



CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

Regolamento e Domanda

Posteitaliane

LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI CHE HANNO COLLABORATO A QUESTA INIZIATIVA

ACU

Piazzale Loreto, 11 - 20131 Milano
E-mail: Associazione@Associazioneacu.org
Sito internet: www.Associazioneacu.org

ADICONSUM

Largo Vessella, 31 - 00199 Roma
Tel. 06.44.17.021 - Fax 06.44.17.02.30
E-mail: adiconsum@adiconsum.it
Sito internet: www.adiconsum.it

ADOC

Via Castelfidardo, 45 - 00185 Roma
Tel. 06.86.39.89.75 - Fax 06.86.32.96.11
E-mail: info@adocnazionale.it
Sito internet: www.adoc.it

A.E.C.I.

Via Casimiro Teja 24 - 00157 Roma
Tel 06 4510914 - fax 0688376050
Email: assistenza@euroconsumatori.eu
Sito internet www.euroconsumatori.eu

ADUSBEF

Via V. Bachelet, 12 - 00185 Roma
Tel. 06.48.18.632 - Fax 06.48.18.633
E-mail: info@adusbef.it
Sito internet: www.adusbef.it

ALTROCONSUMO

Via Valassina, 22 - 20159 Milano
Tel. 02.66.89.01 - Fax 02.66.89.02.88
Sito internet: www.altroconsumo.it /info/contattaci

ARCO

Via G. Carducci, 40 - 65122 Pescara
Tel. 085.27.841 - Fax 085.29.07.015
E-mail: arco.ippe1@gmail.com
Sito internet: www.arcoconsumatori.com

ASSOCONSUM

Via Nizza, 51 - 00198 Roma
Tel. 06.42.99.09.78
E-mail: assoconsum@gmail.com
Sito internet: www.asso-consum.it

ASSOUTENTI

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma
Tel. 06.68.33.617 - Fax 06.68.67.434
E-mail: segreteria@assoutenti.it
Sito Internet: www.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
Sito internet: www.casadelconsumatore.it

CENTRO TUTELA CONSUMATORI

Via Dodiciville, 2 - 39100 Bolzano
Tel. 0471.97.55.97 - Fax 0471.97.99.14
E-mail: info@consumer.bz.it
Sito internet: www.centroconsumatori.it

CITTADINANZATTIVA

Via Cereate, 6 - 00183 Roma
Tel. 06.36.71.81 - Fax 06.36.71.83.33
E-mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it
Sito internet: www.cittadinanzattiva.it

CODACONS

Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma
Tel. 06.37.25.809 - Fax 06.37.01.709
E-mail: info@codacons.it
Sito internet: www.codacons.it

CODICI

Via Belluzzo, 1 - 00149 Roma
Tel. 06.55.30.18.08 - Fax 06.55.30.70.81
E-mail: segreteria.sportello@codici.org
Sito internet: www.codici.org

CONFCONSUMATORI

Via G. Mazzini, 43 - 43121 Parma
Tel. 0521.23.18.46 - Fax 0521.28.52.17
E-mail: segreteria@confconsumatori.it
Sito internet: www.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
Sito internet: www.federconsumatori.it

KONSUMER ITALIA

Via Tor de' Schiavi, 233 - 00171 Roma
Tel. 06.89.02.06.10 - Fax 06.89.02.06.10
Email: utenze@konsumer.it - info@konsumer.it
Sito internet: www.konsumer.it

LEGA CONSUMATORI

Via delle Orchidee, 4/A - 20147 Milano
Tel. 02.48.30.36.59 - Fax 02.48.30.26.11
E-mail: milano@legaconsumatori.it
Sito internet: www.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
Sito internet: www.movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Viale Casilina, 3/T - 00172 Roma
Tel. 06.48.81.891 - Fax 06.42.01.31.63
E-mail: info@mdc.it
Sito internet: www.difesadelcittadino.it

UDICON

Via S. Croce in Gerusalemme, 63 - 00185 Roma
Tel. 06.77.25.07.83 - Fax 06.77.59.13.09
Email: info@udicon.org
Sito internet: www.udicon.org

