

CARTA DEI SERVIZI POSTALI

POSTAL SERVICE CHARTER

GOFO Italia S.R.L.

Via Juan Manuel Fangio 11, Comparto D

20045 Lainate (MI) – Italia

P.IVA / VAT: 14005500963

PEC: gofo.italia@legalmail.it

Autorizzazione Generale MIMIT n. AUG/7815/2025

General Authorization MIMIT No. AUG/7815/2025

(Valid until 28/12/2031)

Redatta ai sensi della Delibera AGCOM n. 413/14/CONS e s.m.i.

Drafted pursuant to AGCOM Resolution No. 413/14/CONS and subsequent amendments.

Versione / Version: 1.0 — Data / Date: Aprile 2026

<h2>1. PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI</h2>	<h2>1. INTRODUCTION AND REGULATORY FRAMEWORK</h2>
<p>La presente Carta dei Servizi è redatta da GOFO Italia S.R.L. (di seguito “GOFO” o “il Fornitore”) in conformità alla Delibera AGCOM n. 413/14/CONS (Allegato A) e alla Delibera n. 184/13/CONS. Il documento è volto a garantire la trasparenza, la qualità e la tutela degli utenti dei servizi postali offerti.</p> <p>GOFO è titolare dell’Autorizzazione Generale n. AUG/7815/2025 rilasciata dal MIMIT ai sensi dell’art. 6 del D.Lgs. 22 luglio 1999, n. 261 e s.m.i., con scadenza 28/12/2031. L’attività postale è svolta come attività secondaria dell’impresa.</p> <p>La Carta dei Servizi è consultabile gratuitamente sul sito web aziendale e viene messa a disposizione dei clienti contrattuali su richiesta. Un richiamo alla presente Carta è incluso nelle condizioni generali di contratto.</p> <p>Principali riferimenti normativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • D.Lgs. 261/1999 e s.m.i. • Delibera AGCOM n. 413/14/CONS (Allegato A) • Delibera AGCOM n. 184/13/CONS • Delibera AGCOM n. 129/15/CONS • Regolamento UE 2016/679 (GDPR) 	<p><i>This Service Charter is drafted by GOFO Italia S.R.L. (hereinafter “GOFO” or “the Provider”) in compliance with AGCOM Resolution No. 413/14/CONS (Annex A) and Resolution No. 184/13/CONS. This document aims to ensure transparency, quality and user protection for the postal services provided.</i></p> <p><i>GOFO holds General Authorization No. AUG/7815/2025 issued by MIMIT pursuant to Art. 6 of Legislative Decree No. 261 of 22 July 1999, as amended, valid until 28/12/2031. Postal activity is carried out as a secondary business activity of the company.</i></p> <p><i>The Service Charter is available free of charge on the company website and is provided to contractual clients upon request. A reference to this Charter is included in the general terms and conditions of contract.</i></p> <p>Main regulatory references:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Legislative Decree 261/1999 and amendments</i> • <i>AGCOM Resolution No. 413/14/CONS (Annex A)</i> • <i>AGCOM Resolution No. 184/13/CONS</i> • <i>AGCOM Resolution No. 129/15/CONS</i> • <i>EU Regulation 2016/679 (GDPR)</i>
<h2>2. PRINCIPI FONDAMENTALI</h2> <p>GOFO eroga i propri servizi postali nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:</p> <p>Eguaglianza e imparzialità: Parità di trattamento per tutti gli utenti senza discriminazioni.</p> <p>Continuità: Erogazione regolare e continua dei servizi. Eventuali interruzioni saranno tempestivamente comunicate.</p> <p>Partecipazione: L’utente ha diritto di presentare reclami, segnalazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.</p> <p>Efficienza e efficacia: Costante impegno per il miglioramento della qualità, dell’efficienza operativa e dell’innovazione tecnologica.</p>	<h2>2. FUNDAMENTAL PRINCIPLES</h2> <p><i>GOFO provides its postal services in accordance with the following fundamental principles:</i></p> <p>Equality and impartiality: <i>Equal treatment for all users without discrimination.</i></p> <p>Continuity: <i>Regular and continuous service delivery. Any interruptions will be promptly communicated.</i></p> <p>Participation: <i>Users have the right to submit complaints, reports and suggestions for service improvement.</i></p> <p>Efficiency and effectiveness: <i>Ongoing commitment to improving quality, operational efficiency and technological innovation.</i></p>
<h2>3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI</h2> <p>GOFO Italia offre i seguenti servizi postali sulla base dell’Autorizzazione Generale rilasciata dal MIMIT. I servizi sono erogati esclusivamente in ambito B2B (business-to-business). La distribuzione avviene tramite affidamento ad altri operatori postali autorizzati.</p> <p>3.1 Invii postali superiori a 2 kg</p> <p>Raccolta (a richiesta), smistamento (con</p>	<h2>3. SERVICE DESCRIPTION</h2> <p><i>GOFO Italia offers the following postal services based on the General Authorization issued by MIMIT. Services are provided exclusively on a B2B (business-to-business) basis. Distribution is carried out through authorized third-party postal operators.</i></p> <p>3.1 Postal items exceeding 2 kg</p> <p><i>Collection (on request), sorting (with packaging</i></p>

macchinari per imballaggi, protocollazione, verifica degli indirizzi, possibilità di cambio indirizzo) e distribuzione su copertura geografica nazionale.

