'invio. Questa condizione è coerente con la normativa postale: gli invii non documentati (ordinari e prioritari senza tracking) viaggiano a rischio del mittente, il quale non può reclamare un risarcimento contrattuale per disservizi, fatta salva la possibilità di segnalare il disservizio come reclamo per fini statistici o di miglioramento (vedi sez. 6). In caso di **mancato recapito** al destinatario per cause imputabili (es. indirizzo errato o destinatario assente) l'unica tutela è il ritorno dell'oggetto al mittente, se l'indirizzo del mittente è presente sulla busta. Se un invio ordinario viene **smarrito**, non esiste purtroppo modo di rintracciarlo né diritto ad indennizzi. L'utente, all'atto di scegliere Posta4, accetta queste limitazioni in cambio di una tariffa più vantaggiosa.

Utilizzi tipici: Posta4 è indicata per corrispondenza generica non urgente e di modesto valore (es. comunicazioni pubblicitarie, bollette, fatture commerciali quando è accettabile qualche giorno di ritardo, lettere personali non importanti, documenti di cui si ha comunque copia, ecc.). Non è idonea per l'invio di documenti originali di valore legale o contenuti sensibili, per i quali è fortemente consigliabile un servizio tracciato.



4.4 Posta1 – Posta Prioritaria veloce con esito di consegna

Caratteristiche: Posta1 (detta anche Posta Prioritaria) è il servizio di posta prioritaria nazionale, che garantisce un recapito più rapido rispetto alla posta ordinaria. COMUNICA S.r.l. offre il servizio Posta1 ai propri clienti integrandosi con la rete prioritaria di Poste Italiane. Ogni invio Posta1 è contraddistinto da un **codice alfanumerico** (generalmente riportato su un'etichetta applicata alla busta) che consente al mittente di sapere se la lettera è stata consegnata o meno: infatti, pur non essendo una tracciatura passo-passo, **Posta1 fornisce l'“esito di consegna”**. In pratica, all'arrivo a destinazione, il portalelettere registra l'esito (consegnato, o in alternativa non consegnato per assenza del destinatario o altri motivi) associandolo al codice, e tale informazione è consultabile online. Non viene invece fornita una firma del destinatario né una prova cartacea, in quanto non è un invio raccomandato; tuttavia, l'esito elettronico costituisce un'attestazione che la lettera è giunta (o tentata) in data X.

Tempi di consegna: L'obiettivo di qualità per Posta1 è la consegna **rapida, tipicamente il giorno lavorativo successivo all'accettazione (J+1)** in ambito locale e metropolitano e comunque nel più breve tempo possibile a livello nazionale. Gli standard indicati a livello nazionale prevedono che una quota consistente di Posta1 venga consegnata entro **1 giorno lavorativo** e quasi la totalità entro **4 giorni lavorativi (J+4)**. In dettaglio, Poste Italiane dichiara (al 2024) che circa l'80% delle Posta1 arrivano entro J+1 e il 98% entro J+4. COMUNICA S.r.l. si uniforma a questi parametri: per gli invii Posta1 affidati, puntiamo a far sì che almeno 8 lettere Prioritarie su 10 vengano recapitate il giorno successivo all'invio, mentre eventuali distanze maggiori o zone remote possono richiedere fino a 3-4 giorni. Ad esempio: una lettera Posta1 accettata il lunedì mattina a Padova probabilmente verrà consegnata martedì se il destinatario è in Veneto o regioni vicine; se diretta in Calabria o in un piccolo comune montano, potrebbe arrivare mercoledì o giovedì.

Tracciabilità: Come accennato, Posta1 non offre un tracking dettagliato ma solo **conferma di esito**. Il mittente può verificare l'esito collegandosi al sito web tracking (tramite il codice indicato sulla ricevuta Posta1 che COMUNICA S.r.l. fornisce) oppure chiedendo all'assistenza clienti. Le possibili informazioni di esito sono: *Consegnata* (in tal caso viene indicata la data di consegna) oppure *Inconsegnata*. Non essendoci firma, l'esito "Consegnata" attesta solo che la lettera è stata imbucata nella cassetta del destinatario o consegnata allo stesso se presente. In caso di destinatario assente, a differenza della raccomandata, **non** viene lasciato un avviso né tenuta in giacenza: la Posta1 verrà recapitata il giorno successivo disponibile; solo dopo vari tentativi falliti e decorso un certo periodo, potrà essere restituita al mittente.

Rimborsi/Indennizzi: Così come per Posta4, anche la Posta1 **non prevede indennizzi contrattuali** per ritardi o smarrimenti. Pur essendo un servizio di qualità superiore, rimane un invio non raccomandato, quindi **senza diritto a rimborso** in caso di mancato recapito. Il codice di esito non trasforma l'invio in raccomandato: serve solo ad informare sullo stato. Pertanto, se una Posta1 va persa o arriva con forte ritardo, il mittente non ha diritto a rimborso del costo né ad altri indennizzi. L'utente può naturalmente presentare reclamo per segnalare il disservizio (ai fini del monitoraggio della qualità), ma non è previsto risarcimento.

Utilizzi tipici: Posta1 è ideale per spedire comunicazioni **urgenti ma non così critiche da richiedere una raccomandata**. Molte aziende lo usano per inviare fatture, solleciti di pagamento, contratti, lettere commerciali che devono arrivare velocemente ma senza necessità di prova legale di consegna. Anche i privati lo usano per corrispondenza che vogliono recapitata al più presto (es. auguri in occasione imminente, documenti personali). Quando serve una certezza di consegna o un valore giuridico, comunque, è preferibile optare per la raccomandata.

4.5 Posta Raccomandata – Lettera Raccomandata nazionale

Caratteristiche: La **Raccomandata** è un invio registrato che offre al mittente la certezza dell'avvenuta spedizione e la **prova legale di consegna** (o del tentativo di consegna) al destinatario. È il servizio postale tradizionale per invii importanti, protetti e tracciabili, fino a 2 Kg di peso. COMUNICA S.r.l., in virtù della propria licenza, offre ai clienti il servizio di raccomandata sul territorio nazionale: ogni raccomandata presenta un numero di codice a barre univoco e genera una ricevuta all'atto dell'accettazione. La consegna al destinatario avviene **a firma**: il portalelettere richiede la firma del destinatario (o di persona abilitata al ritiro, ad esempio un familiare convivente o un addetto autorizzato) su apposita distinta o palmare, a testimonianza dell'avvenuta consegna. In caso di assenza del destinatario, la raccomandata viene depositata in **giacenza** presso l'ufficio postale di competenza, con rilascio di un avviso di tentata consegna nella cassetta del destinatario. Se non ritirata entro i termini di giacenza (generalmente 30 giorni), la raccomandata viene **restituita al mittente**.

