



La Nuova Posta Italiana

Carta dei servizi

Marzo 2021

Rete postale 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
1.1 Finalità generali.....	1
1.2 Disponibilità dei documenti.....	1
2. Il quadro normativo	1
2.1 La liberalizzazione del mercato postale.....	1
2.2 L' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione.....	1
3. La rete postale Sailpost	2
3.1 Gli uffici operativi	2
3.2 I segni distintivi.....	2
3.3 Titoli abilitativi di Citypost.....	2
4. Descrizione dei servizi postali Sailpost	2
4.1 Posta Pubblicitaria.....	2
4.2 Prima Posta	3
4.3 Prima Posta Massiva	3
4.4 Posta Estera.....	4
4.5 Posta Raccomandata.....	4
4.6 Posta Assicurata	4
4.7 Posta Raccomandata Prioritaria	5
4.8 Servizi di recapito a data e ora certa.....	5
4.9 Servizi di Notifica a mezzo posta	5
4.10 Servizi di prelievo e lavorazione della corrispondenza	7
4.11 Servizio di gestione delle giacenze	7
4.12 Servizio pacchi.....	7
4.13 Parcel Basic	7
4.14 Parcel Basic Plus.....	8
4.15 Parcel Economy Plus.....	8
4.16 Pacco cittadino.....	8
4.17 Servizi di corriere espresso	8
4.18 Servizi di Sala Posta	9
4.19 Telegramma On Line	9
5. Obiettivi di qualità	9
6. Procedura per segnalazioni e reclami	10
6.1 Chi può presentare segnalazioni e reclami.....	10
6.2 Come presentare segnalazioni e reclami.....	10
6.3 Quando e con quali modalità viene data risposta al reclamo	10
6.4 Principali tipologie di reclamo	10
6.5 Modalità di gestione del reclamo	10
6.6 Procedura di conciliazione	11
6.7 Ricorso all'AGCOM e Formulario CP.....	11
7. Indennizzi.....	11
7.1 Quando è previsto l'indennizzo.....	11
7.2 Come viene effettuato l'indennizzo	11
8. Punti di contatto Sailpost	11

1. Carta dei servizi Sailpost

1.1 Finalità generali

La presente Carta dei servizi è adottata da Citypost S.p.A. e da ciascun soggetto operante nella rete postale contraddistinta dal marchio Sailpost per i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali, in osservanza delle disposizioni contenute nelle Delibere 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";
- n. 184/13/CONS "Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale".

La Carta è il documento nel quale sono descritti in modo semplice e chiaro i servizi offerti ed erogati con il marchio Sailpost, gli obiettivi di qualità ad essi associati, le caratteristiche e i prezzi. Essa è indirizzata a tutta l'utenza postale, clienti mittenti e destinatari che fruiscono dei servizi postali Sailpost, con lo scopo di favorire l'informazione sui contenuti dei prodotti e l'accesso ai canali di comunicazione.

1.2 Disponibilità dei documenti

La Carta dei Servizi Sailpost è pubblicata sul sito web www.sailpost.it al link <https://www.sailpost.it/chi-siamo/> ed è affissa nei locali delle sedi operative in cui si svolgono i servizi postali Sailpost.

Nella Carta dei servizi Sailpost sono illustrate:

- le modalità con cui l'utenza postale può presentare reclamo e successivamente eventuale istanza di conciliazione;
- la procedura per la richiesta di definizione della controversia all'Autorità di regolamentazione.

Il modulo per presentare reclamo è reperibile presso gli uffici postali Sailpost e sul sito web www.sailpost.it al link <https://www.sailpost.it/contattaci/>.

Il modulo di conciliazione e il Formulário CP per presentare istanza all'Autorità di regolamentazione sono reperibili presso gli uffici postali e sul sito web www.sailpost.it al link <https://www.sailpost.it/chi-siamo/>.

2. Il quadro normativo

2.1 La liberalizzazione del mercato postale

Il settore postale ha raggiunto in Italia la completa liberalizzazione attraverso una serie di passaggi legislativi che hanno avuto inizio con la Direttiva Europea 97/67/CE, recepita in Italia con il D.Lgs n. 261 del 22 Luglio 99 che rappresenta a tutt'oggi il testo di riferimento per la disciplina generale del servizio postale. In seguito si sono succeduti ulteriori provvedimenti in ambito europeo e nazionale che sono riepilogati nello schema seguente:

Normativa europea	Ordinamento nazionale
1ª Direttiva 97/67/CE	Decreto 22 luglio 1999 n. 261
2ª Direttiva 2002/39/CE	Decreto 23 dicembre 2003 n. 384
3ª Direttiva 2008/6/CE	Decreto 31 marzo 2011 n. 58

In ultimo, a decorrere dal 10 settembre 2017, la legge sulla concorrenza (n. 124 del 2017, articolo 1, comma 57) ha disposto l'abrogazione del regime di esclusiva, a favore di Poste Italiane, dei 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).

