

ANALISI DELLE ATTIVITA' TEAM MULTE FELIRENT

La gestione delle contravvenzioni e delle violazioni al Codice della Strada (C.d.S.) rappresenta per **Felirent** un'attività amministrativa ad alta intensità di lavoro e specializzazione. Contrariamente alla percezione comune di un semplice automatismo, il processo di rinotifica richiede un protocollo rigoroso volto a garantire la certezza del diritto per la Pubblica Amministrazione e la tutela della privacy e del patrimonio del cliente.

1. La Natura del Servizio:

Oltre la Semplice Notifica il "Team Multe" di Felirent, operante dalla sede di Milano, non si limita a un mero inoltro di dati. La procedura è strutturata per rispondere a tre pilastri fondamentali:

Trasparenza e Accuratezza: Ogni verbale viene letto e analizzato singolarmente per individuare la data di emissione e la tipologia di infrazione.

Verifica e Bonifica Dati: In presenza di recapiti inesatti o incompleti, il team effettua ricerche proattive tramite canali web e social per assicurare che la notifica raggiunga effettivamente il trasgressore, evitando al cliente aggravii sanzionatori.

Supporto Multilingue e Internazionale: Per i verbali esteri, la procedura prevede la traduzione manuale e la redazione di comunicazioni in lingua originale, attività che richiedono competenze specifiche e tempi di gestione sensibilmente superiori agli standard nazionali.

2. Complessità Operativa e Infrastruttura Tecnologica

Per garantire l'efficienza di questo servizio, **Felirent** ha investito in un'infrastruttura dedicata che include:

Integrazione Software: L'utilizzo del software verticale **MyRent** permette il collegamento manuale tra l'infrazione, il contratto di noleggio e l'incasso, garantendo la tracciabilità totale di ogni operazione.

Gestione Finanziaria: Il processo prevede l'utilizzo di sistemi di pagamento virtuali (VPOS) per l'addebito delle sole spese amministrative previste contrattualmente, distinguendole nettamente dall'importo della sanzione.

Tutela in Autotutela: La procedura include la gestione dei casi critici, come le cartelle esattoriali errate, dove il team interviene direttamente con memorie difensive e istanze di annullamento via PEC per proteggere il cliente da doppie imposizioni.

3. Giustificazione del Ristoro Spese

L'importo forfettario di 50,00 € oltre iva è il risultato di un'analisi analitica che bilancia i costi diretti del personale (3 risorse specializzate con costo orario medio di 20,00 €) e i costi fissi di struttura (sede di Milano, connettività business, archiviazione a norma). In conclusione, la procedura qui descritta documenta un servizio amministrativo complesso che, specialmente nei casi di verbali esteri o pedaggi esteri "Asfinag" (pagati anticipatamente da **Felirent** per conto del cliente), comporta oneri per l'azienda spesso superiori alla tariffa addebitata.

Di seguito vengono riepilogate in modo analitico le attività svolte dal team multe e il tempo impiegato per ciascuna di esse in relazione alle tipologie più frequenti.

MULTE “ITALIA”