Tempi di consegna: La raccomandata rientra nei servizi postali universali con standard di consegna analoghi alla Posta4, sebbene spesso operativamente abbia priorità. Gli obiettivi di qualità previsti a livello nazionale per le raccomandate (non urgenti) sono di norma: consegna **entro 4 giorni lavorativi (J+4)** nell'90% dei casi ed **entro 6 giorni lavorativi (J+6)** nel 98% dei casi, calcolati dal giorno di accettazione. COMUNICA S.r.l. conferma tali parametri: in media le nostre raccomandate impiegano 2-5 giorni per essere consegnate, con punte di 6-7 giorni nelle situazioni più difficili (zone remote, isole minori, o periodi di congestione). Va evidenziato che il tempo di consegna può allungarsi di ulteriori giorni se il destinatario è assente e la raccomandata va in giacenza (in quel caso la consegna effettiva coincide col ritiro da parte del destinatario all'ufficio postale, o col termine di giacenza per la restituzione al mittente). La data di consegna rilevante ai fini della qualità è quella del primo **tentativo di recapito**.

Tracciabilità: La raccomandata è **tracciata** in tutte le sue fasi. Il codice di spedizione permette al mittente di seguire l'iter sul sito web di tracking o via servizio clienti: dall'accettazione (con indicazione dell'ufficio di partenza e data/ora), alle varie fasi di transito (centri di smistamento, in viaggio verso la destinazione), fino all'esito finale (consegnata o in giacenza). Ad ogni tentativo di consegna viene registrata l'informazione. Quando la consegna va a buon fine, il sistema registra data e ora della firma. COMUNICA S.r.l. fornisce al cliente, al momento dell'accettazione, la ricevuta di spedizione raccomandata riportante il codice; per invii tramite OTTOBRACCIA o POSTALEGAL, tali informazioni sono rese disponibili nell'Area Clienti o via report.

Prova di consegna: Su richiesta, il mittente può ottenere una **copia della prova di consegna** (dicitura con data e firma) in caso di smarrimento dell'avviso originale. Se necessita di un documento ufficiale attestante l'esito (ad es. in caso di controversie), è possibile richiedere a COMUNICA S.r.l. un **duplicato certificato** che attesti la consegna, in conformità alle procedure postali, senza costi aggiuntivi. Questo duplicato può essere richiesto entro 2 anni dalla spedizione.

Rimborsi/Indennizzi: Trattandosi di un invio registrato, la Raccomandata gode delle tutele previste dalle condizioni generali del servizio universale in caso di disservizio imputabile all'operatore. In particolare:

- **Ritardo nella consegna:** Se la raccomandata viene consegnata oltre un certo limite di tempo rispetto allo standard (indicativamente, oltre 10 giorni lavorativi dall'invio), il mittente può avere diritto al **rimborso della tariffa** pagata per il servizio. Se il ritardo è molto grave (ad esempio oltre 30 giorni), può essere previsto un indennizzo forfettario aggiuntivo. Secondo la normativa vigente, per raccomandate nazionali, si applicano generalmente i seguenti indennizzi: consegna oltre **10 giorni** dal invio → rimborso tariffa; consegna oltre **30 giorni** o mancato recapito → indennizzo forfettario di €30,00 oltre al rimborso tariffa. (Nota: i dettagli precisi possono variare, ma COMUNICA S.r.l. aderisce almeno a queste soglie minime di tutela).



- **Smarrimento, manomissione o danneggiamento:** In caso di **perdita** della raccomandata (ovvero mancata consegna né restituzione al mittente entro 30 giorni dalla spedizione), al mittente spetta un **indennizzo forfettario** pari a €30,00 (oltre al rimborso del costo di spedizione). Analogamente €30,00 è l'indennizzo per **manomissione o danneggiamento totale** del contenuto (se la raccomandata arriva ma il contenuto risulta compromesso). Per **danneggiamento parziale**, l'indennizzo può essere ridotto proporzionalmente al danno. La somma di €30,00 può essere aggiornata qualora la normativa di settore introduca parametri diversi.
- **Mancata esecuzione del servizio:** Se per fatto imputabile all'operatore la raccomandata non viene proprio trattata (ad es. accettata ma non avviata alla spedizione), spetta il **rimborso integrale** della tariffa e l'eventuale rispedizione gratuita. Questo caso però è estremamente raro e verrebbe gestito come incidente eccezionale.
- **Esclusioni:** Non è previsto alcun indennizzo per lo **smarrimento o ritardo dell'Avviso di Ricevimento** collegato (vedi servizio 4.6): in tal caso, il mittente può richiedere un duplicato della prova di consegna come detto, ma non un risarcimento. Inoltre, nessun indennizzo è dovuto se il disservizio dipende da cause di forza maggiore (es. calamità naturali) o dall'inosservanza da parte del mittente delle condizioni di accettazione (es. indirizzo errato fornito).

Le procedure per richiedere rimborsi e indennizzi sono descritte nella sezione 6.

Avvertenze: La raccomandata semplice **non prevede la restituzione automatica di una prova di consegna al mittente** (a differenza della raccomandata A/R). Se il mittente necessita di avere conferma della consegna, può utilizzare il codice tracking oppure optare per il servizio aggiuntivo dell'Avviso di Ricevimento (4.6).

4.6 Posta Raccomandata con Avviso di Ricevimento (A/R)

Caratteristiche: La Raccomandata con **Avviso di Ricevimento (A/R)** è una variante della raccomandata tradizionale in cui il mittente richiede la restituzione di una cartolina firmata a conferma dell'avvenuta consegna. In aggiunta dunque a tutte le caratteristiche del servizio raccomandata (tracciabilità, consegna a firma, giacenza se assente, indennizzi), si aggiunge questo servizio accessorio: al momento della consegna, il destinatario (o chi per esso) oltre a firmare per la raccomandata, appone la propria firma anche su una **cartolina di ritorno** indirizzata al mittente. Tale cartolina, recante l'indicazione di **chi ha ricevuto e la data di consegna**, viene affrancata e spedita indietro al mittente, costituendo prova legale dell'avvenuto recapito. È il servizio consigliato quando occorre documentazione scritta della consegna (es. invio di disdette contrattuali, comunicazioni ufficiali, atti formali).

Modalità: Per richiedere l'A/R, il mittente deve esplicitarlo al momento della spedizione. La cartolina di A/R ha un costo aggiuntivo rispetto alla tariffa della raccomandata (secondo listino vigente).

Tempi di consegna: L'aggiunta dell'A/R **non modifica i tempi di recapito** della raccomandata, che restano J+4 / J+6 come da standard (vedi 4.5). La cartolina di ritorno viene di solito spedita il **giorno stesso** della consegna o il giorno dopo, e tornerà al mittente nei tempi di una normale lettera (quindi in genere entro 2-3 giorni). In totale, dall'invio della raccomandata, il mittente riceverà l'A/R mediamente entro una settimana.

Tracciabilità: La raccomandata A/R condivide il codice di tracciamento della raccomandata principale; la cartolina di avviso di ritorno invece **non è tracciata** come spedizione a sé (viaggia come posta ordinaria).

Rimborsi/Indennizzi: L'Avviso di Ricevimento è un servizio accessorio e **non dà diritto a indennizzi propri**. In caso di **smarrimento della cartolina A/R** (cioè se non torna al mittente), il mittente può richiedere – tramite reclamo – un **duplicato gratuito** della certificazione di consegna (ottenuto dagli archivi informatici delle Poste,



che hanno comunque registrato la firma). Non viene però corrisposto alcun rimborso specifico per la mancata ricezione dell'originale cartaceo. Se la raccomandata principale subisce un disservizio (smarrimento, ritardo, ecc.), valgono gli indennizzi previsti per la raccomandata (vedi 4.5). Il **costo dell'avviso di ricevimento** viene rimborsato solo se la raccomandata non è stata recapitata affatto per disservizio imputabile all'operatore (in pratica, se si risarcisce la raccomandata come non consegnata, si restituisce anche quanto pagato per l'A/R).

