

Disposizioni generali della Procedura di Conciliazione

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 procedura di Conciliazione secondo quanto previsto dall' art.14 del Decreto Legislativo 22/7/99 n. 261 di attuazione della direttiva Europea 97/67 concernenti regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio e dalla Carta della qualità del servizio pubblico postale di cui al decreto del Ministero delle Comunicazioni del 9 Aprile 2001.

2. Alla procedura di Conciliazione potranno far ricorso i singoli Clienti per reclami per spedizioni nazionali relative ai Prodotti Postali di Corrispondenza e dei Pacchi indicati nella Carta della Qualità del servizio pubblico postale:

- Posta Raccomandata
- Posta Assicurata
- Postacelere 1 Corriere Espresso Nazionale
- Telegramma
- Fax
- Pacco Ordinario
- Paccocelere 1 Corriere Espresso Nazionale
- Paccocelere 3

3. Il presente Regolamento di Conciliazione viene, altresì, redatto seguendo le indicazioni contenute nelle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 marzo 1998 e 4 aprile 2001, che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, quali:

- indipendenza
- trasparenza
- contraddittorio
- efficacia
- legalità
- libertà
- rappresentanza
- imparzialità
- equità

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 500,00 euro.