

CARTA DEI SERVIZI

Fulmine Group S.r.l. **Servizi** **Notificazione**

INDICE

1)	L'AZIENDA E I SUOI VALORI	pag. 3
2)	PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI	pag. 4
3)	I NOSTRI PRODOTTI E SERVIZI	pag. 4
3.1)	SERVIZIO DI NOTIFICA A MEZZO POSTA OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 4
3.2)	SERVIZIO DI NOTIFICA A MEZZO MESSO NOTIFICATORE OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 8
4)	PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE	pag.9
5)	COMUNICAZIONI E ASSISTENZA	pag. 10

1) L'AZIENDA E I SUOI VALORI

Fulmine Group Servizi Notificazione S.r.l. (Fulmine S.N.) nasce nel 2020 dopo la definitiva liberalizzazione del mercato postale stabilito dalla Legge n.124 del 4 agosto 2017, che ha liberalizzato il segmento di servizi postali ancora riservato al Fornitore del Servizio Universale ed ha attribuito all'Autorità AGCOM il compito di determinare, sentito il Ministero della Giustizia, gli specifici requisiti e obblighi per il rilascio delle licenze individuali speciali relative a tali servizi.

L'effettiva liberalizzazione e l'apertura del mercato degli Atti Giudiziari ai soggetti privati è di fatto però avvenuta solo a metà del 2020 con la pubblicazione dell'ultima versione delle Linee Guida per i corsi di Formazione a cura del Ministero della Giustizia.

Per garantire un efficiente svolgimento del servizio di notifica, la Società ha investito in formazione e tecnologia che hanno portato a creare un software ed un portale WEB dedicato agli Atti Giudiziari in un'ottica di controllo dei processi e reportistica avanzata al Cliente.

Inoltre, è stato attivato un customer care multicanale per rendere possibile un'esperienza di supporto positiva e risolutiva a garanzia delle esigenze dei clienti.

L'Azienda riunisce più operatori postali coordinati dalla Capo Gruppo assicurando così 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 la Società fra i principali operatori del mercato postale italiano.

La Carta dei Servizi di Fulmine Group Servizi Notificazione 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. 155/19/CONS – *"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.fulminegroupsn.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 S.N. 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 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 degli atti amministrativi impositivi 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, n. 469/19/CONS e n. 78/23/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 S.N. 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 S.N.** 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 S.N.** dimostri che lo smarrimento sia dovuto a causa di forza maggiore e oggettivamente documentata.

Nel caso di furto del piego **Fulmine S.N.** 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 S.N. 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 S.N.** 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 S.N.** 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 S.N.** adotterà le soluzioni conformi alla delibera n. 600/18/CONS.

3.2 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 S.N.** 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.

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 S.N.**

Per i clienti che hanno stipulato con **Fulmine S.N.** 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, si prevede altresì 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 ovvero attraverso il servizio - Customer Care al numero verde 800 000155 non prima di trentacinque giorni e non oltre sei mesi dalla data di spedizione con apposito modulo che **Fulmine S.N.** mette a disposizione sul proprio sito web e, accedendo a un canale unico digitale dedicato – www.fulminegroupsn.it selezionando la voce **“reclamo servizio di notifica a mezzo posta”**.

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

VALUTAZIONE

La fase di valutazione viene effettuata contattando, in via telefonica o se necessario con sopralluogo, la filiale **Fulmine S.N.** 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 della Società tutte le tracciature inerenti l’atto destinato al cliente che ha effettuato la segnalazione al fine di verificare se risulta o meno l’avvenuta notifica.

Fulmine S.N. 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, abbiano ottenuto da **Fulmine S.N.** 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.fulminegroupsn.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>.

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 S.N.** possono essere utilizzati i seguenti canali:

Email: info@fulminegroupsn.it

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

Sede Legale: Fulmine Group Servizi Notificazione S.r.l., Via San Giuseppe Carulli, 23 – 70121 Bari

Tel: 091.6759060 | 091.6269500

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

Reclami: ufficioreclami@fulminegroupsn.it

Assistenza clienti: tel. 800 000 155

La presente carta dei servizi è aggiornata al **25 settembre 2023**