Nota sul valore legale: La raccomandata con A/R è spesso utilizzata per invii legali. La cartolina di ritorno firmata ha valore probatorio.

4.7 Posta Raccomandata 1 – Raccomandata veloce (J+1)

Caratteristiche: La **Raccomandata 1** è un servizio di raccomandata **prioritaria** che garantisce tempi di consegna molto più rapidi rispetto alla raccomandata standard. È pensata per invii urgenti che necessitano di tracciabilità e firma, combinando la sicurezza della raccomandata con la velocità della posta prioritaria. COMUNICA S.r.l. offre il servizio Raccomandata 1 in partnership con il servizio Raccomandata 1 di Poste Italiane. Le raccomandate 1 possono pesare fino a 2 Kg e includere anch'esse eventuali servizi accessori come l'Avviso di Ricevimento. Ogni invio Raccomandata 1 viene accettato con rilascio di ricevuta e codice tracking dedicato (diverso da quello delle raccomandate normali, perché segue un circuito prioritario).

Tempi di consegna: L'obiettivo di Raccomandata 1 è la consegna al destinatario **il giorno lavorativo successivo all'accettazione (J+1)** sulla maggior parte del territorio nazionale. Gli standard ufficiali prevedono infatti: consegna in **1 giorno** per la maggioranza delle destinazioni, e in massimo **3 giorni lavorativi (J+3)** per le aree meno servite o in caso di combinazioni di zone a distribuzione ridotta. Più in dettaglio:

- Per invii accettati entro l'orario limite giornaliero e indirizzati in capoluoghi di provincia o grandi centri, la consegna è quasi sempre J+1.
- Se il destinatario risiede in comuni serviti a giorni alterni o zone remote, la consegna può avvenire in J+2 o J+3.

Il 99% delle Raccomandate 1 viene comunque consegnato entro il terzo giorno. COMUNICA S.r.l. aderisce a questi obiettivi: per le nostre spedizioni Raccomandata 1 consideriamo un servizio riuscito se consegnato entro **un giorno** in città principali e entro **tre giorni** al massimo altrove.

Tracciabilità: La Raccomandata 1 è **completamente tracciata**. Oltre alle normali scansioni di accettazione, transito e consegna con firma come per una raccomandata normale, la Raccomandata 1 fornisce anche aggiornamenti più tempestivi date le tempistiche ridotte. Il mittente può seguire online il progresso (accettato presso Ufficio X, in transito al Centro Y, in consegna e consegnato). Il tentativo di consegna viene registrato entro il giorno successivo all'invio; se il primo tentativo fallisce (destinatario assente), ne viene effettuato un secondo il giorno lavorativo seguente, dopodiché l'oggetto va in giacenza per 15 giorni se non recapitato. Anche la raccomandata 1 può essere corredata di Avviso di Ricevimento se richiesto..

Indennizzi speciali per Raccomandata 1: Dato il livello premium del servizio, la Raccomandata 1 prevede uno schema di **indennizzo specifico in caso di mancato rispetto dei tempi di recapito garantiti:**

- Se il **primo tentativo di recapito** avviene in ritardo rispetto allo standard, il mittente ha diritto a un rimborso pari al **100% della tariffa** pagata. Ciò funge da penale per il ritardo.
- Se la consegna avviene con un ritardo grave, ossia **oltre il 15° giorno lavorativo** dall'accettazione, il mittente ha diritto a un **indennizzo forfettario di €25,82**.

- In caso di **mancato recapito, smarrimento, manomissione o danneggiamento totale/parziale** dell'invio Raccomandata 1, è previsto un **indennizzo forfettario di €25,82** (a prescindere dal contenuto, che comunque non dovrebbe includere valori in denaro non assicurati).
- Se il servizio non viene espletato (ad es. la spedizione torna al mittente senza giungere a destinazione per disservizio nostro) il mittente ha diritto a un rimborso pari al **100% del costo di spedizione** (analogo al caso di forte ritardo).

Tali indennizzi sono conformi alle condizioni generali del servizio Raccomandata 1 di Poste Italiane. COMUNICA S.r.l. li applica integralmente ai propri clienti. Naturalmente, non sono cumulabili tra loro: ad esempio, in caso di smarrimento, si corrisponde l'indennizzo di **€25,82** e non anche il 100% della tariffa. Anche per Raccomandata 1 valgono le esclusioni di responsabilità in caso di forza maggiore, contenuto non ammesso, indirizzo errato non imputabile all'operatore, ecc.

Costo: La Raccomandata 1 ha un costo più elevato rispetto alla raccomandata standard, giustificato dalla rapidità e garanzie. Il prezzo dipende dal peso (fasce di peso analoghe alla raccomandata) e include l'indennizzo automatico in caso di ritardo. L'Avviso di Ricevimento e altri accessori comportano supplementi. I prezzi applicati da COMUNICA S.r.l. seguono il listino ufficiale vigente per Raccomandata1.

Utilizzi tipici: Questo servizio è consigliato quando si ha **urgenza** di far pervenire documenti importanti con valore legale o quando si vuole offrire al destinatario un servizio di particolare celerità. Ad esempio, invio di documentazione a enti pubblici con scadenze imminenti, contratti da recapitare a controparti in tempi brevissimi, oppure comunicazioni a clienti che richiedono rapidità (banche, assicurazioni, etc.). Raccomandata 1 è disponibile su tutto il territorio nazionale, ma in alcuni piccoli comuni potrebbe non esserci ancora la piena copertura J+1: COMUNICA informa i clienti laddove sappia in anticipo di destinazioni che per normativa possono essere servite in J+2 o J+3.

4.8 Posta Internazionale – Servizi di corrispondenza verso l'estero

Caratteristiche generali: COMUNICA S.r.l. permette ai propri clienti di spedire corrispondenza anche verso l'estero, avvalendosi del circuito internazionale in collaborazione con Poste Italiane (che a sua volta interconnette con gli operatori postali dei vari Paesi di destinazione). I formati e i limiti di peso sono i medesimi delle spedizioni nazionali (fino a 2 Kg per lettere e raccomandate, oltre solo per pacchi se previsti). Le tipologie di servizio internazionale offerte rispecchiano quelle nazionali, ove applicabili: è possibile inviare **Posta Prioritaria Internazionale** (equivalente di Posta1 per l'estero, talvolta chiamata "Posta Priority Internazionale"), nonché **Posta Ordinaria Estera** (per alcuni Paesi), e **Raccomandata Estera**. In generale, all'estero non esiste la distinzione Posta4/Posta1 come in Italia, ma piuttosto *posta prioritaria aerea* e *posta economica via terra* (quest'ultima non sempre disponibile a tutti i Paesi). COMUNICA S.r.l. instrada tutti gli invii esteri normalmente come **posta prioritaria aerea**, salvo diversa richiesta del cliente.