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Via Duilio, 13 - 00192 Roma
Tel. 06.32.69.531 - Fax 06.32.34.616
E-mail: info@consumatori.it
Sito internet: www.consumatori.it

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 seguente procedura di Conciliazione secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (Codice del Consumo – Parte V – titolo II bis) e dal “Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale” (Delibera AGCOM 184/13/CONS del 28 febbraio 2013 allegato A).
2. Alla procedura di Conciliazione potranno far ricorso gli utenti del servizio postale (così come definiti dall'art.1, comma 1, lettera g del già citato allegato A delibera AGCOM), per reclami per spedizioni nazionali ed internazionali relative ai prodotti postali.
3. Il presente regolamento non si applica ai clienti qualificabili come professionisti (ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c del Decreto Legislativo 06/09/05 n.206), nella risoluzione delle controversie relative a contratti per prestazioni periodiche o continuative, per i quali è prevista una specifica procedura di Conciliazione Business.
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 - Segreteria

1. Presso i presidi territoriali di Relazioni Istituzionali di POSTE ITALIANE vengono istituite 9 Segreterie, che forniranno il supporto logistico ed organizzativo per il regolare, sollecito ed efficiente svolgimento della procedura di Conciliazione, in conformità alle disposizioni del Codice del Consumo e del presente Regolamento.
2. La Segreteria si avvale delle strutture e del personale di POSTE ITALIANE; coloro che operano presso la Segreteria devono essere imparziali, non entrare nel merito delle controversie e non svolgere attività di consulenza giuridica.
3. Le Segreterie 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, Molise e Sardegna), **Napoli** (per Campania e Calabria), **Bari** (per Puglia e Basilicata), **Palermo** (per la Sicilia).

Art. 2 - Commissione di Conciliazione

1. 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, i cui nominativi sono inseriti nell'elenco predisposto dall'Organismo paritetico di Conciliazione che sovrintende la procedura.

2. I componenti delle Commissioni di Conciliazione sono individuati, rispettivamente, da POSTE ITALIANE e dal Consumatore. In mancanza di designazione diretta da parte del Consumatore, il relativo componente viene designato dalla Segreteria competente secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento inseriti in apposito elenco regionale. Nel caso in cui il Consumatore 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 Consumatore che dovrà essere opportunamente informato dell'eventualità, dalla Segreteria a cui è pervenuta la domanda.

Il Consumatore conferisce al suddetto rappresentante espresso mandato ad individuare e proporre una soluzione per la composizione della controversia.

3. I componenti delle Commissioni di Conciliazione sono tenuti a garantire competenza, imparzialità ed indipendenza. A tal fine, essi sottoscrivono una dichiarazione di onorabilità elaborata dal Ministero dello Sviluppo Economico. Qualora la Commissione non si riunisca per mancata presentazione di uno dei due Conciliatori, la Segreteria provvederà ad informare le parti così da formalizzare un nuovo mandato ad altro Conciliatore inserito nell'apposito elenco. In ogni caso i Conciliatori dovranno aver partecipato ad uno specifico Corso di Formazione.

Art. 3 – Organismo paritetico di Conciliazione

1. L'Organismo paritetico di Conciliazione che sovrintende la procedura è costituito da 4 rappresentanti delle ASSOCIAZIONI e 4 di POSTE ITALIANE.

2. L'Organismo cura il buon funzionamento della procedura, garantendo un supporto alle Commissioni e alle Segreterie, anche riguardo l'applicazione delle disposizioni presenti nel Regolamento di Conciliazione.

