



Rev. 4 – Febbraio 2021

CARTA DEI SERVIZI LMD GROUP

La Carta dei Servizi della LMD 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).

La LMD Group si impegna a mantenere uno standard qualitativo sempre elevato al fine di rendere semplici ed intuitive le modalità di contatto con l'azienda e descrivere in maniera chiara e semplice i prodotti e servizi messi a disposizione del cliente. E' nostra preoccupazione inoltre indicare con chiarezza le procedure di reclamo a disposizione degli utenti.

La LMD 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 è scaricabile dal nostro sito web www.lmdgroup.it/carta_servizi_LMD.pdf

DESCRIZIONE PRODOTTI, SERVIZI e DATI STATISTICI SULLE PERFORMANCE DI RECAPITO

RECAPITO POSTA MASSIVA

Servizio di gestione e recapito della posta massiva. Il servizio standard comprende un rapporto diretto con la tipografia per la stampa ed il recapito del materiale oppure un affido diretto di materiale purché vengano rispettati i volumi ed i formati propri della posta massiva, secondo gli standard definiti da Poste Italiane per la categoria.

Il servizio fornisce:

- Smistamento della corrispondenza e possibilità di doppia gestione per le tipologie Normali o Urgenti (in accordo con la tipografia)
- Tracciatura in TEMPO REALE del recapito con data e ora certa e punto gps di consegna tramite sistema GiPS
- Verifica online dello stato di consegna tramite accesso al portale LMD;
- Classificazione e restituzione di resi al domicilio del cliente
- Numero di telefono ed indirizzo e-mail dedicato per assistenza ai clienti e agli utenti.

OBIETTIVO DI QUALITÀ: TEMPO DI RECAPITO

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

- Recapito J+8 per la massiva di tipo NORMALE indirizzato sui cap coperti dalla LMD Group
- Recapito J+5 per la massiva di tipo URGENTE indirizzato sui cap coperti dalla LMD Group



- Inoltro entro 24h dall'affido sul circuito di poste italiane, al prezzo corrente di Poste Italiane, di tutte il materiale indirizzato su CAP non coperti dalla LMD Group.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o in diminuzione, possono essere concordate con il singolo cliente. La LMD Group non è responsabile per i tempi di recapito del materiale veicolato sul circuito di Poste Italiane.

Nell'allegato A, in coda a questo documento, l'elenco dei CAP coperti direttamente dalla LMD Group.

RECAPITO POSTA ORDINARIA

Servizio di gestione completa della posta ordinaria, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino alla consegna.

Il servizio fornisce:

- Servizio di ritiro presso il domicilio del cliente
- Identificazione delle buste con codice a barre univoco generato dalla LMD
- Tracciatura in TEMPO REALE del recapito con data e ora certa e punto gps di consegna tramite sistema GiPS
- Verifica online dello stato di consegna tramite accesso al portale LMD;
- Classificazione e restituzione di resi al domicilio del cliente
- Eventuale fornitura di servizi aggiuntivi in fase di prelaborazione: elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura della corrispondenza affidata;
- Numero di telefono ed indirizzo e-mail dedicato per assistenza ai clienti e agli utenti.

OBIETTIVO DI QUALITÀ: TEMPO DI RECAPITO

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

- Recapito J+5 per il materiale indirizzato sui cap coperti dalla LMD Group
- Inoltro entro 24h dall'affido sul circuito di poste italiane, al prezzo corrente di Poste Italiane, di tutte il materiale indirizzato su CAP non coperti dalla LMD Group.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o in diminuzione, possono essere concordate con il singolo cliente. La LMD Group non è responsabile per i tempi di recapito del materiale veicolato sul circuito di Poste Italiane.

Nell'allegato A, in coda a questo documento, l'elenco dei CAP coperti direttamente dalla LMD Group.

RECAPITO POSTA RACCOMANDATA

Servizio di gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino alla consegna.

