



OMNIPOST DI DISTEFANO ROSSANA

CARTA DEI SERVIZI POSTALI

1) L'AZIENDA E I SUOI VALORI

La Carta dei Servizi di **Omnipost di Distefano Rossana ("Omnipost")** indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali offerti e definisce le procedure di gestione dei reclami così da assicurare strumenti di tutela a favore degli utenti, in conformità alle delibere approvate dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("**AGCOM**") **n. 109/25/CONS** del 29 maggio 2025, "*Adozione della nuova direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni a favore dell'utenza*", **n. 323/23/CONS** "*Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale*" e **n. 109/25/CONS** "*Direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni in favore dell'utenza*".

Per quanto precede,

- ✓ la presente Carta dei Servizi viene pubblicata sul proprio sito web **www.omnipost.it** ed è presente in ogni punto di accesso al pubblico per garantire la massima trasparenza e facilità di consultazione da parte degli utenti;
- ✓ viene inviata ad AGCom nel pieno rispetto dell'obbligo di informativa verso l'Autorità, informandola delle successive variazioni/integrazioni che dovessero intervenire.

2) PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI

Ispirandosi ai fondamentali principi di trasparenza e semplificazione, equità e imparzialità, buona fede e lealtà, Omnipost si impegna, con la presente Carta dei Servizi, ad assicurare i seguenti obiettivi:

- ✓ rendere semplici e intuitive le modalità di contatto con l'azienda
- ✓ definire contratti di servizio semplici e trasparenti
- ✓ definire e descrivere in modo chiaro i prodotti offerti
- ✓ rendere facilmente visibili al cliente i livelli di servizio erogati
- ✓ indicare le procedure dei reclami.

Omnipost si impegna, inoltre, 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.

3) NOSTRI PRODOTTI/SERVIZI

3.1 POSTA RACCOMANDATA

Il servizio prevede la gestione completa delle raccomandate, semplici o con avviso di ricevimento(A/R), dal ritiro presso il domicilio del cliente (ove previsto) fino alla consegna.

La raccomandata ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- identificazione delle buste con codice a barre univoco
- tracciabilità online dello stato di consegna
- giacenza gratuita fino a 30 giorni presso il Centro di Recapito più vicino al destinatario
- restituzione gratuita degli eventuali resi.
- fornitura di servizi aggiuntivi in fase di pre-lavorazione, elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura della corrispondenza affidata
- numero verde/numero fisso o mobile dedicato all' assistenza clienti e agli utenti

TARIFFE RACCOMANDATE SINGOLE/ TEMPI DI CONSEGNA

Peso in gr. Tariffa

0-20 € 5,50

21-50 € 7,00

51-100 € 7,50

101-250 € 8,00

251-350 € 9,00

351-1000 € 10,80

1001-2000 € 14,00

Ricevuta di ritorno € 1,00

Tutte le suddette tariffe sono comprensive di IVA

I tempi di recapito prevedono:

- consegna entro il quarto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivi alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai capoluoghi di Provincia;
- consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivi alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata al territorio della Provincia.

INVII MULTIPLI – OBIETTIVI DI QUALITA'/TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito per gli invii multipli sono concordati con il singolo cliente e definiti nella corrispondente disciplina contrattuale.

In generale, essi prevedono:

- consegna entro il quarto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai capoluoghi di Provincia, per il 90 % degli invii e in cinque giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane, per il 90 % degli invii e in sei giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- consegna entro il sesto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia e Sardegna, per il 90% degli invii e in otto giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, dei tempi di recapito possono essere concordate, con i singoli clienti sia per specifiche spedizioni sia per aree geografiche particolari.

