

# Conciliazione Regolamento e Domanda.

---

Risolviamo le controversie  
con regole semplici e trasparenti.

**In collaborazione con:**

Acu  
Adiconsum  
Adoc  
Adusbef  
Altroconsumo  
Arco  
Assoutenti  
Casa del Consumatore  
Centro Tutela Consumatori Utenti  
Cittadinanzattiva  
Codacons  
Codici  
Confconsumatori  
Federconsumatori  
Lega Consumatori  
Movimento Consumatori  
Movimento Difesa del Cittadino  
Unione Nazionale Consumatori



# Regolamento e domanda di Conciliazione

## **Fra le Associazioni dei consumatori**

Acu  
Adiconsum  
Adoc  
Adusbef  
Altroconsumo  
Arco  
Assoutenti  
Casa del Consumatore  
Centro Tutela Consumatori Utenti  
Cittadinanzattiva  
Codacons  
Codici  
Confconsumatori  
Federconsumatori  
Lega Consumatori  
Movimento Consumatori  
Movimento Difesa del Cittadino  
e

## **Poste Italiane**

# 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 e dalla Carta della Qualità del servizio pubblico postale di cui al decreto del Ministero delle Comunicazioni del 26 febbraio 2004.
  
- 2.** Alla procedura di Conciliazione potranno far ricorso i singoli consumatori, così come definiti dal Codice del Consumo, per reclami per spedizioni nazionali ed internazionali (esclusivamente per la tratta nazionale delle spedizioni destinate all'estero) relative ai Prodotti Postali di Corrispondenza indicati nella Carta della Qualità del servizio pubblico postale:
  - a.** Posta Raccomandata
  - b.** Posta Assicurata
  - c.** Postacelere1plus - Corriere Espresso
  - d.** Telegramma
  - e.** Raccomandata 1
  - f.** Pacco Ordinario
  - g.** Paccocelere1plus - Corriere Espresso
  - h.** Paccocelere3
  - i.** Paccocelere Maxi
  - j.** Pacco Ordinario Internazionale
  - k.** QPE e EMS
  - l.** Paccocelere Internazionale
  - m.** Servizi al destinatario (quali Seguimi, Aspettami, Dimmi Quando)

- 3.** Il presente Regolamento di Conciliazione, a cui potranno far riferimento esclusivamente i consumatori così come definiti dal Codice del Consumo, 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, quali:
- a. indipendenza
  - b. trasparenza
  - c. contraddittorio
  - d. legalità
  - e. libertà
  - f. rappresentanza
  - g. imparzialità
  - h. efficacia
  - i. equità
- 4.** 4. 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 ciascuna sede regionale di POSTE ITALIANE viene istituita una Commissione di Conciliazione, la quale presiede 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.** La sede regionale di POSTE ITALIANE fornirà alla Commissione il supporto logistico, organizzativo e di segreteria per lo svolgimento delle attività disciplinate nel presente Regolamento.
- 3.** 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 trenta giorni lavorativi 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 trenta giorni lavorativi.
- 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 domanda secondo le norme contenute nel presente Regolamento e ad iniziare 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. Se questi accetta deve sottoscrivere il verbale e rinviarlo alla COMMISSIONE entro e non oltre 30 giorni lavorativi, 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. Se al contrario il Cliente rinvia la proposta sottoscritta, il procedimento si conclude positivamente e il verbale avrà efficacia di atto transattivo. 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. 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.



- 8.** 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.
- 9.** 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 allo stesso 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.
- 10.** 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.
- 11.** Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in centoventi giorni dal ricevimento della domanda da parte della SEGRETERIA. Sino a quando è conclusa la Procedura di Conciliazione sono sospesi i termini di prescrizione.

## **ART 4 - RICORSO ALL'AUTORITÀ DI REGOLAMENTAZIONE.**

- 1.** 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'Autorità di Regolamentazione entro trenta giorni dalla conoscenza dei fatti sopra descritti.
- 2.** Poste Italiane si impegna ad inviare all'Autorità di Regolamentazione una relazione semestrale riepilogativa con l'andamento dei dati relativi alle domande di Conciliazione ricevute e discusse dalle Commissioni regionali.

# 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  
Email: associazione@acu.it

## **ADICONSUM**

Via Gian Maria Lancisi, 25 - 00161 ROMA  
Tel 06.44.17.021 - Fax 06.44.17.02.30  
Email: adiconsum@adiconsum.it

## **ADOC**

Via Tor Fiorenza, 35 - 00199 ROMA  
Tel 06.86.39.89.75 - Fax 06.86.32.96.11  
Email: info@adoc.org

## **ADUSBEF**

Via Farini, 62 - 00185 ROMA  
Tel. 06.48.18.632 - Fax 06.48.18.633  
Email: info@adusbef.it

## **ALTROCONSUMO**

Via Valassina, 22 - 20159 MILANO  
Tel 02.66.89.01 - Fax 02.66.89.02.88  
Email: poste@altroconsumo.it

## **ARCO**

Via Venezia, 59 - 65121 PESCARA  
Tel 085.28.212 - fax 085.35.142  
e-mail arco@arcoconsumatori.it

## **ASSOUTENTI**

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma  
Tel 06.68.33.617 - Fax 06.68.13.49.98  
Email: segreteria@assoutenti.it

## **CASA DEL CONSUMATORE**

Via Bobbio, 6 - 20144 MILANO  
Tel 02.76.31.68.09 - Fax 02.76.39.24.50  
Email: info@casadelconsumatore.it

