



La Nuova Posta Italiana

Carta dei servizi

Febbraio 2015

Rete postale in franchising Sailpost

Titolare: Citypost S.p.A.

Sede legale: Via del Fischione 19, 56019 Vecchiano (PI)
Partita Iva: 01528040502

Sommario

1. Carta dei servizi Sailpost.....	1
2. Il contesto normativo	1
2.1 <i>La liberalizzazione del mercato postale</i>	<i>1</i>
2.2 <i>I servizi affidati in via esclusiva a Poste Italiane.....</i>	<i>1</i>
3. La rete postale Sailpost.....	1
4. Descrizione dei servizi Sailpost	1
4.1 <i>Prima Posta Sailpost.....</i>	<i>1</i>
4.2 <i>Posta Raccomandata Sailpost</i>	<i>2</i>
4.3 <i>Posta Raccomandata Sailpost Prioritaria.....</i>	<i>3</i>
4.4 <i>Posta Pubblicitaria Sailpost.....</i>	<i>3</i>
4.5 <i>Servizi di ritiro e prelaborazione della corrispondenza</i>	<i>4</i>
4.6 <i>Kronos: servizi di recapito a data e ora certa</i>	<i>4</i>
4.7 <i>Servizi di ritiro e consegna pacchi</i>	<i>4</i>
4.8 <i>Servizio pacco cittadino</i>	<i>4</i>
4.9 <i>Servizi di Sala Posta</i>	<i>5</i>
5. Obiettivi di qualità	5
6. Procedura di reclamo	5
6.1 <i>Chi può presentare un reclamo</i>	<i>5</i>
6.2 <i>Come presentare un reclamo.....</i>	<i>5</i>
6.3 <i>Quando e con quali modalità viene data risposta al reclamo</i>	<i>6</i>
6.4 <i>Principali tipologie di reclamo</i>	<i>6</i>
6.5 <i>Quando è previsto il rimborso e sua entità</i>	<i>6</i>
6.6 <i>Come viene effettuato il rimborso</i>	<i>6</i>
6.7 <i>Modalità di gestione del reclamo</i>	<i>6</i>
6.8 <i>Procedura di conciliazione e ricorso all'AGCOM.....</i>	<i>7</i>
7. Punti di contatto Sailpost locali.....	7
8. Punti di contatto Sailpost nazionali.....	7

1. Carta dei servizi Sailpost

La presente Carta dei servizi è adottata da Citypost S.p.A. e da ciascuna impresa affiliata al franchising di servizi postali Sailpost, in osservanza delle disposizioni contenute nella Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 413/14/CONS "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi".

La Carta è il documento nel quale sono descritti i principali servizi offerti ed erogati dalla rete Sailpost, gli obiettivi di qualità ad essi associati, le strutture attraverso le quali tali servizi vengono attuati e le modalità di presentazione e di gestione dei reclami.

La Carta dei Servizi Sailpost è indirizzata a tutta l'utenza postale: clienti mittenti e destinatari che fruiscono dei servizi postali erogati in Italia dalla Rete Sailpost.

2. Il contesto normativo

2.1 La liberalizzazione del mercato postale

Il settore postale è sottoposto da alcuni anni al processo di liberalizzazione iniziato con la Direttiva Europea 97/67/CE, che è stata recepita in Italia con il D.Lgs n. 261 del 22 Luglio 99. Successivamente è stata emanata la Direttiva 2002/39/CE, recepita con il D.Lgs n.384 del 23 Dicembre 2003 e infine la Direttiva 2008/6/CE ha portato al pieno completamento del mercato interno dei servizi postali della Comunità. In Italia la totale apertura del mercato agli operatori privati si è attuata con il D.lgs. n.58/2011.

2.2 I servizi affidati in via esclusiva a Poste Italiane

Il D.lgs. n.58/2011. lascia affidati in via esclusiva a Poste Italiane i servizi inerenti le notificazioni di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1982 n. 890 e successive modificazioni, e i servizi inerenti le notificazioni di cui all'articolo 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (Codice della Strada).

