

## CARTA DEI SERVIZI POSTALI

## 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<br>TARIFE INVII SINGOLI / TEMPI DI CONSEGNA<br>INVII MULTIPLI – OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA<br>INDENNIZZI                            | pag. 5  |
| 3.2) | POSTA RACCOMANDATA<br>TARIFE RACCOMANDATE E ASSICURATE SINGOLE/TEMPI DI<br>CONSEGNA<br>INVII MULTIPLI - OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA<br>INDENNIZZI | pag. 7  |
| 3.3) | POSTA COMMERCIALE – DIRECT MAIL TRACCIATO<br>OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA<br>INDENNIZZI                                                            | pag. 9  |
| 3.4) | SERVIZIO DI NOTIFICA A MEZZO MESSO NOTIFICATORE<br>OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA<br>INDENNIZZI                                                      | pag. 10 |
| 3.5) | FG ECONOMY<br>TARIFE<br>OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA<br>INDENNIZZI                                                                                 | pag. 11 |
| 3.6) | FG SLIM<br>TARIFE<br>OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA<br>INDENNIZZI                                                                                    | pag. 12 |
| 3.7) | FG TIME<br>OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA<br>INDENNIZZI                                                                                              | pag. 14 |
| 3.8) | FG DAY<br>OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA<br>INDENNIZZI                                                                                               | pag. 15 |
| 3.9) | GESTIONE UFFICI POSTA                                                                                                                                          | pag. 16 |

|      |                                              |         |
|------|----------------------------------------------|---------|
| 4)   | PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE      | pag. 16 |
| 4.1) | LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI | pag. 17 |
| 4.2) | LE PROCEDURE DI CONCILIAZIONE                | pag. 18 |
| 5)   | COMUNICAZIONI E ASSISTENZA                   | pag. 19 |

## 1) L'AZIENDA E I SUOI VALORI

**Fulmine Group S.p.A.** ("Fulmine") nasce dall'idea di riunire le principali imprese del settore postale in un unico grande operatore nazionale, agile ed efficiente sul territorio, capace di competere ad armi pari con i maggiori player del mercato postale.

Oggi conta 400 agenzie partner coordinate dal Gruppo e 10 hub di smistamento, oltre a una rete di 2.000 portalettere che assicurano un sistema di recapito tracciato e puntuale.

Fulmine si distingue per l'uso di soluzioni tecnologiche avanzate e una struttura informatica efficiente, garantendo un'alta qualità del servizio e orientamento alla soddisfazione del cliente. Le sue business unit spaziano dai servizi di posta tradizionale e raccomandate a soluzioni digitali, notifiche giudiziarie a mezzo messo e spedizioni e-commerce.

La presenza capillare sul territorio nazionale e la professionalità dei suoi operatori la rendono uno dei principali operatori nel mercato postale in Italia.

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 approvate dall'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. 323/23/CONS "*Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale*" e n. 109/25/CONS "*Direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni in favore dell'utenza*".

Per quanto precede,

- ✓ la presente Carta dei Servizi viene pubblicata sul sito ufficiale [www.fulminegroup.it](http://www.fulminegroup.it) ed è disponibile in ogni punto di accesso al pubblico per garantire la massima trasparenza e facilità di consultazione da parte degli utenti;
- ✓ viene inviata ad AGCOM nel pieno rispetto dell'obbligo di informativa verso l'Autorità, informandola delle successive variazioni o integrazioni che dovessero intervenire;
- ✓ ulteriori dettagli e informazioni sui singoli servizi offerti sono consultabili nelle pagine dedicate ai prodotti presenti sul sito aziendale.

## 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 dei reclami.

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) I NOSTRI PRODOTTI/SERVIZI

#### 3.1. SERVIZIO DOC

Il Servizio DOC (data e ora certa) fornisce una certificazione affidabile del luogo, della data e dell'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 rivolto principalmente alla clientela business, cioè ad aziende, professionisti e PMI che necessitano di gestire volumi elevati e tipologie diversificate di corrispondenza (quali fatture, rendiconti, comunicazioni, convocazioni e altro).

