

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

(Valida fino al / 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: 2.1 — Data / Date: Aprile 2026

1. PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

1. INTRODUCTION AND REGULATORY FRAMEWORK

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. *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.*

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. *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.*

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. *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.*

Principali riferimenti normativi:

- D.Lgs. 261/1999 e s.m.i. / *Legislative Decree 261/1999 and amendments*
- Delibera AGCOM n. 413/14/CONS (Allegato A) / *AGCOM Resolution No. 413/14/CONS (Annex A)*
- Delibera AGCOM n. 184/13/CONS / *AGCOM Resolution No. 184/13/CONS*
- Delibera AGCOM n. 129/15/CONS / *AGCOM Resolution No. 129/15/CONS*
- Regolamento UE 2016/679 (GDPR) / *EU Regulation 2016/679 (GDPR)*

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2. FUNDAMENTAL PRINCIPLES

GOFO eroga i propri servizi postali nel rispetto dei seguenti principi fondamentali: *GOFO provides its postal services in accordance with the following fundamental principles:*

- **Eguaglianza e imparzialità:** Parità di trattamento per tutti gli utenti senza discriminazioni. / *Equality and impartiality: Equal treatment for all users without discrimination.*
- **Continuità:** Erogazione regolare e continua dei servizi. Eventuali interruzioni saranno tempestivamente comunicate. / *Continuity: Regular and continuous service delivery. Any interruptions will be promptly communicated.*
- **Partecipazione:** L'utente ha diritto di presentare reclami, segnalazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. / *Participation: Users have the right to submit complaints, reports and suggestions for service improvement.*
- **Efficienza e efficacia:** Costante impegno per il miglioramento della qualità, dell'efficienza operativa e dell'innovazione tecnologica. / *Efficiency and effectiveness: Ongoing commitment to improving quality, operational efficiency and technological innovation.*

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

3. SERVICE DESCRIPTION

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. *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.*

3.1 Invii postali superiori a 2 kg / **Postal items exceeding 2 kg**

Raccolta (a richiesta), smistamento (con macchinari per imballaggi, protocollazione, verifica degli indirizzi, possibilità di cambio indirizzo) e distribuzione su copertura geografica nazionale.

- **Tempi di distribuzione:** 72 ore / *Distribution time: 72 hours*

- Frequenza: giornaliera / *Frequency: daily*
- Modalità: tramite operatori postali terzi autorizzati / *Method: through authorized third-party postal operators*

3.2 Pacchi postali superiori a 20 kg e non oltre 30 kg / Postal packages 20-30 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 / *Weight: from 20 kg to 30 kg*
- Tempi di distribuzione: 72 ore / *Distribution time: 72 hours*
- Copertura: nazionale / *Coverage: national*

3.3 Corriere espresso (pacchi) / Express Courier (parcels)

Servizio di ritiro e consegna rapida con tracciabilità elettronica completa. *Fast collection and delivery service with full electronic tracking.*

- Raccolta: a richiesta / *Collection: on request*
- Smistamento: macchinari per imballaggi, protocollazione, verifica e cambio indirizzo / *Sorting: packaging machinery, protocol, address verification and change*
- Tempi di consegna: 72 ore / *Delivery time: 72 hours*
- Frequenza distribuzione: giornaliera / *Distribution frequency: daily*
- Tracciamento: elettronico in tempo reale / *Tracking: real-time electronic*

3.4 Gestione mancata consegna e giacenza / Failed Delivery and Storage Management

In caso di mancata consegna al primo tentativo: *In the event of failed delivery at the first attempt:*

- Secondo tentativo di recapito / *Second delivery attempt*
- Avviso elettronico di giacenza in caso di mancata consegna (SMS o e-mail) in tempo reale / *Real-time electronic storage notification (SMS or e-mail) upon failed delivery*
- In caso di mancato ritiro: riconsegna al committente dopo 3 giorni / *If uncollected: return to sender after 3 days*

4. CONDIZIONI DI UTILIZZO E RESTRIZIONI

4. CONDITIONS OF USE AND RESTRICTIONS

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. *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.*

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. *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

5. PRICES AND PAYMENT METHODS

I corrispettivi dei servizi sono definiti nell'ambito dei singoli contratti commerciali stipulati con i 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. *Service fees are defined within individual commercial contracts entered into with clients. No public price list is provided, as the Provider operates exclusively on a B2B basis. Pricing terms, including any discounts or dedicated rates, are specified in individual contracts.*

I prezzi si intendono IVA esclusa, salvo diversa indicazione contrattuale. *All prices are exclusive of VAT unless otherwise specified in the contract.*

Modalità di pagamento accettate: *Accepted payment methods:*

- Bonifico bancario / *Bank transfer*
- Pagamento elettronico (carta di credito/debito) / *Electronic payment (credit/debit card)*
- Addebito su conto contrattuale / *Invoicing against contractual account*

La documentazione di fatturazione riporta il corrispettivo per ciascun servizio, le modalità di contestazione e i riferimenti del servizio di assistenza. *Invoicing documentation includes the fee for each service, dispute procedures and customer service contact details.*

6. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

6. SERVICE QUALITY STANDARDS

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: *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
Invii postali >2 kg Postal items >2 kg	Consegna entro 72 ore (3 gg lav.) Delivery within 72 hours (3 bus. days)	90%	Sistema di tracciamento Tracking system
Pacchi 20–30 kg Packages 20–30 kg	Consegna entro 72 ore (3 gg lav.) Delivery within 72 hours (3 bus. days)	88%	Sistema di tracciamento Tracking system

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

Quality indicators and results are updated annually and published by 30 June of the year following the reference period, as required by Art. 9 of Resolution 413/14/CONS.

7. RECLAMI E PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

7. COMPLAINTS AND CONCILIATION PROCEDURES

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. *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 Modalità di presentazione del reclamo / How to File a Complaint

I reclami possono essere presentati tramite: *Complaints may be submitted via:*

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

7.2 Tempistiche / Timeframes

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. *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 Conciliazione e risoluzione controversie / Conciliation and Dispute Resolution

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. *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.

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. *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.*

I formulari per il reclamo e per la conciliazione sono disponibili sul sito web del Fornitore. *Complaint and conciliation forms are available on the Provider's website.*

8. RIMBORSI E INDENNIZZI

8. REFUNDS AND COMPENSATION

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. *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.*

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. *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.*

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). *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

9. CUSTOMER SERVICE

GOFO garantisce un servizio di assistenza adeguato alle esigenze degli utenti, accessibile nelle seguenti modalità: *GOFO provides a customer service function tailored to user needs, accessible through the following channels:*

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

10. INFORMATION AVAILABLE 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:

- Elenco aggiornato di tutti i servizi offerti con relative caratteristiche e standard di qualità / *Updated list of all services offered with characteristics and quality standards*
- Vincoli alla sottoscrizione e utilizzo dei servizi / *Restrictions on service subscription and use*
- Riferimenti del servizio di assistenza clienti / *Customer service contact details*
- Formulari per reclamo, conciliazione e risoluzione controversie (Delibera 184/13/CONS) / *Complaint, conciliation and dispute resolution forms (Resolution 184/13/CONS)*
- Schema riassuntivo dei rimborsi/indennizzi per ciascun prodotto / *Summary of refunds/compensation for each postal product*

I corrispettivi dei servizi, trattandosi di attività esclusivamente B2B, sono definiti nei singoli contratti

commerciali e non sono oggetto di pubblicazione. *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

11. PERSONAL DATA PROCESSING

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. *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

12. VALIDITY AND UPDATES

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. *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.*

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. *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.*