Tempi di consegna: I tempi di recapito all'estero variano in base alla destinazione. Per i Paesi europei dell'UE, mediamente una lettera prioritaria impiega **3-5 giorni lavorativi**; per destinazioni nel resto del mondo, la gamma può oscillare da **5-7 giorni** (Nord America, principali città asiatiche) fino a **10-15 giorni** o più per destinazioni remote, servizi doganali lenti o zone di conflitto. Non vengono fissati standard rigidi analoghi al J+n nazionale, data la dipendenza dalle reti postali estere. Tuttavia Poste Italiane fornisce obiettivi indicativi: ad esempio **Posta Prioritaria Internazionale**: 85% degli invii in Europa entro 3 giorni, 85% nel resto del mondo entro 5 giorni (più i tempi doganali se presenti). **Raccomandata Estera**: i tempi dipendono dal Paese, ma in genere **5-7 giorni in Europa** e **10-15 giorni fuori Europa**. COMUNICA S.r.l. informa il cliente, su richiesta, dei tempi stimati per un determinato Paese al momento dell'accettazione. Si tenga presente che fattori doganali (per spedizioni contenenti oggetti o documenti di natura commerciale) possono ritardare la consegna per

ispezioni: il mittente è tenuto a compilare eventuali moduli doganali richiesti (dichiarazione CN22/CN23) con l'assistenza di COMUNICA se necessario.

Tracciabilità:

- **Posta Prioritaria Internazionale:** generalmente **non tracciata** (similmente alla Posta1 nazionale, viaggia come posta ordinaria aerea, quindi senza codice di tracking fino alla consegna). Fa eccezione la "Posta Priority Internazionale con esito" che Poste offre per alcune destinazioni, ma normalmente il nostro servizio standard non include tracking. Dunque per invii internazionali non urgenti ma importanti, si consiglia la raccomandata.
- **Raccomandata Estera: tracciata** fino al punto di consegna nel paese estero. La raccomandata internazionale fornisce un codice tracking che funziona sul sito Poste Italiane fino all'uscita dall'Italia e poi spesso tracciabile sul sito dell'operatore postale del Paese di destino. La consegna avviene con firma del destinatario o equiparato, e in caso di assenza si applicano le regole di quel Paese (di solito giacenza presso ufficio locale per un certo periodo, poi restituzione se non ritirata). L'Avviso di Ricevimento per l'estero può essere richiesto solo per i Paesi che hanno accordi per restituire la cartolina internazionale (non tutti lo prevedono, ma molti sì; COMUNICA può verificare per il Paese richiesto).

Rimborsi/Indennizzi: Per la **posta prioritaria internazionale** non è previsto alcun rimborso (analogamente alla posta non tracciata interna). Per la **Raccomandata Estera**, in caso di smarrimento, mancato recapito o danneggiamento, si applica un indennizzo forfettario stabilito a livello internazionale in **DTS (Diritti Speciali di Prelievo)**. Attualmente l'indennizzo tipico è di 30 DTS circa (che corrispondono indicativamente a €35-40, a seconda del tasso) oltre al rimborso della tariffa. Questo è l'importo riconosciuto al mittente per raccomandate internazionali perse o distrutte. I ritardi nella corrispondenza estera non danno luogo a indennizzi, vista la variabilità dei tempi. In caso di mancata consegna per cause imputabili all'operatore estero, COMUNICA S.r.l. attiverà tramite Poste Italiane la procedura di **inchiesta internazionale** per rintracciare l'invio o accertarne lo smarrimento, e in caso di esito negativo procederà all'indennizzo dovuto. I tempi di definizione di questi casi possono essere più lunghi (fino a 3 mesi) dati i necessari scambi tra amministrazioni postali.

Limitazioni: Non è possibile spedire all'estero oggetti proibiti dalle normative postali internazionali o dal Paese di destinazione (ad esempio: valuta, materiali pericolosi, merci senza documenti doganali se richiesti, ecc.). COMUNICA S.r.l. fornirà supporto al mittente per chiarire eventuali dubbi sul contenuto ammissibile. Per valori o spedizioni assicurate all'estero, occorre utilizzare servizi ad hoc (assicurata estera) che non rientrano nei servizi standard qui trattati, ma che possono essere valutati caso per caso in collaborazione con Poste Italiane.

Conclusione sui servizi: Con l'insieme dei servizi descritti (punti 4.1 – 4.8), COMUNICA S.r.l. copre la quasi totalità delle esigenze di recapito di corrispondenza dei propri clienti, offrendo soluzioni che bilanciano **costo, velocità e sicurezza** a seconda delle priorità del mittente. Nel capitolo seguente vengono riepilogati gli **standard di qualità** (tempi di recapito) per ciascun servizio, mentre successivamente sono illustrate le procedure in caso di reclamo o disservizio e le garanzie a tutela dell'utente.

5. Standard di Qualità e Tempi di Consegna

COMUNICA S.r.l. adotta specifici **obiettivi di qualità** per i propri servizi, in linea con quanto stabilito da AGCOM e dagli standard del fornitore del Servizio Universale. I principali indicatori riguardano i **tempi di recapito** (espressi in giorni lavorativi successivi al giorno di accettazione, indicato come "J+" seguito dal numero di



giorni) e la **percentuale di invii** che rispettano tali tempi. Di seguito si riportano gli standard dichiarati per ciascun servizio postale offerto:

- **Posta4 (Ordinaria):** Obiettivo di consegna **J+4** per il 90% degli invii, **J+6** per il 98% degli invii. (J = giorno di accettazione presso COMUNICA S.r.l.).
- **Posta1 (Prioritaria):** Obiettivo di consegna **J+1** (giorno successivo) in ambito locale e per una larga parte degli invii nazionali; consegna entro **J+4** per il 98% degli invii nazionali.
- **Raccomandata:** Obiettivo di consegna **J+4** per 90% degli invii, **J+6** per 98% degli invii.
- **Raccomandata con A/R:** Uguali tempi della raccomandata semplice (l'Avviso di Ricevimento viaggia separatamente con tempi aggiuntivi medi di 2-3 giorni per tornare al mittente).
- **Raccomandata 1:** Obiettivo di consegna **J+1** nelle aree coperte da recapito veloce (capoluoghi, principali città); **J+2** o **J+3** nelle altre località. In ogni caso almeno il 90% degli invii consegnato entro J+1 (in aree coperte) o J+3 (resto del territorio), e quasi il 100% entro **J+3** (aree coperte) o **J+5** (resto).
- **Posta Internazionale Prioritaria:** Tempi variabili; indicativamente **3-5 giorni** Europa, **5-7 giorni** Nord America/Asia principali, **10-15 giorni** resto del mondo.
- **Raccomandata Internazionale:** Indicativamente **5-7 giorni** Europa, **10-15 giorni** resto del mondo, esclusi ritardi doganali.

Questi standard, in parte dipendenti da Poste Italiane e operatori terzi, rappresentano gli **obiettivi che COMUNICA S.r.l. si impegna a perseguire**. L'azienda monitorerà le proprie performance: ad esempio, calcolando periodicamente la percentuale di raccomandate consegnate entro 4 giorni, etc. Tali dati possono essere forniti ad AGCOM su richiesta e sono disponibili per consultazione da parte dell'utenza in forma aggregata presso le sedi operative.