2.2 L' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione

Il decreto legge n. 201 del 6 dicembre 2011, come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, affida all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione (AGCOM) la funzione di Autorità di Regolamentazione, vigilanza e tutela dell'utenza del settore postale. Nella tabella che segue sono elencate le principali Delibere adottate dall'AGCOM in materia di regolamento delle licenze postali:

Delibera n. 129/15/CONS	Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali.
Delibera n. 77/18/CONS	Approvazione del regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285).

3. La rete postale Sailpost

3.1 Gli uffici operativi

La Rete postale Sailpost è composta da agenzie affiliate in franchising e da partner convenzionati, presenti con le loro sedi operative in molte province italiane nelle quali erogano servizi di raccolta, lavorazione, smistamento e recapito di invii postali secondo le procedure e gli standard Sailpost. Ogni struttura Sailpost è abilitata allo svolgimento delle attività postali, sulla base di licenza individuale e autorizzazione generale 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) Via del Fischione 19, Partita Iva 01528040502. L'ubicazione degli uffici postali Sailpost e i relativi punti di contatto, sono reperibili nella pagina <https://www.sailpost.it/dove-siamo/> del sito web www.sailpost.it

3.2 I segni distintivi

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 i punti 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.

3.3 Titoli abilitativi di Citypost

Citypost è intestataria dei seguenti titoli abilitativi per lo svolgimento dei servizi postali in ambito nazionale, rilasciati dal Ministero dello Sviluppo Economico in applicazione della Regolamentazione emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM): Licenza individuale 327/2003; Autorizzazione Generale 1340/2003; Licenza individuale speciale A1/2019.

4. Descrizione dei servizi postali Sailpost

4.1 Posta Pubblicitaria

Servizio di posta ordinaria per il recapito di comunicazioni con contenuto informativo, promozionale e pubblicitario. Si rivolge ad aziende ed enti della pubblica amministrazione che spediscono mailing indirizzati in modalità occasionale o continuativa sul territorio nazionale. Il servizio può essere richiesto presso ogni ufficio operativo affiliato alla rete in franchising Sailpost oppure utilizzando gli indirizzi e i punti di contatto disponibili alla pagina <https://www.sailpost.it/dove-siamo> oppure tramite la pagina <https://www.sailpost.it/contattaci/informazioni-commerciali>.

Formati standard delle buste

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 g	Peso fino a 2000 g

Obiettivi di consegna

Per spedizioni confezionate e ordinate in conformità alle specifiche Sailpost:

J + 5 gg lavorativi	90%
J + 8 gg lavorativi	98%

Per J si intende il giorno di spedizione

Tariffe Posta Pubblicitaria

Per la spedizione di posta pubblicitaria Sailpost sono concordate con il cliente/mittente modalità di confezionamento e ordinamento delle buste che consentono un più rapido smistamento e inoltre verso le aree di destinazione. Il prezzo dei servizi è formulato in funzione dei quantitativi, della periodicità di spedizione e dell'area geografica di destinazione degli invii. Il volume minimo per spedizione è di 10.000 buste in formato standard.

4.2 Prima Posta

Servizio di posta ordinaria con recapito in ambito nazionale, tramite immissione della corrispondenza nella cassetta postale del destinatario, all'indirizzo riportato sulla busta. La raccolta avviene tramite ritiro programmato o su chiamata presso la sede del cliente/mittente oppure tramite consegna degli invii da parte del cliente/mittente presso l'ufficio operativo Sailpost.

Il servizio si rivolge a privati, professionisti, imprese ed enti della pubblica amministrazione. Consente di spedire lettere, fatture, solleciti, estratti conto, bollettini di pagamento e comunicazioni personalizzate. Il servizio di Prima Posta Sailpost può essere richiesto presso ogni ufficio operativo affiliato alla rete in franchising Sailpost oppure utilizzando gli indirizzi e i punti di contatto disponibili alla pagina <https://www.sailpost.it/dove-siamo> oppure tramite la pagina <https://www.sailpost.it/contattaci/informazioni-commerciali>.

