

## **CARTA DEI SERVIZI POSTALI**

## INDICE

<b>1)</b>	L'AZIENDA E I SUOI VALORI	pag. 4
<b>2)</b>	PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI	pag. 5
<b>3)</b>	I NOSTRI PRODOTTI E SERVIZI	pag. 5
<b>3.1)</b>	SERVIZIO DI NOTIFICA A MEZZO POSTA OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 5
<b>3.2)</b>	SERVIZIO DI NOTIFICA A MEZZO MESSO NOTIFICATORE OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 8
<b>3.3)</b>	SERVIZIO DOC TARIFFE INVII SINGOLI / TEMPI DI CONSEGNA INVII MULTIPLI - OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag.9
<b>3.4)</b>	POSTA RACCOMANDATA TARIFFE RACCOMANDATE E ASSICURATE SINGOLE/TEMPI DI CONSEGNA INVII MULTIPLI - OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag.11
<b>3.5)</b>	FG ECONOMY TARIFFE OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag.13
<b>3.6)</b>	FG SLIM TARIFFE OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag.14
<b>3.7)</b>	FG TIME TARIFFE OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag.15
<b>3.8)</b>	FG DAY TARIFFE OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag.15

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

## 1) L'AZIENDA E I SUOI VALORI

**Fulmine Group Servizi Notificazione S.r.l.** (“**Fulmine S.N.**” o “**Società**”) nasce nel 2020, a seguito della definitiva liberalizzazione del mercato postale prevista dalla legge n.124 del 4 agosto 2017, che ha aperto alla concorrenza il segmento dei servizi postali ancora riservato al Fornitore del Servizio Universale e ha attribuito all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (“**AGCOM**”), sentito il Ministero della Giustizia, il compito di definire gli specifici requisiti e obblighi per il rilascio delle licenze individuali speciali relative alla notifica di atti a mezzo posta.

L’effettiva liberalizzazione e l’apertura del mercato degli atti giudiziari agli operatori privati, tuttavia, si sono concretizzate solo a metà del 2020, con l’emanazione dell’ultima versione delle Linee Guida per i corsi di formazione predisposte dal Ministero della Giustizia. Per garantire un efficiente svolgimento del servizio di notifica a mezzo posta, Fulmine S.N. ha investito in formazione e tecnologia, sviluppando un software e un portale web dedicati agli atti giudiziari, alle violazioni del codice della strada (*c.d. multe*), agli atti amministrativi impositivi e a tutte le raccomandate connesse alla relative procedure di notificazione, nell’ottica di un controllo puntuale dei processi e reportistica avanzata ai clienti.

Inoltre, è stato attivato un servizio di *customer care* multicanale per garantire un’esperienza di supporto positiva ed efficace, in grado di soddisfare pienamente le esigenze della clientela.

La Società nell’ambito dei servizi di notifica a mezzo posta coordina più operatori postali attraverso la Capogruppo, assicurando così un sistema di recapito efficiente e dimostrando quotidianamente un costante orientamento alla qualità e alla soddisfazione del cliente.

**Fulmine Group Servizi Notificazione** oltre al possesso delle licenze speciali, dispone anche della licenza individuale e della autorizzazione generale, che le consentono di offrire anche un’ampia gamma di prodotti e servizi postali.

A tal riguardo, nel 2020 è stato creato il brand “**FG Delivery**”, specializzato nella consegna di pacchi rivolti al business B2B, generati dai marketplace per clienti sia nazionali che internazionali. La capillarità sul territorio nazionale e l’impiego di soluzioni tecnologiche all’avanguardia collocano la Società tra 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 di **AGCOM n. 184/13/CONS** – “*Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale*”, **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*”, **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*”, la **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.fulminegroupsn.it](http://www.fulminegroupsn.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/integrazioni;
- ✓ 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 S.N. 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 delle comunicazioni connesse, delle violazioni del Codice della strada (*c.d. multe*), degli atti amministrativi impositivi e tutte le raccomandate connesse alla relativa procedura di notificazione, è disciplinato dalla legge 890/82, e successive modifiche, nonché 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
- possibilità di 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 della qualità del servizio e supporto tramite 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 da **Fulmine SN** 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): 250;**
- ✓ **CAP di CAPOLUOGO DI PROVINCIA (CP): 250;**
- ✓ **CAP di AREA EXTRAURBANA (EU): 250.**

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 relativi alle spedizioni di invii multipli e ai contratti con prestazioni periodiche o continuative sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti e troverà adeguata regolamentazione nelle relative clausole contrattuali.

**Fulmine S.N.** applica le disposizioni previste dalla delibera AGCOM n. 600/18/CONS – Allegato A - relativamente agli invii singoli e/o multipli derivanti da flussi programmati, in assenza di specifiche condizioni contrattuali.

