

CARTA DEI SERVIZI POSTALI

FULMINE GROUP S.R.L.

Sede Legale via Re Federico, 16 a/b - 90141 Palermo - **Ufficio Amministrativo** via Giovanni Amendola, 30 - 70126 Bari

Codice Fiscale e Partita IVA: 05590500822 – REA: 264297 - Capitale Sociale: € 100.000,00 i.v. - pec: fulminegroup@open.legalmail.it

tel. +39 091 6759060 - fax +39 091 3815951 - www.fulminegroup.it - info@fulminegroup.it



INDICE

1)	L'AZIENDA E I SUOI VALORI	pag. 4
2)	PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI	pag. 4
3)	I NOSTRI PRODOTTI E SERVIZI	pag. 5
3.1)	SERVIZIO DOC TARIFFE INVII SINGOLI / TEMPI DI CONSEGNA INVII MULTIPLI – OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 5
3.2)	POSTA CLIK OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA	pag. 6
3.3)	POSTA RACCOMANDATA TARIFFE RACCOMANDATE E ASSICURATE SINGOLE/TEMPI DI CONSEGNA INVII MULTIPLI - OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 7
3.4)	POSTA COMMERCIALE – DIRECT MAIL TRACCIATO OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 10
3.5)	SERVIZIO DI NOTIFICA A MEZZO POSTA OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 10
3.6)	SERVIZIO DI NOTIFICA A MEZZO MESSO NOTIFICATORE OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 14
3.7)	FG ECONOMY TARIFFE OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 15
3.8)	FG SLIM TARIFFE OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 16
3.9)	FG TIME	pag. 17

	OBIETTIVI DI QUALITA' / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	
3.10)	FG DAY	pag. 18
	OBIETTIVI DI QUALITA' / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	
3.11)	GESTIONE UFFICI POSTA	pag. 19
4)	PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE	pag. 19
5)	COMUNICAZIONI E ASSISTENZA	pag. 21

1) L'AZIENDA E I SUOI VALORI

Fulmine Group S.r.l. ("Fulmine") nasce da un'idea di riunire le maggiori imprese del settore postale in un unico grande operatore nazionale, agile ed efficiente sul territorio, per competere ad armi pari con i maggiori player del mercato postale.

L'Azienda riunisce 250 operatori postali coordinati dal Gruppo assicurando un sistema di recapito efficiente e dimostrando ogni giorno un ineguagliabile orientamento alla qualità e alla soddisfazione del Cliente.

La capillarità sul territorio nazionale e l'utilizzo di soluzioni tecnologiche all'avanguardia annoverano il Gruppo fra i principali operatori del mercato postale italiano.

4

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

Per quanto precede,

- ✓ la presente Carta dei Servizi viene pubblicata sul proprio sito web www.fulminegroup.it ed è presente in ogni punto di accesso al pubblico;
- ✓ viene inviata ad AGCOM nel pieno rispetto dell'obbligo di informativa verso l'Autorità, informandola delle successive variazioni/integrazioni.

2) PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI

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

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

Fulmine si impegna, inoltre, a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261/1999, con particolare riferimento alla protezione dei dati, alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose o vietate, non accettando spedizioni con contenuto pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

3) INOSTRI PRODOTTI/SERVIZI

3.1. SERVIZIO DOC

Il Servizio DOC (Data e Ora Certa) offre una certificazione sicura su luogo, data e ora del recapito ed è realizzata con tecnologia satellitare GPS. Ciascuna busta è identificata da un codice a barre letto da uno scanner palmare in dotazione ai portalettere al momento della consegna.

Il servizio è dedicato ad aziende, professionisti e PMI che inviano diverse tipologie di corrispondenza: fatture, rendiconti, comunicazioni, convocazioni ecc.

Il servizio fornisce:

- Garanzia di recapito nei tempi e nei modi concordati nei contratti
- Tracciabilità del recapito
- Accesso a un'area amministrativa semplice da usare
- Certificazione di luogo, data e ora del recapito
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Restituzione gratuita dei resi
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

TARiffe INVII SINGOLI/ TEMPI DI CONSEGNA

Peso in gr.	Tariffa
0-20	€ 0,85
21-50	€ 1,90
51-100	€ 2,05
101-250	€ 2,70
251-350	€ 3,40
351-1000	€ 5,00
1001-2000	€ 5,50

Tutte le suddette tariffe sono comprensive di IVA

I tempi di recapito prevedono:

- ✓ Consegna entro il quarto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivi alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia;
- ✓ Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivi alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata al territorio della Provincia.

