

**REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**

**Giugno 2013**

## DISPOSIZIONI GENERALI

1. Poste Italiane S.p.A. (d'ora innanzi indicata come POSTE ITALIANE) e le Associazioni dei consumatori firmatarie del presente accordo (d'ora innanzi indicate come ASSOCIAZIONI) definiscono di comune accordo la procedura di Conciliazione secondo quanto previsto dall'art. 14 del Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261, dalla Carta della Qualità del servizio pubblico postale di cui al decreto del Ministero delle Comunicazioni del 26 febbraio 2004 e dal "Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale" (Delibera AGCOM 184/13/Cons del 28 febbraio 2013).
2. Il presente Regolamento di Conciliazione viene redatto seguendo le indicazioni contenute nelle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 marzo 1998 e 4 aprile 2001, che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.
3. Alla procedura di Conciliazione potranno far ricorso gli utenti del servizio postale (così come definiti dall'art.1, comma 1, lettera g della già citata delibera AGCOM), per reclami per spedizioni nazionali ed internazionali relative ai Prodotti Postali indicati nella Carta della Qualità del servizio postale universale o nelle condizioni generali dei singoli servizi per i quali è previsto una forma di rimborso, indennizzo o risarcimento forfettario comunque denominati. Nei casi di invii diretti all'estero, la procedura potrà essere richiesta per fatti o eventi relativi alla sola tratta nazionale della spedizione.
4. 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 Decreto Legislativo 06/09/05 n.206), potranno far ricorso alla specifica Procedura di Conciliazione Business.
5. La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità nelle ipotesi di ritardi, perdita, danneggiamento totale o parziale, in cui emerga un danno economico accertato, di natura non indiretta, derivante da un provato disservizio di POSTE ITALIANE. Il limite massimo di rimborso che potrà essere corrisposto è di 600 euro.

## REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

### Art.1 – Commissione di Conciliazione.

1. Presso gli Uffici Comunicazione Territoriale di POSTE ITALIANE vengono istituite 9 Commissioni di Conciliazione, che presiederanno a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente Regolamento. La Commissione di Conciliazione è formata da un rappresentante di POSTE ITALIANE e da un rappresentante di una fra le ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento, designato dal Cliente, ovvero, in assenza di sua indicazione, designato secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle Associazioni firmatarie del presente Regolamento inseriti in apposito elenco regionale. Nel caso in cui il cliente designi quale propria rappresentante una Associazione non presente nella regione presso cui è stata inviata la domanda, sarà possibile orientare la discussione presso la Commissione di una regione in cui essa è presente, previo assenso del Cliente che dovrà essere opportunamente informato dell'eventualità.
2. Le Commissioni sono dislocate a **Torino** (competente per Valle d'Aosta, Piemonte e Liguria), **Milano** (per la Lombardia), **Mestre** (per Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia e Veneto), **Bologna** (per Emilia Romagna e Marche), **Firenze** (per Toscana e Umbria), **Roma** (per Lazio, Abruzzo e Sardegna), **Napoli** (per Campania e Calabria), **Bari** (per Puglia, Molise e Basilicata), **Palermo** (per la Sicilia)
3. L'Ufficio Comunicazione territoriale di POSTE ITALIANE fornirà alla Commissione il supporto logistico, organizzativo e di segreteria per lo svolgimento delle attività disciplinate nel presente Regolamento.
4. Le spese relative al funzionamento delle Commissioni sono interamente a carico di POSTE ITALIANE. Ai componenti delle Commissioni di Conciliazione non è dovuto alcun compenso da parte dei Clienti e dell'azienda.

## **Art. 2 – Accesso alla procedura di Conciliazione.**

1. Il Cliente può avere accesso senza alcun onere alla procedura di Conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto da parte di POSTE ITALIANE una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta. La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte delle ASSOCIAZIONI, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione e di poter accedere, attraverso progetti, a finanziamenti specifici.
2. La domanda di Conciliazione dev'essere inviata entro 45 giorni solari decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta entro i termini previsti dalla Carta della Qualità, entro ulteriori 45 giorni solari.
3. Il Cliente ha la facoltà di avviare la Procedura di Conciliazione presentando domanda tramite le ASSOCIAZIONI aderenti ovvero direttamente presso ogni Ufficio Postale. In ogni caso alla Commissione di Conciliazione partecipa il rappresentante dell'ASSOCIAZIONE designato dal Cliente o, in assenza di indicazione, assegnato con il criterio turnario.
4. La domanda di Conciliazione deve essere presentata da chi ha presentato reclamo o da un suo delegato.