3. La rete postale Sailpost

La Rete postale Sailpost è composta da agenzie affiliate in franchising, presenti con i loro uffici operativi in molte città italiane e dedicate in modalità esclusiva ai servizi di raccolta, prelaborazione, smistamento e recapito di invii postali secondo le procedure e gli standard Sailpost. Ogni agenzia è abilitata allo svolgimento delle attività postali, sulla base di licenza e autorizzazione rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico.

Titolare della rete nazionale Sailpost è l'azienda Citypost S.p.A., costituita nel 2000 e con sede legale e direzionale a Vecchiano (PI). L'indirizzo degli uffici postali Sailpost e i relativi punti di contatto, sono reperibili nella pagina "Dove siamo" del sito web www.sailpost.it

Di seguito vengono presentati, ai fini di un più facile riconoscimento per l'utenza dei punti Sailpost sul territorio, i marchi registrati che contraddistinguono le agenzie e gli sportelli Sailpost presenti in Italia.



L'area di copertura della rete Sailpost coincide con l'area del territorio nazionale nella quale viene effettuato, dalle strutture Sailpost, il servizio di recapito al domicilio dei destinatari.

4. Descrizione dei servizi Sailpost

4.1 Prima Posta Sailpost

Caratteristiche

Servizio di ritiro presso la sede del cliente/mittente della corrispondenza ordinaria e recapito tramite immissione dell'invio nella cassetta postale del destinatario, all'indirizzo riportato sulla busta.

A chi si rivolge

Professionisti, imprese ed enti della pubblica amministrazione.

Obiettivi di consegna

Per destinazioni che ricadono nello stesso Comune di spedizione: giorno di accettazione + 3 giorni lavorativi.

Per destinazioni che ricadono in Comuni diversi da quello di accettazione: giorno di accettazione + 4 giorni lavorativi; si aggiunge un giorno lavorativo per destinazioni che ricadono in Calabria, Sicilia e Sardegna.

Punti di accesso al servizio

Il servizio di Prima Posta Sailpost può essere richiesto presso ogni ufficio operativo affiliato alla rete in franchising Sailpost. Si vedano indirizzi e punti di contatto nella pagina "Verifica copertura" del sito web www.sailpost.it

Formati delle buste accettate

<i>Piccolo</i>	<i>Medio</i>	<i>Extra</i>
Altezza min. 90 max 120 (mm)	Altezza min. 90 max 250 (mm)	Altezza min. 90 max 250 (mm)
Lunghezza min. 140 max 235 (mm)	Lunghezza min. 140 max 353 (mm)	Lunghezza min. 140 max 353 (mm)
Spessore fino a 5 (mm)	Spessore fino a 25 (mm)	Spessore fino a 50 (mm)
Peso fino a 50 gr.	Peso fino a 2000 gr.	Peso fino a 2000 gr.

Tariffe Prima Posta Sailpost (Iva esclusa)

Fasce di peso	0-20 gr.	21-50 gr.	51-100 gr.	101-250 gr.	251-350 gr.	351-1.000 gr.	1.001-2.000 gr.
Formato piccolo	€ 0,65	€ 1,75					
Formato medio	€ 1,75	€ 1,75	€ 1,95	€ 2,40	€ 2,95	€ 4,85	€ 7,50
Formato extra	€ 1,75	€ 1,95	€ 2,40	€ 2,95	€ 4,85	€ 7,50	€ 7,50

4.2 Posta Raccomandata Sailpost

Caratteristiche

Servizio di ritiro della corrispondenza presso la sede del cliente e recapito con firma; la consegna viene effettuata al destinatario o soggetti abilitati. In caso di assenza del destinatario, l'invio raccomandato resta in giacenza gratuita per 30 gg presso uffici o sportelli postali contrassegnati dal marchio Sailpost. Il servizio di posta raccomandata Sailpost fornisce al mittente l'attestazione di avvenuta spedizione e, su richiesta del cliente, l'attestazione di avvenuta consegna. Attraverso il servizio di tracking disponibile sul sito web www.sailpost.it, è possibile rintracciare ogni spedizione inserendo il codice a barre riportato sulla distinta rilasciata al momento della spedizione.