INVII MULTIPLI-OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito per gli invii multipli, sono concordati con il singolo cliente e specificati nella disciplina contrattuale di riferimento.

6

In generale, essi prevedono:

- ✓ Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia, per il 90 % degli invii e in sei giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- ✓ Consegna entro il sesto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane, per il 90 % degli invii e in sette giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- ✓ Consegna entro il settimo giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia, Calabria e Sardegna, per il 90 % degli invii e in nove giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, dei tempi di recapito possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione degli indennizzi sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali.

In generale, conformemente alla normativa di riferimento gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali sarà riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati (principio valido anche per gli indennizzi degli invii singoli).

In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

3.2 POSTA CLICK

E' un servizio integrato, con cui il cliente spedisce per via telematica a Fulmine il file del messaggio da inviare (lettere ordinarie o raccomandate) e l'elenco dei destinatari. Il messaggio viene stampato, piegato, imbustato, tracciato e recapitato.

Il servizio fornisce:

- Stampa a colori o B/N
- Imbustamento
- Piegatura

- Gestione Template
- Integrazione immagini
- Recapito Certificato Garanzia del recapito nei tempi e nei modi concordati
- Tracciabilità del recapito
- Accesso a un'area amministrativa semplice da usare
- Possibilità di certificare luogo, data e ora del recapito
- Distinta di spedizione, ricevuta di postalizzazione, e esito della spedizione prelevabili dal Tracking in formato PDF
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Restituzione gratuita dei resi
- Se relativo a raccomandata A/R, eventuale ricevuta di ritorno cartacea per via postale
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito sono gli stessi del servizio DOC, a questi tempi si aggiungono 2 giorni per l'elaborazione e la stampa dal momento dell'invio telematico.

INDENNIZZI

Anche per questo servizio, la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali.

In generale, conformemente alla normativa di riferimento gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali sarà riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati.

In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

3.3 POSTA RACCOMANDATA

La posta raccomandata trova la sua espressione analitica nei prodotti come di seguito:

- ✓ raccomandata standard
- ✓ raccomandata plus
- ✓ raccomandata assicurata standard
- ✓ raccomandata assicurata plus

Il servizio prevede la gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente (ove previsto) fino alla consegna.

La raccomandata ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- Identificazione delle buste con codice a barre univoco
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS
- Verifica online dello stato di consegna

- Possibilità di ricevere le cartoline A/R con la firma del destinatario, o di visualizzarle on line
- Giacenza gratuita fino a 30 giorni presso il Centro di Recapito più vicino
- Restituzione gratuita degli eventuali resi
- Eventuale fornitura di servizi aggiuntivi in fase di pre-lavorazione, elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura della corrispondenza affidata
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

TARIFE RACCOMANDATE E ASSICURATE SINGOLE/ TEMPI DI CONSEGNA

Peso in gr.	Tariffa
0-20	€ 4,30
21-50	€ 5,20
51-100	€ 5,70
101-250	€ 6,30
251-350	€ 7,10
351-1000	€ 8,50
1001-2000	€ 11,50
Ricevuta di ritorno	€ 0,85
Diritto di urgenza entro 24 H (solo su Palermo)	€ 12,50

Tutte le suddette tariffe sono comprensive di IVA

I tempi di recapito prevedono:

- ✓ Consegna entro il quarto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivi alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia;
- ✓ Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivi alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata al territorio della Provincia.

INVII MULTIPLI - OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito per gli invii multipli sono concordati con il singolo cliente e specificati nella relativa disciplina contrattuale.

In generale, essi prevedono:

- ✓ Consegna entro il quarto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia, per il 90 % degli invii e in cinque giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;

- ✓ Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane, per il 90 % degli invii e in sei giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.
- ✓ Consegna entro il sesto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia, Calabria e Sardegna, per il 90 % degli invii e in otto giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

9

❖ **Spedizione di invii multipli**

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

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

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

- ✓ **consegna** in trenta giorni lavorativi oltre quello di spedizione (J+30);

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali.

Tuttavia, qualora si verificano le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio, Fulmine prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, così come per la consegna in ritardo (principio valido anche per gli indennizzi delle raccomandate/assicurate singole).