1. ricezione posta cartaceo – smistamento tra il team (2–3 min)
2. verifica periodica nostra casella PEC aziendale e distribuzione dei carichi di lavoro tra le risorse Felirent (3–5 min)
3. lettura del verbale al fine di individuare la data di emissione e l'infrazione (3 min circa)
4. Inserimento dei dati recuperati dal verbale all'interno del software verticale MyRent in uso per la gestione del noleggio: 1 min
5. nel caso sia riportata la casella pec all'interno del verbale si provvede all'Invio della PEC all'Ente nel modo che segue: contratto di noleggio con i dati del cliente e creazione del testo della mail tramite apposita funzione all'interno del programma: 1 min. Nel caso in cui i recapiti del cliente fossero stati riportati in modo inesatto o incompleto preliminarmente si verifica l'esistenza di tali informazioni tramite google/social etc. al fine di comunicare all'ente i dati corretti ed evitare contestazioni
6. Se non è presente l'indirizzo pec si procede alla ricerca dello stesso tramite il web: 2–5 min
7. Stampa ed archivio delle ricevute di accettazione e di avvenuta consegna della pec da parte dell'ente: 1–2 min
8. Segue Procedura di addebito tramite pos virtuale con apposita funzione MyRent (entrando su tab 10 – vpos – selezioniamo il punto di noleggio, verifichiamo i dati della carta di credito del cliente tra i diversi pos in uso): 1 min
9. Dopo l'addebito Creazione della lettera di comunicazione al cliente di avvenuto addebito ed emissione della fattura di addebito delle spese amministrative e/o altro (nel caso l'addebito al cliente trasgressore è diverso dai 50 euro più iva previsti per le spese amministrative si rientra in myrent all'interno della fattura e si modifica la stessa manualmente (sia la descrizione che l'importo): 2 min
10. Collegamento manuale dell'incasso con l'apposita fattura emessa su mMy Rent: 1 min
11. Segue Invio della mail al cliente con la comunicazione dell'infrazione, la fattura emessa e copia del verbale. Nel testo viene chiarito tra l'altro al cliente di non pagare il verbale e che l'addebito fa riferimento alle sole spese amministrative previste dal contratto: 1–2 min
12. Archiviazione del verbale con le ricevute di accettazione e consegna di tutta la corrispondenza: 1 min
13. Annotazione dell'attività svolta in un file riepilogativo ad uso interno aziendale: 1 min

MULTE “ESTERO”:

1. Ricezione posta cartaceo smistamento: (2-3 min)
2. traduzione del verbale in italiano al fine di individuare la data di emissione e l'infrazione (5 min circa)
3. Inserimento dei dati recuperati dal verbale all'interno del software verticale MyRent in uso per la gestione del noleggio: 1 min
4. Creazione manualmente della Lettera di comunicazione all'ente nella lingua richiesta su carta intestata inserendo i dati dell'infrazione, dati completi del cliente, compilazione dei moduli richiesti dall'ente manualmente. In alcuni casi si accede ad un portale dell'ente destinato alla raccolta delle informazioni. In assenza del portale e nel caso sia riportata la casella postale all'interno del verbale si provvede all'Invio della mail all'Ente nel modo che segue: contratto di noleggio con i dati del cliente e testo della comunicazione tradotto nella lingua richiesta: 10 min.
5. Nel caso in cui i recapiti del cliente fossero stati riportati in modo inesatto o incompleto preliminarmente si verifica l'esistenza di tali informazioni tramite google/social etc. al fine di comunicare all'ente i dati corretti ed evitare contestazioni: 15 minuti circa.

6. Per alcuni enti viene richiesto l'invio di raccomandata postale con ricevuta di ritorno che avviene come segue: compilazione moduli trasmessi dall'ente manualmente, recupero contratto di noleggio, lettera in lingua originale e copia del verbale dell'infrazione. Preparazione della raccomandata con la ricevuta di ritorno e accesso ad ufficio postale per invio della stessa: 1-2 ore
7. Stampa e archivio delle ricevute di accettazione, controllo ricezione da parte dell'ente: 1-2 min
8. Segue Procedura di addebito tramite pos virtuale con apposita funzione MyRent (entrando su tab 10 – vpos – selezioniamo il punto di noleggio, verifichiamo i dati della carta di credito del cliente tra i diversi pos in uso): 1 min
9. Dopo l'addebito Creazione della lettera di comunicazione al cliente di avvenuto addebito ed emissione della fattura di addebito delle spese amministrative e/o altro (nel caso l'addebito al cliente trasgressore è diverso dai 50 euro più iva previsti per le spese amministrative si rientra in myrent all'interno della fattura e si modifica la stessa manualmente (sia la descrizione che l'importo): 2 min
10. Collegamento manuale dell'incasso con l'apposita fattura emessa su mMy Rent: 1 min
11. Segue Invio della mail al cliente con la comunicazione dell'infrazione, la fattura emessa e copia del verbale. Nel testo viene chiarito che il cliente non deve pagare adesso il verbale e che addebito delle spese amministrative è previsto dal contratto: 1-2 min
12. Archiviazione del verbale con le ricevute di accettazione e di consegna: 1 min
13. Annotazione dell'attività in un file riepilogativo ad uso interno aziendale: 1 min

