

## Poste italiane

### Regolamento di Conciliazione

#### **Art. 1 - Commissione di Conciliazione**

1. Presso ciascuna sede regionale di POSTE ITALIANE viene istituita una Commissione di Conciliazione, la quale presiede a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente Regolamento. La Commissione di Conciliazione è formata da un rappresentante di POSTE ITALIANE e da un rappresentante di una fra le ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento, designato dal Cliente, ovvero, in assenza di sua indicazione, designato secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle Associazioni firmatarie del presente Regolamento inseriti in apposito elenco regionale. Nel caso in cui il cliente designi quale propria rappresentante una Associazione non presente nella regione presso cui è stata inviata la domanda, sarà possibile orientare la discussione presso la Commissione di una regione in cui essa è presente, previo assenso del Cliente che dovrà essere opportunamente informato dell'eventualità.

2. La sede regionale di POSTE ITALIANE fornirà alla Commissione il supporto logistico, organizzativo e di segreteria per lo svolgimento delle attività disciplinate nel presente Regolamento.

3. Le spese relative al funzionamento delle Commissioni sono interamente a carico di POSTE ITALIANE. Ai componenti delle Commissioni di Conciliazione non è dovuto alcun compenso, da parte dei Clienti e dell'azienda.

#### **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. La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte delle Associazioni, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione e di poter accedere, attraverso progetti, a finanziamenti specifici.

2. La domanda di Conciliazione dev'essere inviata entro trenta giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta entro i termini previsti dalla Carta della Qualità, entro ulteriori trenta giorni lavorativi.

3. Il Cliente ha la facoltà di avviare la Procedura di Conciliazione presentando domanda tramite le ASSOCIAZIONI aderenti ovvero direttamente presso ogni Ufficio Postale. In ogni caso alla Commissione di Conciliazione partecipa il rappresentante dell'ASSOCIAZIONE designato dal Cliente o, in assenza di indicazione, assegnato con il criterio turnario.

4. La domanda di Conciliazione deve essere presentata dal mittente o da un suo delegato.

#### **Art. 3 - Procedimento di Conciliazione**

1. La Procedura di Conciliazione si intende instaurata all'atto in cui all'Ufficio Comunicazione di POSTE ITALIANE competente per territorio perviene la Domanda di Conciliazione. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso ogni Ufficio Postale o presso le sedi delle ASSOCIAZIONI oppure reperibile per via telematica nel sito Poste.it.

2. La Commissione territorialmente competente è quella della residenza del Cliente, tranne i casi previsti nel secondo capoverso dell'art.1 comma 1.

3. L'Ufficio Comunicazione territoriale iscrive ogni Domanda di Conciliazione su un apposito registro dei procedimenti di Conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo.

4. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta a valutare la ricevibilità della domanda secondo le norme contenute nel presente Regolamento e ad iniziare il tentativo di Conciliazione della controversia entro 60 giorni. A tal fine la Commissione si riunisce tenendo conto del numero dei casi presentati e secondo la disponibilità dei suoi membri. L'Ufficio Comunicazione territoriale provvede ad informare anche telefonicamente il Cliente della data in cui è prevista la riunione della Commissione avente ad oggetto la discussione della controversia.

5. Dopo la presentazione della Domanda di Conciliazione il componente della Commissione che rappresenta il Cliente ha accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.

6. Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate. Il cliente ha facoltà di illustrare le sue ragioni alla Commissione.

7. Nell'esperire il tentativo di Conciliazione i componenti della Commissione rappresentano, rispettivamente, POSTE ITALIANE ed il Cliente. Acquisito il consenso del Cliente sull'ipotesi di Conciliazione raggiunta, il procedimento si conclude con la sottoscrizione da parte dei componenti della Commissione del verbale di Conciliazione, il quale ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente. In questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto

e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della Conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

8. In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione, i componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo.

9. Nel caso di mancata presentazione del rappresentante delle ASSOCIAZIONI designato, senza giustificato motivo e decorsi quindici giorni dalla predisposizione del fascicolo da parte dell'Ufficio Comunicazione, quest'ultima provvede ad informare l'ASSOCIAZIONE e il Cliente al fine di formalizzare un nuovo mandato ad altro conciliatore inserito nell'apposito elenco regionale. In ogni caso il Conciliatore delle ASSOCIAZIONI che rappresenta il Cliente dovrà aver partecipato ad uno specifico Corso di Formazione per Conciliatori, organizzato congiuntamente da POSTE ITALIANE e dalle ASSOCIAZIONI aderenti.

10. Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in centoventi giorni. Sino a quando è conclusa la Procedura di Conciliazione sono sospesi i termini di prescrizione.