

Ed. Dicembre 2018



# CONCILIAZIONE BUSINESS

Regolamento e Domanda

**Posteitaliane**

# DISPOSIZIONI GENERALI

1. Poste Italiane S.p.A. (d'ora innanzi indicata come POSTE ITALIANE) definisce la procedura di Conciliazione Business secondo quanto previsto dall'art. 14 del Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261 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. L'accesso alla procedura di Conciliazione Business è subordinata ai seguenti presupposti:
  - a. Il cliente che vi ricorre è qualificabile come professionista ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. c) del Decreto Legislativo 06/09/05 n.206
  - b. Il cliente, direttamente o per il tramite di un suo rappresentante, deve aver sottoscritto con Poste Italiane un contratto per prestazioni periodiche o continuative;
  - c. Il cliente deve aver presentato reclamo al fornitore di servizi postali secondo le modalità previste dalla Carta della Qualità oppure utilizzando l'apposito canale di reclamo disponibile sul sito web di Poste Italiane;
  - d. Il contratto deve avere per oggetto un servizio postale;
  - e. La conciliazione è ammessa per i soli invii e nei soli casi per i quali sono previste forme di rimborso o tipologie di indennizzo comunque denominate sulla base della Carta della Qualità, della normativa nazionale e comunitaria vigente e delle condizioni contrattuali.
  - f. Nel caso di invii diretti all'estero, la procedura potrà essere richiesta esclusivamente per fatti o eventi relativi alla tratta nazionale della spedizione;
3. Qualora non ricorrano i presupposti di cui al punto 2, per i restanti casi per i quali la normativa (UPU, comunitaria o nazionale) e/o il contratto sottoscritto dal cliente prevedono forme di rimborso, indennizzo o di risarcimento comunque denominate, si rimanda alla procedura di Conciliazione realizzata in collaborazione con le Associazioni dei consumatori, allegata alla Carta della Qualità di aprile 2012.
4. 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.

5. La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità nelle ipotesi in cui emerga un danno economico accertato, di natura non indiretta derivante da un provato disservizio di POSTE ITALIANE. Il limite massimo di indennizzo che potrà essere corrisposto non potrà superare l'importo relativo al disservizio accertato, determinato sulla base di quanto previsto dalla Carta della Qualità per i servizi universali, o dal contratto in essere con il cliente per i servizi non universali, incrementato fino ad un massimo del 10%. Nel computo di tale limite si tiene conto delle somme erogate in sede di reclamo, che concorrono, dunque, al suo raggiungimento.

# REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

## Art. 1 - Presidi territoriali di Conciliazione

1. Presso gli Uffici Comunicazione Territoriale di POSTE ITALIANE vengono istituiti 9 Presidi territoriali di Conciliazione, che presiederanno a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente Regolamento. I presidi sono dislocati 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).
2. Il presidio di Conciliazione territorialmente competente è quello del domicilio o sede legale del Cliente.
3. Il Presidio Territoriale di Conciliazione iscrive ogni domanda di Conciliazione su un apposito registro dei procedimenti di Conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo.

4

## 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.
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 ulteriori 45 giorni solari.
3. Il Cliente ha la facoltà di avviare la procedura di Conciliazione inviandola in via telematica all'indirizzo [conciliazionebusiness@posteitaliane.it](mailto:conciliazionebusiness@posteitaliane.it). I moduli per la domanda saranno scaricabili nell'apposita sezione del sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

