

**REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**

**POSTEL S.P.A.**

## DISPOSIZIONI GENERALI

1. Postel S.p.A. (d'ora innanzi indicata come "**POSTEL**") definisce con il presente documento la Procedura di Conciliazione delle controversie con i propri clienti (di seguito "**CLIENTI**"), secondo quanto previsto 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 è subordinata al ricorrere dei seguenti presupposti congiuntamente:
  - Il CLIENTE deve aver concluso con POSTEL un contratto avente ad oggetto il Servizio di Posta Ibrida per gli invii di Posta Massiva ed altri prodotti postali (i.e. posta ordinaria, posta prioritaria, posta raccomandata, atti giudiziari e posta assicurata ecc.) e/o il Servizio Mailing Integrato e/o il Servizio Full Service, così come definiti rispettivamente nelle Condizioni Generali dei Servizi di Business Communications e nelle Condizioni Generali dei Servizi di Direct Marketing offerti da POSTEL ovvero in appositi contratti sottoscritti con il CLIENTE.

Si precisa che per Servizio di Posta Ibrida e per Servizi Mailing Integrato e Full Service si intendono i seguenti servizi:

### **Servizio di Posta Ibrida**

- ricezione della corrispondenza in formato elettronico generata dal cliente
- elaborazione dei dati
- gestione dei grafici
- monitoraggio delle varie fasi di lavorazione
- smistamento telematico di tale corrispondenza ai centri di stampa, la riproduzione della corrispondenza in formato elettronico su supporto cartaceo ed il suo imbustamento, smistamento, raccolta della corrispondenza presso i centri di stampa, trasporto e consegna della stessa a Poste Italiane S.p.A. e/o ad altro operatore postale per il recapito da parte di quest'ultima.

### **Servizi Mailing Integrato e Full Service**

- stampa delle comunicazioni pubblicitarie
- personalizzazione dei messaggi mediante laserizzazione dei nominativi e indirizzi forniti dal cliente e/o da Postel
- imbustamento, pre-smistamento, confezionamento e consegna all'operatore postale indicato dal Cliente, secondo gli standard ed i requisiti di lavorazione e di prodotto prescritti da Poste Italiane e/o da altro operatore postale, per il successivo recapito ai destinatari.
- il CLIENTE deve aver presentato formale reclamo a POSTEL secondo le modalità previste dalla Carta dei Servizi nonché dal contratto/offerta e dalle Condizioni Generali di Contratto.

- 3.** 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 POSTEL. 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 dei Servizi, o dal contratto in essere con il CLIENTE, 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 - Presidio di Conciliazione.

1.1 Viene istituito un Presidio di Conciliazione (d'ora innanzi indicato come "PRESIDIO") che sovrintenderà a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente regolamento (di seguito "Regolamento"). Il PRESIDIO è dislocato a Genova, ed è competente per tutto il territorio nazionale.

### Art. 2 – Accesso alla procedura di Conciliazione.

2.1. Il CLIENTE può avere accesso senza alcun onere alla Procedura di Conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto da parte di POSTEL una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi Postel, disponibile sul sito [www.postel.it](http://www.postel.it)

2.2. La domanda deve essere inviata entro e non oltre 60 (sessanta) giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della risposta di POSTEL al reclamo del CLIENTE, ritenuta non soddisfacente. In caso di mancata risposta al reclamo, la domanda deve essere inviata entro 30 (trenta) giorni lavorativi decorrenti a partire dal termine dei sessanta giorni dalla presentazione del reclamo.

2.3. Il CLIENTE ha la facoltà di avviare la Procedura di Conciliazione mediante apposita richiesta da trasmettere in via telematica all'indirizzo PEC: [conciliazionepostel@pec.postel.it](mailto:conciliazionepostel@pec.postel.it). I moduli per l'istanza avente ad oggetto l'avvio della Procedura di Conciliazione possono essere scaricati nell'apposita sezione del sito internet [www.postel.it](http://www.postel.it).

### Art. 3 - Procedimento di Conciliazione.

3.1. La Procedura di Conciliazione si intende instaurata nel momento in cui la domanda di Conciliazione viene recapitata correttamente all'indirizzo PEC: [conciliazionepostel@pec.postel.it](mailto:conciliazionepostel@pec.postel.it). Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento e deve essere corredata dai seguenti documenti:

- (i) copia del reclamo presentato dal CLIENTE;
- (ii) copia della eventuale risposta di POSTEL al reclamo del CLIENTE.

Insieme alla domanda il CLIENTE può allegare, qualora lo ritenga opportuno, una sua memoria difensiva e tutti gli elementi che riterrà utili far presenti per la risoluzione della controversia.

3.2. A seguito della ricezione della domanda, il PRESIDIO ne valuta la ricevibilità secondo le norme contenute nel presente Regolamento. Il PRESIDIO 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 oppure anche di una telefonata o in altra modalità (i.e. video-call etc.). Alla discussione potrà partecipare il CLIENTE e/o un suo rappresentante, che esporrà le proprie ragioni.