Fattori che possono influire sui tempi: si ricorda che il rispetto dei tempi di recapito presuppone che gli invii riportino indirizzi **completi e corretti**, inclusi CAP esatto e nominativo presente sul citofono/cassetta del destinatario. Errori o incompletezze negli indirizzi, così come condizioni logistiche particolari (zone montane isolate, isole minori con trasporti ridotti) o periodi di eccezionale traffico postale (festività natalizie) possono comportare tempi più lunghi. In caso di fenomeni di forza maggiore (es. calamità naturali, emergenze sanitarie, scioperi generali del settore) gli standard potrebbero subire deroghe temporanee: COMUNICA S.r.l. informerà l'utenza in tali circostanze.

Obiettivi di qualità aggiuntivi: Oltre ai tempi di recapito, COMUNICA S.r.l. si pone altri obiettivi di qualità, tra cui:

- **Tasso di reclami:** mantenere il numero di reclami per disservizi entro una soglia minima (indice di buon funzionamento del servizio).
- **Tempi di attesa agli sportelli:** presso le sedi operative, garantire un tempo di attesa medio inferiore a 10 minuti nelle ore di punta per accettare una spedizione.
- **Accessibilità telefonica:** rispondere alle chiamate al Numero Verde entro 5 squilli nel 90% dei casi durante l'orario d'ufficio.
- **Tempi di ritiro (POSTALEGAL):** effettuare i ritiri concordati nella fascia oraria prevista nel 95% dei casi, con tolleranza massima ritardo 30 minuti.



Questi obiettivi non direttamente misurabili dall'utente finale saranno oggetto di monitoraggio interno e testimoniano l'attenzione di COMUNICA S.r.l. alla qualità complessiva del servizio.

6. Procedura di Reclamo e Conciliazione

Nonostante l'impegno per assicurare un servizio postale efficiente e puntuale, possono verificarsi disservizi o insoddisfazioni. COMUNICA S.r.l. riconosce a tutti gli utenti il **diritto di presentare reclamo** per segnalare disservizi postali o violazioni dei principi enunciati in questa Carta, e ha predisposto una procedura chiara per la gestione dei reclami, in conformità alla Delibera AGCOM n.184/13/CONS. Inoltre, qualora l'esito del reclamo non sia ritenuto soddisfacente, è prevista una fase di **conciliazione** extragiudiziale con l'azienda e, successivamente, la possibilità di ricorrere ad AGCOM per la definizione della controversia. Di seguito vengono descritte le modalità e i passaggi previsti.

6.1 Presentazione dei Reclami

L'utente (mittente o destinatario) che riscontri un problema o un disservizio relativo ai servizi postali offerti da COMUNICA S.r.l. può presentare un **reclamo formale**. I motivi di reclamo possono includere, a titolo esemplificativo:

- Ritardi significativi nel recapito rispetto agli standard previsti.
- Mancato recapito di un invio (smarrimento o mancata consegna senza giustificato motivo).
- Danneggiamento o manomissione del contenuto di una spedizione.
- Mancato o errato espletamento di un servizio accessorio (es. mancato invio dell'Avviso di Ricevimento, mancato incasso di un contrassegno).
- Comportamento scorretto o poco professionale del personale a contatto con l'utenza.
- Qualsiasi altra violazione degli impegni contenuti in questa Carta dei Servizi (es. mancata osservanza dei principi di equità, accessibilità, ecc.).

Il reclamo **deve essere presentato entro 90 giorni** dall'evento lamentato (ad esempio dalla data di spedizione in caso di ritardo o smarrimento, dalla data di consegna se si contesta un danneggiamento, ecc.). Decorso tale termine, l'azienda potrebbe non accogliere la segnalazione come reclamo formale.

Modalità di invio del reclamo: Il reclamo va preferibilmente inoltrato in forma **scritta**, così da consentire una tracciabilità della richiesta e una risposta formale. Sono a disposizione dell'utenza diverse opzioni:

- **Lettera o modulo cartaceo:** L'utente può inviare una lettera di reclamo, riportando i propri dati, la descrizione del disservizio e l'eventuale richiesta di rimborso/indennizzo, all'indirizzo della Sede Legale di COMUNICA S.r.l. (indicata a inizio Carta). In alternativa, presso le sedi operative e sul sito web aziendale è disponibile un **Modulo di Reclamo** preimpostato che facilita l'indicazione di tutte le informazioni necessarie (dati mittente/destinatario, codice spedizione interessata, motivo del reclamo, etc.). Il modulo compilato può essere consegnato a mano in sede o spedito per posta.
- **Email/PEC:** È possibile inviare il reclamo via posta elettronica, all'indirizzo email di assistenza (es. contatto@ottobraccia.it) oppure tramite PEC all'indirizzo ufficiale (comunicasrl@posta-legale.it). Anche in tal caso, l'utente dovrà fornire nel testo tutti i dettagli utili a individuare il problema. L'uso
- **Telefono:** In via aggiuntiva, COMUNICA S.r.l. accetta segnalazioni di disservizio anche per telefono tramite il Numero Verde di assistenza clienti. In tal caso, l'operatore telefonico raccoglierà gli elementi

del reclamo e li verbalizzerà. Tuttavia, per avere validità formale e per poter eventualmente accedere alla fase di conciliazione, è preferibile che il reclamo sia confermato per iscritto.

Al fine di agevolare la gestione, nel reclamo l'utente dovrebbe indicare: i propri dati identificativi e di contatto, la descrizione del problema incontrato con date e riferimenti (ad esempio numero di spedizione), il servizio utilizzato, e l'eventuale richiesta specifica (ad esempio "richiedo rimborso delle spese postali per mancata consegna"). Se disponibili, è utile allegare copie di documenti pertinenti (ricevuta di spedizione, foto del pacco danneggiato, avviso di mancato recapito, ecc.).

COMUNICA S.r.l. attribuisce a ogni reclamo ricevuto un **protocollo identificativo** e, se il reclamo è presentato in sede o via telefono, rilascia una conferma di ricezione al cliente (numero di protocollo o copia timbrata del modulo).

6.2 Tempi e Modalità di Gestione del Reclamo

COMUNICA S.r.l. si impegna a gestire ogni reclamo con attenzione e sollecitudine. In conformità alla delibera 184/13/CONS, **entro 45 giorni** (di calendario) dalla ricezione del reclamo fornirà all'utente una **risposta scritta motivata**. Nella risposta saranno indicati gli esiti degli accertamenti compiuti e, se il reclamo è ritenuto fondato, le eventuali **misure di rimedio** proposte (ad esempio: scuse formali, rimborso di una somma, spiegazione di quanto accaduto, invio di un duplicato di A/R, ecc.).

Il termine di 45 giorni decorre dalla data in cui il reclamo perviene a COMUNICA S.r.l. attraverso uno dei canali validi (farà fede la data di protocollazione interna o la data di ricezione PEC). Qualora fossero necessarie integrazioni (es. mancano dati essenziali) l'azienda contatterà il reclamante per ottenere le informazioni mancanti; in tal caso il termine di risposta potrebbe decorrere dal completamento della richiesta.