Il servizio fornisce:

- Servizio di ritiro presso il domicilio del cliente
- Possibilità di preparazione di tutti gli invii, compresa la gestione e la compilazione delle cartoline A/R;
- Identificazione delle buste con codice a barre univoco su matrice doppia madre/figlia;
- Tracciatura in TEMPO REALE del recapito con data e ora certa e punto gps di consegna tramite sistema GiPS
- Verifica online dello stato di consegna tramite accesso al portale LMD;
- Giacenza gratuita fino a 30gg presso il Centro di Recapito più vicino



- Servizio di riconsegna su appuntamento tramite contatto telefonico o whatsapp con l'agenzia
- Restituzione di resi, compiute giacenze e ricevute di consegna al domicilio del cliente
- Eventuale fornitura di servizi aggiuntivi in fase di prelaborazione: elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura della corrispondenza affidata;
- Numero di telefono ed indirizzo e-mail dedicato per assistenza ai clienti e agli utenti.

OBIETTIVO DI QUALITÀ: TEMPO DI RECAPITO

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

- Recapito J+5 per il materiale indirizzato sui cap coperti dalla LMD Group
- Inoltro entro 24h dall'affido sul circuito di poste italiane, al prezzo corrente di Poste Italiane, di tutte il materiale indirizzato su CAP non coperti dalla LMD Group.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o in diminuzione, possono essere concordate con il singolo cliente. La LMD Group non è responsabile per i tempi di recapito del materiale veicolato sul circuito di Poste Italiane.

Nell'allegato A, in coda a questo documento, l'elenco dei CAP coperti direttamente dalla LMD Group.

PERFORMANCE DI RECAPITO

I tempi di recapito del materiale indirizzato sui cap coperti dalla LMD Group, pur restando personalizzati per singolo cliente, rappresentano il metro di valutazione del nostro lavoro. Nell'allegato B sono riportati i tempi di lavorazione, divisi per tipologia di corrispondenza, di tutta la posta gestita dalla LMD nel corso dell'anno 2019. Si tratta del numero di buste lavorate sul totale gestito, ovvero tutte quelle buste per cui è presente una data/ora di consegna sul campo. La percentuale sul periodo specifico è ottenuta facendo la differenza, in giornate lavorative, fra la data di arrivo della busta in agenzia e la data dell'esito registrata dal terminale del postino. I J di lavorazione sono personalizzati per cliente e tipologia di posta quindi il dato riportato in tabella è puramente indicativo e non può essere assunto come valore assoluto.

Obiettivo della LMD Group è mantenere la percentuale di recapito sul totale delle buste affidate sopra all'80% in corrispondenza del J di recapito previsto.

PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE

PROCESSO DI GESTIONE SEGNALAZIONI/RECLAMI

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta dalla pagina del sito www.lmdgroup.it (sezione contatti) oppure via mail all'indirizzo segnalazioni@lmdgroup.it oppure telefonicamente al numero 0735 714.251

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 LMD 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 alla LMD 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.

La LMD Group si impegna a:

Gestire il reclamo e comunicare 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, abbiamo ottenuto dalla LMD Group una risposta ritenuta insoddisfacente.

In questo caso, l'interessato potrà ricorrere alla procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziale presente sul sito dell'AGCOM al link <https://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 la LMD Group possono essere utilizzati i seguenti canali:

Email: info@lmdgroup.it

Sito internet: www.lmdgroup.it (Sezione contatti)

Sede Legale: LMD Group S.r.l., Via della Barca 22/A 63076 Monteprandone (AP)