A chi si rivolge

Professionisti, imprese ed enti della pubblica amministrazione.

Formati standard delle buste accettate

Dimensioni minime: 90 mm. x 140 mm. / Dimensioni massime: 250 mm. x 353 mm.

Spessore massimo: 50 mm. / Peso massimo: 2000 gr.

Obiettivi di consegna

Per destinazioni che ricadono nello stesso Comune di spedizione: giorno di accettazione + 2 giorni lavorativi (98%).

Per destinazioni che ricadono in Comuni diversi da quello di accettazione: giorno di accettazione + 4 giorni lavorativi (97%); si aggiunge un giorno lavorativo per destinazioni che ricadono in Calabria, Sicilia e Sardegna.

Punti di accesso al servizio

Il servizio di Posta Raccomandata Sailpost può essere richiesto presso ogni ufficio operativo affiliato alla rete in franchising Sailpost. Si vedano indirizzi e punti di contatto nella pagina "Verifica copertura" del sito web www.sailpost.it

Tariffe Posta Raccomandata Sailpost (Iva esclusa)

Fasce di peso	0-20 gr.	21-50 gr.	51-100 gr.	101-250 gr.	251-350 gr.	351-1.000 gr.	1.001-2.000 gr.
Raccomandata Semplice	€ 3,00	€ 4,00	€ 4,30	€ 4,75	€ 5,30	€ 6,60	€ 8,90

Avviso di consegna	€ 0,65*
--------------------	---------

Il prezzo della Posta Raccomandata RR si ottiene aggiungendo il prezzo dell'Avviso di consegna al prezzo della Raccomandata Semplice.

Diritto di assicurazione

Il diritto di assicurazione unisce al servizio di posta raccomandata Sailpost, il diritto di rimborso in denaro, in caso di danneggiamento totale, mancato recapito o furto della corrispondenza, fino ad un massimo di €50,00.

Tariffe Posta Assicurata Sailpost (Iva esclusa)

Fasce di peso	0-20 gr.	21-50 gr.	51-100 gr.	101-250 gr.	251-350 gr.	351-1.000 gr.	1.001-2.000 gr.
Assicurata Semplice	€ 4,70	€ 5,65	€ 5,90	€ 6,05	€ 6,40	€ 7,90	€ 10,00

Avviso di consegna	€ 0,65
--------------------	--------

Il prezzo della Posta Assicurata RR si ottiene aggiungendo il prezzo dell'Avviso di consegna al prezzo dell'Assicurata Semplice.

4.3 Posta Raccomandata Sailpost Prioritaria

Caratteristiche

Il servizio di Posta Raccomandata Prioritaria unisce alle caratteristiche indicate per la posta raccomandata Sailpost il valore della rapidità di consegna.

A chi si rivolge

Professionisti, imprese ed enti della pubblica amministrazione.

Obiettivi di consegna

Gli obiettivi di consegna per questo prodotto sono dichiarati in funzione dell'area di partenza e dell'area di recapito, come specificato nella tabella sottostante.

Area di partenza	Area di recapito	
Regioni del Centro SUD >>	Regioni del Centro SUD	J+1 gg (98%)
Regioni del NORD >>	Regioni del NORD	
Regioni del Centro SUD >>	Regioni del NORD	J+2 gg (97%)
Regioni del NORD >>	Regioni del Centro SUD	
Calabria e Sicilia >>	Regioni del Centro SUD	
Regioni del Centro SUD >>	Calabria e Sicilia	J+3 gg (97%)
Calabria e Sicilia >>	Regioni del NORD	
Regioni del NORD >>	Calabria e Sicilia	

Regioni del Centro Sud: Marche, Umbria, Lazio, Abruzzo, Campania, Molise, Basilicata, Puglia.

