



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](http://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](http://www.lmdgroup.it) (sezione contatti) oppure via mail all'indirizzo [segnalazioni@lmdgroup.it](mailto: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](mailto:info@lmdgroup.it)

Sito internet: [www.lmdgroup.it](http://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](mailto: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 | Castellbellino      | 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: <b>87,60%</b> (533.452 buste lavorate) |
| POSTA ORDINARIA    | 36.965       | J+8: <b>85,71%</b> (31.684 buste lavorate ) |
| POSTA RACCOMANDATA | 18.303       | J+6: <b>84,91%</b> (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.