In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

❖ **INVII OLTRE IL QUANTITATIVO MASSIMO:**

Per le spedizioni degli invii multipli oltre il quantitativo massimo, gli indennizzi saranno oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troveranno apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali.

3.4 DIRECT MAIL

Capillarità della distribuzione, economicità del servizio e certezza di recapito permettono di raggiungere il target strategico del cliente. Con il servizio addizionale a valore aggiunto di

tracciatura gli invii di DM vengono seguiti in ogni fase di lavorazione ed è quindi possibile conoscere la data di consegna. Una soluzione ideale per trasformare il DM in uno strumento di relazione con i destinatari.

Il servizio fornisce:

- Tracciabilità dell'avvenuto recapito
- Garanzia del recapito nei tempi e nei modi concordati
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

10

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

- ✓ Consegna entro sette giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di accettazione per il 90 % degli invii e in dieci giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione dell'indirizzo di spedizione e al rispetto dei formati. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate con i singoli clienti, per specifiche spedizioni e per zone particolari.

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione degli indennizzi sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali.

In generale, conformemente alla normativa di riferimento gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali sarà riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati.

In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

3.5 SERVIZIO DI NOTIFICA A MEZZO POSTA

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

Il servizio fornisce:

- Personale formato e qualificato
- Personalizzazione del servizio
- Certezza e valore legale della notifica
- Ritiro del piego inesitato:
 - Punti di Giacenza
 - Consegna su Appuntamento

- Passaggi Multipli
- Fascicolo elettronico con tracciatura completa del processo:
 - Quality check sul processo di notificazione
 - Report in tempo reale
- Servizi a valore aggiunto dedicati:
 - Monitoraggio qualità e Customer Care
 - Assistenza multicanale

OBIETTIVI DI QUALITA'/TEMPI DI CONSEGNA

❖ Gli standard di qualità:

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

Per “J” si intende il giorno successivo a quello in cui l’invio è acquisito dall’operatore postale e non il giorno stesso in cui avviene l’acquisizione come ordinariamente previsto negli standard di qualità “postali”.

Per “T” si intende il giorno in cui il documento è completato e pronto per la consegna.

❖ **Spedizione di invii multipli**

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

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

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

- ✓ **consegna del piego contenente l'atto:** in trenta giorni lavorativi oltre quello di spedizione (J+30);

- ✓ **consegna dell'Avviso di Ricevimento, della CAD e della CAN:** in venti giorni lavorativi (J+20).

INDENNIZZI

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

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

Fulmine applica le disposizioni in conformità alla delibera AGCOM n. 600/18/CONS – Allegato A - relativamente agli invii singoli e/multipli derivanti da flussi programmati in assenza di specifiche condizioni contrattuali.

In tali casi Fulmine è tenuta ad indennizzare il mittente, in misura proporzionale al ritardo nel primo tentativo di notifica come segue.

❖ INVII SINGOLI O ENTRO IL QUANTITATIVO MASSIMO STABILITO NEL PARAGRAFO PRECEDENTE

- **PIEGO:**

Ritardo nel recapito

- ✓ oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: il costo della spedizione;
- ✓ oltre il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: due volte il costo della spedizione;
- ✓ oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: tre volte il costo della spedizione;
- ✓ oltre il 35° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, il piego viene considerato smarrito.

Smarrimento, furto, mancato recapito, manomissione e danneggiamento con annesso avviso di ricevimento prima della notifica

- ✓ cinque volte il costo della spedizione.

La disposizione non si applica ove Fulmine dimostri che lo smarrimento sia dovuto a causa di forza maggiore e oggettivamente documentata.

Nel caso di furto del piego Fulmine ha l'obbligo di informare il mittente entro 5 giorni dalla data in cui sia venuto a conoscenza dell'evento mentre nel caso di danneggiamento il piego sarà restituito tempestivamente al mittente.

- **AVVISO DI RICEVIMENTO**

Lo smarrimento, il furto, il danneggiamento/manomissione o la tardata restituzione dell'avviso di ricevimento non danno luogo a rimborsi o indennizzi.

Fulmine rilascia gratuitamente al mittente, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, un duplicato in formato cartaceo comprovante l'avvenuta notifica dell'atto ovvero le cause che ne hanno impedito la notifica.

In tal caso Fulmine mette a disposizione sul sito www.fulminegroup.it un apposito modulo per la richiesta di duplicato che potrà essere presentato decorso il termine di 35 giorni dalla spedizione ed entro tre anni dalla stessa.