### **Art. 3 - Procedimento di Conciliazione.**

1. La Procedura di Conciliazione si intende instaurata all'atto in cui all'Ufficio Comunicazione di POSTE ITALIANE competente per territorio perviene la domanda di Conciliazione. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso ogni Ufficio Postale o presso le sedi delle ASSOCIAZIONI oppure reperibile per via telematica nel sito [www.poste.it](http://www.poste.it).
2. La Commissione territorialmente competente è quella della residenza del Cliente, tranne i casi previsti nel secondo capoverso dell'art. 1 comma 1.
3. L'Ufficio Comunicazione territoriale iscrive ogni domanda di Conciliazione su un apposito registro dei procedimenti di Conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo.
4. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta a valutare la ricevibilità della stessa secondo le norme contenute nel presente Regolamento e ad intraprendere il tentativo di Conciliazione della controversia entro 60 giorni. A tal fine la Commissione si riunisce tenendo conto del numero dei casi presentati e secondo la disponibilità dei suoi membri. L'Ufficio Comunicazione territoriale provvede ad informare anche telefonicamente il Cliente della data in cui è prevista la riunione della Commissione avente ad oggetto la discussione della controversia.
5. Dopo la presentazione della domanda di Conciliazione il componente della Commissione che rappresenta il Cliente ha accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.
6. Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate. Il Cliente ha facoltà di illustrare le sue ragioni alla Commissione prima dell'inizio della riunione.
7. Nell'esperire il tentativo di Conciliazione, i componenti della COMMISSIONE rappresentano, rispettivamente, POSTE ITALIANE ed il Cliente. Al termine del procedimento, i componenti della COMMISSIONE redigono e sottoscrivono un verbale con una ipotesi di accordo che viene inviata al Cliente. In caso di esito negativo del

tentativo di Conciliazione, i componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo che verrà inviato al cliente.

8. Se il cliente accetta l'accordo deve sottoscrivere il verbale e rinviarlo alla COMMISSIONE entro e non oltre 30 giorni solari, tramite raccomandata AR oppure al numero di fax che gli verrà indicato dalla Commissione. Nel caso in cui il Cliente non rinvii il verbale sottoscritto entro il 30° giorno, l'ipotesi di Conciliazione si intende rifiutata e la COMMISSIONE redigerà una comunicazione in cui si prende atto della volontà del cliente di non accettare la proposta elaborata, che sarà inviata al Cliente medesimo e al rappresentante delle Associazioni. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti e le stesse ne riconoscono il contenuto come espressione della loro concorde volontà contrattuale, che estingue la controversia in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione.
9. POSTE ITALIANE si impegna ad accreditare sul C/C BancoPosta - o ad inviare un assegno postale vidimato all'indirizzo indicato dal Cliente - quanto pattuito nel verbale entro 90 giorni.
10. Qualora la COMMISSIONE non si riunisca per mancata presentazione di uno dei due conciliatori, la Segreteria di Conciliazione provvederà ad informare l'ASSOCIAZIONE e il Cliente al fine di permettere al Cliente di decidere di formalizzare un nuovo mandato ad altro conciliatore inserito nell'apposito elenco regionale. In ogni caso il Conciliatore delle ASSOCIAZIONI che rappresenta il Cliente dovrà aver partecipato ad uno specifico Corso di Formazione per Conciliatori, organizzato congiuntamente da POSTE ITALIANE e dalle ASSOCIAZIONI aderenti.
11. Il Cliente, con la sottoscrizione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso all'autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda, qualora intenda adire l'autorità giudiziaria.
12. Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in sessanta giorni dal ricevimento della domanda da parte della SEGRETERIA. Sino a quando è conclusa la Procedura di Conciliazione sono sospesi i termini di prescrizione. Dal 1 al

31 agosto sono sospese le attività di Conciliazione e quindi il suddetto mese viene escluso dal calcolo dei termini.

#### **Art. 4 – Ricorso all'AGCOM**

Nel caso in cui il cliente non abbia accettato la proposta di Conciliazione formulata dalla Commissione oppure a seguito della redazione di un verbale di mancato accordo, è facoltà del cliente presentare un ricorso all'AGCOM entro novanta giorni dalla conoscenza dei fatti sopra descritti.