## **CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI**

Via Dodiciville, 2 - 39100 BOLZANO  
Tel 0471.97.55.97 - Fax 0471.97.99.14  
Email: info@centroconsumatori.it

## **CITTADINANZATTIVA**

Via Flaminia, 53 - 00196 ROMA  
Tel 06.36.71.81 - Fax 06.36.71.83.33  
Email: mail@cittadinanzattiva.it

## **CODACONS**

Viale Mazzini, 73 - 00195 ROMA  
Tel 06.37.25.809 - Fax 06.37.01.709  
Email: codacons.info@tiscali.it

## **CODICI**

Viale G. Marconi, 94 - 00146 ROMA  
Tel 06.55.30.18.08 - Fax 06.55.30.70.81  
Email : sportello.codici@codici.org

## **CONFCONSUMATORI**

Via G. Mazzini, 43 - 43100 PARMA  
Tel 0521.23.18.46 - Fax 0521.28.52.17  
Email: segreteria@confconsumatori.it

## **FEDERCONSUMATORI**

Via Palestro, 11 - 00185 ROMA  
TEL 06.42.02.07.55 - FAX 06.47.42.48.09  
Email:federconsumatori@federconsumatori.it

## **LEGA CONSUMATORI**

Via delle Orchidee, 4/a - 20147 MILANO  
Tel 02.48.30.36.59 - Fax 02.48.30.26.11  
Email: info@legaconsumatori.it

## **MOVIMENTO CONSUMATORI**

Via Piemonte, 39/a - 00187 ROMA  
Tel 06.48.80.053 - Fax 06.48.20.227  
Email: info@movimentoconsumatori.it

## **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**

Via Quintino Sella, 41 - 00187 ROMA  
Tel 06.48.81.891 - Fax 06.48.20.227  
Email: info@mdc.it

## **UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**

Via Duilio, 13 - 00192 ROMA  
Tel 06.32.69.531 - Fax 06.32.34.616  
Email: info@consumatori.it



## Posterisponde

*Per informazioni su prodotti, uffici postali  
e per segnalazioni sui servizi*

*Internet* **www.poste.it**

*Numero Verde* **803 160** dalle ore 8,00 alle ore 20,00  
dal lunedì al sabato

*Lettera* **Casella Postale 160  
00144 Roma**

# Domanda di Conciliazione

Alla Commissione di Conciliazione Poste Italiane  
Associazioni dei Consumatori c/o Ufficio Comunicazione Territoriale di Poste Italiane

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nat \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_

avendo già presentato reclamo presso

**presso:** (barrare la voce interessata)

l'Ufficio Postale di \_\_\_\_\_ in data: \_\_\_\_\_  la Casella Postale 160 - 00144 di Roma in data: \_\_\_\_\_  
 Il Call Center Unico di Poste Italiane al numero 803.160 in data: \_\_\_\_\_

**per spedizione relativa al prodotto:** (barrare la voce interessata)

Posta Raccomandata  Posta Assicurata  Telegramma  Raccomandata 1  Pacco Ordinario  
 Postacelere1plus Corriere Nazionale  Paccocelere1plus Corriere Nazionale  Paccocelere 3  Paccocelere Maxi  
 Pacco Ordinario Internazionale  Paccocelere Internazionale  EMS  QPE  Servizi al Destinatario

n° \_\_\_\_\_ spedito in data: \_\_\_\_\_ Presso l'UP: \_\_\_\_\_

**e avendo ricevuto risposta insoddisfacente:** (barrare la voce interessata)

a mezzo lettera del \_\_\_\_\_  telefonicamente, in data \_\_\_\_\_  
 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 \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

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

UP \_\_\_\_\_

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

Firma \_\_\_\_\_  
Firma \_\_\_\_\_

**Note:** 1. Si ricorda che non sono oggetto di Conciliazione i servizi accessori collegati a questi prodotti (A.R., Contrassegno)  
2. Si rammenta che la Procedura di Conciliazione è gratuita. - 3. Tutti i campi devono essere debitamente compilati.

Poste Italiane Spa la informa che i dati personali da lei forniti nel modulo di domanda di Conciliazione saranno trattati, con modalità cartacee e/o elettroniche esclusivamente per l'espletamento della procedura di Conciliazione ed a tal fine saranno comunicati all'Ufficio di Comunicazione territoriale di Poste Italiane per l'avvio della suddetta procedura. Il conferimento dei dati è obbligatorio. In caso di mancato conferimento non sarà possibile espletare la procedura di Conciliazione.

Le suddette attività saranno svolte in qualità di incaricati, dagli operatori degli Uffici Postali presso i quali è presentata la domanda di Conciliazione, nonché dagli operatori dell'Ufficio Comunicazione Territoriale al quale è inviata la suddetta domanda. Titolare del trattamento è Poste Italiane Spa. Responsabile è la funzione Rapporti con le Associazioni della Direzione Communication & Advertising con sede in Roma, viale Europa, 190. Al suddetto responsabile lei potrà rivolgersi per esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.L.G. 196/2003, tra i quali, ad esempio, la conferma dell'esistenza o meno dei dati che la riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione o la cancellazione dei dati per motivi legittimi. Allo stesso responsabile potrà rivolgersi per conoscere i nominativi degli eventuali, ulteriori responsabili del trattamento.