



CARTA DEI SERVIZI

MARCHIO UFFICIO POSTALE

Servizi postali, spedizioni e assistenza per privati, professionisti e aziende.

Operatore	Ragione Sociale srl
Sede operativa	Via Nome della via n. 123, 12345 Comune (PR)
Titolo autorizzativo	Licenza Individuale n. 0000/0000 e Autorizzazione Generale n. 0000/0000
Sito web	https://nomesitoweb.posta3000.it
Tracking online	https://tracking.posta3000.it/
Ultimo aggiornamento	13/06/2026

Documento informativo per gli utenti sui servizi offerti, sulle modalità di accesso, sugli standard di qualità, sui canali di assistenza, sulle procedure di reclamo e sugli strumenti di tutela disponibili.

Modello operativo base da personalizzare e verificare in relazione ai servizi effettivamente offerti dalla singola agenzia, alle condizioni economiche applicate e agli obblighi normativi vigenti.

1. Premessa

La presente Carta dei Servizi descrive i principi, le modalità operative, gli standard di qualità e gli strumenti di tutela messi a disposizione degli utenti da Marchio ufficio postale, gestito da Ragione Sociale srl.

Il documento ha lo scopo di informare in modo chiaro e trasparente privati, professionisti, aziende ed enti sui servizi postali e di spedizione offerti, sulle modalità di accesso agli stessi, sui canali di assistenza, sulle procedure di reclamo e sui diritti riconosciuti agli utenti in caso di disservizio.

La Carta dei Servizi è resa disponibile presso la sede dell'agenzia e sul sito web aziendale, nella versione più aggiornata.

2. Dati dell'operatore

Marchio / insegna	Marchio ufficio postale
Ragione sociale	Ragione Sociale srl
Sede operativa	Via Nome della via n. 123, 12345 Comune (PR)
Partita IVA	12345678801
Codice fiscale	AAABBB00C99D123E
Titolo autorizzativo	Licenza Individuale n. 0000/0000 e Autorizzazione Generale n. 0000/0000
Numero verde	800 800 800
Telefono	+39 123 123 1234
Fax	+39 123 123 1234
E-mail ordinaria	email_ordinaria@dominio.ext
PEC	email_pec@dominio_pec.ext
Sito web	https://nomesitoweb.posta3000.it
Tracking online	https://tracking.posta3000.it/

3. Riferimenti e finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è predisposta per favorire la massima trasparenza nei rapporti con l'utenza e per rendere conoscibili le modalità di erogazione dei servizi postali, le procedure di assistenza, le modalità di presentazione dei reclami, le procedure di conciliazione e gli eventuali strumenti di rimborso o indennizzo.

Il documento richiama i principi generali previsti dalla regolazione di settore e deve essere coordinato con le condizioni generali di contratto, con la modulistica disponibile, con le tariffe applicate e con gli standard specifici dei servizi effettivamente offerti dall'agenzia.

Riferimenti principali

- Direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni in favore dell'utenza, adottata da AGCOM con delibera n. 109/25/CONS.

- Regolamento concernente gli indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale, di cui alla delibera AGCOM n. 323/23/CONS.
- Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale, di cui alla delibera AGCOM n. 184/13/CONS.
- Normativa vigente in materia di servizi postali, tutela dell'utenza, trattamento dei dati personali e trasparenza delle condizioni di servizio.

4. Principi generali

L'attività dell'agenzia si ispira ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, regolarità, trasparenza, efficienza, cortesia, partecipazione e tutela dell'utente.

Principio	Impegno dell'agenzia
Uguaglianza e imparzialità	I servizi sono erogati senza discriminazioni tra gli utenti. L'agenzia garantisce parità di trattamento nel rispetto delle condizioni applicabili e delle esigenze operative.
Continuità e regolarità	L'agenzia si impegna a garantire la continuità dei servizi offerti, compatibilmente con gli orari di apertura, le condizioni operative e le eventuali cause di forza maggiore.
Trasparenza	Le informazioni relative a servizi, tariffe, tempi indicativi, tracking, reclami e assistenza sono rese disponibili in modo chiaro presso l'agenzia e sul sito web.
Efficienza e cortesia	Il personale si impegna a fornire informazioni comprensibili, assistenza adeguata e supporto nella scelta dei servizi più adatti alle esigenze del cliente.
Partecipazione e tutela	Gli utenti possono richiedere informazioni, presentare segnalazioni, inoltrare reclami e richiedere assistenza attraverso i canali indicati nella presente Carta.

5. Servizi offerti

L'agenzia offre servizi postali, servizi di spedizione e servizi accessori rivolti a privati, professionisti, aziende ed enti. L'elenco effettivo dei servizi disponibili può variare in base alla sede, alle autorizzazioni possedute, agli accordi operativi, ai partner di recapito e alle condizioni tecniche del servizio.