3. Si occupa inoltre della gestione dell'elenco dei Conciliatori abilitati e cura l'informativa sulla procedura, anche attraverso l'apposita sezione dedicata alle procedure di Conciliazione, presente nel sito internet www.poste.it.
4. La sede dell'Organismo paritetico è presso la Direzione Centrale di POSTE ITALIANE, Viale Europa, 175 – 00144 Roma. L'indirizzo email è consumerismo@posteitaliane.it

Art. 4 - Accesso alla procedura di Conciliazione

1. Il Consumatore può avere accesso gratuitamente 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 entro 45 giorni dalla presentazione del reclamo. 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 deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo.
3. Il Consumatore ha la facoltà di avviare la procedura di Conciliazione presentando domanda
 - a. tramite le ASSOCIAZIONI aderenti
 - b. presso ogni Ufficio Postale
 - c. direttamente agli indirizzi email delle Segreterie, indicati nell'apposita sezione del sito www.poste.it.
4. Per i contratti stipulati online la domanda di Conciliazione può essere inviata tramite la piattaforma ODR di cui al Regolamento UE n.524/2013, gestita dalla Commissione Europea e raggiungibile all'indirizzo <https://webgate.ec.europa.eu/odr>
5. La domanda di Conciliazione deve essere presentata da chi ha presentato reclamo o da un suo delegato.

6. Il Consumatore con la sottoscrizione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso ad altro organismo ADR, né all’Autorità Giudiziaria per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda di Conciliazione, qualora intenda adire l’Autorità Giudiziaria o altro organismo di mediazione pubblico o privato.
7. Con la sottoscrizione della domanda il Consumatore deve comunicare alla Segreteria la modalità di comunicazione con cui vorrà essere contattato (numero di telefono, oppure indirizzo email).

Art. 5 - Procedimento di Conciliazione

1. La procedura si intende instaurata all’atto in cui alla Segreteria 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
2. La Segreteria iscrive ogni domanda su un apposito registro dei procedimenti di Conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo secondo l’ordine di arrivo, informando il Consumatore dell’avvenuta ricezione della sua domanda ed il nominativo del Conciliatore dell’Associazione che lo rappresenterà in Commissione. Sarà cura del Consumatore sottoscrivere ed inviare il mandato, anche per via telematica, al rappresentante dell’Associazione designato. La Commissione territorialmente competente è quella della residenza del Consumatore, tranne i casi previsti nel nell’art.2 comma 2.
3. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta a valutare l’ammissibilità della stessa secondo le norme contenute nel presente Regolamento. A tal fine la Commissione si riunisce tenendo conto del numero dei casi presentati e secondo la disponibilità dei suoi membri. La Segreteria provvede ad informare il Consumatore della data in cui è prevista la riunione della Commissione avente ad oggetto la discussione della controversia.

4. Dopo la presentazione della domanda di Conciliazione il componente della Commissione che rappresenta il Consumatore ha accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate. In caso di inammissibilità della domanda, la Commissione – per il tramite della Segreteria – ne dà comunicazione motivata al Consumatore, nel termine di 21 giorni dalla ricezione della domanda.

Casi di inammissibilità:

- a. Il Consumatore non ha presentato reclamo
- b. La controversia è in corso d'esame o è già stata esaminata da altro organo ADR o giurisdizionale

5. Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate, nel rispetto del Regolamento 2016/679/UE "Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali". Il Consumatore ha facoltà di illustrare le sue ragioni alla Commissione intervenendo di persona o in via telematica prima dell'inizio della riunione ed ha sempre diritto di rinunciare alla procedura in qualsiasi momento.

Art. 6 - Esito della procedura

1. La procedura si conclude nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento della domanda; in caso di controversie particolarmente complesse, la Commissione può a sua discrezione prorogare il termine fino ad un massimo di 60 giorni ulteriori; il Consumatore viene informato dalla Segreteria di tale proroga e del nuovo termine di conclusione della procedura. Dal 1° al 31 agosto sono sospese le attività di Conciliazione e quindi il suddetto periodo è escluso dal calcolo dei termini. I termini di prescrizione sono interrotti dal momento della presentazione della domanda e per tutta la durata del procedimento.

2. Al termine del procedimento, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale con una ipotesi di accordo che viene inviata per l'accettazione al Consumatore.