3.3. In seguito alla discussione, il PRESIDIO è tenuto a formulare un'ipotesi di accordo che, invierà al CLIENTE. Se il CLIENTE accetta l'accordo deve sottoscriverlo e rinviarlo non oltre 30 giorni solari, tramite posta elettronica al seguente indirizzo: [conciliazionepostel@pec.postel.it](mailto:conciliazionepostel@pec.postel.it).

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 redigerà un verbale in cui si prende atto della volontà del CLIENTE di non accettare la proposta elaborata, che, a sua volta, viene inviata al CLIENTE medesimo. In tale caso l'ipotesi di accordo non potrà in alcun modo essere interpretata quale ammissione di responsabilità, anche parziale, dichiarazione di scienza ovvero confessionaria da parte di POSTEL. Se al contrario il CLIENTE rinvia la proposta sottoscritta, il procedimento si conclude positivamente 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.

3.4. Nel caso di raggiungimento di un accordo POSTEL si impegna ad accreditare sul C/C indicato dal CLIENTE nella domanda di conciliazione quanto pattuito nel verbale, entro il termine di 90 giorni dalla ricezione del verbale di accordo sottoscritto dal CLIENTE. Nel caso in cui, invece, vi fossero dei crediti di POSTEL verso il CLIENTE l'importo pattuito nel verbale verrà compensato con quanto dovuto dal CLIENTE.

3.5. Il CLIENTE con la sottoscrizione della domanda di accesso alla Procedura di Conciliazione, dichiara di non aver presentato ricorso all'Autorità Giudiziaria per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente al PRESIDIO la rinuncia alla domanda, qualora intenda adire l'Autorità Giudiziaria.

3.6. La conclusione del procedimento di Conciliazione 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.

#### **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 per la risoluzione della controversia all'AGCOM entro e non oltre novanta giorni dalla data di conclusione della fase di Conciliazione sopra descritta.

**DOMANDA DI CONCILIAZIONE**

Il sottoscritto.....nato a.....  
il....., codice fiscale .....in qualità di legale rappresentante della  
Società..... con sede legale in.....Via .....n. ....  
codice fiscale e P.IVA n.....di seguito "CLIENTE")

**Premesso che**

- 1. Il CLIENTE ha sottoscritto l'offerta n. .... codice n. ...., avente ad oggetto la fornitura da parte di POSTEL dei servizi di .....
- 2. IL CLIENTE ritiene di aver subito dei disservizi durante la esecuzione del contratto con POSTEL ed ha presentato reclamo nei confronti di POSTEL con particolare riferimento al seguente servizio: N.....spedito in data.....presso .....
- 3. Il reclamo del CLIENTE non ha avuto esito positivo in quanto quest'ultimo:  
A – non ha ricevuto una risposta soddisfacente da POSTEL a mezzo lettera/mail del.....  
B - non ha ricevuto alcun riscontro al proprio reclamo entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi e/o dal contratto.

Alla luce di quanto sopra, il Sig. .... nella sua qualità di legale rappresentante della Società ..... con sede legale in ..... Via ..... N..... e/o di soggetto munito di appositi poteri

**CHIEDE**

Al Presidio di Conciliazione di comporre la controversia tra il CLIENTE e POSTEL relativa a (specificare in modo dettagliato l'oggetto della contestazione e le eventuali soluzioni proposte)

.....  
.....  
.....

a norma del vigente Regolamento di Conciliazione di cui il sottoscritto dichiara di conoscere il contenuto e di accettarlo integralmente.

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 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 .....

Di seguito comunica inoltre il numero di fax o il recapito PEC dove gli verrà inviata la proposta di conciliazione a norma dell'art. 3 comma 3 del Regolamento di Conciliazione.

Fax.....PEC .....

In caso di impossibilità di compensazione con eventuali crediti di POSTEL il numero di conto corrente dove poter ricevere il rimborso è il seguente.....

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 reclamo presentato dal CLIENTE;
3. Fotocopia della eventuale risposta di POSTEL al reclamo del CLIENTE;
4. Fotocopia del documento di identità del legale rappresentante del CLIENTE o soggetto munito di appositi poteri;
5. ....

....., addì.....Firma (il Cliente)

Postel S.p.A. informa il CLIENTE che i dati personali forniti nel modulo di domanda di Conciliazione saranno trattati, con modalità cartacee e/o elettroniche esclusivamente per la gestione della procedura di Conciliazione. Il conferimento dei dati è obbligatorio. In caso di mancato conferimento non sarà possibile procedere con la procedura di Conciliazione.

Le suddette attività saranno svolte in qualità di incaricati dagli operatori/addetti al Presidio di Conciliazione.

Titolare del trattamento è Postel S.p.A., in persona del Delegato ovvero del responsabile *pro-tempore* della funzione Supporto Clienti e Qualità, Viale Europa 175, 00144 Roma. Al suddetto responsabile lei potrà rivolgersi, anche via e-mail al seguente indirizzo [conciliazionepostel@pec.postel.it](mailto:conciliazionepostel@pec.postel.it), 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.