❖ **Spedizione di invii multipli**

Al fine di garantire gli standard di qualità, sono da intendersi invii multipli determinanti un flusso anomalo le spedizioni concentrate nel tempo (una settimana) e nello spazio geografico (un CAP) di un singolo Cliente/Mittente come di seguito definite:

- **CAP di AREA METROPOLITANA (AM): 500**
- **CAP di CAPOLUOGO DI PROVINCIA (CP): 500**
- **CAP di AREA EXTRAURBANA (EU): 500**

In caso di raggiungimento di tali quantitativi, tenuto conto del particolare grado di concentrazione temporale e geografica (CAP in "flusso anomalo") e in assenza di modalità di programmazione condivise, si applicheranno le seguenti condizioni:

- consegna in trenta giorni lavorativi oltre quello di spedizione (J+30).

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, la definizione degli indennizzi sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti e sarà disciplina nelle corrispondenti clausole contrattuali.

Tuttavia, qualora si verificano le condizioni di un rimborso non previste nel contratto di riferimento, in caso di smarrimento, di danneggiamento o manomissione totale o parziale dell'invio (contestabile al momento della consegna), OMNIPOST prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione.

L'invio postale si considera smarrito quando non è consegnato al destinatario entro trenta giorni dalla data prevista per la consegna.

Le richieste di rimborso devono essere correttamente documentate e seguire le procedure previste per la gestione dei reclami, secondo quanto stabilito dalla normativa e dal contratto di servizio.

In ogni caso il disservizio deve essere verificabile e oggettivo.

Gli indennizzi non si applicano in caso di forza maggiore o eventi imprevedibili.

❖ **INVII OLTRE IL QUANTITATIVO MASSIMO:**

Per le spedizioni di invii multipli che superano il quantitativo massimo, gli indennizzi saranno concordati tra le parti e disciplinati nelle relative clausole contrattuali.

3.2 POSTA COMMERCIALE (DIRECT MAIL)

Capillarità della distribuzione, economicità del servizio e certezza di recapito consentono di raggiungere il target strategico del cliente. Con il servizio aggiuntivo di tracciatura gli invii di DM vengono monitorati in ogni fase di lavorazione, permettendo di conoscere la data di consegna.

E' una soluzione ideale per trasformare il DM in uno strumento di relazione con i destinatari.

Il servizio fornisce:

- tracciabilità dell'avvenuto recapito
- garanzia del recapito nei tempi e nei modi concordati
- rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- gestione informatizzata dei resi
- numero verde/numero fisso o mobile dedicato all'assistenza clienti e utenti

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

- ✓ consegna entro sette giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) dalla data di accettazione per il 90% degli invii e in 10 giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione dell'indirizzo di spedizione e al rispetto dei formati. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate con i singoli clienti sia per specifiche spedizioni sia per aree geografiche particolari.

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, la definizione degli indennizzi sarà concordata tra le parti e disciplinata nelle corrispondenti clausole contrattuali.

3.3 PACCHI NAZIONALI

Il servizio comprende la pre-lavorazione e il recapito con prova di consegna al destinatario. Il processo è tracciabile in tutte le sue fasi, assicurando puntualità e sicurezza nella consegna, con possibilità di monitoraggio e assistenza dedicata per ogni spedizione.

Il servizio prevede:

- prova di consegna con firma del destinatario
- tracking dello stato di consegna tramite portale dedicato e/o integrazione con il CRM del cliente
- aggiornamento delle fasi di consegna sul sito web e con invii di avvisi elettronici
- possibilità per il destinatario di richiedere la restituzione del pacco al mittente
- tariffa economica modulabile in base a peso/dimensioni e ai servizi richiesti
- numero verde/numero fisso o mobile dedicato all'assistenza clienti e utenti

TARIFFE PACCHI NAZIONALI/ TEMPI DI CONSEGNA

Peso in gr. Tariffa

0-3000 € 10,00

3001- 10000 € 14,00

10001-25000 € 18,00

25001- 50000 € 25,00

50001-70000 € 35,00

Tutte le suddette tariffe sono comprensive di IVA

I tempi di recapito prevedono:

- consegna entro il secondo giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivi alla data di accettazione, per le spedizioni destinate in Sicilia e Campania;
- consegna entro il terzo giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivi alla data di accettazione, per le spedizioni nel resto del territorio italiano

INDENNIZZI

Qualora si verificano danni o manomissioni totali o parziali dell'invio (contestabile al momento della consegna) Omnipost prevede il rimborso del costo sostenuto per la consegna dell'invio.

