



## Reclami e controversie

---

Guida agli strumenti ed alle procedure per la definizione delle controversie postali



Partner

# Introduzione

Ai sensi del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale, il cliente che ritenga di aver subito un disservizio dalla nostra Agenzia può chiedere all'Agcom la definizione della controversia "nei casi in cui il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente".

In prima istanza il cliente deve presentare alla nostra Azienda un reclamo per lamentare il presunto disservizio subito: tutte le modalità ed i tempi di risposta sono indicati nella nostra Carta della Qualità.

Nei casi in cui la nostra risposta venga ritenuta insoddisfacente o non pervenga nei tempi previsti, il cliente può presentare istanza di conciliazione, che si svolge in sede locale con l'eventuale assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti. La procedura di conciliazione deve concludersi, con la redazione di un verbale, entro sessanta giorni dalla presentazione dell'istanza.

Qualora la procedura di conciliazione abbia avuto un esito, in tutto o in parte, insoddisfacente, il cliente può chiedere all'Autorità, inviando il formulario CP disponibile in questo documento, nell'Agenza e nell'area Download del nostro sito web, di definire la controversia, avvalendosi eventualmente anche dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

Tale procedura fa salva, comunque, la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo e dell'istanza di conciliazione. Resta percorribile, infine, l'ipotesi di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

## Utilizzo del formulario CP

Il formulario CP è lo strumento messo a disposizione dei clienti per attivare la procedura di definizione della controversia con la nostra Società.

Per attivare la procedura di definizione il cliente:

- non deve aver già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- deve aver completato la procedura di fronte a Directa (presentazione del reclamo e successiva fase di conciliazione).

Entro novanta giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione, il cliente che voglia rivolgersi all'Autorità per definire la controversia deve compilare il formulario CP che, oltre ad essere scaricabile sul sito dell'AGCOM, è disponibile sul nostro sito web e nella nostra sede operativa.

Per presentare la domanda occorre allegare:

- copia di un documento di identità in corso di validità (o del legale rappresentante nel caso di persone giuridiche);
- copia del reclamo precedentemente presentato alla nostra Società;
- copia del verbale redatto in sede di conciliazione.

La domanda può essere inoltrata tramite raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – Direzione Servizi Postali – Ufficio Vigilanza e Tutela dei Consumatori, Via Isonzo 21/b, 00198 Roma; o all'indirizzo pec: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it); o a mezzo fax al numero 06 69644926; o mediante consegna a mano con contestuale rilascio di ricevuta.

Tranne i casi di archiviazione per improcedibilità, inammissibilità o manifesta infondatezza dell'istanza, il procedimento di definizione della controversia verrà avviato entro trenta giorni dalla ricezione dell'istanza. 2010, n. 28.



IL FORMULARIO DEVE ESSERE COMPLETO IN TUTTE LE SUE PARTI

**Il sottoscritto**

Nome  Cognome   rag.sociale

Indirizzo  N°

Città  Prov.  CAP

Rappresentato da<sup>1</sup>  in qualità di<sup>1</sup>

Recapiti per le comunicazioni ai fini del presente procedimento:

E-mail<sup>2</sup>  Fax<sup>2</sup>

Telefono  Cellulare

**Note**

- 1) Da compilare soltanto se il formulario è presentato da un terzo, dal rappresentante di una persona giuridica o da un'Associazione di consumatori.
- 2) Le comunicazioni inerenti al procedimento verranno inviate in via preferenziale all'indirizzo email. Le parti possono inviare le successive comunicazioni all'indirizzo email indicato nell'atto di avvio del procedimento.

**OGGETTO DEL RECLAMO (è possibile barrare PIU caselle)**

**Disservizio nell'espletamento del servizio postale**

**Tipologia di invio**

- 1) notificazione atti giudiziari
- 2) notificazione contravvenzioni (codice della strada)
- 3) comunicazione di avvenuta notifica
- 4) posta ordinaria o prioritaria
- 5) posta raccomandata
- 6) posta assicurata
- 7) tracciatura dell'invio
- 8) pacco
- 9) telegramma
- 10) altro (specificare)

**Ulteriori informazioni relative al reclamo**

- 14) mancanza di valori postali (affrancatura)
- 15) mancanza di moduli
- 16) mancata/ritardata **attivazione** del servizio
- 17) mancato/ritardato **smistamento/trasporto**
- 18) mancato **recapito** dell'invio per furto o smarrimento dell'invio
- 19) recapito dell'invio a seguito di **danneggiamento o manomissione** dell'invio stesso
- 20) **recapito** dell'invio con **ritardo** (rispetto ai parametri indicati dal gestore del servizio postale)
- 21) altro (specificare)

**Servizio Accessorio**

- 11) avviso di ricevimento
- 12) contrassegno
- 13) altro (specificare)

DESCRIZIONE DEI FATTI

**DICHIARA**

1) di avere proposto reclamo a:  in data

con sede in  alla via/p.zza    
*Città* *(eventuale indirizzo ufficio postale di riferimento)*

2) di avere esperito il tentativo di conciliazione presso:  in data   
*Organismo*

con sede in  alla via/p.zza   
*Città*

3) che tra le parti sopra indicate non è pendente alcuna controversia in sede giurisdizionale vertente sul medesimo oggetto;

**Da non compilare se si intende partecipare personalmente. In ogni caso è possibile delegare anche successivamente**

4) che all'eventuale audizione parteciperà in sua vece il sottoindicato delegato:

nato a  il   
*Nome e Cognome*

**CHIEDE**

all'Autorità di definire la controversia ai sensi del Regolamento ..... s.m.i. in base alle seguenti richieste:

**DOCUMENTI :**

Elenco documenti allegati

- Obbligatori**
- 1) Fotocopia del documento di identità dell'utente interessato e/o del legale rappresentante
  - 2) Copia del reclamo presentato al fornitore
  - 3) Verbale del tentativo di conciliazione o attestazione dell'esito negativo.

- 4)
- 5)
- 6)
- 7)
- 8)
- 9)
- 10)

Autorizzo l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni al trattamento ed alla diffusione, limitatamente agli operatori interessati, dei miei dati personali ai sensi del d. l.vo 30/06/2003, n. 196 ai soli fini dello svolgimento del procedimento relativo alla presente istanza.

LUOGO  DATA

Firma \_\_\_\_\_



## Reclami e controversie

---

Sede Operativa: Via Antonio Gramsci, 161 - 71015 San Nicandro Garganico (FG)  
Tel. 0882.219750 | 3478572485 | E-mail [apricena@directapost.it](mailto:apricena@directapost.it)  
[www.postexpress-posteprivate.it](http://www.postexpress-posteprivate.it)  
P.IVA 04324630716 - C.F. LHONLC66M47Z129T



Partner

 **DIRECTA**  
Poste & Servizi