



CARTA DEI SERVIZI POSTALI

## INDICE

1.	L'AZIENDA E I SUOI VALORI	<i>pag. 3</i>
2.	PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI	<i>pag. 3</i>
3.	I NOSTRI PRODOTTI E SERVIZI	<i>pag. 4</i>
3.1	SERVIZIO DOC OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	<i>pag. 4</i>
3.2	POSTA CLIK OBIETTIVI DI QUALITÀ/TEMPI DI CONSEGNA	<i>pag. 5</i>
3.3	POSTA RACCOMANDATA OBIETTIVI DI QUALITÀ/TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	<i>pag. 6</i>
3.4	POSTA COMMERCIALE – DIRECT MAIL TRACCIATO OBIETTIVI DI QUALITÀ/TEMPI DI CONSEGNA	<i>pag. 7</i>
3.5	POSTA NOTIFICHE	<i>pag. 8</i>
3.6	GESTIONE UFFICI POSTA	<i>pag. 8</i>
4.	PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE	<i>pag. 8</i>
4.1	LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI	<i>pag. 9</i>
4.2	LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE	<i>pag. 9</i>
5.	COMUNICAZIONI E ASSISTENZA	<i>pag. 10</i>

## 1. L'AZIENDA E I SUOI VALORI

Fulmine Group S.r.l. 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.

La Carta dei Servizi di Fulmine Group 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 di regolamentazione del settore postale (delibera n. 184/13/CONS – *Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale e della Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte servizi* - delibera n. 413/14/CONS).

Per quanto precede,

- ✓ la presente Carta dei Servizi viene pubblicata sul proprio sito web [www.fulminegroup.it](http://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 Group 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 Group 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) offre una certificazione sicura su luogo, data e ora del recapito, 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

#### OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito, sono concordati con il singolo cliente e specificati nella disciplina contrattuale all'uopo prevista.

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 saranno oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troveranno apposita disciplina nelle clausole contrattuali all'uopo previste.

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.

### 3.2 POSTA CLICK

E' un servizio integrato, con cui il cliente spedisce per via telematica a Fulmine Group 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 2gg 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 clausole contrattuali all'uopo previste. 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.

### 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 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 30gg presso il Centro di Recapito più vicino.
- ✓ Restituzione gratuita degli eventuali resi.
- ✓ Eventuale fornitura di servizi aggiuntivi in fase di prelaborazione, elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura della corrispondenza affidata.
- ✓ Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

### OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nella disciplina contrattuale all'uopo prevista.

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 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.

## 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 all'uopo previste.

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, si prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, mentre per la consegna in ritardo la misura dell'indennizzo è pari al costo di spedizione.

### 3.4 POSTA COMMERCIALE (DIRECT MAIL TRACCIATO)

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 quando e dove sono stati consegnati. 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

### OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA

- ✓ Consegna entro sette giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) dalla data di accettazione.

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.

### 3.5 POSTA NOTIFICHE

Il servizio GED (Gestione Elettronica Documentale) garantisce il rispetto degli standard per la notifica degli atti amministrativi e offre dei servizi di controllo di tutte le operazioni.

Il servizio fornisce:

- Tracciatura dell'iter di notifica secondo le modalità previste dalla normativa in vigore
- Visualizzazione immagini delle relate di notifica
- Gestione elettronica delle distinte
- Affidamento ai messi territoriali
- Notifica come da Codice procedura Civile
- Garanzia dei tempi certi della notifica
- Misurazione performance sull'andamento delle attività di notifica
- Rendicontazione completa degli esiti
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

### 3.6 GESTIONE UFFICI POSTA

Gestione della corrispondenza in entrata e in uscita, in outsourcing totale o parziale, attraverso processi manuali.

- 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.
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

## 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](http://www.fulminegroup) [inserire qui link a maschera CONTATTI in allegato] selezionando la voce “reclamo” nel campo oggetto ovvero attraverso il servizio - Customer Care al numero verde 800 000155 entro 90 giorni dalla data di spedizione.

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

##### 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 tracciate 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 Group mette a disposizione un canale diretto mediante il numero verde 800 000 155 (indicato sulla busta unitamente al logo).

FULMINE GROUP si impegna a:

- gestire il reclamo e comunicarne l’esito al cliente entro **30 giorni** lavorativi 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 dai clienti che avendo già presentato reclamo, abbiano ottenuto da Fulmine Group una risposta ritenuta insoddisfacente.

Il termine previsto per la presentazione dell’istanza è di 90 giorni dalla presentazione del reclamo, In tal caso, l’interessato avrà la facoltà di rivolgersi all’ Autorità di Regolamentazione, mediante la compilazione del “ Formulario CP ”.

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>.

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 Group possono essere utilizzati i seguenti canali:

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

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

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

**Tel:** 091.6759060 | 091.6269500

**Orari:** Dal Lunedì al Venerdì ore 9.00/13.00 - 14.30/18.30

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

**Assistenza clienti:** tel. 800 000 155

La presente carta dei servizi è aggiornata al 19 marzo 2018.