## Le Associazioni dei consumatori che hanno collaborato a questa iniziativa

### ACU

Via Padre Luigi Monti, 20/C - 20162 MILANO  
tel. 02.66.15.411 - Fax 02.64.25.293

E-mail: [associazione@associazioneacu.org](mailto:associazione@associazioneacu.org)

### ADICONSUM

Viale degli Ammiragli, 91 - 00136 Roma  
tel. 06.44.17.021 - Fax 06.44.17.02.30

E-mail: [adiconsum@adiconsum.it](mailto:adiconsum@adiconsum.it)

### ADOC

Via Chiana, 87 - 00198 ROMA  
tel. 06.86.39.89.75 - Fax 06.86.32.96.11

E-mail: [info@adoc.org](mailto:info@adoc.org)

### ADUSBEF

Via Farini, 62 - 00185 ROMA  
tel. 06.48.18.632 - Fax 06.48.18.633

E-mail: [info@adusbef.it](mailto:info@adusbef.it)

### ALTROCONSUMO

Via Valassina, 22 - 20159 MILANO  
tel. 02.66.89.01 - Fax 02.66.89.02.88

E-mail: [associati@altroconsumo.it](mailto:associati@altroconsumo.it)

### ARCO

Via Giosuè Carducci, 40 - 65122 PESCARA  
tel. 085.27.841 - fax 085.29.07.015

E-mail: [arco.ippe1@gmail.com](mailto:arco.ippe1@gmail.com)

### ASSOCONSUM

Via Lombardia, 30 - 00187 ROMA  
tel. 06.42.00.93.18 - fax 06.42.00.93.22

E-mail: [info@asso-consum.it](mailto:info@asso-consum.it)

### ASSOUTENTI

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma  
tel. 06.68.33.617 - Fax 06.68.67.434

E-mail: [segreteria@assoutenti.it](mailto:segreteria@assoutenti.it)

### CASA DEL CONSUMATORE

Via Bobbio, 6 - 20144 MILANO  
tel. 02.76.31.68.09 - Fax 02.76.39.24.50

E-mail: [info@casadelconsumatore.it](mailto:info@casadelconsumatore.it)

### CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI

Via Dodiciville, 2 - 39100 BOLZANO  
tel. 0471.97.55.97 - Fax 0471.97.99.14

E-mail: [info@consumer.bz.it](mailto:info@consumer.bz.it)

### CITTADINANZATTIVA

Via Flaminia, 53 - 00196 ROMA  
tel. 06.36.71.81 - Fax 06.36.71.83.33

E-mail: [pit.servizi@cittadinzattiva.it](mailto:pit.servizi@cittadinzattiva.it)

### CODACONS

Viale Mazzini, 73 - 00195 ROMA  
tel. 06.37.25.809 - Fax 06.37.01.709

E-mail: [info@codacons.it](mailto:info@codacons.it)

### CODICI

Viale G. Marconi, 94 - 00146 ROMA  
tel. 06.55.30.18.08 - Fax 06.55.30.70.81

E-mail: sportello.[codici@codici.org](mailto:codici@codici.org)

### CONFCONSUMATORI

Via G. Mazzini, 43 - 43121 PARMA  
tel. 0521.231846 - Fax 0521.28.52.17

E-mail: [segreteria@confconsumatori.it](mailto:segreteria@confconsumatori.it)

### FEDERCONSUMATORI

Via Palestro, 11 - 00185 ROMA  
tel. 06.42.02.07.55 - FAX 06.47.42.48.09

E-mail: [federconsumatori@federconsumatori.it](mailto:federconsumatori@federconsumatori.it)

### LEGA CONSUMATORI ACLI

Via delle Orchidee, 4/a - 20147 MILANO  
tel. 02.48.30.36.59 - Fax 02.48.30.26.11

E-mail: [milano@legaconsumatori.it](mailto:milano@legaconsumatori.it)

### MOVIMENTO CONSUMATORI

Via Piemonte, 39/a - 00187 ROMA  
tel. 06.48.80.053 - Fax 06.48.20.227

E-mail: [info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it)

### MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Via Quintino Sella, 41 - 00187 ROMA  
tel. 06.48.81.891 - Fax 06.42.01.31.63

E-mail: [info@mdc.it](mailto:info@mdc.it)

### UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Via Duilio, 13 - 00192 ROMA  
tel. 06.32.69.531 - Fax 06.32.34.616

E-mail: [info@consumatori.it](mailto:info@consumatori.it)

**Alla Commissione di Conciliazione  
POSTE ITALIANE - ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI  
c/o Ufficio Comunicazione territoriale di Poste Italiane**

**DOMANDA DI CONCILIAZIONE**

Il sottoscritto.....nato...a.....  
il.....residente a.....in.....Cap .....

in qualità di

1. Mittente
2. Delegato dal mittente..... Sig.....

avendo già presentato reclamo presso (barrare la modalità di presentazione specificando la data)

- A - l'Ufficio Postale di.....in data .....
- B - la Casella Postale 160 - 0144 di Roma in data .....
- C - il Call Center di Poste Italiane, al numero 803.160 in data.....

Per il servizio.....  
N.....spedito in data.....presso l'UP.....  
e avendo ricevuto una risposta insoddisfacente (barrare l'opzione desiderata)  
A - a mezzo lettera del.....  
B - telefonicamente, in data.....  
C - non avendo ricevuto risposta entro i termini previsti dalla Carta della Qualità

**CHIEDE**

alla Commissione di Conciliazione di comporre la controversia relativa a (specificare in modo dettagliato l'oggetto della contestazione e le eventuali soluzioni proposte)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

a norma del vigente Regolamento di Conciliazione stabilito di comune accordo tra POSTE ITALIANE e le ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI aderenti all'iniziativa. Del Regolamento di Conciliazione sopra menzionato il sottoscritto dichiara di aver ricevuto copia unitamente al presente modulo e di accettarne integralmente il contenuto. Con la presente domanda il sottoscritto accetta, altresì, la composizione della Commissione di Conciliazione, formata dal rappresentante di POSTE ITALIANE S.p.A. nominato dall'azienda e dal rappresentante dell'Associazione dei consumatori .....da me designata. In assenza di mia indicazione il delegato delle Associazioni che mi rappresenterà sarà individuato secondo un criterio turnario tra i delegati delle Associazioni inseriti in apposito elenco regionale e mi verrà comunicato all'atto dell'accettazione della domanda da parte della Commissione. Con la presente domanda il sottoscritto accetta, altresì, la composizione della Commissione di Conciliazione, formata dal rappresentante di POSTE ITALIANE nominato dall'azienda e dal rappresentante delle ASSOCIAZIONI individuato in conformità alle indicazioni di cui sopra, autorizzandolo ad avere accesso a tutti i documenti attinenti la domanda di conciliazione proposta. Il sottoscritto dichiara di non aver presentato ricorso né all'autorità giudiziaria, né all'autorità di regolamentazione del settore postale per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda, qualora intenda adire la autorità giudiziaria ovvero la Autorità di regolamentazione.

Ai fini del procedimento di Conciliazione, il sottoscritto comunica di seguito il recapito presso il quale dovrà essergli inviata la proposta di Conciliazione o il verbale di mancato accordo a norma dell'art. 3 commi 7 e 8 del Regolamento di Conciliazione. A questo stesso indirizzo verrà inviato l'eventuale Assegno Postale riconosciuto quale rimborso per la controversia. Per i titolari di conto Bancoposta indicare il numero di Conto Corrente Postale dove ricevere il rimborso.

Via..... Città.....

Provincia.....Cap.....Telefono.....

Numero di Conto Corrente Postale (solo per i correntisti Bancoposta).....

Alla presente il sottoscritto allega copia della seguente documentazione, riguardante l'oggetto della controversia:

1. Fotocopia della ricevuta di spedizione
2. Fotocopia del modulo di reclamo
3. Delega del mittente
4. Fotocopia del documento del delegante
- 5.....

....., addì.....

Firma (il Cliente)

---

CODICE FRAZIONARIO.....

UP

.....  
(Da compilarsi a cura dell'operatore dell'Ufficio Postale che riceve la domanda)

ASSOCIAZIONE.....

Firma.....

(Da compilarsi a cura dell'addetto dell'Associazione che riceve la domanda)

Note

- 1 - Si ricorda che non sono oggetto di Conciliazione i servizi accessori (A.R. e Contrassegno)
- 2 - Si rammenta che la procedura di Conciliazione è gratuita
- 3 - Tutti i campi devono essere debitamente compilati