MANCATO PAGAMENTO PEDAGGI "AUSTRIA" (Asfinag):

1. Ricezione posta cartaceo smistamento: (2-3 min)
2. Lettura del verbale al fine di individuare la data di emissione e l'infrazione (5 min circa)
3. Segue Procedura di addebito dell'intero importo del verbale (€120) tramite pos virtuale con apposita funzione MyRent (entrando su tab 10 – vpos – selezioniamo il punto di noleggio, verifichiamo i dati della carta di credito del cliente tra i diversi pos in uso): 1 min.
4. Nel caso in cui l'addebito vada a buon fine si rientra in myrent all'interno della fattura e si modifica la stessa manualmente (sia la descrizione che l'importo): 2 min
5. Collegamento manuale dell'incasso con l'apposita fattura emessa su My Rent: 1 min
6. Invio mail al cliente con la comunicazione dell'infrazione con in allegato la fattura e copia del verbale informando dell'avvenuto pagamento da parte di Felirent per conto del cliente (il termine di pagamento è particolarmente ridotto per cui Felirent provvede al pagamento),: 2 -3 min
7. In caso di addebito non riuscito: creazione di una richiesta di pagamento al cliente (nella lingua originaria) avvisando dell'infrazione e chiedendo di procedere al pagamento entro un termine stabilito. Il cliente viene informato che in mancanza del pagamento riceverà un verbale direttamente dal Tribunale di Austria per un totale di 300 €: 5 min
8. Archiviazione multa: 1 min
9. Annotazione dell'attività in un file riepilogativo ad uso interno aziendale: 1 min

PRESENTAZIONE ISTANZA ANNULLAMENTO IN AUTOTUTELA (Gestione tramite PEC verbali in caso di mancato pagamento/mancata comunicazione dati del conducente):

1. Controllo pec in arrivo e smistamento: 2min
2. Lettura del verbale al fine di individuare il motivo dell'ingiunzione, della cartella esattoriale e dell'avviso bonario: 5 min

3. Verifica sul portale interno MyRent se l'infrazione menzionata è stata gestita: 5 min
4. In caso di precedente avvenuta gestione si provvede al recupero della pratica e alla richiesta di annullamento in autotutela tramite pec allegando ricevute di accettazione e consegna e documentazione inviata: 20-30 min
5. Il testo della pec viene compilato manualmente a seconda dell'infrazione. In caso di cartella esattoriale viene richiesta la sospensione compilando e allegando i moduli necessari 10-60 min
6. Archiviazione della pratica con le ricevute accettazione e consegna: 2 min
7. Annotazione dell'attività in un file riepilogativo ad uso interno aziendale: 1 min

CUSTOMER CARE (servizio clienti dedicato alla gestione dei verbali)

Il servizio di **Customer Care dedicato alla gestione dei verbali** non è un semplice call center, ma un ufficio di consulenza post-noleggio che assiste il cliente nella complessa fase successiva all'infrazione.

L'attività si sviluppa attraverso diverse sfumature operative:

- **Supporto Informativo e Chiarimenti:** Il team fornisce assistenza diretta via mail o telefono per spiegare la natura della sanzione e le motivazioni dell'addebito amministrativo. In ogni comunicazione, viene specificato chiaramente al cliente che l'importo prelevato da Felirent copre esclusivamente i costi di gestione interna previsti dal contratto e non il pagamento della multa stessa.

Ogni interazione richiede un tempo variabile, mediamente tra i 3 e i 10 minuti, per analizzare la specifica richiesta del cliente, recuperare i documenti d'archivio e fornire una risposta puntuale che eviti inutili contenziosi legali.

Analisi del Ciclo Operativo e Tempi Medi

L'attività è suddivisa in diverse macro-categorie a seconda della complessità del verbale. Di seguito il dettaglio dei tempi medi di lavorazione per singola pratica:

A. Verbali Italia (Standard)

Il processo prevede 15 fasi distinte, dalla ricezione della posta alla verifica PEC, fino alla rinotifica all'Ente e all'archiviazione finale.