Area di servizio	Descrizione sintetica
Corrispondenza	Accettazione di corrispondenza ordinaria, invii tracciati, raccomandate e prodotti postali disponibili presso l'agenzia.
Spedizioni nazionali	Servizi di spedizione e recapito sul territorio nazionale, con modalità e tempi indicativi variabili in base al prodotto scelto.
Spedizioni internazionali	Servizi verso l'estero, se disponibili, secondo le condizioni applicabili al prodotto e al Paese di destinazione.
Servizi tracciati	Rilascio di codice di tracciamento, ove previsto, e possibilità di consultare lo stato della spedizione tramite il sistema di tracking.
Servizi per aziende	Soluzioni per clienti business, professionisti ed enti, con eventuale gestione di volumi, distinte, documentazione e richieste dedicate.

Area di servizio	Descrizione sintetica
Assistenza e reclami	Supporto informativo, gestione di segnalazioni, reclami, richieste di conciliazione e modulistica disponibile.

6. Informazioni su tariffe, condizioni e tempi di recapito

Le tariffe applicate ai servizi sono rese disponibili presso l'agenzia e, quando previsto, sul sito web. Prima dell'accettazione dell'invio, il cliente può richiedere informazioni sulla tipologia del servizio, sul costo, sugli eventuali servizi accessori, sui limiti di peso, formato e dimensione, sulle modalità di tracciamento e sui tempi indicativi di lavorazione e recapito.

I tempi di recapito possono variare in base al servizio scelto, alla destinazione, alla zona geografica, ai giorni lavorativi, alle condizioni operative e all'eventuale intervento di soggetti terzi coinvolti nella spedizione o nel recapito. Salvo diversa indicazione scritta, i tempi comunicati devono intendersi come indicativi.

Per una pubblicazione completa, la singola agenzia dovrà allegare o pubblicare il prospetto aggiornato delle tariffe, degli standard specifici di qualità e degli eventuali servizi accessori disponibili.

7. Accettazione degli invii

Al momento dell'accettazione, il cliente è tenuto a fornire dati corretti e completi relativi al mittente, al destinatario e all'oggetto dell'invio. Eventuali errori o incompletezze possono comportare ritardi, mancata consegna, restituzione dell'invio o impossibilità di completare correttamente il servizio.

Il cliente deve verificare con attenzione:

- nome, cognome o ragione sociale del destinatario;
- indirizzo completo, numero civico, CAP, Comune, Provincia e Stato estero, se presente;
- recapiti telefonici o riferimenti aggiuntivi, se richiesti;
- contenuto dell'invio, nei limiti delle informazioni necessarie al servizio;
- eventuali servizi accessori richiesti;
- conformità del contenuto alle condizioni del servizio prescelto.

L'agenzia può rifiutare l'accettazione di invii non conformi alle condizioni di servizio, alla normativa applicabile o alle disposizioni interne relative alla sicurezza e alla corretta lavorazione degli invii. Non sono ammessi invii contenenti beni vietati dalla legge, materiali pericolosi non dichiarati, merci non trasportabili o contenuti contrari alle condizioni del servizio prescelto.

8. Ricevuta e codice di tracciamento

Per gli invii tracciati, al cliente viene rilasciata una ricevuta, una distinta o altra documentazione contenente gli elementi utili all'identificazione dell'invio. Il codice di tracciamento consente di consultare lo stato della spedizione attraverso il servizio di tracking disponibile online.

Tracking online	https://tracking.posta3000.it/
-----------------	---

Funzione

Consultazione dello stato di lavorazione degli invii tracciati, compatibilmente con gli aggiornamenti disponibili nei sistemi di lavorazione e recapito.

9. Obblighi e responsabilità del cliente

Il cliente è responsabile della correttezza dei dati forniti e della conformità del contenuto dell'invio alle condizioni del servizio richiesto.

- fornire dati completi, corretti e leggibili;
- indicare correttamente mittente e destinatario;
- utilizzare imballaggi adeguati, quando necessari;
- rispettare i limiti previsti per peso, dimensioni e contenuto;
- conservare ricevuta, distinta o documentazione rilasciata;
- segnalare tempestivamente eventuali anomalie.

10. Obblighi dell'agenzia

L'agenzia si impegna a fornire informazioni chiare sui servizi disponibili, applicare le tariffe comunicate, rilasciare la documentazione prevista, trattare gli invii secondo le procedure operative applicabili, aggiornare gli stati di lavorazione quando previsto, fornire assistenza e gestire reclami e segnalazioni secondo una procedura ordinata e documentabile.