Il servizio fornisce:

- garanzia di recapito nei tempi e nelle modalità previste dai relativi accordi contrattuali
- tracciabilità dell'esito di recapito
- accesso a un'area amministrativa di facile utilizzo
- certificazione del luogo, data e ora di recapito
- rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- gestione informatizzata dei resi
- restituzione gratuita dei resi
- monitoraggio della qualità del servizio e supporto tramite Customer Care
- assistenza multicanale

#### TARIFE 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 degli invii multipli, sono concordati con il singolo cliente e indicati nella relativa disciplina contrattuale.

In linea 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 sia per specifiche spedizioni sia per aree geografiche particolari.

### **INDENNIZZI**

Analogamente agli obiettivi di qualità, la definizione degli indennizzi sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti e sarà disciplinata nelle relative clausole contrattuali.

In generale, conformemente alla normativa di riferimento, agli 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) per cui non saranno posti a carico del cliente.

Le richieste di rimborso devono essere correttamente documentate e seguire le procedure previste per la gestione dei reclami, secondo quanto stabilito dalla normativa e dal contratto di servizio.

In ogni caso il disservizio deve essere verificabile e oggettivo.

Gli indennizzi non si applicano in caso di forza maggiore o eventi imprevedibili.

### **3.2 POSTA RACCOMANDATA**

Il servizio di posta raccomandata si articola nei seguenti prodotti:

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

Il servizio prevede la gestione completa delle raccomandate, semplici o con avviso di ricevimento (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 tramite tecnologia GPS
- tracciabilità online dello stato di consegna
- per le cartoline A/R, è disponibile la possibilità di ricevere la firma del destinatario sia in formato cartaceo che online
- giacenza gratuita fino a 30 giorni presso il Centro di Recapito più vicino al destinatario
- restituzione gratuita degli eventuali resi
- fornitura di servizi aggiuntivi in fase di pre-lavorazione, elaborazione dei file di indirizzi, pesatura e affrancatura della corrispondenza affidata
- monitoraggio della qualità del servizio e supporto tramite Customer Care
- assistenza multicanale

### **TARIFFE RACCOMANDATE E ASSICURATE SINGOLE/ TEMPI DI CONSEGNA**

| <b>Peso in gr.</b> | <b>Tariffa</b> |
|--------------------|----------------|
| 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 relativi agli invii multipli sono concordati con il singolo cliente e definiti nella corrispondente 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 sia per specifiche spedizioni sia per aree geografiche particolari.

#### ❖ 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, la definizione degli indennizzi sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti e sarà disciplinata nelle corrispondenti clausole contrattuali. Tuttavia, qualora si verificano condizioni di un rimborso non previste nel contratto di riferimento, in caso di smarrimento, di danneggiamento o manomissione totale o parziale dell'invio (contestabile al momento della consegna), Fulmine prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione.

Analogamente, è previsto il rimborso in caso di consegna in ritardo (principio valido anche per gli indennizzi delle raccomandate/assicurate singole).

L'invio postale si considera smarrito quando non è consegnato al destinatario entro trenta giorni dalla data prevista per la consegna.

Le richieste di rimborso devono essere correttamente documentate e seguire le procedure previste per la gestione dei reclami, secondo quanto stabilito dalla normativa e dal contratto di servizio.

In ogni caso il disservizio deve essere verificabile e oggettivo.

Gli indennizzi non si applicano in caso di forza maggiore o eventi imprevedibili.

#### ❖ **INVII OLTRE IL QUANTITATIVO MASSIMO:**

Per le spedizioni di invii multipli che superano il quantitativo massimo, gli indennizzi saranno concordati tra le parti e disciplinati nelle relative clausole contrattuali.

### **3.3 DIRECT MAIL**

Capillarità della distribuzione, economicità del servizio e certezza di recapito consentono di raggiungere il target strategico del cliente. Con il servizio aggiuntivo di tracciatura gli invii di DM vengono monitorati in ogni fase di lavorazione, permettendo di conoscere la data di consegna.

E' 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
- monitoraggio della qualità del servizio e supporto tramite Customer Care
- assistenza multicanale

### **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 sia per specifiche spedizioni sia per aree geografiche particolari.