Il mittente, anche dopo la restituzione dell'avviso di ricevimento può chiederne un duplicato, la richiesta può essere presentata entro tre anni dalla data di spedizione del piego.

Eventuali richieste di duplicato pervenute tramite altri canali saranno evase nel termine ordinario di 45 giorni, previsto per la risposta ai reclami.

Inoltre, nel caso in cui l'avviso di ricevimento sia gravato delle spese di emissione della CAN, il mittente è tenuto a pagare esclusivamente tali spese.

- **Comunicazione di avvenuta notifica (CAN)**

Ritardo nel recapito

- ✓ oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di emissione: annotazione nel sistema di controllo della qualità;
- ✓ In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della Comunicazione di Avvenuta Notifica, l'operatore postale è tenuto ad emettere un duplicato della CAN, recante la stessa data dell'originale e la dicitura "riemissione CAN", senza ulteriori spese per il mittente, nonché l'annotazione nei sistemi aziendali di tale riemissione.

- **Comunicazione di Avvenuto Deposito (CAD)**

Ritardo nel recapito

- ✓ oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di emissione: comunicazione al mittente e annotazione nel sistema di controllo della qualità;

Mancato recapito, smarrimento o danneggiamento:

- ✓ duplicato CAD, con dicitura "**riemissione di CAD**", senza maggiori spese per il mittente.

La sopracitata tempistica per il rilascio di duplicati si applica per le richieste massive nella misura di 100 richieste per singolo cliente nell'arco temporale di 5 giorni e di 500 richieste per singolo cliente nell'arco temporale di 30 giorni.

Nei casi di richieste di duplicato da parte di un singolo cliente superiori a tale soglia, Fulmine rilascerà i duplicati nel termine di 45 giorni dalla richiesta.

❖ **INVII OLTRE IL QUANTITATIVO MASSIMO:**

Per le spedizioni degli invii multipli oltre il quantitativo massimo, gli indennizzi saranno oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troveranno apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali.

Tuttavia qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, Fulmine adotterà le soluzioni conformi alla delibera n. 600/18/CONS.

14

3.6 SERVIZIO DI NOTIFICA A MEZZO MESSO NOTIFICATORE

Il servizio, che comprende la notifica a mezzo Messo Notificatore di atti giudiziari, ingiunzioni di pagamento e tutte le raccomandate connesse alla relativa procedura di notificazione, è disciplinato dagli art.li 137 e seguenti del Codice di Procedura Civile.

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

Il servizio fornisce:

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

OBIETTIVI DI QUALITA' / TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e sono specificati nella relativa disciplina contrattuale.

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate, con i singoli clienti, per le specifiche spedizioni o per zone particolari.

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione degli indennizzi stessi sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali.

Tuttavia, qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento / manomissione totale o parziale dell'invio, Fulmine prevede il rimborso del costo sostenuto per la consegna dell'atto, così come per la consegna in ritardo.

In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

15

3.7 FG - ECONOMY

Il servizio comprende la spedizione di oggetti di medie dimensioni dell'e-commerce e permette il recapito con prova di consegna al destinatario.

Il servizio prevede:

- ⊙ Consegna con Data e Ora Certa
- ⊙ Prova di consegna con firma del destinatario
- ⊙ Tracking dello stato di consegna sul portale dedicato e/o integrazione con i CRM del Cliente
- ⊙ Aggiornamento fase di consegna sul sito web e con avvisi elettronici (possibilità di recapito su prenotazione)
- ⊙ Possibilità di prevedere la restituzione del pacco al mittente da parte del destinatario
- ⊙ Tariffa economica modulabile su peso/dimensioni e sui servizi offerti
- ⊙ Avviso elettronico di giacenza in caso di mancata consegna (SMS o E-mail) in tempo reale
- ⊙ Numero verde dedicato
- ⊙ Monitoraggio qualità e Customer Care
- ⊙ Assistenza multicanale

Caratteristiche:

- ⊙ Peso pacchetto: < 250 gr, < 500 gr, < 1000 gr, < 2000 gr
- ⊙ Dimensioni: max cm 35 x 25 x 12, possibilità flyers di analoghe dimensioni

TARIFFE

Peso in gr.	Tariffa
0-1000	€ 5,00
1000-2000	€ 6,50

Tutte le suddette tariffe sono comprensive di IVA

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nella relativa disciplina contrattuale.