Formati

Piccolo	Medio	Extra
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 g	Peso fino a 2000 g	Peso fino a 2000 g

Obiettivi di consegna

J + 4 gg lavorativi	90%
J + 6 gg lavorativi	98%

Per J si intende il giorno di spedizione

Tariffe Prima Posta Sailpost (Iva esclusa)

Fasce di peso	0-20 g	21-50 g	51-100 g	101-250 g	251-350 g	351-1.000 g	1.001-2.000 g
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

4.3 Prima Posta Massiva

Il servizio di Prima Posta Sailpost è disponibile anche nelle seguenti configurazioni:

- in modalità massiva per la gestione di grandi quantitativi di corrispondenza, corredata dai servizi opzionali di normalizzazione, stampa, imbustamento, rendicontazione e archiviazione elettronica;
- con tracciatura dell'esito di consegna tramite registrazioni a cura dell'addetto al recapito, messa a disposizione dei dati di recapito ai clienti/mittenti;

Le condizioni tecniche-economiche di esecuzione dei servizi di Prima Posta Sailpost in modalità massiva, sono concordate con i clienti/mittenti in funzione dei quantitativi, delle modalità di operative richieste e delle aree di destinazione.

Formati standard delle buste

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

Spessore massimo: 25 mm / Peso massimo: 2000 g

Obiettivi di consegna

Area AM	J + 4 gg lavorativi	90%	J + 5 gg lavorativi	98%
Area CP	J + 5 gg lavorativi	90%	J + 6 gg lavorativi	98%
Area EU	J + 7 gg lavorativi	90%	J + 8 gg lavorativi	98%

Per J si intende il giorno di spedizione

Area Metropolitana (AM): area di destinazione individuata dall'insieme dei Codici di Avviamento Postale con terza cifra 1 o 9, appartenenti ai Comuni di: Torino, Milano, Venezia, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Bari, Napoli. Capoluogo di Provincia (CP): area di destinazione individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 1 o 9, diversi da quelli ricadenti nelle Aree metropolitane. Area Extraurbana (EU): area di destinazione della corrispondenza individuata dall'insieme dei CAP con terza cifra 0,5 o 8.

Tariffe Prima Posta Massiva Sailpost

Le condizioni tecniche-economiche di esecuzione dei servizi di Prima Posta Sailpost in modalità massiva, sono concordate con i clienti/mittenti in funzione dei quantitativi e delle modalità operative richieste. I prezzi sono articolati per fasce di peso e per aree di destinazione.

4.4 Posta Estera

Servizio di posta ordinaria che consente di spedire corrispondenza fino a 2000 g. in tutto il mondo. Il servizio comprende l'accettazione, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione tramite vettori internazionali.

Le tariffe applicabili e i tempi di consegna sono differenziati in funzione delle aree geografiche di destinazione. La lista dei paesi e delle zone tariffarie è disponibile sul sito alla pagina <https://www.sailpost.it/servizi-sailpost/posta-estera>.

4.5 Posta Raccomandata

Servizio di posta registrata con recapito a firma, in ambito nazionale, che fornisce al mittente la prova legale di avvenuta spedizione (Distinta di spedizione Sailpost) e, su richiesta del cliente, la prova legale di avvenuta consegna (RR Sailpost); il recapito viene effettuato al destinatario o a soggetti abilitati a ricevere gli invii presso il domicilio del destinatario (componenti del nucleo familiare, i conviventi ed i collaboratori familiari dello stesso e, se vi è servizio di portierato, il portiere) previa firma per ricevuta.

In caso di assenza del destinatario, l'invio raccomandato resta in giacenza gratuita per 30 gg solari presso uffici o sportelli postali contrassegnati dal marchio Sailpost. Attraverso il servizio di tracking disponibile sul sito web www.sailpost.it, è possibile rintracciare ogni spedizione inserendo il codice identificativo riportato sulla distinta rilasciata al momento della spedizione. I resi, costituiti da buste di compiuta giacenza e invii che non è stato possibile consegnare, insieme alle Ricevute di Ritorno, se presenti, sono restituite al cliente/mittente.

La raccolta avviene tramite ritiro programmato o su chiamata presso la sede del cliente/mittente oppure tramite consegna degli invii da parte del cliente/mittente presso l'ufficio operativo Sailpost.