- Tempi di distribuzione: 72 ore
- Frequenza: giornaliera
- Modalità: tramite operatori postali terzi autorizzati

3.2 Pacchi postali superiori a 20 kg e non oltre 30 kg

Raccolta (a richiesta), smistamento e distribuzione con le medesime modalità operative di cui al punto 3.1.

- Peso: da 20 kg a 30 kg
- Tempi di distribuzione: 72 ore
- Copertura: nazionale

3.3 Corriere espresso (pacchi)

Servizio di ritiro e consegna rapida con tracciabilità elettronica completa.

- Raccolta: a richiesta
- Smistamento: macchinari per imballaggi, protocollazione, verifica e cambio indirizzo
- Tempi di consegna: 72 ore
- Frequenza distribuzione: giornaliera
- Tracciamento: elettronico in tempo reale

3.4 Gestione mancata consegna e giacenza

In caso di mancata consegna al primo tentativo:

- Secondo tentativo di recapito
- Avviso elettronico di giacenza in caso di mancata consegna (SMS o e-mail) in tempo reale
- In caso di mancato ritiro: riconsegna al committente dopo 3 giorni

machinery, protocol, address verification, address change capability) and distribution with national geographic coverage.

- *Distribution time: 72 hours*
- *Frequency: daily*
- *Method: through authorized third-party postal operators*

3.2 Postal packages exceeding 20 kg and up to 30 kg

Collection (on request), sorting and distribution with the same operational methods as described in section 3.1.

- *Weight: from 20 kg to 30 kg*
- *Distribution time: 72 hours*
- *Coverage: national*

3.3 Express Courier (parcels)

Fast collection and delivery service with full electronic tracking.

- *Collection: on request*
- *Sorting: packaging machinery, protocol, address verification and change*
- *Delivery time: 72 hours*
- *Distribution frequency: daily*
- *Tracking: real-time electronic*

3.4 Failed Delivery and Storage Management

In the event of failed delivery at the first attempt:

- *Second delivery attempt*
- *Real-time electronic storage notification (SMS or e-mail) upon failed delivery*
- *If uncollected: return to sender after 3 days*

4. CONDIZIONI DI UTILIZZO E RESTRIZIONI

Non sono ammesse spedizioni contenenti: materiali pericolosi o infiammabili; sostanze stupefacenti; armi; denaro contante o valori; merce soggetta a restrizioni doganali senza la documentazione prescritta; qualsiasi altro materiale il cui trasporto sia vietato dalla normativa vigente.

Il Fornitore non dispone di locali aperti al pubblico, operando esclusivamente in modalità B2B. I servizi sono accessibili tramite il sito web aziendale e i canali di contatto dedicati.

4. CONDITIONS OF USE AND RESTRICTIONS

Shipments containing the following are not accepted: hazardous or flammable materials; narcotic substances; weapons; cash or valuables; goods subject to customs restrictions without the required documentation; any other material whose transport is prohibited by applicable law.

The Provider does not operate premises open to the public, as it operates exclusively on a B2B basis. Services are accessible through the company website and dedicated contact channels.

5. PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

I corrispettivi dei servizi sono definiti nell'ambito dei singoli contratti commerciali stipulati con i

5. PRICES AND PAYMENT METHODS

Service fees are defined within individual commercial contracts entered into with clients. No

clienti. Non è previsto un listino prezzi pubblico, in quanto il Fornitore opera esclusivamente in regime B2B (business-to-business). Le condizioni economiche, inclusi eventuali sconti o tariffe dedicate, sono specificate nei contratti individuali.

I prezzi si intendono IVA esclusa, salvo diversa indicazione contrattuale.

Modalità di pagamento accettate:

- Bonifico bancario
- Pagamento elettronico (carta di credito/debito)
- Addebito su conto contrattuale

La documentazione di fatturazione riporta il corrispettivo per ciascun servizio, le modalità di contestazione e i riferimenti del servizio di assistenza.

public price list is provided, as the Provider operates exclusively on a B2B (business-to-business) basis. Pricing terms, including any discounts or dedicated rates, are specified in individual contracts.

All prices are exclusive of VAT unless otherwise specified in the contract.