### **INDENNIZZI**

Come per gli obiettivi di qualità, la definizione degli indennizzi sarà concordata tra le parti e disciplinata nelle corrispondenti clausole contrattuali.

In linea generale, conformemente alla normativa di riferimento agli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali verrà riconosciuto un rimborso nei limiti dei corrispettivi versati.

In ogni caso il disservizio deve essere verificabile e oggettivo.

Gli indennizzi non si applicano in caso di forza maggiore o eventi imprevedibili.

### **3.4 SERVIZIO DI NOTIFICA A MEZZO MESSO NOTIFICATORE**

Il servizio comprende la notifica a mezzo messo notificatore di atti giudiziari, ingiunzioni di pagamento e tutte le raccomandate connesse alla relativa procedura di notificazione, nel rispetto degli art.li 137 e seguenti del Codice di Procedura Civile.

Il servizio è svolto da personale professionalmente qualificato e nominato dal cliente, la cui attività è tracciata in ogni fase tramite portale e applicazioni dedicate.

È garantita la fornitura di reportistica dettagliata nonché l'erogazione di un servizio flessibile e modulato alle esigenze del Cliente, nel pieno rispetto degli standard di qualità e delle responsabilità contrattualmente definite.

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 della qualità del servizio e supporto tramite Customer Care
- assistenza multicanale

### **OBIETTIVI DI QUALITÀ/TEMPI DI CONSEGNA**

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e 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 sia per specifiche spedizioni sia per aree geografiche particolari.

### **INDENNIZZI**

Come per gli obiettivi di qualità, la definizione degli indennizzi sarà concordata tra le parti e disciplinata nelle corrispondenti clausole contrattuali.

Qualora si verificano smarrimenti, danni o manomissioni totali o parziali degli invii non previsti nel contratto di riferimento, Fulmine prevede il rimborso del costo sostenuto per la consegna dell'atto.

Analogamente, è previsto il rimborso in caso di consegna in ritardo.

Le richieste di rimborso devono essere correttamente documentate e seguire le procedure previste per la gestione dei reclami, secondo quanto stabilito dalla normativa e dal contratto di servizio.

In ogni caso il disservizio deve essere verificabile e oggettivo.

Gli indennizzi non si applicano in caso di forza maggiore o eventi imprevedibili.

### **3.5 FG ECONOMY**

Il servizio comprende la spedizione di oggetti di medie dimensioni per l'e-commerce, garantendo il recapito con prova di consegna al destinatario. Il processo è tracciabile in tutte le sue fasi, assicurando puntualità e sicurezza nella consegna, con possibilità di monitoraggio e assistenza dedicata per ogni spedizione.

Il servizio prevede:

- consegna con data e ora certa
- prova di consegna con firma del destinatario
- tracking dello stato di consegna tramite portale dedicato e/o integrazione con il CRM del cliente
- aggiornamento fase di consegna sul sito web e con avvisi elettronici (possibilità di recapito su prenotazione)
- possibilità per il destinatario di chiedere la restituzione del pacco al mittente

- tariffa economica modulabile in base a peso, dimensioni e servizi richiesti
- in caso di mancata consegna avviso elettronico di giacenza (tramite SMS o e-mail) in tempo reale
- monitoraggio della qualità del servizio e supporto tramite Customer Care
- assistenza multicanale

#### Caratteristiche:

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

#### 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 definiti nella relativa disciplina contrattuale.

In generale, essi prevedono:

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

#### INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, la definizione degli indennizzi sarà concordata tra le parti e disciplinata nelle corrispondenti clausole contrattuali.

Qualora si verificassero smarrimenti, danni o manomissioni totali o parziali dell'invio (contestabile al momento della consegna) i cui indennizzi non sono previsti nel contratto di riferimento, Fulmine prevede il rimborso del costo sostenuto per la consegna dell'invio.

Analogamente, è previsto il rimborso in caso di consegna in ritardo.

Inoltre, si precisa che l'invio postale si considera smarrito quando non è consegnato al destinatario entro trenta giorni dalla data prevista per la consegna.