In generale, essi prevedono:

- ⊙ Consegna j+ 5 -7 giorni
- ⊙ Consegna j+6 - 8 giorni in Calabria e Isole

16

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle clausole contrattuali previste.

Tuttavia, qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio, Fulmine prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, così come per la consegna in ritardo.

In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

3.8 FG SLIM

Il servizio comprende la spedizione di oggetti di ridotte dimensioni dell'e-commerce e permette la consegna del pacco direttamente nella buca lettere del destinatario.

Il servizio prevede:

- ⊙ Consegna nella cassetta postale con geolocalizzazione (ove possibile)
- ⊙ Tracking dello stato della consegna su portale dedicato e/o integrazione con i CRM dei Clienti
- ⊙ Aggiornamenti fase di consegna sul sito web e con avvisi elettronici
- ⊙ Tariffa conveniente comprensiva di tutti i servizi
- ⊙ Numero verde dedicato
- ⊙ Monitoraggio qualità e Customer Care
- ⊙ Assistenza multicanale

Caratteristiche:

- ⊙ Peso pacchetto: < 250 gr
- ⊙ Dimensioni: max cm 23 x 16 x 2

TARIFFA

La tariffa è pari a **€. 1,50** (compresa IVA).

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nella relativa disciplina contrattuale.

In generale, essi prevedono:

- ⊙ Consegna in J + 5 - 7 giorni
- ⊙ Consegna in j+ 6 – 8 giorni in Calabria e Isole

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle clausole contrattuali di riferimento.

Tuttavia, qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio, Fulmine prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, così come per la consegna in ritardo.

In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

3.9 FG TIME

Consegna in città nel tempo massimo di 3 ore dalla conferma dell'ordine.

Il servizio prevede:

- ⊙ Consegna immediata al destinatario con firma Prova della Consegna
- ⊙ Tracking dello stato della consegna su portale dedicato e/o integrazione con i CRM dei Clienti
- ⊙ Tariffa conveniente comprensiva di tutti i servizi
- ⊙ Numero verde dedicato
- ⊙ Monitoraggio qualità e Customer Care
- ⊙ Assistenza multicanale

Caratteristiche:

- ⊙ Peso pacchetto: < 250 gr, < 500 gr, < 1000 gr, < 2000 gr
- ⊙ Dimensioni: max cm 23 x 16 x 12

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

- entro 3 ore dalla conferma dell'ordine

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle clausole contrattuali di riferimento.

Tuttavia, qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio, Fulmine prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, così come per la consegna in ritardo.

In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

18

3.10 FG DAY

Consegna in città nel giorno lavorativo successivo alla conferma dell'ordine.

Il servizio prevede:

- ⊙ Consegna al destinatario con firma Prova della Consegna
- ⊙ Possibilità di riconsegna se la prima non è stata completata
- ⊙ Tracking dello stato della consegna su portale dedicato e/o integrazione con i CRM dei Clienti
- ⊙ Tariffa conveniente comprensiva di tutti i servizi
- ⊙ Numero verde dedicato
- ⊙ Monitoraggio qualità e Customer Care
- ⊙ Assistenza multicanale

Caratteristiche:

- ⊙ Peso pacchetto: < 250 gr, < 500 gr, < 1000 gr, < 2000 gr
- ⊙ Dimensioni: max cm 23 x 16 x 12

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

- entro il giorno lavorativo successivo alla conferma dell'ordine

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle clausole contrattuali di riferimento.

Tuttavia, qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ manomissione totale o parziale

dell'invio, Fulmine prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, così come per la consegna in ritardo.

In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

3.11 SALA POSTA

Il servizio prevede la gestione della corrispondenza in entrata e in uscita, in outsourcing totale o parziale, attraverso processi manuali.

- Consulenza postale
- Gestione dei flussi in entrata in diverse fasi: ritiro giornaliero della corrispondenza, ricevimento e registrazione, smistamento, archiviazione e distribuzione interna
- Gestione dei flussi in uscita: raccolta, protocollazione e verifica degli indirizzi, stampa ed imbustamento, affrancatura, postalizzazione e gestione dei corrieri.
- Servizi di collegamento tra le diverse sedi del cliente.
- Servizio di archiviazione
- Servizio di digitalizzazione
- Assistenza multicanale
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

19

4) PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE

La presente Carta dei Servizi assicura il diritto degli utenti di conoscere facilmente le modalità di presentazione dei reclami e le richieste di definizione all'Autorità di Regolamentazione nel caso in cui gli esiti delle prime due forme di tutela siano insoddisfacenti.