- informare il cliente sulle principali caratteristiche dei servizi offerti;
- rendere disponibili canali di assistenza gratuiti e adeguati alle esigenze dell'utenza;
- assicurare la tracciabilità dei reclami e delle istanze di conciliazione presentati;
- comunicare l'esito del reclamo in forma scritta, con motivazione in caso di rigetto;
- tutelare i dati personali degli utenti nel rispetto della normativa vigente.

11. Standard di qualità

L'agenzia adotta standard di qualità finalizzati a garantire un servizio ordinato, trasparente e verificabile. Gli standard specifici per ciascun servizio devono essere indicati nelle condizioni di servizio, nei prospetti informativi e nella documentazione pubblicata dall'agenzia.

Ambito	Standard generale
Informazione al cliente	Informazioni comprensibili su servizi, costi, limitazioni, canali di assistenza e procedure di tutela.
Tracciabilità	Consultazione dello stato degli invii tracciati nei limiti degli aggiornamenti disponibili nei sistemi.
Assistenza	Canali di contatto telefonici e telematici per informazioni, supporto e segnalazioni.
Reclami	Gestione documentabile dei reclami e comunicazione dell'esito entro il termine indicato nella presente Carta.
Cortesia e rispetto	Gestione dell'utenza con correttezza, rispetto e attenzione alle esigenze informative del cliente.

12. Assistenza clienti

Il cliente può richiedere assistenza per informazioni sui servizi, verifica dello stato di un invio, chiarimenti sulle tariffe, supporto nella compilazione della modulistica, segnalazione di anomalie, presentazione di reclami, richiesta di informazioni su rimborsi o indennizzi e richiesta di copia della documentazione disponibile.

Numero verde	800 800 800
Telefono	+39 123 123 1234
E-mail ordinaria	email_ordinaria@dominio.ext
PEC	email_pec@dominio_pec.ext
Sito web	https://nomesitoweb.posta3000.it

13. Reclami

Il cliente può presentare reclamo in caso di presunto disservizio relativo a un servizio acquistato o richiesto presso l'agenzia. Il reclamo può riguardare mancato recapito, ritardo, smarrimento, danneggiamento, mancata o incompleta tracciatura, errata lavorazione, problemi relativi alla ricevuta o alla documentazione, contestazioni relative al servizio acquistato o comportamento non conforme agli standard dichiarati.

Il reclamo deve contenere almeno:

- nome e cognome o ragione sociale del reclamante;
- recapito telefonico o indirizzo e-mail;
- eventuale PEC;
- codice di tracciamento, se disponibile;
- data di accettazione dell'invio;
- descrizione chiara del disservizio;
- copia della ricevuta o della documentazione disponibile;
- eventuali allegati utili alla valutazione.

Modalità di presentazione del reclamo

Canale	Modalità
Presso l'agenzia	Presentazione del reclamo presso la sede operativa, con rilascio di ricevuta o attestazione di ricezione, ove prevista.
E-mail	email_ordinaria@dominio.ext
PEC	email_pec@dominio_pec.ext
Modulo reclamo	Modulo disponibile presso l'agenzia o nella sezione modulistica del sito web, se pubblicato.
Raccomandata A/R	Invio all'indirizzo della sede operativa: Via Nome della via n. 123, 12345 Comune (PR)

L'agenzia comunica l'esito del reclamo in forma scritta entro il termine massimo di 45 giorni dalla ricezione del reclamo completo. Nel caso in cui il reclamo risulti incompleto, l'agenzia può richiedere al cliente la documentazione mancante o ulteriori informazioni necessarie per procedere alla valutazione.

14. Conciliazione

Se il cliente non riceve risposta al reclamo entro il termine previsto, oppure non ritiene soddisfacente l'esito ricevuto, può richiedere l'attivazione della procedura di conciliazione secondo le modalità previste dalla normativa vigente e dalle procedure applicabili al settore postale.

La conciliazione ha lo scopo di favorire una soluzione bonaria della controversia tra utente e operatore. La procedura di conciliazione non può comunque protrarsi oltre 60 giorni dal ricevimento dell'istanza, salvo diverse previsioni normative applicabili.

In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, l'utente può valutare la presentazione dell'istanza di definizione della controversia all'Autorità competente, secondo le modalità previste dalla regolazione di settore.

15. Definizione delle controversie

Nel caso in cui il reclamo e l'eventuale procedura di conciliazione non consentano di risolvere la controversia, l'utente può rivolgersi agli organismi competenti secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di servizi postali.

L'utente può consultare le informazioni rese disponibili dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di tutela degli utenti e controversie tra utenti e operatori postali.