Regioni del Nord: Toscana, Liguria, Piemonte, Lombardia, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Veneto, Emilia Romagna.

Punti di accesso ai servizi e limiti di accettazione

Il servizio può essere richiesto presso ogni ufficio operativo affiliato alla rete in franchising Sailpost. Si vedano indirizzi e punti di contatto nella pagina "Verifica copertura" del sito web www.sailpost.it

Per gli invii accettati entro le ore 12:00, si applicano gli obiettivi di consegna dichiarati, per gli invii spediti oltre l'orario limite, i termini per il recapito decorrono dal giorno successivo.

Tariffe Posta Raccomandata Prioritaria Sailpost (Iva esclusa)

Fasce di peso	0-250 gr.	251-1000 gr.	1001-2000	Fino a 2000 f.to non standard
Raccomandata Prioritaria Semplice	€ 4,90	€ 7,30	€ 9,60	€ 9,60
Raccomandata Prioritaria RR	€ 7,00	€ 9,40	€ 11,70	€ 11,70

4.4 Posta Pubblicitaria Sailpost

Caratteristiche

Servizio di ritiro, smistamento e recapito di comunicazioni su supporto cartaceo con contenuto promozionale e pubblicitario.

A chi si rivolge

Alle aziende che spediscono mailing indirizzati in modalità occasionale o continuativa sul territorio nazionale.

Formati delle buste accettate

Piccolo	Medio
Altezza min. 90 max 120 (mm)	Altezza min. 90 max 250 (mm)
Lunghezza min. 140 max 235 (mm)	Lunghezza min. 140 max 353 (mm)
Spessore fino a 5 (mm)	Spessore fino a 25 (mm)
Peso fino a 50 gr.	Peso fino a 2000 gr.

Obiettivi di consegna

Per spedizioni confezionate e ordinate in conformità alle specifiche Sailpost: J+6 gg lavorativi (Area metropolitana e Capoluoghi di provincia), J+8 gg lavorativi (Aree Extraurbane).

Punti di accesso ai servizi e limiti di accettazione

Il servizio può essere richiesto presso ogni ufficio operativo affiliato alla rete in franchising Sailpost. Si vedano indirizzi e punti di contatto nella pagina "Verifica copertura" del sito web www.sailpost.it

Per la spedizione di posta pubblicitaria Sailpost il cliente/mittente è tenuto al confezionamento e all'ordinamento delle buste secondo specifiche Sailpost, per consentire un più rapido smistamento verso le aree di destinazione.

Tariffe Posta Pubblicitaria Sailpost

E' possibile conoscere le tariffe della posta pubblicitaria Sailpost richiedendo una offerta agli uffici affiliati alla rete in franchising Sailpost. Il prezzo dei servizi è in funzione dei quantitativi, della periodicità di spedizione e della destinazione degli invii.

4.5 Servizi di ritiro e prelaborazione della corrispondenza

Ai servizi postali tradizionali di recapito, si aggiungono i servizi di ritiro di tutta la corrispondenza in uscita presso la sede del cliente in modalità continuativa o su chiamata, i servizi per la preparazione della corrispondenza, quali: l'affrancatura delle buste, l'acquisizione dei dati di spedizione, l'assegnazione del codice a barre per la posta raccomandata, la fornitura, la stampa e l'abbinamento della ricevuta di consegna.

Tariffe dei servizi accessori Sailpost (Iva esclusa)

Servizi accessori	Prezzi
Affrancatura delle buste di ogni tipologia di corrispondenza	€ 0,04/busta
Tracciatura elettronica e rilascio della distinta di spedizione per posta raccomandata	€ 0,09/busta
Fornitura cedolino per Avviso di consegna	€ 0,04/avviso
Stampa e abbinamento della ricevuta di ritorno per posta raccomandata RR	€ 0,11/busta

4.6 Kronos: servizi di recapito a data e ora certa

Kronos è il sistema Sailpost di gestione della corrispondenza che fornisce su richiesta del cliente/mittente la certificazione georeferenziata del recapito: al dato di consegna viene associata l'informazione del punto in cui tale recapito è avvenuto, della data e dell'ora in cui l'evento si è verificato.