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 al Presidio territoriale di Conciliazione perviene la domanda di Conciliazione. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile in via telematica nel sito [www.poste.it](http://www.poste.it). Insieme alla domanda il cliente può allegare una sua memoria difensiva e tutti gli elementi che riterrà utili far presenti per la risoluzione del suo reclamo.
2. A seguito della ricezione della domanda, il Presidio Territoriale di Conciliazione è tenuto a valutarne la ricevibilità secondo le norme contenute nel presente Regolamento. Il Presidio Territoriale provvede a comunicare, anche telefonicamente, al Cliente la data in cui è prevista la discussione del suo caso che potrà avvenire nell'ambito di un incontro o anche di una telefonata. Alla discussione potrà partecipare il Cliente e/o un suo rappresentante, che esporrà le proprie ragioni.
3. In seguito alla discussione, il Presidio Territoriale di Conciliazione, qualora ci siano i presupposti, formula un'ipotesi di accordo che invierà al Cliente. Se, al contrario, non ravvede alcuna possibilità di accordo fra le parti, invia al Cliente un verbale di Non conciliazione.
4. Il Cliente, ricevuta l'ipotesi di accordo, deve sottoscriverla e rinviarla non oltre 30 giorni solari, tramite posta elettronica al seguente indirizzo : [conciliazionebusiness@posteitaliane.it](mailto:conciliazionebusiness@posteitaliane.it) , oppure al numero di fax che gli verrà indicato. La proposta sottoscritta conclude positivamente il procedimento 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. Nel caso in cui il Cliente non rinvii il verbale sottoscritto entro il 30° giorno, l'ipotesi di Conciliazione si intende rifiutata e il Presidio Territoriale redigerà un verbale in cui si prende atto della volontà del cliente di non accettare la proposta formulata, che sarà inviata al Cliente medesimo.

5. 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 dalla ricezione del verbale di accordo sottoscritto dal Cliente.
6. 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 al Presidio Territoriale di Conciliazione la rinuncia alla domanda, qualora intenda adire l'autorità giudiziaria.
7. La conclusione del procedimento avverrà entro 60 giorni solari dalla ricezione della domanda. Dal 1 al 31 agosto sono sospese le attività di Conciliazione e quindi il suddetto mese viene escluso dal calcolo dei termini. A tutela del cliente, sino a quando è conclusa la procedura di Conciliazione sono interrotti i termini di prescrizione.

#### Art. 4 – Ricorso all'Autorità di Regolamentazione

Nel caso in cui il cliente non abbia accettato la proposta di Conciliazione è sua facoltà presentare un ricorso all'Agcom entro e non oltre novanta giorni dalla data di conclusione della fase di Conciliazione sopra descritta.

# Al Presidio Territoriale di Conciliazione Business POSTE ITALIANE DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Il sottoscritto ..... nato a ..... il .....  
residente a ..... in ..... Cap .....  
in qualità di legale rappresentante della Società.....  
avendo già presentato reclamo presso.....

Per il servizio:

..... 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 dei Servizi

CHIEDE

al Presidio territoriale 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. Del Regolamento di Conciliazione sopra menzionato il sottoscritto dichiara di aver ricevuto copia unitamente al presente modulo e di accettarne integralmente il contenuto. Il sottoscritto dichiara di non aver presentato ricorso né all'autorità giudiziaria, né all'Agcom per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente al Presidio Territoriale di Conciliazione la rinuncia alla domanda, qualora intenda adire la autorità giudiziaria.

Ai fini del procedimento di Conciliazione, il sottoscritto comunica di seguito il recapito telefonico presso il quale dovrà essere contattato per discutere il suo caso con il Presidio Territoriale di Conciliazione.....

Di seguito comunica inoltre il numero di fax dove gli verrà inviata a proposta di Conciliazione a norma dell'art.3.3 del Regolamento di Conciliazione. Al seguente 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 ..... Indirizzo e-mail .....

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

- versato sul conto bancoposta n. ....
- inviato tramite assegno postale vidimato all'indirizzo sopra indicato

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

1. Fotocopia del contratto e dei documenti di esecuzione del servizio (ricevute, distinte, ecc.)
2. Fotocopia del modulo di reclamo
3. Fotocopia del documento del delegante
4. ....

....., addì ..... Firma .....

CODICE FRAZIONARIO ..... UP .....

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

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 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.

**Posteitaliane**

Poste Italiane S.p.A.

## Posterisponde

---

- **poste.it**
  - **803 160**  
attivo dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al sabato
  - **Casella Postale 160 - 00144 Roma**
- 



**Posteitaliane**