3. In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione, la Commissione redigerà un verbale di mancato accordo che verrà inviato al Consumatore.
4. Se invece la proposta viene accettata dal Consumatore, lo stesso dovrà sottoscriverla e rinviarla alla Segreteria entro e non oltre 30 giorni solari, tramite raccomandata AR oppure al numero di fax o all'indirizzo email che gli verrà indicato dalla Segreteria. Analoga accettazione della proposta dovrà essere sottoscritta dall'Azienda.
5. Nel caso in cui la proposta non venga rinviata sottoscritta entro il 30° giorno, l'ipotesi di Conciliazione si intende rifiutata e la Commissione redigerà un verbale di mancato accordo che verrà inviato al Consumatore. Al contrario nel caso in cui la proposta venga rinviata sottoscritta, il procedimento si conclude positivamente ed il verbale ha efficacia di atto transattivo.
6. 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.
7. POSTE ITALIANE si impegna ad accreditare sul Conto Corrente BancoPosta, bancario - o ad inviare un assegno postale all'indirizzo indicato dal Consumatore - quanto pattuito nel verbale entro 60 giorni, salvo la sospensione feriale di cui al comma 1.

Art. 7 - Ricorso all'AGCOM

1. Nel caso in cui il Consumatore non abbia accettato la proposta di Conciliazione formulata dalla Commissione ovvero a seguito della redazione di un verbale di mancato accordo, lo stesso ha diritto di presentare ricorso all'Autorità di regolamentazione entro 90 giorni dalla conoscenza della ricezione del verbale negativo.

2. L'Organismo di Conciliazione a far data dal secondo anno di iscrizione all'elenco degli organismi ADR, si impegna ad inviare all'Autorità di regolamentazione, con cadenza biennale, una relazione contenente le informazioni relative ai reclami ricevuti ed alle procedure ADR svolte, ai sensi dell'art. 141-nonies, comma 4, del Codice del Consumo.
3. L'Organismo di Conciliazione si impegna a rendere disponibile al pubblico sul sito web www.posteitaliane.it le relazioni annuali d'attività.

Art.8 - Norma di rinvio

1. Per tutto quanto non espressamente stabilito dal presente Regolamento, si applicano le disposizioni previste dalla Parte V – Titolo II bis del Codice del Consumo e dal Regolamento UE 524/2013

Alla Commissione di Conciliazione POSTE ITALIANE - ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI 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 - 00144 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.....

In caso di 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 dei Servizi Postali

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 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 nominato dall'Azienda e dal rappresentante dell'Associazione dei consumatorida 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 Segreteria. 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 ad altro organismo ADR, all'Autorità Giudiziaria, 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 numero di telefono, il recapito o l'indirizzo e-mail presso il quale dovrà essere contattato dalla Segreteria e dove gli verrà inviata la proposta di Conciliazione o il verbale di mancato accordo a norma dell'art. 6 commi 2,3 del Regolamento di Conciliazione.

Via.....Citta.....
Provincia.....cap.....telefono.....
Indirizzo email.....

Il rimborso per l'eventuale composizione della controversia dovrà essere:

- versato sul conto corrente BancoPosta n.
- versato su conto corrente bancario n.
- inviato tramite assegno postale all'indirizzo sopra indicato

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 Consumatore).....

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 rammenta che la procedura di Conciliazione è gratuita
2 - 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 alle Associazioni dei consumatori 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 della Segreteria e della Commissione di Conciliazione. Titolare del trattamento è Poste Italiane Spa. Responsabile è la funzione Rapporti con le Associazioni dei consumatori, della Direzione Generale con sede in Roma, viale Europa, 175. Al suddetto responsabile lei potrà rivolgersi per esercitare i diritti previsti dal Regolamento 2016/679/UE "Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali", tra i quali, ad esempio, la conferma dell'esistenza o meno dei dati che la riguardano, l'aggiornamento, la rettifica, 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.

Come possiamo aiutarti?



Contattaci

Vai su poste.it nella sezione Assistenza e compila il modulo oppure scrivici sul profilo **Twitter** PosteSpedizioni e sul profilo **Facebook** Poste Italiane.



Chiamaci

803.160 per assistenza su Corrispondenza e pacchi, Identità digitale PosteID, servizi Postecert e altri servizi online (numero gratuito, attivo dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00, esclusi i festivi)



Scrivici

Casella Postale 160 – 00144 Roma

     poste.it

Posteitaliane