In tali casi, la Società è tenuta a riconoscere un indennizzo al mittente, in misura proporzionale al ritardo

del primo tentativo di notifica come di seguito indicato.

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

• **PIEGO:**

**Ritardo nel recapito**

- ✓ oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione: il costo della spedizione;
- ✓ oltre il 20° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione: due volte il costo della spedizione;
- ✓ oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione: tre volte il costo della spedizione;
- ✓ oltre il 35° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione 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 qualora **Fulmine S.N.** dimostri che lo smarrimento sia dovuto a una causa di forza maggiore o eventi imprevedibili e oggettivamente documentati.

In caso di furto del piego, la Società ha l'obbligo di informare il mittente entro 5 giorni dalla data in cui sia venuta a conoscenza dell'evento, mentre in caso di danneggiamento il piego sarà restituito tempestivamente al mittente.

• **AVVISO DI RICEVIMENTO**

Lo smarrimento, il furto, il danneggiamento o la manomissione dell'avviso di ricevimento, così come la sua tardiva restituzione, 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 oppure le cause che ne hanno impedito la notifica.

In tal caso **Fulmine S.N.** mette a disposizione sul sito [www.fulminegroupsn.it](http://www.fulminegroupsn.it) un apposito modulo per la richiesta di duplicato che potrà essere presentata decorsi 35 giorni dalla data di spedizione ed entro tre anni dalla medesima.

Il mittente, anche dopo la restituzione dell'avviso di ricevimento, può comunque richiedere un duplicato, sempre entro tre anni dalla data di spedizione del piego.

Le eventuali richieste di duplicato pervenute tramite canali diversi da quello dedicato online saranno evase entro il termine ordinario di 45 giorni, previsto per la gestione dei reclami.

Qualora, l'avviso di ricevimento sia soggetto alle spese di emissione della **Comunicazione di Avvenuta Notifica (CAN)**, il mittente sarà tenuto al pagamento delle sole spese relative alla CAN.

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

Ritardo nel recapito

- ✓ oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di emissione: annotazione dell'evento nel sistema di controllo della qualità;
- ✓ in caso di smarrimento, furto o danneggiamento della CAN, **Fulmine SN** è tenuto a emettere un duplicato della CAN, recante la stessa data dell'originale e la dicitura "**riemissione CAN**", senza ulteriori spese per il mittente, provvedendo all'annotazione della riemissione nei sistemi aziendali.

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

Ritardo nel recapito

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

Mancato recapito, smarrimento o danneggiamento:

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

**Rilascio di duplicati in caso di richieste massive**

La sopracitata tempistica per il rilascio dei duplicati si applica anche alle richieste massive, nella misura di:

- **fino a 100 richieste per singolo cliente nell'arco di 5 giorni**
- **fino a 500 richieste per singolo cliente nell'arco di 30 giorni**

Nei casi in cui un singolo cliente presenti di richieste di duplicato eccedenti tali soglie, **Fulmine S.N.** rilascerà i duplicati entro il termine di 45 giorni dalla richiesta.

❖ **INVII OLTRE IL QUANTITATIVO MASSIMO:**

per le spedizioni degli invii multipli oltre il quantitativo massimo previsto, gli indennizzi saranno oggetto di specifica negoziazione tra le parti e definiti nelle relative clausole contrattuali.

Tuttavia, qualora si verificano condizioni che diano luogo a un rimborso non previste 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 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.

E' 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 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 definiti 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 relative clausole contrattuali.

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

### **3.3 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 del recapito
- accesso a un'area amministrativa di facile utilizzo
- certificazione di luogo, data e ora del 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

### TARIFFE INVII SINGOLI/ TEMPI DI CONSEGNA

<b>Peso in gr.</b>	<b>Tariffa</b>
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 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 oggettivo.

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

### 3.4 POSTA RACCOMANDATA

La 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 attraverso 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 informatica dell'esito
- restituzione gratuita degli eventuali resi
- fornitura di servizi aggiuntivi in fase di pre-lavorazione, elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed 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 degli 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 le 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 S.N. 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 degli invii multipli che superano il quantitativo massimo, gli indennizzi saranno concordati tra le parti e disciplinati nelle relative clausole contrattuali.

### 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 della fase di consegna sul sito web con invii di avvisi elettronici (possibilità di recapito su prenotazione)
- possibilità per il destinatario di richiedere 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 analoghe dimensioni

### TARIFFE

<b>Peso in gr.</b>	<b>Tariffa</b>
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

### 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 dell'invio (contestabile al momento della consegna) i cui indennizzi non sono previsti nel contratto di riferimento, Fulmine SN prevede il rimborso del costo sostenuto per la consegna dell'invio.

Analogamente, è previsto il rimborso in caso 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.