- **Tempo minimo stimato:** 23 minuti.
- **Tempo in caso di anomalie:** Può aumentare sensibilmente in caso di ricerca recapiti mancanti (+5 min).

B. Verbali Esteri

La procedura è notevolmente più complessa a causa della traduzione e della gestione manuale delle comunicazioni in lingua.

- **Tempo medio ordinario:** Circa 45-50 minuti.
- **Gestione critica:** In assenza di portali dedicati o necessità di raccomandate AR, il tempo impiegato può superare le **2 ore** per singola pratica.

C. Gestione Post-Rinotifica e Contenzioso

Felirent supporta il cliente e l'amministrazione anche nelle fasi successive:

- **Annullamenti in autotutela:** Gestione di cartelle esattoriali o ingiunzioni errate (tempo: da 45 a 90 minuti).
- **Customer Service dedicato:** Assistenza diretta ai clienti per chiarimenti sui verbali ricevuti e adempimenti necessari (tempo: 3-10 minuti a chiamata/mail).

1. Premessa Normativa e Contrattuale

L'addebito di **50,00 € + IVA** non costituisce una sanzione pecuniaria (riservata esclusivamente agli Enti Accertatori), bensì il **ristoro dei costi operativi** sostenuti da Felirent per identificare il trasgressore e procedere alla rinotifica, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto sottoscritte dal cliente. Tale importo è calcolato sulla base del tempo medio di lavorazione e dei costi di struttura del "Team Gestione Multe".

2. Analisi dei Tempi Operativi per Tipologia di Pratica

Sulla base della procedura aziendale, l'impegno orario per singola pratica è così ripartito:

A. Verbali Nazionali (Italia)

Il processo standard richiede un minimo di **23-30 minuti**, che aumentano sensibilmente in presenza di complicazioni:

- **Ricezione e analisi:** Smistamento posta, verifica PEC e lettura verbale (8-11 min).
- **Gestione Software:** Inserimento dati su MyRent e invio comunicazione all'Ente (2 min).
- **Ricerca Anagrafica:** Verifica dati incompleti tramite Google/Social (variabile).
- **Ciclo Finanziario:** Addebito POS, emissione fattura e invio mail al cliente (5-7 min).
- **Archiviazione:** Registrazione interna e conservazione ricevute (2-3 min).

B. Verbali Esteri (International)

La complessità linguistica e burocratica innalza i tempi medi a **45-60 minuti**, con picchi superiori:

- **Traduzione:** Analisi e traduzione del verbale straniero (5 min).
- **Comunicazione Internazionale:** Redazione manuale lettere in lingua e gestione portali esteri (10 min).
- **Indagini Anagrafiche:** Ricerca approfondita per dati incompleti (15 min).
- **Logistica Postale:** Preparazione raccomandate AR internazionali e accesso ufficio postale (1-2 ore).

C. Casi Speciali (Asfinag e Istanza di Autotutela)

- **Asfinag (Austria):** Gestione pedaggi Austria non corrisposti da parte del cliente e pagamento anticipato da parte di Felirent per conto del cliente (15-20 min).

- **Annullamenti in Autotutela:** Gestione di cartelle esattoriali e ingiunzioni errate, con redazione testi con supporto legale e procedure manuali (fino a 60-90 min per pratica).

1. Parametri di Base del Calcolo

- **Team dedicato:** 3 dipendenti specializzati operativi presso la sede di Milano.
- **Costo Orario Unitario:** 20,00 €/ora.
- **Costo al Minuto:** 0,33 €/min.

2. Analisi Analitica del Costo del Lavoro (Costi Diretti)

L'attività non si limita alla semplice rinotifica, ma include fasi complesse di traduzione, ricerca dati e assistenza.

Tipologia di Attività	Tempo Stimato (Min)	Costo Lavoro Diretto (@ 0,33 €/min)
Pratica Italia Standard	23 – 30 min	€ 7,59 – € 9,90
Pratica Italia (con ricerca dati)	30 – 40 min	€ 9,90 – € 13,20
Pratica Estera Standard	45 – 60 min	€ 14,85 – € 19,80
Pratica Estera (complessa/cartacea)	120 – 180 min	€ 39,60 – € 59,40
Annullamento/Autotutela/PEC	55 – 100 min	€ 18,15 – € 33,00

3. Analisi dei Costi Indiretti e di Struttura

Il costo del lavoro è solo una componente. Per ogni pratica, l'azienda sostiene costi fissi legati alla struttura di Milano e alle licenze tecnologiche.

