



**FC MAIL
DI FAZIO TIRROZZO CONCETTA**

CARTA DEI SERVIZI POSTALI

INDICE

1) L'AZIENDA E I SUOI VALORI	pag. 3
2) PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI	pag. 3
3) I NOSTRI PRODOTTI E SERVIZI	pag. 3
3.1) POSTA PRIORITARIA OBIETTIVI DI QUALITA'/ TEMPI DI CONSEGNA	pag. 3
3.2) POSTA RACCOMANDATA OBIETTIVI DI QUALITA'/TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 4
3.3) PACCHI NAZIONALI OBIETTIVI DI QUALITA'/TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 5
3.4) PACCHI ESTERI OBIETTIVI DI QUALITA'/TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 6
4) PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE	pag. 7
4.1) LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONE E DEI RECLAMI	pag. 8
4.2) LE PROCEDURE DI CONCILIAZIONE	pag. 9
5) COMUNICAZIONI E ASSISTENZA	pag. 10

1) LAZIENDA E I SUOI VALORI

La Carta dei Servizi di **FC MAIL di Fazio Tirrozzo Concetta** (“**FC MAIL**”) 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 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (“**AGCOM**”) n. **184/13/CONS** – *Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da 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. 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 <https://www.faziomail.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, FC MAIL 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.

FC MAIL 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. POSTA PRIORITARIA

Posta Prioritaria è un servizio dedicato ad aziende, professionisti e PMI che inviano diverse tipologie di corrispondenza: fatture, rendiconti, comunicazioni, convocazioni ecc. Garantisce una consegna sicura nel territorio della città di Canicattì e offre:

- ✓ garanzia di recapito nei tempi e nei modi di consegna
- ✓ restituzione gratuita dei resi
- ✓ numero fisso o mobile dedicato all'assistenza clienti e utenti

TARIFFE POSTA PRIORITARIA

Peso in gr.	Tariffa
0-10	€ 0,60
10,01-50	€ 1,60
50,01-100	€ 3,00

Tutte le suddette tariffe non sono comprensive di IVA

OBIETTIVI DI QUALITÀ/TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito, sono concordati con il singolo cliente e specificati nella disciplina contrattuale di riferimento.

In generale, essi prevedono:

- ✓ Consegna in città entro il terzo giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione.

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.

Per il servizio non sono previsti rimborsi o indennizzi.

3.2 POSTA RACCOMANDATA

La posta raccomandata città per città prevede la gestione completa delle raccomandate, semplici o con avviso di ricevimento (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
- ✓ possibilità di ricevere le cartoline A/R con la firma del destinatario
- ✓ giacenza gratuita fino a 30 gg presso il Centro di Recapito

- ✓ 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 fisso o mobile dedicato all'assistenza clienti e utenti

TARIFFE RACCOMANDATE

Peso in gr.	Tariffa
0-10	€ 5,00
10,01-50	€ 7,00
50,01-100	€ 9,00
Ricevuta di ritorno	€ 1,00

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 disciplina contrattuale di riferimento.

In generale, essi prevedono:

- ✓ Consegna in città entro il terzo giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione.

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

La definizione degli indennizzi sarà concordata tra le parti contraenti e disciplinata nelle relative 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), **FC MAIL** prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, così come per la 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.

3.3 PACCHI NAZIONALI

Il servizio prevede la spedizione di oggetti di medie e grandi dimensioni, garantendo puntualità nel recapito e accurata assistenza.

Il servizio fornisce:

- ✓ ritiro presso il domicilio del cliente
- ✓ identificazione con codice a barre univoco
- ✓ tracciabilità on line dello stato di consegna
- ✓ giacenza gratuita fino a 30 gg
- ✓ restituzione gratuita degli eventuali resi
- ✓ eventuale fornitura di servizi aggiuntivi in fase di prelaborazione, elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura
- ✓ numero fisso o mobile dedicato all' assistenza clienti e utenti

TARIFFE PACCHI NAZIONALI

Peso in kg	Tariffa
0-8	€ 15,00
8,01-10	€ 20,00
10,01-30	€ 35,00
30,01-50	€ 48,00
50,01-100	€ 55,00

Tutte le suddette tariffe sono comprensive di IVA

OBIETTIVI DI QUALITÀ/TEMPI DI CONSEGNA

In generale, essi prevedono:

- ✓ Consegna entro il secondo giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione.

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

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, FC MAIL prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione del pacco.

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.

3.4 PACCHI ESTERI

E' un servizio dedicato alla spedizione internazionale di pacchi fino a 50 kg, ideale per aziende, professionisti e privati. Il servizio garantisce affidabilità nel recapito e assistenza durante tutte le fasi della spedizione.

Il servizio fornisce:

- ✓ ritiro presso il domicilio del cliente
- ✓ identificazione del pacco con codice a barre univoco
- ✓ tracciabilità on line dello stato di consegna
- ✓ 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 fisso o mobile dedicato all'assistenza clienti e utenti

TARIFFE PACCHI ESTERI

Peso in kg.	Tariffa
0-10	€ 45,00
10,01-20	€ 60,00
20,01-50	€ 85,00

Tutte le suddette tariffe non sono comprensive di IVA

OBIETTIVI DI QUALITA'/TEMPI DI CONSEGNA PER L'ESTERO

In generale, essi prevedono:

- ✓ Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione.

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

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 degli invii non previsti nel contratto di riferimento, FC MAIL prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione del pacco.

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.

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 al reclamo;
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 FC MAIL

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 FC MAIL 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 SEGNALEZIONI E DEI RECLAMI

FC MAIL 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 Ezio Vanoni 14 - 92024 – Canicattì (AG), mediante consegna diretta del modulo dedicato;
- **via posta elettronica**, all'indirizzo recapitipostalcanicattì@gmail.com
- **via posta elettronica certificata (PEC):** faziotirrozzo@pec.it per gli utenti che desiderano tracciare formalmente l'invio;
- **tramite posta ordinaria**, inviando il modulo di reclamo all'indirizzo FC MAIL Via Ezio Vanoni 14 - 92024 – Canicattì (AG);
- **attraverso il modulo online** disponibile sul sito web <https://www.faziomail.it/> selezionando la voce “reclamo” o con l'utilizzo della modulistica;
- **telefonicamente**, attraverso il servizio - Customer Care al numero **092/ 2738688 e 328/3679459**.

FC MAIL 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 E 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 FC MAIL 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 TELEFONICO

Al fine di snellire la gestione delle segnalazioni e di rispondere alle esigenze dei clienti, FC MAIL mette a disposizione un canale diretto tramite **i numeri 092/ 2738688 e 328/3679459**.

FC MAIL 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 soddisfatti 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 FC MAIL 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 <https://www.faziomail.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 FC MAIL è possibile utilizzare i seguenti canali:

Email: recapitipostalicanicatti@gmail.com

Sito web: <https://www.faziomail.it/> (sezione "Contatti")

Sede Legale: FC MAIL di Fazio Tirrozzo Concetta Via Vanoni 14, 92024 – Canicattì (AG)

PEC: faziotirrozzo@pec.it

Tel: numeri **092/ 2738688** e **328/3679459**

Fax: numero **092/ 2738688**

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

Customer Care: ai numeri **092/ 2738688** e **328/3679459**

La presente carta dei servizi è aggiornata al **27 novembre 2025**.