### 3.6 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 per il servizio 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 verificano danni o, nel caso di smarrimento, manomissione totale o parziale dell'invio, Fulmine S.N. 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 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 firma di prova della consegna
- tracking dello stato della consegna tramite portale dedicato e/o integrazione con il CRM del cliente
- tariffa economica, comprensiva di tutti i servizi
- monitoraggio 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 per il servizio è pari a **€. 7,00** (compresa IVA)

### OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

- entro 3 ore dalla conferma dell'ordine

### INDENNIZZI

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

Tuttavia, qualora si verificano smarrimenti, danni o manomissioni totale o parziale degli invii (contestabile al momento della consegna) i cui indennizzi non sono previsti nel contratto di riferimento, Fulmine S.N. 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.

### 3.8 FG DAY

La consegna in città 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 tramite portale dedicato e/o integrazione con il CRM del cliente
- tariffa economica, comprensiva di tutti i servizi
- 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 per il servizio è pari a € **4,00** (compresa IVA)

### OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

- entro il giorno lavorativo successivo alla conferma dell'ordine

### INDENNIZZI

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

Qualora si verificano smarrimenti, danni o manomissioni totale o parziale degli invii (contestabile al momento della consegna) i cui indennizzi non sono previsti nel contratto di riferimento, Fulmine S.N. 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.

### 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 modulo 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 S.N - [www.fulminegroupsn.it](http://www.fulminegroupsn.it)**

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

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.

**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 è previsto anche il furto, lo smarrimento e il danneggiamento o la 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 SN** 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.

**Servizi di notifica a mezzo posta**: il reclamo può essere presentato non prima di trentacinque giorni e non oltre sei mesi dalla data di spedizione dell'atto soggetto a notifica, mediante l'apposito modulo che **Fulmine S.N.** mette a disposizione sul proprio sito web, accedendo al canale unico digitale dedicato all'indirizzo [www.fulminegroupsn.it](http://www.fulminegroupsn.it) selezionando la voce "**reclamo servizio di notifica a mezzo posta**".

**Per i restanti prodotti postali**: il reclamo può essere presentato entro 90 giorni dalla data di spedizione, attraverso la pagina web [www.fulminegroupsn.it](http://www.fulminegroupsn.it) selezionando la voce "**reclamo**", oppure utilizzando l'apposito modulo dedicato.

#### **Ulteriori canali previsti per la presentazione dei reclami:**

- **presso gli sportelli aperti al pubblico** - Via Re Federico 16/A 90141 Palermo, mediante consegna diretta del modulo dedicato;
- **via e-mail**, all'indirizzo [customer-care@fulminegroupsn.it](mailto:customer-care@fulminegroupsn.it);
- **via posta elettronica certificata (PEC)**: [fulminegroupserviziotificazione@pec.it](mailto:fulminegroupserviziotificazione@pec.it), per gli utenti che desiderano tracciare formalmente l'invio;
- **posta ordinaria**, inviando il modulo di reclamo all'indirizzo Fulmine Group S.p.A.- Via Re Federico 16/A 90141 Palermo;
- **telefonticamente**, attraverso il servizio - **Customer Care al numero verde 800 000155 o al numero 091- 6759060.**

**Fulmine SN** 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 **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 viene effettuata una verifica sui database aziendali per accertare le specifiche modalità di consegna dell'invio. Vengono, quindi, estrapolate dal sistema informatico interno della Società tutte le tracciate relative all'atto e/o agli invii postali destinati all'utente che ha presentato la segnalazione al fine di verificare se risulti o meno l'avvenuta notifica o il recapito dell'invio.

#### **Fulmine S.N. si impegna a:**

gestire il reclamo e comunicarne l'esito **all'utente** entro **45 giorni** dalla sua ricezione, fornendo risposta scritta, completa e motivata, che riporta 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 reclamo, abbia ricevuto da **Fulmine S.N.** una risposta 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 all'avvio della procedura di conciliazione è disponibile sul sito web **www.fulminegroupsn.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:

<https://www.agcom.it/competenze/servizi-postali/vigilanza-e-tutela-degli-utenti-nel-settore-postale/controversie-tra-utenti-ed-operatori>

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 nella 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.

Relativamente al servizio di notifica a mezzo posta Fulmine S.N. applica le disposizioni previste dalla delibera AGCOM n. 600/18/CONS – Allegato A -, per quanto concerne gli invii singoli e/o multipli derivanti da flussi programmati, nei casi in cui non siano previste specifiche condizioni contrattuali.

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, 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.** è possibile utilizzare utilizzati i seguenti canali:

**Email:** [customer-care@fulminegroupsn.it](mailto:customer-care@fulminegroupsn.it)

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

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

**Sede Operativa:** Via Re Federico 16/A 90141 Palermo

**PEC:** [fulminegroupserviziotificazione@pec.it](mailto:fulminegroupserviziotificazione@pec.it)

**Tel:** 091.6759060

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

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

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



La presente carta dei servizi è aggiornata al **10 giugno 2026**