Le richieste di rimborso devono essere correttamente documentate e seguire le procedure previste per la gestione dei reclami, secondo quanto stabilito dalla normativa e dal contratto di servizio.

In ogni caso il disservizio deve essere verificabile e oggettivo.

Gli indennizzi non si applicano in caso di forza maggiore o eventi imprevedibili.

#### 3.6 FG SLIM

Il servizio comprende la spedizione di oggetti di ridotte dimensioni per l'e-commerce, con consegna diretta del pacco nella cassetta postale del destinatario.

Il servizio prevede:

- consegna nella cassetta postale con geolocalizzazione (ove possibile)
- tracking dello stato della consegna tramite portale dedicato e/o integrazione con il CRM del cliente
- aggiornamenti della fase di consegna sul sito web con invio di avvisi elettronici
- tariffa economica, comprensiva di tutti i servizi offerti
- monitoraggio della qualità del servizio e supporto tramite 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 disciplinati nella relativa disciplina contrattuale.

In linea 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 sia per specifiche spedizioni sia per aree geografiche particolari.

#### INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, la definizione degli indennizzi sarà concordata tra le parti e disciplinata nelle corrispondenti clausole contrattuali.

Qualora si verificassero smarrimenti, danni o manomissioni totali o parziali dell'invio i cui indennizzi non sono previsti nel contratto di riferimento, Fulmine prevede il rimborso del costo sostenuto per la consegna dell'invio.

Analogamente, è previsto il rimborso in caso di consegna in ritardo.

Inoltre, l'invio postale si considera smarrito quando non è consegnato al destinatario entro trenta giorni dalla data prevista per la consegna.

Le richieste di rimborso devono essere correttamente documentate e seguire le procedure previste per la gestione dei reclami, secondo quanto stabilito dalla normativa e dal contratto di servizio.

In ogni caso il disservizio deve essere verificabile e oggettivo.

Gli indennizzi non si applicano in caso di forza maggiore o eventi imprevedibili.

### **3.7 FG TIME**

La consegna in città è garantita entro un tempo massimo di 3 ore dalla conferma dell'ordine.

Il servizio prevede:

- consegna immediata al destinatario, con acquisizione della firma come prova di avvenuta consegna
- tracking dello stato della consegna tramite portale dedicato e/o integrazione con il CRM del cliente
- tariffa economica comprensiva di tutti i servizi offerti
- monitoraggio della qualità del servizio e supporto tramite Customer Care
- assistenza multicanale

#### **Caratteristiche:**

- peso pacchetto: < 250 gr, < 500 gr, < 1000 gr, < 2000 gr
- dimensioni: max cm 23 x 16 x 12

### **TARIFFA**

La tariffa è pari a **€ 7,00** (compresa IVA).

### **OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA**

- entro 3 ore dalla conferma dell'ordine

### **INDENNIZZI**

La definizione degli indennizzi sarà concordata tra le parti e sarà disciplinata nelle relative clausole contrattuali.

Tuttavia, qualora si verificano le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di smarrimento, danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio (contestabile al momento della consegna), Fulmine prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione.

Analogamente, è previsto il rimborso in caso di consegna in ritardo.

L'invio postale si considera smarrito quando non risulta consegnato al destinatario entro trenta giorni dalla data prevista per la consegna.

Le richieste di rimborso devono essere correttamente documentate e seguire le procedure previste per la gestione dei reclami, secondo quanto stabilito dalla normativa e dal contratto di servizio.

In ogni caso il disservizio deve essere verificabile e oggettivo.  
Gli indennizzi non si applicano in caso di forza maggiore o eventi imprevedibili.

### **3.8 FG DAY**

La consegna è garantita nel giorno lavorativo successivo alla conferma dell'ordine.