Il servizio di posta raccomandata Sailpost è rivolto a privati, professionisti, imprese ed enti della pubblica amministrazione e può essere richiesto presso ogni ufficio operativo affiliato alla rete in franchising Sailpost oppure utilizzando gli indirizzi e i punti di contatto disponibili alla pagina <https://www.sailpost.it/dove-siamo> oppure tramite la pagina <https://www.sailpost.it/contattaci/informazioni-commerciali>.

Formati standard delle buste

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

Spessore massimo: 25 mm. / Peso massimo: 2000 g

Obiettivi di consegna

J + 4 gg lavorativi	90%
J + 6 gg lavorativi	98%

Per J si intende il giorno di spedizione

Tariffe Posta Raccomandata Sailpost (Iva esclusa)

Fasce di peso	0-20 g	21-50 g	51-100 g	101-250 g	251-350 g	351-1.000 g	1.001-2.000 g
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.

4.6 Posta Assicurata

Servizio di posta raccomandata con l'aggiunta del diritto di assicurazione con rimborso in denaro per il caso di danneggiamento totale, mancato recapito o furto della corrispondenza, fino ad un massimo di € 50,00.

Formati standard delle buste

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

Spessore massimo: 25 mm / Peso massimo: 2000 g

Obiettivi di consegna

J + 4 gg lavorativi	90%
J + 6 gg lavorativi	98%

Per J si intende il giorno di spedizione

Tariffe Posta Assicurata Sailpost (Iva esclusa)

Fasce di peso	0-20 g	21-50 g	51-100 g	101-250 g	251-350 g	351-1.000 g	1.001-2.000 g
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.

Altre modalità di servizio

I servizi di Posta Raccomandata e Assicurata Sailpost sono disponibili anche nella configurazione in modalità massiva per la gestione di grandi quantitativi di corrispondenza, corredati dai servizi opzionali di normalizzazione, stampa, imbustamento, rendicontazione e archiviazione elettronica;

Obiettivi di consegna e condizioni tecniche-economiche di esecuzione dei servizi di Posta Raccomandata e Assicurata Sailpost in modalità massiva, sono concordate con i clienti/mittenti in funzione dei quantitativi, delle modalità operative richieste e delle aree di destinazione.

4.7 Posta Raccomandata Prioritaria

Servizio di Posta Raccomandata con il valore aggiunto della rapidità di consegna.

Obiettivi di consegna

J + 1 gg lavorativo Nello stesso Comune di accettazione	95%
--	-----

Per J si intende il giorno di spedizione

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

4.8 Servizi di recapito a data e ora certa

Il sistema Sailpost di recapito a data e ora certa 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 di recapito a data e ora certa 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 servizio Sailpost di recapito a data e ora certa, è attivabile per qualsiasi tipologia di prodotto postale Sailpost.

Tariffe del sistema Data e ora Certa (Iva esclusa)

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

4.9 Servizi di Notifica a mezzo posta

Il servizio di notifica Sailpost consente di notificare a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento anch'esso raccomandato atti in materia civile, amministrativa e penale secondo quanto previsto dalla legge n. 890, del 20 novembre 1982 e successive modifiche e integrazioni.

In caso di consegna dell'atto non effettuata personalmente al destinatario, viene inviata una comunicazione di avvenuta notifica (CAN) in raccomandata al destinatario per avvertirlo della notifica effettuata.

In caso di mancata consegna dell'atto al domicilio del destinatario, viene inviata allo stesso la comunicazione di avvenuto deposito (CAD), in raccomandata con avviso di ricevimento ordinario, per avvertirlo della giacenza dell'atto presso l'ufficio indicato.

E' possibile monitorare l'invio tramite il sito WWW.SAILPOST.IT

I servizi di notifica a mezzo posta Sailpost degli atti giudiziari e amministrativi si svolgono nel rispetto delle modalità prescritte dai seguenti provvedimenti:

- legge 890/82, "Notificazione di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari" e successive modifiche e integrazioni;
- Delibere AGCOM:
 - 77/2018 – Regolamento sulla Licenza Speciale: requisiti e obblighi dell'operatore
 - 285/2018 – Modelli di Buste e Moduli da utilizzare
 - 600/2018 – Misure e Modalità di indennizzo
 - 155/2019 – Integrazioni a seguito della Legge 30 dicembre 2018, n. 145

Il servizio Sailpost si compone di due invii: il piego raccomandato che contiene l'atto giudiziario da consegnare al destinatario; l'avviso di ricevimento, anch'esso raccomandato da restituire al mittente dell'atto.

Il piego contenente l'Atto deve risultare opportunamente confezionato mediante l'utilizzo di speciali buste e moduli, per avvisi di ricevimento, entrambi di colore verde, le cui specifiche tecniche sono state definite dall'AGCOM.