Voce di Costo	Dettaglio Operativo	Valore Imputato
Logistica Sede Milano	Affitto, utenze, riscaldamento, pulizie e manutenzione.	€ 12,50
Infrastruttura IT	Software MyRent, connettività business, canoni PEC.	€ 10,50
Dotazione Postazione	Ammortamento hardware (3 PC), stampanti e materiali.	€ 8,00
Servizi e Supporto	Commissioni VPOS, assistenza clienti (3-10 min) e cancelleria.	€ 6,50
TOTALE COSTI FISSI		€ 37,50

4. Determinazione del "Full Cost" (Totale per Pratica)

Sommando il costo del lavoro ai costi di struttura, si ottiene il costo reale complessivo per Felirent:

- **Caso Pratica Italia:** € 9,90 (Lavoro) + € 37,50 (Fissi) = **€ 47,40**.
- **Caso Pratica Estera:** € 19,80 (Lavoro) + € 37,50 (Fissi) = **€ 57,30**.
- **Caso Contenzioso/Autotutela:** € 33,00 (Lavoro) + € 37,50 (Fissi) = **€ 70,50**.

5. Conclusioni

L'importo di **50,00 €** rappresenta un punto di equilibrio e di reciproca soddisfazione:

1. **Copertura Spese:** Nelle pratiche nazionali, l'importo copre quasi esattamente i costi sostenuti (Full Cost € 47,40 vs € 50,00 addebitati).
2. **Sostenibilità del Rischio:** Nelle pratiche estere e nei contenziosi, il costo per l'azienda supera ampiamente i 50 €, configurando un'attività in perdita compensata dalla tariffa forfettaria media.
3. **Assenza di Lucro:** La documentazione dimostra che l'importo è calcolato per garantire la sostenibilità economica del dipartimento e non per generare un profitto speculativo.

ANALYSIS OF THE ACTIVITIES TEAM FINTE FELIRENT

The management of fines and violations of the Highway Code (C.d.S.) represents a labor-intensive and specialized administrative activity for Felirent. Contrary to the common perception of a simple automatism, the re-notification process requires a strict protocol aimed at ensuring legal certainty for the Public Administration and the protection of the customer's privacy and assets.

4. The Nature of Service:

Beyond the Simple Notification, Felirent's "Fines Team", operating from the Milan office, is not limited to a mere forwarding of data. The procedure is structured to respond to three fundamental pillars:

Transparency and Accuracy: Each report is read and analyzed individually to identify the date of issue and the type of infringement.

Data Verification and Remediation: In the presence of inaccurate or incomplete contact details, the team carries out proactive searches via web and social channels to ensure that the notification actually reaches the offender, avoiding additional penalties for the customer.

Multilingual and International Support: For foreign reports, the procedure involves manual translation and the drafting of communications in the original language, activities that require specific skills and management times significantly higher than national standards.

5. Operational Complexity and Technological Infrastructure

To ensure the efficiency of this service, **Felirent** has invested in a dedicated infrastructure that includes:

Software integration: The use of **the MyRent** vertical software allows the manual connection between the infringement, the rental contract and the collection, ensuring total traceability of each operation.

Financial Management: The process involves the use of virtual payment systems (VPOS) to charge only the administrative costs provided for in the contract, clearly distinguishing them from the amount of the fine.

Self-protection protection: The procedure includes the management of critical cases, such as incorrect tax bills, where the team intervenes directly with defensive briefs and cancellation requests via PEC to protect the customer from double taxation.

6. Justification of the Expense Reimbursement

The lump sum of € 50.00 plus VAT is the result of an analytical analysis that balances the direct costs of personnel (3 specialized resources with an average hourly cost of € 20.00) and the fixed costs of the structure (Milan office, business connectivity, archiving in accordance with the law). In conclusion, the procedure described here documents a complex administrative service which, especially in the case of foreign fines or foreign "Asfinag" tolls (paid in advance by **Felirent** on behalf of the customer), often involves costs for the company that are higher than the rate charged.