La risposta al reclamo verrà fornita preferibilmente attraverso lo **stesso canale** utilizzato dall'utente per presentarlo: ad esempio, se il reclamo è pervenuto via PEC, la risposta avverrà via PEC; se cartaceo, verrà inviata lettera cartacea all'indirizzo indicato. In ogni caso sarà una risposta scritta e dettagliata. Se il reclamo è accolto (in tutto o in parte), oltre alle spiegazioni sarà indicato l'eventuale **importo di rimborso/indennizzo** riconosciuto e le modalità per ottenerlo (ad esempio assegno non trasferibile spedito al mittente, o bonifico su IBAN fornito dall'utente). Qualora invece il reclamo non sia ritenuto fondato, la risposta conterrà le motivazioni del rigetto.

In aggiunta alla risposta formale, COMUNICA S.r.l. potrà contattare telefonicamente l'utente durante l'istruttoria per chiarimenti o per anticipare sommariamente l'esito, ma ciò non sostituisce la comunicazione scritta.

Tipologie di esito possibili:

- **Reclamo accolto con soddisfazione dell'utente:** l'azienda riconosce il disservizio e fornisce il rimedio richiesto (o una compensazione concordata). Il caso è chiuso positivamente.
- **Reclamo respinto:** l'azienda ritiene di aver operato correttamente o comunque che non sussistano obblighi di rimborso. Viene data spiegazione (es. "la spedizione risulta consegnata regolarmente entro i termini, come da prova firmata", oppure "il servizio scelto non prevedeva rimborso per ritardo"). In tal caso, se l'utente non concorda, può procedere alla fase successiva di conciliazione.
- **Reclamo parzialmente accolto:** ad esempio viene riconosciuto un rimborso minore rispetto a quanto richiesto, o accolto il principio ma con diversa quantificazione. Se l'utente non è soddisfatto, può comunque attivare conciliazione sui punti controversi.



COMUNICA S.r.l. classificherà internamente i reclami ricevuti per tipologia di problematica, al fine di individuare eventuali aree ricorrenti di miglioramento. Tutti i reclami ricevuti e le relative risposte sono conservati negli archivi aziendali per almeno 3 anni, come previsto dalle normative, e a disposizione di AGCOM per eventuali controlli.

6.3 La Procedura di Conciliazione (fase extragiudiziale)

Qualora l'utente **non sia soddisfatto della risposta al reclamo** fornita da COMUNICA S.r.l., oppure **non riceva risposta entro 45 giorni** dalla presentazione del reclamo, egli ha la facoltà di attivare un tentativo di **conciliazione** con l'operatore, prima di rivolgersi ad autorità esterne. La conciliazione è uno strumento previsto dalla Delibera AGCOM n.184/13/CONS per favorire la risoluzione bonaria delle controversie tra utenti e fornitori di servizi postali.

Come avviare la conciliazione: L'utente (o un suo rappresentante delegato) deve presentare una formale **istanza di conciliazione**. COMUNICA S.r.l. mette a disposizione un **Modulo di Conciliazione** precompilato, disponibile sul sito aziendale e presso le sedi operative. Tale modulo richiede di inserire i dati del reclamante, il riferimento al reclamo precedentemente presentato (numero di protocollo e data), una sintesi dei fatti contestati e la proposta (o le richieste) che l'utente porta al tavolo di conciliazione. L'istanza va inviata a COMUNICA S.r.l. tramite PEC, raccomandata A/R o consegna a mano presso le sedi.

Termini: L'istanza di conciliazione **deve essere presentata:**

- **Dopo** aver presentato un reclamo e aver ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente, **oppure** dopo il decorso dei 45 giorni senza aver ottenuto risposta.
- **Entro** e non oltre **90 giorni** dalla data della risposta al reclamo (o, in caso di mancata risposta, entro 90 giorni dallo scadere del termine dei 45 giorni). Oltre questo termine, l'utente perde il diritto a conciliazione per quello specifico reclamo (potrà ancora eventualmente agire per vie legali, ma non potrà pretendere la conciliazione interna né la definizione AGCOM come da procedura speciale).

Non può chiedere la conciliazione l'utente che **non abbia presentato affatto un reclamo** in precedenza, o che pur avendolo presentato, **non partecipi poi attivamente** alla procedura (la conciliazione può prevedere un incontro, se l'utente non si presenta si considera rinunciata). Inoltre la conciliazione non è ammessa se l'utente ha già adito altre vie (causa giudiziaria o mediazione civile).

Svolgimento della conciliazione: Ricevuta l'istanza, COMUNICA S.r.l. contatta l'utente per concordare **modalità e tempi dell'incontro di conciliazione**. Tale incontro può svolgersi in presenza presso una delle sedi di COMUNICA S.r.l. oppure, di comune accordo, in modalità telematica (videoconferenza o telefonica). L'utente può farsi assistere da un rappresentante di una **Associazione dei Consumatori** o da un legale di fiducia, se lo desidera. Anche COMUNICA S.r.l. parteciperà con propri rappresentanti dotati dei poteri per negoziare e risolvere la controversia.

Durante la conciliazione si cercherà di trovare un accordo che soddisfi le parti, ad esempio concordando un rimborso o un indennizzo di importo congruo, o un altro tipo di soluzione (buono per futuri servizi, ecc.), tenendo conto delle argomentazioni di entrambe le parti. La conciliazione ha carattere **volontario**: nessuna delle parti è obbligata ad accettare le proposte dell'altra, ma si auspica collaborazione per evitare ulteriori escalation.

Esito della conciliazione: La procedura si conclude con la redazione di un **verbale scritto**. Se viene raggiunto un accordo, il verbale di conciliazione conterrà i termini dell'intesa e sarà sottoscritto da entrambe le parti (anche digitalmente, se la procedura è a distanza). Una copia del verbale viene rilasciata all'utente. L'accordo

conciliativo ha valore vincolante: COMUNICA S.r.l. è tenuta ad adempiere a quanto promesso (es. pagamento di una certa somma entro un tot giorni), e l'utente dal canto suo accetta che la controversia si intenda definita e di non avanzare ulteriori pretese sul medesimo oggetto. Se invece **non si raggiunge accordo** (conciliazione fallita) oppure si giunge solo ad un accordo **parziale** (alcuni punti risolti, altri no), il verbale ne darà atto specificando le posizioni rimaste divergenti. In ogni caso la conciliazione deve concludersi entro un termine ragionevole (solitamente entro 30 giorni dalla richiesta).

6.4 Definizione della Controversia presso AGCOM

Se l'utente, al termine della procedura di conciliazione, è ancora insoddisfatto (per mancato accordo o accordo solo parziale), ha facoltà di rivolgersi all'**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni** per richiedere un intervento finalizzato a definire la controversia. Questa fase avviene secondo quanto previsto dal Regolamento di cui alla Delibera AGCOM 184/13/CONS e s.m.i.

Formulario CP: Per sottoporre la controversia ad AGCOM, l'utente deve compilare il **Formulario CP** (Comunicazioni/Poste) predisposto dall'Autorità. Il formulario CP è scaricabile dal sito ufficiale di AGCOM (all'indirizzo: <https://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale>) e copie del medesimo sono disponibili presso tutte le sedi operative di COMUNICA S.r.l. (nonché fornite su richiesta). Nel formulario devono essere riepilogati i fatti, le pretese dell'utente, il percorso già svolto (reclamo e conciliazione) e gli eventuali documenti pertinenti vanno allegati (copia del reclamo, risposta ricevuta, verbale di conciliazione, ecc.).

