



# CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

Regolamento e Domanda

Gennaio 2017

**Posteitaliane**

# REGOLAMENTO E DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Tra Poste Italiane e le Associazione dei consumatori:

ACU	CITTADINANZATTIVA
ADICONSUM	CODACONS
ADOC	CODICI
AECI	CONFCONSUMATORI
ADUSBEF	FEDERCONSUMATORI
ALTROCONSUMO	KONSUMER
ARCO	LEGA CONSUMATORI
ASSO-CONSUM	MOVIMENTO CONSUMATORI
ASSOUTENTI	MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
CASA DEL CONSUMATORE	UDICON
CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI	UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

# 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 indicati nelle Carte dei Servizi per i quali è previsto una forma di rimborso, indennizzo o risarcimento forfetario 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.
- 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 gli Uffici Comunicazione Territoriale 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 e Sardegna), Napoli (per Campania e Calabria), Bari (per Puglia, Molise 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. L'elenco dei conciliatori, nominati secondo quanto previsto dall'art. 141-ter del Codice del Consumo, è reperibile nell'apposita sezione del sito [www.poste.it](http://www.poste.it).
- 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 tur-nario tra i rappresentanti delle ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento inseriti in apposito elenco regionale. Nel caso in cui il Con-sumatore 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 regio-ne 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 rappre-sentante 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 pre-sentazione di uno dei due conciliatori, la Segreteria provvederà ad infor-mare 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 ITA-LIANE.
- 2.** L'Organismo cura il buon funzionamento della procedura, garantendo un supporto alle Commissioni e alle Segreterie, anche riguardo l'applicazio-ne 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 sezio-ne dedicata alle procedure di Conciliazione, presente nel sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it).
- 4.** La sede dell'Organismo paritetico è presso la Direzione Centrale di Poste Italiane, viale Europa, 175 – 00144 Roma. L'indirizzo e-mail è [consumerismo@posteitaliane.it](mailto:consumerismo@posteitaliane.it).

### **Art. 4 - Accesso alla Procedura di Conciliazione**

- 1.** Il Consumatore può avere accesso gratuitamente alla procedura di Con-ciliazione 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 e non può essere proposta qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso.
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 e-mail delle Segreterie, indicati nell'apposita sezione del sito [www.poste.it](http://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 e-mail).

## 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](http://www.poste.it).
2. La Segreteria iscrive ogni domanda su un apposito registro dei proce-

dimenti 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 secondo capoverso dell'art. 1 comma 1.

- 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 domanda di Conciliazione è stata presentata oltre un anno dalla data del reclamo o su modulo non conforme;
  - c. La controversia è in corso d'esame o è già stata esaminata da altro Organo ADR o giurisdizionale;
  - d. Il reclamo è relativo a una spedizione che non prevede rimborso secondo quanto stabilito dalle Carte dei Servizi;
  - e. Il reclamo per prodotti internazionali è relativo ad un disservizio verificatosi nella tratta estera della spedizione;
  - f. Il reclamo è relativo ad un servizio accessorio della spedizione.
- 5.** Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate, nel rispetto del D.lgs 196/2003. 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 e-mail 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 - o ad inviare un assegno postale vidimato 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.poste.it](http://www.poste.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.

# LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI CHE HANNO COLLABORATO A QUESTA INIZIATIVA

## ACU

Via Padre Luigi Monti, 20/C - 20162 Milano  
Numero Verde 800.009.955 - Tel. 02.64.28.337  
Fax 02.64.25.293  
E-mail: [reclami@acu.it](mailto:reclami@acu.it)  
Sito internet: [www.acu.it](http://www.acu.it)

## ADICONSUM

Largo Vessella, 31 - 00199 Roma  
Tel. 06.44.17.021 - Fax 06.44.17.02.30  
E-mail: [adiconsum@adiconsum.it](mailto:adiconsum@adiconsum.it)  
Sito internet: [www.adiconsum.it](http://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](mailto:info@adocnazionale.it)  
Sito internet: [www.adoc.it](http://www.adoc.it)

## AECI

Via Casimiro Teja 24 - 00157 Roma  
Tel 06 4510914 - fax 0688376050  
Email: [assistenza@euroconsumatori.eu](mailto:assistenza@euroconsumatori.eu)  
Sito internet [www.euroconsumatori.eu](http://www.euroconsumatori.eu)

## 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)  
Sito internet: [www.adusbef.it](http://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](http://www.altroconsumo.it)

## ARCO

Via G. Carducci, 40 - 65122 Pescara  
Tel. 085.27.841 - Fax 085.29.07.015  
E-mail: [arco.ippe1@gmail.com](mailto:arco.ippe1@gmail.com)  
Sito internet: [www.arcoconsumatori.com](http://www.arcoconsumatori.com)

## ASSOCONSUM

Via Tevere 44 - 00198 Roma  
Tel. 06.97.61.1916/1935 - Fax 06.97.61.20.46  
E-mail: [assoconsum@gmail.com](mailto:assoconsum@gmail.com)  
Sito internet: [www.asso-consum.it](http://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](mailto:segreteria@assoutenti.it)  
Sito Internet: [www.assoutenti.it](http://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](mailto:info@casadelConsumatore.it) Sito internet: [www.casadelconsumatore.it](http://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](mailto:info@consumer.bz.it)  
Sito internet: [www.centroconsumatori.it](http://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](mailto:pit.servizi@cittadinanzattiva.it)  
Sito internet: [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.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)  
Sito internet: [www.codacons.it](http://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](mailto:segreteria.sportello@codici.org)  
Sito internet: [www.codici.org](http://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](mailto:segreteria@confconsumatori.it)  
Sito internet: [www.confconsumatori.it](http://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](mailto:federconsumatori@federconsumatori.it)  
Sito internet: [www.federconsumatori.it](http://www.federconsumatori.it)

## KONSUMER

Via Tor de' Schiavi, 233 - 00171 Roma  
Tel. 06.89.02.06.10 - Fax 06.89.02.06.10  
Email: [utenze@konsumer.it](mailto:utenze@konsumer.it) - [info@konsumer.it](mailto:info@konsumer.it)  
Sito internet: [www.konsumer.it](http://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](mailto:milano@legaconsumatori.it)  
Sito internet: [www.legaconsumatori.it](http://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](mailto:info@movimentoconsumatori.it)  
Sito internet: [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

## MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Viale Carlo Felice, 103 - 00185 Roma  
Tel. 06.48.81.891 - Fax 06.42.01.31.63  
E-mail: [info@mdc.it](mailto:info@mdc.it)  
Sito internet: [www.mdc.it](http://www.mdc.it)

## UDICON

Via S. Croce in Gerusalemme, 83/b  
00185 Roma  
Tel. 06.77.25.07.83 - Fax 06.77.59.13.09  
Email: [info@udicon.org](mailto:info@udicon.org)  
Sito internet: [www.udicon.org](http://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](mailto:info@consumatori.it)  
Sito internet: [www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)

# 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

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 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 ..... 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 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 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

Poste Italiane S.p.A. 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 S.p.A. 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 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 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.

## Posterisponde

---

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



**Posteitaliane**