The activities carried out by the fines team and the time taken for each of them are analytically summarized below in relation to the most frequent types.

FINES "ITALY"

14. Receiving paper mail – sorting between the team (2–3 min)
15. periodic check of our company PEC box and distribution of workloads among Felirent resources (3–5 min)
16. reading of the report in order to identify the date of issue and the infringement (about 3 minutes)
17. Entry of the data retrieved from the report into the MyRent vertical software in use for rental management: 1 min
18. if the PEC box is reported in the report, the PEC is sent to the Entity as follows: rental contract with the customer's data and creation of the text of the email using the appropriate function within the program: 1 min. In the event that the customer's contact details have been reported incorrectly or incompletely, the existence of such information is preliminarily verified through google/social etc. in order to communicate the correct data to the entity and avoid disputes
19. If the certified email address is not present, you can search for it via the web: 2–5 min
20. Printing and archiving of the receipts of acceptance and delivery of the certified email by the institution: 1–2 min
21. Debit procedure via virtual pos with a special MyRent function (by entering tab 10 – vpos – select the rental point, check the customer's credit card data among the different pos in use): 1 min
22. After the debit Creation of the letter of communication to the customer of the debit and issuance of the invoice for the debit of administrative and/or other expenses (if the charge to the offending customer is different from the 50 euros plus VAT provided for administrative costs, you return to myrent within the invoice and modify it manually (both the description and the amount): 2 min
23. Manual connection of the collection with the appropriate invoice issued on mMy Rent: 1 min
24. Sent an email to the customer with the communication of the infringement, the invoice issued and a copy of the report. Among other things, the text clarifies to the customer that he does not pay the fine and that the charge refers only to the administrative costs provided for in the contract: 1–2 min
25. Filing of the report with the receipts of acceptance and delivery of all correspondence: 1 min
26. Annotation of the activity carried out in a summary file for internal company use: 1 min

"FOREIGN" FINES:

14. Receiving paper mail sorting: (2-3 min)
15. translation of the report into Italian in order to identify the date of issue and the infringement (about 5 min)
16. Entry of the data retrieved from the report into the MyRent vertical software in use for rental management: 1 min
17. Manually creating the Letter of communication to the entity in the required language on headed paper by entering the data of the infringement, complete customer data, filling in the forms required by the entity manually. In some cases, a portal of the institution intended for the collection of information is accessed. In the absence of the portal and if the mailbox is reported in the report, the email is sent to the Authority as follows: rental contract with the customer's data and text of the communication translated into the requested language: 10 min.
18. In the event that the customer's contact details have been reported incorrectly or incompletely, the existence of such information is preliminarily verified via google/social etc. in order to communicate the correct data to the entity and avoid disputes: about 15 minutes.
19. For some entities, it is required to send a registered mail with acknowledgement of receipt, which is done as follows: filling in the forms sent by the entity manually, retrieving the rental

- contract, letter in the original language and a copy of the violation report. Preparation of the registered letter with the return receipt and access to the post office to send it: 1-2 hours
20. Printing and archiving of acceptance receipts, receipt control by the institution: 1-2 min
 21. Debit procedure via virtual pos with a special MyRent function (by entering tab 10 – vpos – select the rental point, check the customer's credit card data among the different pos in use): 1 min
 22. After the debit Creation of the letter of communication to the customer of the debit and issuance of the invoice for the debit of administrative and/or other expenses (if the charge to the offending customer is different from the 50 euros plus VAT provided for administrative costs, you return to myrent within the invoice and modify it manually (both the description and the amount): 2 min
 23. Manual connection of the collection with the appropriate invoice issued on mMy Rent: 1 min
 24. Sent an email to the customer with the communication of the infringement, the invoice issued and a copy of the report. The text clarifies that the customer does not have to pay the fine now and that the administrative costs are charged in the contract:1-2 min
 25. Filing of the report with acceptance and delivery receipts: 1 min
 26. Annotating the activity in a summary file for internal company use: 1 min