Termini e condizioni: L'istanza di definizione ad AGCOM va presentata **entro 90 giorni** dalla conclusione (anche solo parziale) della conciliazione. Trascorso tale termine, l'Autorità dichiarerà irricevibile la domanda. Inoltre AGCOM non accetterà la domanda se:

- l'utente **non ha esperito** il tentativo di conciliazione obbligatorio;
- oppure, pur avendolo avviato, **non ha partecipato** senza giustificazione all'incontro di conciliazione;
- oppure ha già avviato un'azione giudiziaria o una mediazione civile sulla stessa materia;
- oppure la questione è già stata decisa dall'Autorità giudiziaria.

Procedura davanti all'AGCOM: Una volta ricevuto il Formulario CP completo, AGCOM (o il Co.Re.Com competente delegato) avvierà l'istruttoria invitando COMUNICA S.r.l. a presentare le proprie controdeduzioni. Potrebbe essere fissata un'ulteriore udienza in cui l'utente e l'operatore espongono le proprie ragioni. L'AGCOM quindi emetterà un **provvedimento di definizione** della controversia, vincolante per le parti, in cui potrà ordinare a COMUNICA S.r.l. eventuali adempimenti (es. pagamento di indennizzi, rimborsi, cessazione di comportamenti scorretti) oppure rigettare la domanda dell'utente se la ritiene infondata. I provvedimenti AGCOM sono impugnabili solo davanti al TAR competente, ma costituiscono nel frattempo un titolo esecutivo.

Per l'utente questa procedura è gratuita (fatta salva la possibilità di farsi assistere da un legale a proprie spese, facoltà ma non obbligo). L'AGCOM funge da garante super partes per assicurare equità nella soluzione del caso.

Ricorso all'Autorità Giudiziaria: Resta ferma, in ogni momento, la possibilità per l'utente di adire direttamente l'Autorità Giudiziaria ordinaria (Giudice di Pace o Tribunale) per tutelare i propri diritti in materia di servizio postale. Si precisa però che, una volta scelta la via giudiziaria o un organismo di mediazione civile, non sarà possibile avvalersi della procedura AGCOM (che è alternativa). Molti utenti preferiscono tentare prima la via conciliativa e regolamentare sopra descritta, perché più semplice, rapida e gratuita rispetto a una causa civile.

In caso di esito negativo, nulla preclude poi di portare la questione in sede giudiziaria, tenendo conto che il verbale di conciliazione non riuscita e la decisione eventuale di AGCOM potranno essere elementi di valutazione anche per il giudice.

7. Tutela dei Dati Personali (Privacy GDPR)

COMUNICA S.r.l. tratta i dati personali dei propri clienti e degli eventuali destinatari delle spedizioni nel pieno rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali – **Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)** e D.Lgs. 196/2003 così come modificato. Di seguito si sintetizzano gli aspetti principali del trattamento dei dati nell'ambito dei servizi postali (un'Informativa Privacy dettagliata è riportata in **Appendice A** e disponibile sul sito web aziendale):

- **Titolare del Trattamento:** COMUNICA S.R.L., con sede legale in Via G. D'Alemagna 2, 35134 Padova, è titolare del trattamento dei dati personali raccolti nell'erogazione dei servizi postali. È possibile contattare il Titolare per questioni relative alla privacy all'indirizzo email: contatto@ottobraccia.it oppure via PEC: comunicasrl@posta-legale.it.
- **Dati trattati e finalità:** I dati personali trattati comprendono principalmente quelli necessari all'esecuzione dei servizi postali: dati anagrafici e di contatto di mittenti e destinatari (nome, cognome, indirizzo, CAP, città, telefono/email se forniti), nonché eventuali dati contenuti nelle comunicazioni affidate (oggetto della lettera, riferimenti di pratica ecc., nella misura in cui compaiono sull'involucro postale o nei documenti di spedizione). Tali dati sono utilizzati **esclusivamente** per le finalità di esecuzione del servizio postale richiesto (spedizione, recapito, gestione di eventuali reclami o riscontri su consegne) e per gli adempimenti legali connessi (fatturazione, obblighi di conservazione, risposte ad autorità inquirenti in caso di controlli sulla corrispondenza, etc.). Un eventuale ulteriore trattamento (es. finalità promozionali, marketing) **non** avviene, a meno di esplicito consenso informato dell'interessato. COMUNICA S.r.l. **non utilizza** i dati personali acquisiti per profilazione commerciale né li cede a terzi per scopi pubblicitari.
- **Base giuridica e necessità del conferimento:** La base giuridica principale del trattamento è **l'esecuzione di un contratto** di cui l'interessato (mittente) è parte: per poter spedire e recapitare la posta, è necessario trattare i dati di destinatario e mittente. Il conferimento dei dati richiesti è dunque **obbligatorio** e indispensabile per poter fornire il servizio; l'eventuale rifiuto di fornire nome e indirizzo comporta l'impossibilità per COMUNICA S.r.l. di accettare ed effettuare la spedizione. Per i dati dei destinatari, il mittente garantisce di averli raccolti e comunicati a COMUNICA legittimamente (ad esempio, perché ha il diritto di spedire loro quella corrispondenza). Altre basi giuridiche del trattamento includono gli **obblighi di legge** (es. conservare registri delle raccomandate inviate, come richiesto dalla normativa postale, o fornire dati alle autorità su richiesta) e, in caso di reclami o controversie, il **legittimo interesse** del Titolare a difendersi e gestire il contenzioso.
- **Modalità di trattamento e sicurezza:** I dati sono trattati con strumenti prevalentemente elettronici/informatici e, in parte, cartacei (ad esempio gli elenchi di consegna, le distinte di spedizione). COMUNICA S.r.l. adotta misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate per proteggere i dati da accessi non autorizzati, perdita o distruzione. Il personale e i collaboratori che trattano i dati (ad es. operatori di sportello, addetti al recapito, tecnici del sistema OTTOBRACCIA) sono **autorizzati e formati** al rispetto della riservatezza. I dati non vengono diffusi pubblicamente. In alcuni casi vengono utilizzati sistemi di crittografia o pseudonimizzazione per proteggere informazioni sensibili.



