

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI FULMINE GROUP

La Carta dei Servizi di Fulmine Group indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali forniti e definisce le procedure di gestione dei reclami, ai sensi del Regolamento sulle controversie nel settore postale (delibera n. 184/13/CONS) e della Direttiva generale per l'adozione delle carte servizi (delibera n. 413/14/CONS).

Fulmine Group si impegna a mantenere gli impegni relativamente ai 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 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.

La Carta dei Servizi è presente in ogni punto di accesso al pubblico ed è scaricabile dalla pagina web [www.fulminegroup.it/carta-servizi.pdf](http://www.fulminegroup.it/carta-servizi.pdf)

## 2. DESCRIZIONE PRODOTTI

### 2.1 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 postini 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: I TEMPI DI RECAPITO

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nel contratto.

In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il quarto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia;

- Consegna entro il quinto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane;
- Consegna entro il settimo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia e Sardegna.

Il rispetto dei tempi di recapito 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.

## 2.2 POSTA CLICK

E' un servizio integrato, in 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: I TEMPI DI RECAPITO

I tempi di recapito sono gli stessi del servizio DOC

In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il quarto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia;
- Consegna entro il quinto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane;
- Consegna entro il settimo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia e Sardegna.

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

### 2.3 POSTA RACCOMANDATA

Servizio di 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:

- Possibilità di preparazione di tutti gli invii, compresa la gestione delle cartoline a/r;
- 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 online;
- 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: I TEMPI DI RECAPITO

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nel contratto. In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il terzo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia;
- Consegna entro il quinto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane;
- Consegna entro il sesto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia e Sardegna.

Il rispetto dei tempi di recapito 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.

### 2.4 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 aggiuntivo 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 RECAPITO

Entro sette giorni lavorativi dopo l'accettazione.

Il rispetto dei tempi di recapito 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.

## 2.5 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 esitati;
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti.

## 2.6 GESTIONE UFFICI POSTA

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

### CARATTERISTICHE E SERVIZI

- 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.

## PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE

### PROCESSO DI GESTIONE SEGNALAZIONI/RECLAMI

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta dalla pagina web [www.fulminegroup.it/contatti](http://www.fulminegroup.it/contatti) indicando la voce "reclamo" nel campo oggetto, ovvero attraverso il Customer Care al numero verde 800 000 155.

Il servizio di gestione delle segnalazioni/reclami prevede tempi rapidi di verifica e risposta da parte del 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 per appurarne la reale competenza relativamente al recapito. Vengono quindi estrapolate dal sistema informatico interno di Fulmine Group tutte le tracciature 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, ecc.), viene effettuato, se è il 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 10 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso.

#### PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

L'istanza di conciliazione può essere richiesta dall'utente quando questi, pur avendo presentato reclamo, abbia ottenuto da Fulmine Group una risposta ritenuta insoddisfacente.

In questo caso, l'interessato potrà ricorrere alla 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>

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.

## COMUNICAZIONI

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