Ogni invio postale trattato con il sistema Kronos è corredato da un codice identificativo che risulta caricato sul sistema informatico implementato da Citypost. Il servizio si svolge mediante le seguenti fasi:

- immissione della busta nella cassetta postale, al domicilio del destinatario;
- attestazione dell'esito di "consegnato", data, ora e luogo, nel momento della consegna, mediante tecnologia atta a rilevare le coordinate geografiche del punto di recapito;
- messa a disposizione del cliente/mittente di una funzione di consultazione via web dei dati di consegna.

Il sistema Kronos utilizza apparecchi di nuova generazione con i più moderni standard di telefonia mobile (UMTS, EDGE, GPRS, GSM) per le comunicazioni elettroniche in tempo reale, ricevitori GPS per la rilevazione della posizione georeferenziata, lettori di codice a barre per il riconoscimento dell'invio postale al momento della consegna.

Tariffe del sistema Kronos (Iva esclusa)

Supplemento al prezzo di recapito	€ 0,09/busta
Compilazione distinta e apposizione del codice sulla busta	€ 0,18/busta

4.7 Servizi di ritiro e consegna pacchi

Caratteristiche

Servizio di ritiro e consegna merci in ambito nazionale con tracciatura delle spedizioni.

Fascia di peso

0 - 3 Kg.

Obiettivi di consegna

Giorno di accettazione + 4 giorni lavorativi (97%); si aggiunge un giorno lavorativo per destinazioni che ricadono in Calabria, Sicilia e Sardegna.

4.8 Servizio pacco cittadino

Caratteristiche

Servizio di ritiro e consegna in area urbana di pacchi fino a 5 kg.

Obiettivi di consegna

Per destinazioni che ricadono nello stesso Comune di spedizione: giorno di accettazione + 1 giorno lavorativo (98%).

4.9 Servizi di Sala Posta

Caratteristiche

Servizi di gestione della corrispondenza in entrata e in uscita: ritiro giornaliero della corrispondenza da uffici postali di distribuzione, protocollazione, smistamento e distribuzione interna; raccolta, preparazione e spedizione della corrispondenza in partenza; gestione dei corrieri in arrivo; servizi di collegamento tra sedi diverse del cliente.

5. Obiettivi di qualità

Gli obiettivi di consegna si riferiscono al servizio di recapito effettuato nell'area di copertura Sailpost e sono espressi in termini di percentuali degli invii recapitati al destinatario entro il tempo indicato: giorno di accettazione + numero di giorni lavorativi previsti per il recapito.

Per giorno di accettazione si intende il giorno lavorativo (entro le ore 13:00) in cui avviene presso il Cliente il ritiro della corrispondenza da parte di addetti della Rete Postale Sailpost, in busta cartacea chiusa, completa di indirizzo e mittente.

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato in ogni caso alla corretta e completa indicazione dei dati di indirizzo riportati sulla spedizione da parte del mittente, dalle condizioni di accesso alla cassetta postale del destinatario e da una valida indicazione del nome del destinatario sulla stessa cassetta postale.

La misurazione dei tempi di consegna viene effettuata dall'azienda su base semestrale, con riferimento alla posta tracciata.

Citypost ha attivato un ufficio di controllo qualità, che effettua un monitoraggio quotidiano dei tempi di recapito delle spedizioni in transito sull'intera rete Sailpost; dispone inoltre di una struttura operativa che svolge una attività programmata di verifica sulle sedi Sailpost della conformità dei servizi alle procedure definite e comunicate alla rete.

Citypost e ogni Agenzia della rete postale Sailpost si riserva la possibilità di concordare con il cliente tempi di erogazione dei servizi diversi da quelli indicati nella Carta, in considerazione delle zone di recapito interessate, dei quantitativi di spedizioni affidati e di specifiche esigenze espresse dal mittente.

