



## **CARTA DEI SERVIZI** **Ai sensi della Direttiva AGCOM n. 413/14 DEL 29.7.2014**

1. BRT S.p.a (di seguito: BRT) svolge il servizio di corriere espresso ed a tal fine effettua attività di autotrasporto merci per conto terzi, spedizione, deposito e logistica sotto il marchio “BRT Corriere Espresso”.
2. Il servizio di corriere espresso è diverso e distinto dal servizio postale. Ciononostante, per lo svolgimento della propria attività relativa al trasporto di pacchi con peso fino a 30 chilogrammi (si veda in proposito la circolare del Ministero delle Comunicazioni n. 1311 del 19 giugno 2000 e la successiva integrazione), in ragione dell’incertezza del quadro normativo BRT si è cautelativamente munita dell’autorizzazione generale n. AUG/000156/2000, in forza dell’articolo 6 del decreto legislativo 22 luglio 1999 n. 261.
3. In nessun caso il servizio svolto da BRT rientra nel Servizio Universale e non è mai sostitutivo dello stesso. Esso non è svolto in maniera standardizzata, bensì con modalità variabili a seconda delle esigenze della clientela (prevalentemente imprese) e comprende prestazioni a valore aggiunto quali garanzia di recapito ad una determinata data, ritiro presso l’indirizzo indicato dal mittente, opzioni di preparazione della spedizione on line, consegna nelle mani del destinatario, possibilità di cambiare destinazione o destinatario durante il percorso, conferma al mittente dell’avvenuta consegna, sistema di ricerca e tracciamento.
4. Conseguentemente il servizio è regolato dal contratto – scritto o verbale – stipulato volta per volta tra la scrivente e il committente del servizio (di seguito: cliente).
5. Il prezzo del servizio è rimesso alla libera contrattazione tra le parti.
6. L’offerta del servizio è pubblicizzata sul sito web della scrivente [www.brt.it](http://www.brt.it)
7. In caso di danneggiamento del pacco trasportato al cliente spetta il risarcimento. Qualora la merce non sia assicurata il risarcimento viene calcolato coi limiti previsti dall’articolo 1696 C.C. così come modificato dall’art. 10 del D.lgs n. 286/2005. Qualora su richiesta del cliente la merce sia assicurata il risarcimento viene calcolato nei limiti dell’importo assicurato.



8. Procedura di reclamo in caso di svolgimento del servizio postale da parte di BRT:  
Il cliente può presentare reclamo per iscritto nei termini previsti dalla normativa vigente, tramite posta elettronica all'indirizzo ed ai numeri telefonici di e di fax di ciascuna Filiale, presenti nella sezione "Territorio / Ricerca una Filiale" del sito internet [www.brt.it](http://www.brt.it)
9. L'esito del reclamo viene comunicato entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.
10. In caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, il cliente può presentare istanza di conciliazione ai sensi dell'art. 3 del Regolamento AGCOM approvato con Delibera 184/13/CONS (disponibile sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it)). Qualora il cliente ritenga insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione, può adire l'AGCOM stessa affinché definisca la controversia ai sensi dell'articolo 6 del citato regolamento.
11. E' fatta salva la facoltà del cliente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e dalla richiesta di conciliazione, ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia ai sensi del D.Lgvo 28/2010.
12. La presente Carta dei Servizi Postali è consultabile sul sito [www.brt.it](http://www.brt.it)
13. La scrivente non esercita l'attività in locali aperti al pubblico.