Il servizio prevede:

- consegna al destinatario con acquisizione della firma come prova di avvenuta consegna
- ulteriore recapito nel caso in cui la prima tentata consegna non sia stata completata
- tracking dello stato della consegna su portale dedicato e/o integrazione con il CRM del cliente
- tariffa conveniente comprensiva di tutti i servizi offerti
- monitoraggio della qualità del servizio e supporto tramite Customer Care
- assistenza multicanale

Caratteristiche:

- peso pacchetto: < 250 gr, < 500 gr, < 1000 gr, < 2000 gr
- dimensioni: max cm 23 x 16 x 12

### **TARIFFA**

La tariffa è pari a €. **4,00** (compresa IVA)

### **OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA**

- entro il giorno lavorativo successivo alla conferma dell'ordine

### **INDENNIZZI**

La definizione degli indennizzi sarà concordata tra le parti e sarà disciplinata nelle relative clausole contrattuali.

Qualora si verificassero smarrimenti, danni o manomissioni totali o parziali dell'invio (contestabile al momento della consegna) i cui indennizzi non sono previsti nel contratto di riferimento, Fulmine prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione.

Analogamente, è previsto il rimborso per la consegna in ritardo.

L'invio postale si considera smarrito quando non risulta consegnato al destinatario entro trenta giorni dalla data prevista per la consegna.

Le richieste di rimborso devono essere correttamente documentate e seguire le procedure previste per la gestione dei reclami, secondo quanto stabilito dalla normativa e dal contratto di servizio.



In ogni caso il disservizio deve essere verificabile e oggettivo.  
Gli indennizzi non si applicano in caso di forza maggiore o eventi imprevedibili.

### **3.9 SALA POSTA**

Il servizio prevede la gestione della corrispondenza in entrata e in uscita, in outsourcing totale o parziale, effettuata attraverso processi manuali, questa modalità garantisce flessibilità e personalizzazione e consente di ottimizzare risorse e processi.

Il servizio prevede:

- consulenza postale
- gestione dei flussi in entrata articolata 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

## **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 eventuali di definizione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("**AGCOM**") nel caso in cui gli esiti delle prime due forme di tutela siano insoddisfacenti.

Tale Carta dei Servizi è redatta in conformità alla "*Direttiva generale sulle Carte dei Servizi postali*," adottata con delibera AGCOM n. 109/25/CONS, che garantisce agli utenti il diritto di conoscere in modo chiaro e trasparente le modalità per:

1. presentare reclami;
2. attivare il tentativo di conciliazione locale in caso di risposta insoddisfacente o mancato riscontro;
3. richiedere la definizione della controversia ad **AGCOM**, qualora l'esito del tentativo di conciliazione non sia favorevole.

La lettera di reclamo, il modello per presentare l'istanza di conciliazione nonché la richiesta per presentare l'istanza ad AGCOM sono reperibili in ogni punto di accesso al pubblico e sul sito ufficiale di Fulmine [www.fulminegroup.it](http://www.fulminegroup.it).

Resta comunque salva la possibilità per l'utente di presentare segnalazioni su inefficienze o qualità non adeguata anche al di fuori della procedura formale di reclamo attraverso l'utilizzo del portale di AGCOM.



Per i clienti che hanno stipulato con Fulmine 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 agli invii postali registrati e ai pacchi è previsto 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**

Fulmine mette a disposizione degli utenti una pluralità di canali per la presentazione dei reclami, al fine di garantire un accesso semplice, tempestivo e trasparente alle procedure di tutela.

Il reclamo può essere presentato attraverso i seguenti canali entro 90 giorni dalla data di spedizione:

- **presso gli sportelli aperti al pubblico** - Via Re Federico 16/A 90141 Palermo, mediante consegna diretta del modulo dedicato;
- **via posta elettronica**, all'indirizzo **ufficioreclami@fulminegroup.it** oppure **customercare@fulminegroup.it**;
- **via posta elettronica certificata (PEC)**: **fulminegroup@open.legalmail.it**, per gli utenti che desiderano tracciare formalmente l'invio;
- **tramite posta ordinaria**, inviando il modulo di reclamo all'indirizzo Fulmine Group S.p.A.- Via Re Federico 16/A 90141 Palermo;
- **attraverso il modulo online** disponibile sul sito web **www.fulminegroup.it** selezionando la voce "reclamo" o con l'utilizzo della modulistica;
- **telefonicamente**, attraverso il servizio - Customer Care al numero verde **800 000155** o al numero **091/6759060**.