NON-PAYMENT OF TOLLS "AUSTRIA" (Asfinag):

10. Receiving paper mail sorting: (2-3 min)
11. Reading of the report in order to identify the date of issue and the infringement (about 5 min)
12. Procedure for debiting the full amount of the fine (€120) via virtual pos with a special MyRent function (by entering tab 10 – vpos – select the rental point, check the customer's credit card details among the different pos in use): 1 min.
13. In the event that the charge is successful, you return to myrent within the invoice and change it manually (both the description and the amount): 2 min
14. Manual connection of the collection with the appropriate invoice issued on My Rent: 1 min
15. Sending an email to the customer with the communication of the infringement with the invoice and a copy of the report attached, informing of the payment by Felirent on behalf of the customer (the payment term is particularly short, so Felirent provides for payment): 2 -3 min
16. In case of a failed charge: create a payment request to the customer (in the original language) warning of the infringement and asking them to proceed with the payment within a set deadline. The customer is informed that in the absence of payment he will receive a report directly from the Court of Austria for a total of 300 €: 5 min
17. Fine filing: 1 min
18. Annotating the activity in a summary file for internal company use: 1 min

SUBMISSION OF CANCELLATION APPLICATION IN SELF-PROTECTION (Management via PEC minutes in case of non-payment/failure to communicate driver data):

8. Incoming pec control and sorting: 2min
9. Reading of the report in order to identify the reason for the injunction, the tax notice and the amicable notice: 5 min
10. Check on the internal MyRent portal if the mentioned infraction has been handled: 5 min
11. In the event of previous management, the file is recovered and the cancellation request is requested in self-protection via certified email, attaching acceptance and delivery receipts and documentation sent: 20-30 min
12. The text of the certified e-mail is filled in manually depending on the infringement. In the case of a tax notice, suspension is requested by filling in and attaching the necessary forms 10-60 min

13. Filing of the file with acceptance and delivery receipts: 2 min

14. Annotating the activity in a summary file for internal company use: 1 min

CUSTOMER CARE (customer service dedicated to the management of reports)

The **Customer Care service dedicated to the management of reports** is not a simple call center, but a post-rental consultancy office that assists the customer in the complex phase following the infringement.

The activity is developed through different operational nuances:

- **Information Support and Clarifications:** The team provides direct assistance via email or telephone to explain the nature of the sanction and the reasons for the administrative charge. In each communication, it is clearly specified to the customer that the amount withdrawn by Felirent covers only the internal management costs provided for in the contract and not the payment of the fine itself.

Each interaction requires a variable time, on average between 3 and 10 minutes, to analyze the specific customer request, retrieve the archive documents and provide a timely response that avoids unnecessary legal disputes.

Analysis of the Operating Cycle and Average Times

The activity is divided into different macro-categories depending on the complexity of the report. Below is the detail of the average processing times for each case:

A. Italian Minutes (Standard)

The process involves 15 distinct phases, from the receipt of mail to the PEC verification, up to the renotification to the Authority and the final filing.

- **Estimated minimum time:** 23 minutes.
- **Time in the event of anomalies:** Can increase significantly when searching for missing contact details (+5 min).

B. Foreign Minutes

The procedure is considerably more complex due to the translation and manual management of language communications.

- **Average ordinary time:** Approximately 45-50 minutes.
- **Critical management:** In the absence of dedicated portals or the need for AR registered mail, the time taken can exceed **2 hours** per single case.

C. Post-Renotification and Litigation Management

Felirent also supports the customer and the administration in the following phases:

- **Cancellations in self-protection:** Management of tax bills or incorrect injunctions (time: from 45 to 90 minutes).
- **Dedicated Customer Service:** Direct assistance to customers for clarifications on the reports received and necessary obligations (time: 3-10 minutes per call/email).

1. Regulatory and Contractual Premise

The charge of **€ 50.00 + VAT** does not constitute a financial penalty (reserved exclusively for Inspection Bodies), but the **reimbursement of the operating costs** incurred by Felirent to identify the offender and proceed with the re-notification, as provided for in the General Terms and Conditions of Contract signed by the customer. This amount is calculated on the basis of the average processing time and the structural costs of the "Fine Management Team".