Il servizio si rivolge a professionisti, imprese ed enti della pubblica amministrazione autorizzati alla notifica tramite servizio postale.

Formati standard delle buste

Dimensioni minime:	90 mm x 140 mm	Dimensioni massime:	250 mm x 353 mm
Spessore minimo:	0,15 mm	Spessore massimo:	25 mm
Peso minimo:	3 g	Peso massimo:	2000 g

Obiettivi di consegna

Gli obiettivi di consegna per i servizi di notifica Sailpost sono quelli stabiliti nella Delibera 155/19/CONS e si applicano agli invii singoli affidati all'operatore postale.

Piego contenente l'atto	giorno della accettazione +5 giorni lavorativi	90%	giorno della accettazione +7 giorni lavorativi	98%
Avviso di ricevimento	5 giorni lavorativi	90%	7 giorni lavorativi	98%
CAD - Comunicazione di avvenuto deposito	5 giorni lavorativi	90%	7 giorni lavorativi	98%
CAN - Comunicazione di avvenuta notifica	5 giorni lavorativi	90%	7 giorni lavorativi	98%

Per J si intende il giorno di spedizione

Livelli quantitativi massimi di invii per il rispetto degli obiettivi di consegna

In conformità a quanto previsto all'art. 2 dell'Allegato A alla Delibera 600/18/CONS "Regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alle notificazioni di atti a mezzo del servizio postale", sono specificati di seguito i livelli quantitativi massimi di invii da notificare che possono essere accettati da Citypost per singolo mittente, in un'area geografica circoscritta e nell'arco temporale di cinque giorni lavorativi, per garantire il rispetto degli standard di qualità di cui alla delibera 77/18/CONS e successive integrazioni.

- per CAP di Area Metropolitana (AM): 200 invii;
- per CAP di Area Capoluogo di Provincia (CP): 150 invii;
- per CAP di Area Extra Urbana (EU): 100 invii.

Per le spedizioni di invii in quantità tali da collocarsi oltre i livelli massimi sopra indicati, è richiesta una fase specifica di pianificazione e calendarizzazione allo scopo di scaglionare il flusso delle lavorazioni e delle consegne. Per quanto riguarda le modalità di programmazione il Cliente utilizzerà i canali di contatto messi a disposizione da Citypost nella fase di avvio dei servizi di notifica. In assenza di tale programmazione non sarà possibile per Citypost gestire adeguatamente il servizio e non troveranno applicazione gli obiettivi di qualità di cui alla delibera 77/18/CONS e successive integrazioni.

Ai fini di una gestione ottimale delle lavorazioni, per spedizioni complessivamente superiori a 2.500 invii Citypost richiede la prenotazione della spedizione attraverso i canali di contatto messi a disposizione del Cliente nella fase di avvio dei servizi postali Sailpost.

Punti di accesso al servizio

Il servizio di Notifica Sailpost può essere richiesto tramite contatto con gli uffici commerciali di Citypost. Si vedano indirizzi e punti di contatto nella pagina <https://www.sailpost.it/contattaci/>.

Tariffe del Servizio di Notifica a mezzo posta Sailpost (Iva esclusa)

Fasce di peso	0-20 g	21-50 g	51-100 g	101-250 g	251-350 g	351-1.000 g	1.001-2.000 g
Servizio di Notifica a mezzo posta Sailpost	€ 7,75	€ 8,70	€ 8,70	€ 9,55	€ 9,55	€ 10,60	€ 10,60

Le tariffe sopra indicate non includono il prezzo relativo alle Comunicazioni di Avvenuta Notifica (CAN) e di Avvenuto Deposito (CAD) la cui emissione ricorre nei casi di cui agli art. 7 e 8 della legge 890/1982.

4.10 Servizi di prelievo e lavorazione della corrispondenza

Oltre ai servizi postali di recapito Sailpost, sono disponibili per la clientela i servizi accessori di ritiro e pre-lavorazione della posta allo scopo di facilitare la gestione degli invii in partenza con le attività di:

- raccolta di tutta la corrispondenza presso la sede del cliente in modalità continuativa o su chiamata;
- affrancatura e pesatura degli invii;
- acquisizione dei dati di spedizione, assegnazione del codice a barre per la posta raccomandata;
- stampa e abbinamento della ricevuta di consegna;
- elaborazione degli indirizzari, stampa e imbustamento delle comunicazioni.