Analogamente, è previsto il rimborso in caso di consegna in ritardo.

Inoltre, si precisa che l'invio postale si considera smarrito quando non risulta consegnato al destinatario entro trenta giorni dalla data prevista per la consegna, con conseguente rimborso del costo sostenuto per la spedizione.

Le richieste di rimborso devono essere correttamente documentate e seguire le procedure previste per la gestione dei reclami, secondo quanto stabilito dalla normativa e dal contratto di servizio. In ogni caso il disservizio deve essere verificabile e oggettivo.

Gli indennizzi non si applicano in caso di forza maggiore o eventi imprevedibili.

3.4 GESTIONE UFFICI POSTA

Il servizio prevede la gestione della corrispondenza in entrata e in uscita, in outsourcing totale o parziale, effettuata attraverso processi manuali, questa modalità garantisce flessibilità e personalizzazione e consente di ottimizzare risorse e processi.

Il servizio prevede:

- consulenza postale
- gestione dei flussi in entrata articolata in diverse fasi: ritiro giornaliero della corrispondenza, ricevimento e registrazione, smistamento, archiviazione e distribuzione interna
- gestione dei flussi in uscita: raccolta, protocollazione e verifica degli indirizzi, stampa ed imbustamento, affrancatura, postalizzazione e gestione dei corrieri
- servizi di collegamento tra le diverse sedi del cliente

- servizio di archiviazione
- servizio di digitalizzazione
- assistenza multicanale;
- numero verde/numero fisso o mobile dedicato all'assistenza clienti e utenti.

4)PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE

La presente Carta dei Servizi assicura il diritto degli utenti di conoscere facilmente le modalità di presentazione dei reclami e le richieste eventuali di definizione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel caso in cui gli esiti delle prime due forme di tutela siano insoddisfacenti.

Tale Carta dei Servizi è redatta in conformità alla "Direttiva generale sulle Carte dei Servizi postali," adottata con delibera AGCOM n. 109/25/CONS, che garantisce agli utenti il diritto di conoscere in modo chiaro e trasparente le modalità per:

1. presentare reclami;
2. attivare il tentativo di conciliazione locale in caso di risposta insoddisfacente o mancato riscontro;
3. richiedere la definizione della controversia all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), qualora l'esito del tentativo di conciliazione non sia favorevole.

La lettera di reclamo, il modello per presentare l'istanza di conciliazione nonché la richiesta per presentare l'istanza ad AGCOM sono reperibili in ogni punto di accesso al pubblico e sul sito ufficiale di Omnipost www.omnipost.it

Resta comunque salva la possibilità per l'utente di presentare segnalazioni su inefficienze o qualità non adeguata anche al di fuori della procedura formale di reclamo attraverso l'utilizzo del portale di AGCOM.

I casi per i quali è possibile presentare reclamo riguardano il mancato recapito, il ritardo nella consegna e più in generale il mancato svolgimento del servizio, mentre con riferimento agli invii postali registrati e ai pacchi è previsto anche il furto, lo smarrimento e il danneggiamento/manomissione totale o parziale dell'invio a condizione che la contestazione sia avvenuta in modo specifico al momento della consegna.

4.1) LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

Omnipost mette a disposizione degli utenti una pluralità di canali per la presentazione dei reclami, al fine di garantire un accesso semplice, tempestivo e trasparente alle procedure di tutela.