16. Rimborsi e indennizzi

In caso di disservizio accertato, il cliente può avere diritto a rimborso o indennizzo nei limiti e secondo le modalità previste dalla normativa vigente, dalle condizioni generali del servizio acquistato, dalla tipologia di invio, dalle condizioni economiche applicabili, dagli eventuali accordi con partner o vettori coinvolti e dalla documentazione presentata dal cliente.

La valutazione del diritto a rimborso o indennizzo viene effettuata a seguito della presentazione del reclamo e della verifica della documentazione disponibile.

Caso	Indicazione generale
Disservizio accertato	Possibile rimborso o indennizzo secondo condizioni del servizio, normativa vigente e documentazione prodotta.
Dati errati o incompleti	Il rimborso o indennizzo può essere escluso se il disservizio deriva da dati errati o incompleti forniti dal cliente.
Contenuto non conforme	Il rimborso o indennizzo può essere escluso in caso di contenuto vietato, non dichiarato o non conforme al servizio scelto.
Forza maggiore	Il rimborso o indennizzo può essere escluso in caso di eventi non imputabili all'agenzia, caso fortuito o forza maggiore.

Per una pubblicazione pienamente completa, la singola agenzia dovrà allegare uno schema aggiornato dei rimborsi e degli indennizzi previsti per ciascun prodotto postale effettivamente offerto.

17. Modulistica

La modulistica utile per reclami, richieste di assistenza o altre comunicazioni può essere resa disponibile presso l'agenzia, nella sezione modulistica del sito web, su richiesta tramite e-mail o su richiesta tramite PEC.

Il cliente può richiedere supporto nella compilazione della modulistica contattando l'agenzia attraverso i canali indicati nella presente Carta dei Servizi.

18. Privacy e trattamento dei dati personali

L'agenzia tratta i dati personali degli utenti esclusivamente per le finalità connesse all'erogazione dei servizi richiesti, alla gestione degli invii, alla fatturazione, all'assistenza, alla gestione dei reclami e agli obblighi previsti dalla normativa vigente.

I dati personali sono trattati secondo principi di correttezza, liceità, trasparenza, minimizzazione, sicurezza e riservatezza. Per maggiori informazioni, l'utente può consultare la Privacy Policy disponibile presso l'agenzia e sul sito web.

Privacy Policy	https://nomesitoweb.posta3000.it
-----------------------	---

19. Accessibilità e assistenza agli utenti

L'agenzia si impegna, nei limiti delle proprie possibilità organizzative e strutturali, a favorire l'accesso ai servizi e alle informazioni da parte di tutti gli utenti. Il personale può fornire supporto nella comprensione dei servizi, nella compilazione della modulistica e nella richiesta di assistenza.

Eventuali esigenze specifiche possono essere segnalate preventivamente all'agenzia attraverso i canali di contatto disponibili.

20. Comunicazioni con l'utenza

Le comunicazioni ufficiali dell'agenzia possono essere rese disponibili attraverso avvisi presso il punto vendita, sito web, e-mail, PEC, telefono, modulistica cartacea o digitale.

L'agenzia invita gli utenti a consultare periodicamente il sito web e a verificare eventuali aggiornamenti relativi ai servizi, agli orari, alla modulistica e alle condizioni applicabili.

21. Aggiornamento della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi può essere aggiornata in caso di modifiche normative, variazioni organizzative, aggiornamento dei servizi offerti, modifica dei recapiti, variazione delle procedure di reclamo o introduzione di nuovi strumenti di assistenza.

La versione aggiornata è resa disponibile presso l'agenzia e sul sito web.

Sito web	https://nomesitoweb.posta3000.it
Ultimo aggiornamento	13/06/2026

22. Recapiti riepilogativi

Marchio / insegna	Marchio ufficio postale
Ragione sociale	Ragione Sociale srl
Indirizzo	Via Nome della via n. 123, 12345 Comune (PR)
Partita IVA	12345678801
Codice fiscale	AAABBB00C99D123E
Licenza e autorizzazione	Licenza Individuale n. 0000/0000 e Autorizzazione Generale n. 0000/0000
Numero verde	800 800 800
Telefono	+39 123 123 1234
Fax	+39 123 123 1234
E-mail ordinaria	email_ordinaria@dominio.ext
PEC	email_pec@dominio_pec.ext
Sito web	https://nomesitoweb.posta3000.it
Tracking	https://tracking.posta3000.it/

Avvertenza finale

La presente Carta dei Servizi è un modello base predisposto sui dati forniti. Prima della pubblicazione ufficiale devono essere verificati e personalizzati servizi effettivamente offerti, tariffe, condizioni contrattuali, standard specifici di qualità, schema di rimborsi e indennizzi, recapiti operativi, modulistica e riferimenti autorizzativi della singola agenzia.