



# 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 dei Servizi Postali oppure utilizzando l'apposito canale di reclamo disponibile sul sito web di POSTE ITALIANE;
  - d. il contratto deve avere per oggetto un servizio postale.
3. Qualora non ricorrano i presupposti di cui all'art. 2, lettere a e b si rimanda alla procedura di Conciliazione prodotti postali retail realizzata in collaborazione con le Associazioni dei consumatori.
4. 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 del Servizio postale universale, 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 - Segreteria Tecnica

1. Presso la Sede Centrale di POSTE ITALIANE, viene istituita una Segreteria Tecnica, che fornirà il supporto logistico ed organizzativo per il regolare, sollecito ed efficiente svolgimento della procedura di Conciliazione, in conformità alle disposizioni di legge 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.

## 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 deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo.
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 alla Segreteria Tecnica perviene la domanda di Conciliazione. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile in via telematica sul 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, la Segreteria Tecnica è tenuta a valutarne la ricevibilità secondo le norme contenute nel presente Regolamento. La Segreteria Tecnica 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, la Segreteria Tecnica 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 mancato accordo.
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 06 5958 2772. La proposta sottoscritta conclude positivamente il procedimento e il verbale avrà efficacia di atto transattivo. L'accordo è immediatamente vincolante fra 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 la Segreteria Tecnica redigerà un verbale in cui si prende atto della volontà del Cliente di non accettare la proposta elaborata, che sarà inviata al Cliente medesimo.

5. POSTE ITALIANE si impegna ad accreditare sul conto corrente BancoPosta, bancario - o ad inviare un assegno postale all'indirizzo indicato dal Cliente - quanto pattuito nel verbale entro 60 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 alla Segreteria Tecnica la rinuncia alla domanda, qualora intenda adire 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, fino a quando non 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 90 giorni dalla data di conclusione della fase di Conciliazione sopra descritta.

---

# Ala Segreteria Tecnica 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 Postali

CHIEDE

alla Segreteria Tecnica 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 alla Segreteria Tecnica 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 la Segreteria Tecnica.

Di seguito comunica inoltre il numero di fax o l'indirizzo e-mail dove gli verrà inviata la 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 o bancario indicare il numero di conto corrente dove ricevere il rimborso.

Via ..... Città ..... Provincia ..... Cap .....

Telefono ..... Fax ..... Indirizzo e-mail .....

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

- versato sul conto BancoPosta/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 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. 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.

## 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](https://www.poste.it)

# Posteitaliane