6. Procedura di reclamo

6.1 Chi può presentare un reclamo

Il reclamo può essere presentato dall'utente dei servizi postali, sia esso mittente, destinatario o persona da essi delegata.

6.2 Come presentare un reclamo

Per sporgere un reclamo, si può utilizzare una delle seguenti modalità:

- scrivendo a Citypost S.p.A. – Ufficio reclami - Via del Fischione 19, 56017 Vecchiano (PI)
- inviando una mail a reclami@sailpost.it
- inviando un fax al numero 0508310654

La comunicazione da parte dell'utente, per la segnalazione di un disservizio, deve avvenire entro e non oltre 30 giorni dalla data di spedizione dell'invio postale Sailpost, in riferimento al quale viene presentato il reclamo.

Il reclamo deve contenere i seguenti elementi essenziali: nome, cognome e indirizzo del reclamante, breve descrizione del motivo del reclamo.

Si invitano pertanto gli utenti ad utilizzare il MODULO RECLAMI, scaricabile dal sito internet www.sailpost.it, nella sezione "Chi siamo/Carta della qualità".

Per i reclami riguardanti gli invii di posta registrata (raccomandata o assicurata) è necessario allegare copia della distinta o ricevuta di spedizione e comunicare il codice identificativo della spedizione. Si invita inoltre, per questa tipologia di invii, a verificare preliminarmente lo stato della spedizione, consultando il sito internet www.sailpost.it nella sezione "Ricerca la tua spedizione".

6.3 Quando e con quali modalità viene data risposta al reclamo

Citypost comunicherà all'utente l'esito relativo al reclamo ricevuto, entro 45 giorni. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo. Citypost utilizzerà per la risposta in merito al reclamo, per quanto possibile, lo stesso canale impiegato dal reclamante.

Citypost utilizzerà per la risposta in merito al reclamo, per quanto possibile, lo stesso canale impiegato dal reclamante. Per reclami ricevuti tramite comunicazione scritta, verrà data da Citypost risposta scritta.

6.4 Principali tipologie di reclamo

- Ritardo nel recapito.
- Mancato recapito in presenza di indirizzo completo e corretto.
- Danneggiamento della corrispondenza.
- Manomissione della corrispondenza.
- Mancato o irregolare svolgimento del servizio.
- Mancata o irregolare restituzione dell'avviso di ricevimento (per la Posta Raccomandata RR Sailpost)
- Altro

6.5 Quando è previsto il rimborso e sua entità

In caso di disservizio per gli invii di posta registrata effettuati singolarmente, è previsto un sistema di rimborso, nei confronti del mittente della spedizione, nei seguenti casi.

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo, successivo alla spedizione	Rimborso pari alle spese postali del singolo invio.
Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo, successivo alla spedizione	Rimborso forfetario di € 25,00 oltre alle spese postali del singolo invio.
Mancato recapito in presenza di indirizzo completo e corretto.	
Perdita o danneggiamento totale della corrispondenza.	

6.6 Come viene effettuato il rimborso

E' possibile scegliere di ricevere il rimborso attraverso assegno bancario o tramite accredito su conto corrente indicato dall'utente reclamante. Il rimborso verrà effettuato entro 40 giorni dalla comunicazione dell'esito del reclamo.

6.7 Modalità di gestione del reclamo

La modalità con cui il reclamo viene gestito, dipende da tipo di segnalazione ricevuta, dal canale utilizzato e dalla tipologia di utente (mittente o destinatario, persona fisica o persona giuridica).