Accepted payment methods:

- Bank transfer
- Electronic payment (credit/debit card)
- Invoicing against contractual account

Invoicing documentation includes the fee for each service, dispute procedures and customer service contact details.

6. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

GOFO si impegna a garantire i seguenti standard di qualità per ciascun prodotto postale, con riferimento ai principi di cui all’Art. 9 dell’Allegato A della Delibera 413/14/CONS:

6. SERVICE QUALITY STANDARDS

GOFO commits to the following quality standards for each postal product, with reference to the principles set forth in Art. 9 of Annex A to Resolution 413/14/CONS:

Servizio / Service	Indicatore / KPI	Standard Obiettivo / Target	Metodo / Method
Inviati postali >2 kg <i>Postal items >2 kg</i>	Consegna entro 2 gg lav. <i>Delivery within 2 bus. days</i>	95% entro 2 gg lav. / within 2 bus. days	Sistema di tracciamento <i>Tracking system</i>
Pacchi 20–30 kg <i>Packages 20–30 kg</i>	Consegna entro 2 gg lav. <i>Delivery within 2 bus. days</i>	90% entro 2 gg lav. / within 2 bus. days	Sistema di tracciamento <i>Tracking system</i>
Corriere espresso <i>Express courier</i>	Consegna entro 24/48h <i>Delivery within 24/48h</i>	98% entro 48h / within 48h	Sistema di tracciamento <i>Tracking system</i>

Nota: I valori target evidenziati in giallo sono indicativi e basati su standard di settore. Saranno confermati/aggiornati sulla base dei dati operativi effettivi.

Gli indicatori di qualità e i relativi risultati sono aggiornati annualmente e pubblicati entro il 30 giugno dell’anno successivo, contestualmente al bilancio di esercizio, come previsto dall’Art. 9 della Delibera 413/14/CONS.

Note: Target values highlighted in yellow are indicative and based on industry standards. They will be confirmed/updated based on actual operational data.

Quality indicators and results are updated annually and published by 30 June of the following year, together with the annual financial statements, as required by Art. 9 of Resolution 413/14/CONS.

7. RECLAMI E PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

L’utente ha il diritto di presentare reclamo per segnalare inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o degli standard di qualità stabiliti nella presente Carta, senza oneri aggiuntivi.

7.1 Modalità di presentazione del reclamo

I reclami possono essere presentati tramite:

7. COMPLAINTS AND CONCILIATION PROCEDURES

Users have the right to file complaints to report service inefficiencies, non-compliance with contractual terms or the quality standards set forth in this Charter, at no additional cost.

7.1 How to File a Complaint

Complaints may be submitted via:

- Email: cs@it.gofocom
- PEC: gofocom.italia@legalmail.it
- Formulario online sul sito web
- Lettera raccomandata A/R a: Via Juan Manuel Fangio 11, Comparto D, 20045 Lainate (MI)
- Telefono: +39 02 9994 9488

7.2 Tempistiche

Il termine per la definizione dei reclami è di massimo 45 (quarantacinque) giorni solari dal ricevimento del reclamo, come previsto dall'Art. 3, comma 1, del Regolamento di cui all'Allegato A della Delibera n. 184/13/CONS.

7.3 Conciliazione e risoluzione controversie

Qualora l'utente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo, o in caso di mancato riscontro entro 45 giorni, può presentare istanza di conciliazione ai sensi della Delibera n. 184/13/CONS. La procedura di conciliazione si conclude entro il termine massimo di 60 giorni dalla presentazione dell'istanza.

L'utente ha inoltre facoltà di chiedere all'Autorità (AGCOM) di risolvere la controversia ai sensi dell'art. 6 del citato regolamento, utilizzando il "Formulario CP" disponibile sul sito web di AGCOM.

I formulari per il reclamo e per la conciliazione sono disponibili sul sito web del Fornitore.

- Email: cs@it.gofocom
- Certified email (PEC): gofocom.italia@legalmail.it
- Online form on the website
- Registered letter with A/R to: Via Juan Manuel Fangio 11, Comparto D, 20045 Lainate (MI)
- Telephone: +39 02 9994 9488

7.2 Timeframes

The deadline for resolving complaints is a maximum of 45 (forty-five) calendar days from receipt of the complaint, as provided by Art. 3, paragraph 1, of the Regulation under Annex A to Resolution No. 184/13/CONS.

7.3 Conciliation and Dispute Resolution

If the user is not satisfied with the outcome of the complaint, or if no response is received within 45 days, they may file a conciliation request pursuant to Resolution No. 184/13/CONS. The conciliation procedure shall be concluded within a maximum of 60 days from submission of the request.

The user may also request AGCOM to resolve the dispute under Art. 6 of the aforementioned regulation, using the "Formulario CP" available on the AGCOM website.

Complaint and conciliation forms are available on the Provider's website.