Il reclamo può essere presentato attraverso i seguenti canali, **entro 90 giorni dalla data di spedizione:**

- **presso gli sportelli aperti al pubblico in** Vico Aiello, 6 95047 Paternò, mediante consegna diretta del modulo dedicato;
- **via posta elettronica**, all'indirizzo info.omnipost@gmail.com
- **via posta elettronica certificata (PEC)**, per gli utenti che desiderano tracciare formalmente l'invio Omnipost@pec.it
- **tramite posta ordinaria**, inviando il modulo di reclamo a Omnipost, Vico Aiello, 6 - 95047 Paternò

- **attraverso il modulo online** disponibile sul sito ufficiale www.omnipost.it selezionando la voce “reclamo” o con l’utilizzo della modulistica;
- **telefonticamente al numero fisso 095858182.**

Omnipost assicura che ciascun reclamo venga registrato, preso in carico e trattato secondo le tempistiche, le modalità e gli standard previsti dalla normativa vigente e dalla Delibera AGCOM n. 109/25/CONS.

Il servizio di gestione delle segnalazioni e dei reclami prevede la verifica e la risposta da parte dell’Ufficio Customer Care e si articola nelle seguenti fasi:

VALUTAZIONE

La fase di valutazione viene effettuata contattando, telefonicamente o, se necessario tramite sopralluogo, la filiale Omnipost 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 e sull’archivio cartaceo al fine di accertare le specifiche modalità di consegna dell’invio. Vengono quindi estrapolate dal sistema informatico o dalla documentazione cartacea di Omnipost tutte le tracciatore inerenti la corrispondenza tracciata 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, etc.), viene effettuato, se del 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.

NUMERO TELEFONICO

Al fine di snellire la gestione delle segnalazioni e per andare incontro alle necessità dei clienti, Omnipost mette a disposizione un canale diretto mediante il numero telefonico **095858182**.

La società **Omnipost** si impegna a:

gestire il reclamo e comunicarne l’esito al cliente entro **45 giorni** lavorativi dalla ricezione dello stesso, con risposta scritta motivata e specifica degli accertamenti compiuti.

Nel caso di accoglimento del reclamo sono indicate le misure soddisfattive per il ristoro.

4.2 LE PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

L’istanza di conciliazione può essere presentata dall’utente che, avendo già inoltrato un reclamo, abbia ricevuto da Omnipost una risposta ritenuta insoddisfacente ovvero non abbia ottenuto alcun riscontro entro i termini previsti.

La procedura di esame dell’istanza si conclude entro **60 giorni** dalla sua ricezione.

L'esame si svolge in sede locale **con l'assistenza eventuale di una associazione di tutela dei consumatori** e si conclude con la redazione di un verbale.

Al termine della procedura di conciliazione, l'utente che si ritenga insoddisfatto dell'esito ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi avrà facoltà di rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, compilando il **"Formulario CP"**.

Il termine previsto per la presentazione dell'istanza è di **90 giorni** dalla conclusione della procedura di conciliazione.

In tale evenienza, sarà attivata la procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali come previsto sul sito di AGCOM al seguente **link**: <https://www.agcom.it/competenze/servizi-postali/vigilanza-e-tutela-degli-utenti-nel-settore-postale/controversie-tra-utenti-ed-operatori>. Nella procedura di definizione della controversia che si svolge davanti ad AGCOM troveranno applicazione le condizioni economiche indicate nella delibera n.323/23/CONS "Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale", se più favorevoli per l'utente rispetto agli indennizzi previsti contrattualmente.

E' fatta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie rivolgendosi a un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo n.28 del 4/03/2010.

Si informa, inoltre, che 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, devono far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti.

5) COMUNICAZIONI E ASSISTENZA

Per comunicare in modo facile e rapido con Omnipost possono essere utilizzati i seguenti canali:

Email: info.omnipost@gmail.com

Sito web www.omnipost.it (sezione "Contatti")

Sede Legale: Vico Aiello, 6 - 95047 Paternò

Tel: | 095858182

Orari di accessibilità agli utenti: dal lunedì al venerdì ore 9.00/13.00 – 16.00/18.00

Assistenza clienti: tel. 095 858182

La presente carta dei servizi è aggiornata al 29 Novembre 2025.