2. Analysis of Operating Times by Type of Practice

On the basis of the company procedure, the hourly commitment for each file is divided as follows:

A. National Minutes (Italy)

The standard process takes a minimum of **23-30 minutes**, which increases significantly in the presence of complications:

- **Reception and analysis:** Mail sorting, PEC verification and verbal reading (8-11 min).
- **Software Management:** Data entry on MyRent and sending communication to the Authority (2 min).
- **Personal data search:** Verification of incomplete data via Google/Social (variable).
- **Financial Cycle:** POS debit, invoice issuance and sending email to the customer (5-7 min).
- **Archiving:** Internal recording and storage receipts (2-3 min).

B. Foreign Minutes (International)

The linguistic and bureaucratic complexity raises the average time to **45-60 minutes**, with higher peaks:

- **Translation:** Analysis and translation of the foreign report (5 min).
- **International Communication:** Manual drafting of letters in foreign languages and management of foreign portals (10 min).
- **Personal Surveys:** In-depth search for incomplete data (15 min).
- **Postal logistics:** Preparation of international registered mail and access to the post office (1-2 hours).

C. Special Cases (Asfinag and Self-Defence Application)

- **Asfinag (Austria):** Handling of unpaid Austrian tolls by the customer and advance payment by Felirent on behalf of the customer (15-20 min).
- **Cancellations in Self-Protection:** Management of tax bills and incorrect injunctions, with drafting of texts with legal support and manual procedures (up to 60-90 minutes per file).

1. Basic Calculation Parameters

- **Dedicated team:** 3 specialized employees operating at the Milan office.
- **Unit Hourly Cost:** 20.00 €/hour.
- **Cost per Minute:** 0.33 €/min.

2. Analytical Analysis of Labour Costs (Direct Costs)

The activity is not limited to simple re-notification, but includes complex phases of translation, data search and assistance.

Type of Business	Estimated Time (min)	Direct Labor Cost (@ 0,33 €/min)
Practice Italy Standard	23 – 30 min	€ 7,59 – € 9,90
Pratica Italia (with data search)	30 – 40 min	€9.90 – €13.20
Standard Foreign Practice	45 – 60 min	€ 14,85 – € 19,80
Foreign file (complex/paper)	120 – 180 min	€ 39,60 – € 59,40
Cancellation/Self-protection/PEC	55 – 100 min	€ 18,15 – € 33,00

3. Analysis of Indirect and Structural Costs

Labor costs are only one component. For each practice, the company incurs fixed costs related to the Milan facility and technology licenses.

Cost Item	Operational Detail	Imputed value
Logistics Headquarters Milan	Rent, utilities, heating, cleaning and maintenance.	€ 12,50 VAT included
IT infrastructure	MyRent software, business connectivity, PEC fees.	€ 10,50 VAT included
Workstation equipment	Depreciation of hardware (3 PCs), printers and materials.	€ 8,00 VAT included
Services & Support	VPOS fees, customer support (3-10 min) and stationery.	€6.50 VAT included
TOTAL FIXED COSTS		€ 37,50 VAT included

4. Determination of the "Full Cost" (Total per Case)

Adding the labor cost to the overhead costs, you get the overall real cost for Felirent:

- **Practical case Italy:** € 9.90 (work) + € 37.50 (fixed) = **€ 47.40.**

- **Foreign practical case:** € 19.80 (work) + € 37.50 (fixed) = **€ 57.30**.
- **Litigation/self-protection case:** € 33.00 (work) + € 37.50 (fixed) = **€ 70.50**.

5. Conclusion

The amount of **€ 50.00** represents a point of balance and mutual satisfaction:

4. **Expense Coverage:** In national practices, the amount covers almost exactly the costs incurred (Full Cost € 47.40 vs € 50.00 charged).
5. **Risk Sustainability:** In foreign practices and litigation, the cost to the company is well over €50, making it a loss-making business offset by the average flat rate.
6. **Non-profit:** The documentation shows that the amount is calculated to ensure the economic sustainability of the department and not to generate a speculative profit.