Fulmine assicura che ciascun reclamo venga registrato, preso in carico e trattato secondo le tempistiche, le modalità e gli standard previsti dalla normativa vigente e dalla Delibera AGCOM n. 109/25/CONS.

Il servizio di gestione delle segnalazioni e dei reclami prevede la verifica e la risposta da parte dell'Ufficio Customer Care e si articola nelle seguenti fasi:

#### **VALUTAZIONE**

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

#### **VERIFICA**

Valutata la segnalazione, viene effettuata una verifica sui database aziendali per accertare le specifiche modalità di consegna dell'invio. Vengono, quindi, estrapolate dal sistema

informatico interno di Fulmine tutte le tracciatore relative alla corrispondenza destinata al cliente che ha presentato la segnalazione, al fine di verificare se il recapito risulti o meno avvenuto.

### **SEGNALAZIONI SU RESI**

In caso di segnalazione relativa a corrispondenza resa al mittente (per trasferimento, destinatario sconosciuto, recapiti impossibili, etc.), viene effettuato, se necessario, anche un sopralluogo presso l'indirizzo del destinatario che ha presentato la segnalazione, al fine di verificare il motivo del reso ed eventualmente documentarlo con fotografie.

### **NUMERO VERDE**

Al fine di snellire la gestione delle segnalazioni e di rispondere alle esigenze dei clienti, Fulmine mette a disposizione un canale diretto tramite **il numero verde 800 000 155** (riportato sulla busta insieme al logo) o tramite il **numero 091/6759060**.

#### **Fulmine si impegna a:**

**gestire il reclamo e comunicarne l'esito all'utente entro 45 giorni dalla sua ricezione**, fornendo una risposta scritta, completa e motivata, che riporti in modo puntuale gli accertamenti effettuati e le relative conclusioni.

Nel caso di accoglimento del reclamo sono indicate le misure soddisfattive per il ristoro.

### **4.2 LE PROCEDURE DI CONCILIAZIONE**

L'istanza di conciliazione può essere presentata dall'utente che, avendo già inoltrato un reclamo, abbia ricevuto da Fulmine una risposta ritenuta insoddisfacente ovvero non abbia ottenuto alcun riscontro entro i termini previsti.

La procedura di esame dell'istanza si conclude entro **60** giorni dalla sua ricezione.

L'esame 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](http://www.fulminegroup.it)

Al termine della procedura di conciliazione, l'utente che si ritenga insoddisfatto dell'esito ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per gli aspetti ancora oggetto di contestazione ha facoltà di rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, compilando il **"Formulario CP"**.

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

In tale evenienza, sarà attivata la procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali, come previsto sul sito di AGCOM al seguente link: <http://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale>.

Nella procedura di definizione della controversia che si svolge davanti ad AGCOM, relativamente agli invii registrati (raccomandate e pacchi) e agli invii certificati (servizio DOC), troveranno applicazione le condizioni economiche previste dalla delibera n. 323/23/CONS – **"Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale"**, qualora risultino più favorevoli per l'utente rispetto agli indennizzi stabiliti contrattualmente.

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 informa, 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, devono far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti.

### **5) COMUNICAZIONI E ASSISTENZA**

Per comunicare in modo facile e rapido con Fulmine è possibile utilizzare i seguenti canali:

**Email:** [customercare@fulminegroup.it](mailto:customercare@fulminegroup.it)

**Sito web:** [www.fulminegroup.it](http://www.fulminegroup.it) (sezione "Contatti")

**Sede Legale:** Fulmine Group S.p.A. Via Re Federico 16/A 90141 Palermo

**Sede amministrativa:** Via Guglielmo Oberdan, 72 | 70126 Bari

**PEC:** [fulminegroup@open.legalmail.it](mailto:fulminegroup@open.legalmail.it)

**Tel:** 091/6759060

**Orari:** Dal lunedì al venerdì ore 9.00/13.00 - 14.30/17.30

**Reclami:** [ufficioreclami@fulminegroup.it](mailto:ufficioreclami@fulminegroup.it)

**Customer Care:** al numero verde 800 000155 o al numero 091/6759060

La presente carta dei servizi è aggiornata al **25 novembre 2025**.