Reclami provenienti da persone fisiche (mittenti o destinatari)

Per i reclami ricevuti in forma scritta (e-mail o corrispondenza) e corredati dei dati del reclamante e dei dati necessari per identificare la spedizione oggetto di disservizio, viene attivata subito una verifica sull'area nella quale si è verificato il disservizio, attraverso un contatto con il responsabile dell'ufficio di zona. Segue quindi una risposta all'utente, nella stessa forma scritta, in cui è pervenuto il reclamo. Nella maggior parte dei casi il reclamo si conclude con le spiegazioni offerte e, quando possibile, con l'attività correttiva proposta (generalmente si tratta di effettuare un nuovo tentativo di recapito oppure di fornire chiarimenti circa le modalità di funzionamento del servizio).

Per i reclami ricevuti tramite contatto telefonico con l'ufficio Sailpost preposto all'assistenza dei clienti/utenti, il reclamo o la segnalazione vengono presi in carico dallo stesso operatore che risponde. Quest'ultimo dispone di un cruscotto informatico sul quale sono verificabili immediatamente gli stati di tutti gli invii di posta tracciata, in lavorazione oppure già lavorati; l'addetto è quindi in grado di verificare subito lo stato della spedizione oggetto di segnalazione/reclamo e di dare una risposta conclusiva, oppure di impegnarsi ad una seconda chiamata, qualora sia necessario prendere in esame più approfonditamente il disservizio segnalato. L'evoluzione è la stessa descritta sopra per i reclami provenienti da persone fisiche.

Reclami provenienti da persone giuridiche (Mittenti)

I reclami provenienti da società che sono clienti, si sviluppano nel contesto di un rapporto contrattuale, che prevede livelli di servizio e forme di assistenza concordare in modo specifico con il singolo cliente. Di conseguenza, l'iter di risposta al reclamo segue le regole del contratto. La comunicazione con il cliente è direttamente in carico al personale commerciale dedicato al cliente. Le fasi di gestione del reclamo sono comunque suddivise in: ricezione in forma scritta del disservizio, verifica e approfondimento delle circostanze segnalate, risposta verso il cliente sull'esito del reclamo, adozione di eventuali misure di rimborso, in base al contratto sottoscritto.

6.8 Procedura di conciliazione e ricorso all'AGCOM

In conformità a quanto prescritto nella delibera n. 184/13/CONS "Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale", qualora l'utente non riceva risposta al reclamo presentato nei termini stabiliti (45 gg), oppure ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta, potrà presentare istanza di conciliazione all'operatore postale Sailpost, che si svolgerà in sede locale con eventuale assistenza di una delle associazioni dei consumatori e degli utenti. La procedura di conciliazione dovrà concludersi con la redazione di un verbale entro sessanta giorni dalla presentazione dell'istanza.

Qualora la procedura di conciliazione abbia avuto un esito, in tutto o in parte, insoddisfacente, l'utente può rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, utilizzando il "Formulario CP" reso disponibile sul sito web e nelle sedi Sailpost sul territorio.

7. Punti di contatto Sailpost locali

Per comunicazioni con la sede Sailpost più vicina alla propria città di residenza, si consulti l'elenco aggiornato delle Agenzie affiliate al franchising Sailpost sul sito web www.sailpost.it alle pagine:

"Verifica la copertura" e "Scopri Sailpost nella tua città"

Per ogni Agenzia Sailpost sono reperibili i recapiti di: indirizzo della sede, telefono, fax e e-mail.

8. Punti di contatto Sailpost nazionali

Per informazioni sullo stato di una spedizione:

Tel. +39 050 8008790

E-mail: info@sailpost.it

(dal lunedì al venerdì, dalle 09:30 alle 12:30 dalle 14:30 alle 16:30)

Per segnalazioni e reclami:

Tel. +39 050 8008790

Fax 0508310654

E-mail: reclami@sailpost.it

(dal lunedì al venerdì, dalle 09:30 alle 12:30 dalle 14:30 alle 16:30)

Per informazioni commerciali sui servizi:

Tel. +39 050 8008735 – 734 - 744

Cell. +39 334 6650994

E-mail: offering@sailpost.it

(dal lunedì al venerdì, dalle 09:30 alle 12:30 dalle 14:30 alle 16:30)