



Reclami e controversie

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



■ | 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 da una Agenzia aderente al circuito Directa 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 all'Agenzia aderente al circuito Directa un reclamo per lamentare il presunto disservizio subito: ogni Agenzia è tenuta a rispondere nelle modalità e nei tempi previsti dalla nostra Carta della Qualità.

Nei casi in cui la risposta dell'Agenzia venga ritenuta insoddisfacente o non permanga 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'area Download e nella pagina Servizio Clienti, 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.

■ | Uso del Formulario CP

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

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 con Directa deve compilare il formulario CP, che, oltre a essere scaricabile sul sito dell'Agcom, è disponibile sul sito web Directa nelle pagine Download e Servizio Clienti.

Bisogna allegare:

- copia del proprio documento di identità (o del legale rappresentante nel caso di persone giuridiche);
- copia del reclamo presentato a Directa;
- 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; 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 da¹ in qualità di¹

Recapiti per le comunicazioni ai fini del presente procedimento:

E-mail² Fax²

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 PIÙ 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 _____

**‘Il miglior risultato per il gruppo
si ottiene quando ognuno
fa ciò che è meglio per sé
e per il gruppo’**

www.directaitalia.it