4.11 Servizio di gestione delle giacenze

Modalità operative

In caso di assenza del destinatario, all'indirizzo indicato sulla busta, si attiva il servizio di giacenza come segue:

- inserimento in cassetta postale del destinatario di un avviso di giacenza cartaceo, tale avviso riporta: la data e l'ora di passaggio, il codice dell'invio, la sede, gli orari e il recapito telefonico della struttura presso la quale può essere ritirata la busta, il recapito telefonico della sede operativa che ha curato la distribuzione;
- la busta depositata in giacenza rimane disponibile per la durata di 30 giorni solari, per il ritiro da parte del destinatario o di un suo delegato, previa esibizione dell'avviso e di un documento di identità valido, per il destinatario, e di una delega del destinatario corredata della fotocopia del documento di identità del delegante, per il delegato.

Punti Posta Sailpost

I Punti Posta di giacenza sono sportelli Sailpost sul territorio che hanno lo scopo di avvicinare i servizi all'utenza residente nella zona di influenza del Punto Posta stesso. Le attività affidate al Punto Posta Sailpost sono:

- deposito delle buste in giacenza (posta per la quale è stato lasciato l'avviso in assenza del destinatario al domicilio);
- consegna della posta destinata ai residenti nella zona che si presentano a richiederla e che esibiscono l'apposito avviso.

L'ubicazione dei punti di giacenza Sailpost è reperibile alla pagina <https://www.sailpost.it/dove-siamo/> del sito web www.sailpost.it.

4.12 Servizio pacchi

Servizio di consegna merci in ambito nazionale disponibile per Imprese ed Enti della pubblica amministrazione. Può essere richiesto tramite la pagina <https://www.sailpost.it/contattaci/informazioni-commerciali>.

Il servizio di spedizione pacchi Sailpost si articola attraverso una gamma di prodotti: Parcel Basic, Parcel Basic Plus, Parcel Economy Plus.

4.13 Parcel Basic

Servizio di spedizione per prodotti e-commerce fino ad un massimo di 2 Kg di peso. Il servizio si svolge tramite consegna direttamente nella cassetta del destinatario senza necessità di firma.

Dimensioni:

Fino a 350 x 250 x 20 mm

Peso fino a 2000 g

Tariffe Parcel Basic (Iva esclusa)

Fasce di peso	Fino a 100 g	Da 101 a 350 g	Da 351 a 1000 g	Da 1001 a 2000 g
---------------	--------------	----------------	-----------------	------------------

Prezzo	€ 1,80	€ 2,00	€ 2,50	€ 2,90
--------	--------	--------	--------	--------

Obiettivi di consegna

J + 4 gg lavorativi	90%
J + 5 gg lavorativi	95%

Per J si intende il giorno di spedizione dal Centro Servizi (HUB) di HR Parcel Spa.

4.14 Parcel Basic Plus

Servizio di spedizione per prodotti e-commerce fino a 3 Kg di peso. Il servizio si svolge tramite consegna direttamente nella cassetta del destinatario senza necessità di firma, si completa con il tracking on line.

Dimensioni:

Fino a 350 x 250 x 80 mm

Peso fino a 3000 g

Tariffe Parcel Basic Plus (Iva esclusa)

Fasce di peso	Fino a 100 g	101-250 g	251-500 g	501-750 g	751-1000 g	1001-2000 g	2001-3000 g
	€ 2,50	€ 2,70	€ 2,90	€ 3,10	€ 3,30	€ 3,50	€ 3,60

Obiettivi di consegna

J + 4 gg lavorativi	90%
J + 5 gg lavorativi	95%

Per J si intende il giorno di spedizione dal Centro Servizi (HUB) di HR Parcel Spa

4.15 Parcel Economy Plus

Spedizione di pacchi e plichi in ambito nazionale fino a 30 Kg in tutta Italia tramite l'azienda di gruppo: HR Parcel Spa.

Dimensioni: 60x40x40 cm

Rapporto Peso/Volume: 1 m3=200 Kg

Peso fino a 30 Kg

Tariffe Parcel Economy Plus (Iva esclusa)

Fasce di peso	Fino a 1 Kg	Da 1 a 3 Kg	Da 3 a 5 Kg	Da 5 a 10 Kg	Da 10 a 20 Kg	Da 20 a 30 Kg
Penisola	€ 3,60	€ 3,90	€ 4,30	€ 5,20	€ 6,50	€ 7,50
Calabria - Sicilia - Sardegna	€ 4,80	€ 4,90	€ 5,30	€ 6,20	€ 7,50	€ 8,50

Obiettivi di consegna

J + 2 gg lavorativi	90%
J + 3 gg lavorativi	95%

Per J si intende il giorno di spedizione dal Centro Servizi (HUB) di HR Parcel Spa. Si aggiunge un giorno per destinazioni che ricadono in Calabria, Sicilia, Sardegna.