La lettera di reclamo nonché la richiesta per presentare istanza all'Autorità (AGCOM) sono reperibili presso gli uffici e sul sito web di Fulmine Group.

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

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

4.1 LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta dalla pagina web www.fulminegroup.it selezionando la voce "reclamo", ovvero attraverso il servizio - Customer Care al numero verde 800 000155 entro 90 giorni dalla data di spedizione.

Invece, relativamente agli atti rientranti nel **servizio di notifica a mezzo posta** il mittente presenta reclamo e richiesta di indennizzo, non prima di trentacinque giorni e non oltre sei mesi dalla data di spedizione con apposito modulo che Fulmine mette a disposizione sul proprio sito web e, accedendo a un canale unico digitale dedicato – www.fulminegroup.it selezionando la voce “**reclamo servizio di notifica a mezzo posta**”.

Il servizio di gestione delle segnalazioni/reclami prevede la verifica e la risposta da parte del nostro servizio - Customer Care- e si svolge nelle seguenti fasi:

20

VALUTAZIONE

La fase di valutazione viene effettuata contattando, in via telefonica o se necessario con sopralluogo, la filiale Fulmine Group che ha ricevuto la segnalazione al fine di verificarne la tipologia e concordare le eventuali misure da adottare.

VERIFICA

Valutata la segnalazione si effettua una verifica sui database aziendali al fine di accertare le specifiche modalità di consegna dell’invio. Vengono quindi estrapolate dal sistema informatico interno di Fulmine Group tutte le tracciatore inerenti la corrispondenza destinata al cliente che ha effettuato la segnalazione al fine di verificare se risulta o meno l’avvenuto recapito.

SEGNALAZIONI SU RESI

In caso di segnalazione riguardante corrispondenza resa al mittente (trasferiti, sconosciuti, recapiti impossibili, etc.), viene effettuato, se del caso, anche un sopralluogo all’indirizzo del destinatario che ha effettuato la segnalazione per verificare ed eventualmente comprovare con eventuali fotografie il motivo del reso.

NUMERO VERDE

Al fine di snellire la gestione delle segnalazioni e per andare incontro alle necessità dei clienti, Fulmine mette a disposizione un canale diretto mediante il numero verde 800 000 155 (indicato sulla busta unitamente al logo).

Fulmine si impegna a:

- gestire il reclamo e comunicarne l’esito al cliente entro **45 giorni** dalla ricezione dello stesso, con risposta scritta motivata e specifica degli accertamenti compiuti.

4.2 LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

L’istanza di conciliazione può essere richiesta dall’interessato che, avendo già presentato reclamo, abbia ottenuto da Fulmine Group una risposta ritenuta insoddisfacente ovvero non abbia ricevuto risposta entro il termine stabilito.

La procedura di esame dell’istanza si conclude entro **60** giorni dalla ricezione dell’istanza stessa, si svolge in sede locale con l’assistenza eventuale di una associazione di tutela dei consumatori e si

conclude con la redazione di un verbale. Il modulo relativo per l'avvio della procedura di conciliazione è disponibile sul sito web www.fulminegroup.it

Conclusa la procedura di cui sopra, il cliente insoddisfatto dell'esito della stessa ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi avrà facoltà di rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, mediante la compilazione del "**Formulario CP**".

Il termine previsto per la presentazione dell'istanza è di 90 giorni dalla conclusione della procedura di conciliazione.

Si attiverà, in questo caso, la procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali presente sul sito dell'AGCOM al link <http://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale>.

21

E' fatta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie rivolgendosi a un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo n.28 del 4/03/2010.

Si rende noto, inoltre, che per la risoluzione delle controversie relative a contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c del d.lgs 6 settembre 2005, n. 206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.

5) COMUNICAZIONI E ASSISTENZA

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

Email: info@fulminegroup.it

Sito web: www.fulminegroup.it (sezione "Contatti")

Sede Legale: Fulmine Group S.r.l., Via Re Federico 16/A 90141 Palermo

Tel: 091.6759060 | 091.6269500

Fax: 091.331606

Orari: Dal lunedì al venerdì ore 9.00/13.00 - 14.30/18.30

Reclami: ufficioreclami@fulminegroup.it

Assistenza clienti: tel. 800 000 155

La presente carta dei servizi è aggiornata al **27 marzo 2023**.