8. RIMBORSI E INDENNIZZI

GOFO prevede il seguente sistema di rimborsi e/o indennizzi per disservizi, con riferimento ai principi di cui all'Art. 10 dell'Allegato A della Delibera 413/14/CONS.

I reclami devono essere definiti entro 45 giorni dalla presentazione. Anche qualora il Fornitore si avvalga di soggetti terzi per la distribuzione, restano fermi gli indennizzi qui previsti.

Per i clienti contrattuali, si applicano gli standard di indennizzo concordati nel rispettivo contratto, a condizione che tali standard non siano inferiori agli importi previsti dalla presente Carta (indennizzo minimo garantito: € 1,00/kg).

8. REFUNDS AND COMPENSATION

GOFO provides the following refund and/or compensation system for service failures, with reference to the principles set forth in Art. 10 of Annex A to Resolution 413/14/CONS.

Claims must be resolved within 45 days of submission. Even where the Provider uses third-party agents for distribution, the compensation provisions herein shall apply.

For contractual clients, the compensation standards agreed in the respective contract shall apply, provided that such standards are not lower than the amounts set forth in this Charter (guaranteed minimum compensation: € 1.00/kg).

9. SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI

GOFO garantisce un servizio di assistenza adeguato alle esigenze degli utenti, accessibile nelle seguenti modalità:

- Telefono: +39 02 9994 9488
 - Email: cs@it.gofocom
 - PEC: gofocom.italia@legalmail.it
 - Sito web: <https://www.gofocom.it/>
- Orario: Lun–Ven [09:00–18:00]

9. CUSTOMER SERVICE

GOFO provides a customer service function tailored to user needs, accessible through the following channels:

- Telephone: +39 02 9994 9488
 - Email: cs@it.gofocom
 - Certified email (PEC): gofocom.italia@legalmail.it
 - Website: <https://www.gofocom.it/>
- Hours: Mon–Fri [09:00–18:00]

I riferimenti del servizio di assistenza sono indicati nel sito web, nella presente Carta dei Servizi, nei contratti e nella documentazione di fatturazione.

Customer service contact details are provided on the website, in this Service Charter, in contracts and in invoicing documentation.

10. INFORMAZIONI DISPONIBILI ONLINE

Sul sito web del Fornitore sono resi disponibili, con riferimento ai principi di cui all'Art. 8, comma 3, della Delibera 413/14/CONS:

- a) Elenco aggiornato di tutti i servizi offerti con relative caratteristiche e standard di qualità;
- b) Vincoli alla sottoscrizione e utilizzo dei servizi;
- c) Riferimenti del servizio di assistenza clienti;
- d) Formulare per reclamo, conciliazione e risoluzione controversie (Delibera 184/13/CONS);
- e) Schema riassuntivo dei rimborsi/indennizzi per ciascun prodotto.

I corrispettivi dei servizi, trattandosi di attività esclusivamente B2B, sono definiti nei singoli contratti commerciali e non sono oggetto di pubblicazione.

10. INFORMATION AVAILABLE ONLINE

On the Provider's website, the following are made available, with reference to the principles set forth in Art. 8(3) of Resolution 413/14/CONS:

- a) Updated list of all services offered with characteristics and quality standards;*
- b) Restrictions on service subscription and use;*
- c) Customer service contact details;*
- d) Complaint, conciliation and dispute resolution forms (Resolution 184/13/CONS);*
- e) Summary of refunds/compensation for each postal product.*

Service fees, as the activity is exclusively B2B, are defined in individual commercial contracts and are not subject to publication.

11. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

GOFo tratta i dati personali degli utenti in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. L'informativa completa sul trattamento dei dati personali è disponibile sul sito web del Fornitore.

11. PERSONAL DATA PROCESSING

GOFo processes users' personal data in compliance with EU Regulation 2016/679 (GDPR) and Legislative Decree 196/2003 as amended. The full privacy notice is available on the Provider's website.

12. VALIDITÀ E AGGIORNAMENTO

La presente Carta dei Servizi è valida a partire dalla data di pubblicazione e sarà aggiornata annualmente, o ogniqualvolta intervengano modifiche significative ai servizi offerti o alla normativa di riferimento. Le versioni aggiornate saranno pubblicate sul sito web del Fornitore.

L'Autorità competente per la vigilanza sui servizi postali è l'AGCOM – Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (www.agcom.it). L'Autorizzazione Generale è rilasciata dal MIMIT – Ministero delle Imprese e del Made in Italy.

12. VALIDITY AND UPDATES

This Service Charter is effective from the date of publication and will be updated annually, or whenever significant changes to the services offered or the applicable regulations occur. Updated versions will be published on the Provider's website.

The competent authority for postal service supervision is AGCOM – the Italian Communications Regulatory Authority (www.agcom.it). The General Authorization is issued by MIMIT – the Ministry of Enterprises and Made in Italy.