



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 all'indirizzo <https://business.poste.it/grandi-imprese/reclami.html>
 - d. il contratto deve avere per oggetto un servizio postale.
3. Qualora non ricorrano i presupposti di cui al punto 2, lettere a e b si rimanda alla procedura di Conciliazione 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 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.
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:
 - a. accedendo al sito internet di Poste Italiane sulla Piattaforma dedicata al seguente link: <https://www.poste.it/conciliazioni-online.html>
 - b. inviandola all'indirizzo conciliazionebusiness@posteitaliane.itIl modulo per la domanda è reperibile sul sito www.poste.it
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:
 - a. inserita sulla Piattaforma dedicata
 - b. redatta su apposito modulo allegato al presente RegolamentoInsieme 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

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 di non accettare la proposta elaborata, che sarà inviato al Cliente medesimo.
5. La Società si impegna ad accreditare, su Conto Corrente indicato dal Cliente o a inviare un assegno postale all'indirizzo comunicato, quanto pattuito nel verbale entro 60 giorni, salvo la sospensione feriale di cui al comma 7.

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 l'autorità giudiziaria.
7. La conclusione del procedimento avverrà entro 60 giorni solari dalla ricezione della domanda. In caso di controversie particolarmente complesse la Segreteria Tecnica può a sua discrezione prorogare il termine fino ad un massimo di 60 giorni ulteriori: il Consumatore viene informato dalla Segreteria Tecnica 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 mese viene escluso dal calcolo dei termini. A tutela del Cliente, fino a quando è conclusa la procedura di conciliazione sono interrotti 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 è sua facoltà presentare un ricorso all'Agcom entro e non oltre 90 giorni dalla data di conclusione della fase di Conciliazione sopra descritta.

Come possiamo aiutarti?



Contattaci

Vai su poste.it nella sezione Assistenza e compila il modulo online.



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