Tel: 0735.714251

Orari: Dal Lunedì al Venerdì ore 9.00/13.00 - 15.00/19.00

Reclami: segnalazioni@lmdgroup.it



ALLEGATO A
Elenco comuni coperti dai servizi postali di LMD Group

MARCHE

AP	Acquaviva Picena	63075
AP	Appignano del Tronto	63083
AP	Ascoli Piceno*	63100
AP	Castel di Lama	63082
AP	Castignano	63072
AP	Castorano	63081
AP	Colli del Tronto	63079
AP	Comunanza	63087
AP	Folignano	63084
AP	Grottammare	63066
AP	Maltignano	63085
AP	Monsampolo del Tronto	63077
AP	Montalto Marche	63068
AP	Montefiore dell'Aso	63062
AP	Monteprandone	63076
AP	Offida	63073
AP	Ripastransone	63065
AP	Rotella	63071
AP	San Benedetto del Tronto	63074
AP	Spinetoli	63078
FM	Altidona	63824
FM	Campofilone	63828
FM	Fermo	63900
FM	Grottazzolina	63844
FM	Magliano di Tenna	63832
FM	Monte San Pietrangeli	63815
FM	Montegiorgio	63833
FM	Montegranaro	63812
FM	Pedaso	63827
FM	Porto San Giorgio	63822
FM	Porto Sant'Elpidio	63821

ABRUZZO

TE	Alba Adriatica	64011
TE	Atri	64032
TE	Basciano	64030
TE	Bellante	64020
TE	Campoli	64012
TE	Canzano	64020
TE	Castellalto	64020
TE	Colledara	64042
TE	Controguerra	64010
TE	Corropoli	64013
TE	Giulianova	64021
TE	Isola del Gran Sasso	64045
TE	Martinsicuro	64014
TE	Montorio al Vomano	64046
TE	Morro d'Oro	64020
TE	Mosciano S. Angelo	64023
TE	Nereto	64015
TE	Notaresco	64024
TE	Penna S. Andrea	64039
TE	Pineto	64025
TE	Roseto degli Abruzzi	64026
TE	Sant'Egidio alla Vibrata	64016
TE	Sant'Omero	64027
TE	Silvi	64028
TE	Teramo	64100
TE	Torano Nuovo	64010
TE	Tortoreto	64018
TE	Tossicia	64049
PE	Cappelle sul Tavo	65010
PE	Cepagatti	65012
PE	Città Sant'Angelo	65013





FM	Rapagnano	63831
FM	Sant'Elpidio a mare	63811
AN	Camerata Picena	60020
AN	Castellino	60030
AN	Chiaravalle	60033
AN	Falconara Marittima	60015
AN	Jesi	60035
AN	Maiolati Spontini	60030
AN	Monsano	60030
AN	Monte San Vito	60037
AN	Montemarciano	60018

PE	Collecervino	65010
PE	Loreto Aprutino	65014
PE	Montesilvano	65015
PE	Moscufo	65010
PE	Pescara	65100
PE	Pianella	65019
PE	Rosciano	65020
PE	Spoltore	65010
CH	Chieti	66100
CH	Francavilla al Mare	66023
CH	San Giovanni Teatino	66020

* Frazioni di Ascoli Piceno non coperte dal servizio di recapito :

- Lisciano
- Molino
- Mozzano
- Piagge
- Polveriera
- Santa Maria in Capriglia
- Tozzano
- Venagrande



ALLEGATO B
Medie di lavorazione corrispondenza relativa all'ultimo anno

Tipologia di posta	Totale buste	Percentuale di copertura*
POSTA MASSIVA	608.913	J+8: 87,60% (533.452 buste lavorate)
POSTA ORDINARIA	36.965	J+8: 85,71% (31.684 buste lavorate)
POSTA RACCOMANDATA	18.303	J+6: 84,91% (15.542 buste lavorate)

Fonte dei dati: GiPS Centre – Periodo: 01-01-2020 / 31-12-2020

*Si tratta del numero di buste lavorate sul totale gestito, ovvero tutte quelle buste per cui è presente una data/ora di consegna sul campo. La percentuale sul periodo specifico è ottenuta facendo la differenza, in giornate lavorative, fra la data di arrivo della busta in agenzia e la data dell'esito registrata dal terminale del postino. I J di lavorazione sono personalizzati per cliente e tipologia di posta quindi il dato riportato in tabella è puramente indicativo e non può essere assunto come valore assoluto.