4.16 Pacco cittadino

Servizio tipo "Pony Express" di ritiro e consegna nello stesso Comune di accettazione di pacchi fino a 5 kg.

Obiettivi di consegna

J + 1 gg lavorativo Nello stesso Comune di accettazione	95%
--	-----

Tariffe Pacco cittadino Sailpost (Iva esclusa)

Fascia di peso	Fino a 5 Kg
Pacco Sailpost	€ 4,65

4.17 Servizi di corriere espresso

I servizi di corriere espresso si rivolgono a privati, professionisti, imprese ed enti della pubblica amministrazione e possono essere richiesti presso ogni ufficio operativo affiliato alla rete in franchising Sailpost oppure utilizzando gli

indirizzi e i punti di contatto disponibili alla pagina <https://www.sailpost.it/dove-siamo> oppure tramite la pagina <https://www.sailpost.it/contattaci/informazioni-commerciali>.

Il servizio è erogato mediante affidamento a corrieri nazionali e internazionali.

4.18 Servizi di Sala Posta

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.

4.19 Telegramma On Line

Servizio per spedire comunicazioni brevi da recapitare con urgenza ai destinatari in tutta Italia. E' possibile fruire di questo servizio via web tramite accesso riservato con credenziali rilasciate all'attivazione del servizio. E' disponibile il servizio accessorio di avviso di ricevimento. Il prodotto Telegramma On Line si rivolge a professionisti, imprese ed enti della pubblica amministrazione.

Punti di accesso al servizio

Il servizio di Telegramma On Line può essere richiesto presso ogni ufficio operativo affiliato alla rete in franchising Sailpost. Si vedano indirizzi e punti di contatto nella pagina <https://www.sailpost.it/dove-siamo/> del sito web www.sailpost.it. Per usufruire del servizio occorre accedere alla piattaforma web MySail.

Formati standard delle buste

Dimensioni minime: 90 mm x 140 mm
Spessore minimo: 0,15 mm
Peso minimo: 3 g

Dimensioni massime: 250 mm x 353 mm
Spessore massimo: 25 mm
Peso massimo: 2000 g

Obiettivi di consegna

J + 2 gg lavorativo	95%
---------------------	-----

Per J si intende il giorno di spedizione

Tariffe Telegramma On line Sailpost

Fasce di prezzo	Fino a 20 parole di testo	Fino a 50 parole di testo	Fino a 100 parole di testo	Fino a 200 parole di testo	Fino a 500 parole di testo
Telegramma On line Sailpost	€ 2,60	€ 3,60	€ 5,60	€ 9,00	€ 19,00

Ricevuta di ritorno	€ 0,65*
---------------------	---------

*Il prezzo del Telegramma On line con ricevuta di ritorno si ottiene aggiungendo il prezzo della Ricevuta al prezzo del Telegramma.

5. Obiettivi di qualità

Gli obiettivi di consegna dichiarati nella presente Carta dei Servizi 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 (J) + numero di giorni lavorativi previsti per il recapito.

Per giorno di accettazione si intende il giorno lavorativo (entro le ore 12:00) 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.

I tempi di recapito possono altresì variare in caso di eventi straordinari.

6. Procedura per segnalazioni e reclami

6.1 Chi può presentare segnalazioni e reclami

L'utente dei servizi postali Sailpost, sia esso mittente, destinatario o persona da essi delegata in forma scritta, ha facoltà di presentare segnalazioni e reclami.

6.2 Come presentare segnalazioni e reclami

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

- scrivendo una lettera e inviandola per posta a Citypost S.p.A. – Ufficio reclami - Via del Fischione 19, 56017 Vecchiano (PI)
- scrivendo e inviando una mail all'indirizzo: reclami@sailpost.it
- compilando apposito modulo presente sul web alla pagina <https://www.sailpost.it/contattaci/>
- inviando un fax al numero 0508310654
- telefonando al numero di assistenza Sailpost
- esclusivamente per i **servizi di notifica**, attraverso i canali digitali dedicati:
 - indirizzo di posta elettronica: reclami_atti@citypostgroup.com
 - modulo disponibile sul web alla pagina [https://www.sailpost.it/contattaci/per i servizi di notifica](https://www.sailpost.it/contattaci/per_i_servizi_di_notifica)

La comunicazione da parte dell'utente, per sporgere un reclamo e per l'eventuale richiesta di indennizzo, può avvenire **non prima di trentacinque giorni e non oltre sei mesi dalla data di spedizione**.