- **Comunicazione a terzi:** Per l'espletamento dei servizi, alcuni dati potrebbero essere comunicati a soggetti terzi *necessari* al processo di recapito. Ad esempio, i dati di destinatario (nome e indirizzo) e le informazioni di spedizione sono trasmessi a **Poste Italiane S.p.A.** o ad eventuali **partner postali esteri** incaricati della consegna finale, poiché fanno parte integrante del circuito postale. Tali soggetti tratteranno i dati in qualità di titolari autonomi (nel caso di operatori postali universali) o responsabili esterni del trattamento, comunque garantendo la riservatezza secondo le normative di settore. Al di fuori dei casi citati, COMUNICA S.r.l. non comunica né cede dati personali a soggetti terzi, salvo obbligo di legge (es. richiesta dell'Autorità Giudiziaria, esibizione a organi di Polizia Postale, etc.). In particolare, i dati dei clienti **non saranno ceduti per finalità di marketing** a società esterne.
- **Tempi di conservazione:** I dati personali vengono conservati per il tempo strettamente necessario al conseguimento delle finalità del servizio. In generale, le informazioni sulle spedizioni (dati di mittente, destinatario, esiti di consegna) sono tenute nei sistemi di COMUNICA S.r.l. per un periodo di **24 mesi** circa, al fine di poter gestire eventuali reclami tardivi o richieste di verifica. Oltre tale termine, i dati possono essere anonimizzati o cancellati, salvo che la legge preveda periodi di conservazione più lunghi. Ad esempio, le registrazioni contabili (fatture con nominativi dei clienti) vanno conservate per 10 anni. In ogni caso, allo scadere dei termini necessari, si provvede alla cancellazione o alla trasformazione in forma non riconducibile agli interessati. Se un cliente cessa il rapporto con COMUNICA (ad esempio disattiva l'account OTTOBRACCIA), i dati saranno eliminati o resi anonimi automaticamente, fatti salvi eventuali obblighi di legge contrari.
- **Diritti degli interessati:** Ciascun interessato (sia il cliente mittente, sia eventualmente il destinatario qualora i suoi dati fossero trattati) gode dei diritti previsti dagli artt. 15-22 del GDPR. In particolare, ha diritto di **accedere** ai propri dati in possesso di COMUNICA S.r.l. (ottenendo copia e informazioni su finalità, categorie, destinatari, periodo di conservazione), di **rettificarli** se inesatti o incompleti, di chiederne la **cancellazione** (diritto all'oblio) se non sono più necessari o se il trattamento è illecito, di ottenere la **limitazione** del trattamento in determinate circostanze, di **opporsi** al trattamento per motivi legittimi prevalenti (quando la base giuridica è il legittimo interesse), nonché il diritto alla **portabilità** dei dati forniti (riceverli in formato strutturato). Per esercitare questi diritti, l'interessato può contattare COMUNICA S.r.l. attraverso i canali indicati (anche semplicemente via email o PEC) specificando la richiesta. COMUNICA fornirà riscontro senza ritardo entro i termini di legge (normalmente entro 30 giorni).
- **Reclamo privacy:** Se un interessato ritiene che i suoi dati siano trattati in violazione della normativa, ha diritto di proporre reclamo all'**Autorità Garante per la protezione dei dati personali** (Garante Privacy, www.garanteprivacy.it) secondo le procedure previste. COMUNICA S.r.l. invita comunque a rivolgersi prima al proprio Responsabile interno Privacy per qualsiasi dubbio o necessità, così da poter eventualmente rettificare disguidi in buona fede.

Per maggiori dettagli, si rimanda all'**Appendice A – Informativa Privacy** completa, che contiene informazioni di maggiore dettaglio su finalità ulteriori, eventuali categorie particolari di dati e altre informazioni ai sensi dell'art. 13 GDPR. Tale informativa è consultabile sul sito web e in versione cartacea presso le sedi di COMUNICA S.r.l.



9. Contatti e Riferimenti Societari

COMUNICA S.R.L.

P.IVA, VAT-ID, CF, Reg.IMP. IT-04885820284

Operatore Postale Autorizzato

Licenza individuale n. 3394/2017 rilasciata dal Ministero per lo Sviluppo Economico, Autorizzazione Generale n. 4237/2017.

Sede Legale: Via G. D'Alemagna, 2 – 35134 Padova (PD)

Sedi Operative: Galleria Spagna, 24 – 35127 Padova (PD); Via Mario Angeloni, 39/B – 06124 Perugia (PG)
Tel. 800.134.323 (Numero Verde)

Email generale: contatto@ottobraccia.it

PEC: comunicasrl@posta-legale.it

Sito web: www.ottobraccia.it / www.postalegal.it

Gli utenti possono rivolgersi ai contatti sopra indicati per qualsiasi esigenza di informazione, assistenza commerciale o tecnica, e per esercitare i diritti descritti nella presente Carta (reclami, privacy, etc.).

Presso le sedi operative sono inoltre disponibili materiali informativi cartacei, modulistica (reclami, conciliazione) e copia della presente Carta dei Servizi.



10. Appendici

Appendice A – Informativa sul Trattamento dei Dati Personali (art. 13 GDPR)

(La seguente appendice riporta un estratto dell'informativa privacy di COMUNICA S.r.l. relativa ai servizi postali, consegnata all'utente ai sensi dell'art.13 GDPR.)

Titolare del Trattamento: COMUNICA S.R.L., Via G. D'Alemagna 2, 35134 Padova. **Finalità:** Erogazione dei servizi postali richiesti (gestione spedizioni, recapito, assistenza clienti) e adempimenti legali correlati. **Dati trattati:** dati anagrafici e di contatto dei mittenti e destinatari; contenuto della corrispondenza limitatamente ai dati estrinseci (indirizzi sulla busta, oggetto se indicato); dati contrattuali e di fatturazione dei clienti. **Base giuridica:** contratto di servizio postale (art.6(1)(b) GDPR); obblighi di legge settore postale e fiscale (art.6(1)(c)); legittimo interesse per tutela in caso di reclami o frodi (art.6(1)(f)). **Natura obbligatoria:** il conferimento dei dati richiesti è necessario per dar corso alle spedizioni; l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di eseguire il servizio. **Destinatari dei dati:** personale e collaboratori di COMUNICA S.r.l. autorizzati; Poste Italiane S.p.A. e altri operatori postali coinvolti nel recapito (in qualità di titolari autonomi per la fase di consegna); fornitori di servizi informatici (in qualità di responsabili del trattamento) limitatamente alla gestione delle piattaforme OTTOBRACCIA e dei sistemi IT; autorità pubbliche su richiesta normativa. **Trasferimenti all'estero:** per spedizioni internazionali, i dati di destinatario saranno trasferiti al paese di destinazione tramite l'operatore postale estero competente; tali trasferimenti sono necessari all'esecuzione del contratto concluso nell'interesse dell'interessato (art.49(1)(c) GDPR) quando il paese non offre garanzie adeguate di protezione dati. **Conservazione:** dati di spedizione conservati per 24 mesi; dati di fatturazione 10 anni; dati account cliente fino a richiesta di cancellazione o cessato utilizzo + 5 anni. **Diritti:** l'interessato può esercitare diritto di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione al trattamento, portabilità dei dati (quando tecnicamente applicabile), contattando COMUNICA S.r.l. ai riferimenti sopra indicati. Ha inoltre diritto di proporre reclamo al Garante Privacy se ritiene violata la normativa. **Sicurezza:** COMUNICA S.r.l. adotta misure idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati (controllo accessi, cifratura su canali telematici, protocolli di riservatezza per il personale). **Ulteriori informazioni:** l'informativa completa e aggiornata è disponibile sul sito web aziendale nella sezione "Privacy" o può essere richiesta in qualsiasi momento al Titolare.

(Fine dell'Appendice A)

Data di entrata in vigore della Carta dei Servizi: 01/02/2025 (rev. 01.02.2025). COMUNICA S.r.l. si riserva di apportare modifiche o aggiornamenti alla presente Carta, in caso di variazioni normative o evoluzioni del servizio, impegnandosi a dare adeguata pubblicità alle nuove versioni. L'utente è invitato a consultare periodicamente il sito web aziendale per verificare l'ultima versione disponibile della Carta dei Servizi Postali.