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

Per i reclami riguardanti gli invii di posta registrata (raccomandata, assicurata e notifiche) 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 "Cerca 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 e all'eventuale richiesta di indennizzo **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. 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;
- inefficienze del servizio;
- inosservanza di clausole contrattuali;
- altro.

6.5 Modalità di gestione del reclamo

La modalità con cui il reclamo viene gestito, dipende dal 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 (per via telematica o tramite invio postale) 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 d'area. 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.

Reclami provenienti da persone giuridiche (Mittenti)

I reclami provenienti da persone giuridiche che sono clienti, si sviluppano nel contesto di un rapporto contrattuale, che prevede livelli di servizio e forme di assistenza concordate 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 indennizzo, in base al contratto sottoscritto.

6.6 Procedura di conciliazione

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 scritto entro sessanta giorni dal ricevimento dell'istanza, copia dello stesso verbale verrà trasmessa all'utente.

Eventuali ragioni ostative allo svolgimento del procedimento di conciliazione sono comunicate da Citypost entro trenta giorni.

Il Modulo di Conciliazione è disponibile sul sito internet www.sailpost.it, nella sezione "Chi siamo/Carta della qualità".

6.7 Ricorso all'AGCOM e Formulario CP

Qualora la procedura di conciliazione sopra richiamata abbia avuto un esito, in tutto o in parte, insoddisfacente, l'utente può rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, utilizzando obbligatoriamente il **"Formulario CP"** reso disponibile sul sito www.sailpost.it e nelle sedi Sailpost sul territorio, in applicazione di quanto previsto nell'Allegato A alla delibera 184/13/CONS.

7. Indennizzi

7.1 Quando è previsto l'indennizzo

Per alcune tipologie di disservizio relative alla spedizione di invii singoli di posta registrata, è previsto un sistema di rimborso, nei confronti del mittente della spedizione che ne abbia fatto richiesta in conformità alle modalità indicate al precedente art. 6. Lo schema riassuntivo dei rimborsi per singolo prodotto è pubblicato sul sito web www.sailpost.it

7.2 Come viene effettuato l'indennizzo

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante bonifico su conto corrente indicato dal mittente che richiede l'indennizzo. Il pagamento dell'indennizzo può avvenire in alternativa e su richiesta del mittente mediante assegno bancario circolare o assegno postale vidimato. In tal caso, le eventuali spese di spedizione dell'assegno sono a carico del mittente.

Il pagamento dell'indennizzo verrà effettuato entro 60 giorni: dalla data della comunicazione dell'esito del reclamo; dalla data in cui l'accordo definito in sede conciliativa è divenuto vincolante per le parti; dalla ricezione da parte dell'operatore della delibera o della determina direttoriale di risoluzione della controversia ai sensi dell'art. 10, del Regolamento di cui all'allegato A della delibera n. 184/13/CON dell'AGCOM.

8. Punti di contatto Sailpost

Per avere informazioni sulle caratteristiche e sui prezzi dei servizi, sulle procedure di reclamo e di conciliazione, per segnalare disservizi e per ricevere assistenza possono essere utilizzati i seguenti canali:

Internet: alla pagina "Contattaci" <https://www.sailpost.it/contattaci/>

Citypost garantisce che ciascun utente che utilizza il sito web www.sailpost.it può esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, in possesso di Citypost stessa, nonché i suoi diritti relativi al trattamento dei dati, nelle modalità indicate alla pagina <https://www.sailpost.it/privacy-policy/>.

Email: info@sailpost.it

Sede legale di Citypost: Via del Fischione, 19 – 56019 Vecchiano PI – Fraz. Migliarino P.

Telefono: 800 933 311 (09:00-13:00 / 14:00-18:00)

Fax 0508310654

Per comunicazioni con la sede Sailpost più vicina alla propria città di residenza, è possibile consultare l'elenco aggiornato delle Agenzie affiliate al franchising Sailpost sul sito web www.sailpost.it alla pagina: *"Scopri dove siamo"*. Per ogni Agenzia Sailpost sono reperibili i recapiti di: indirizzo della sede, telefono, fax e e-mail.

Ultimo aggiornamento: marzo 2021