Edizione Luglio 2026

CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI RETAIL

Regolamento e Domanda

Posteitaliane

LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI CHE HANNO COLLABORATO A QUESTA INIZIATIVA

ACU
Via Mauro Macchi, 42 – 20124 Milano
associazione@acu.it
www.associazioneacu.org

ADICONSUM APS
Via Giovanni Maria Lancisi 25 – 00161 Roma
Tel. 064417021 - fax 0644170230
adiconsum@adiconsum.it
www.adiconsum.it

ADICU APS
Via Val Varaita, 8 – 00141 Roma
Tel. 0688642693 – 3939130788
presidenza@adicu.it
adicu@pec.it
www.adicu.it

ADOC APS
Via Castelfidardo 43/45- 00185 Roma;
Tel. 0645420928
www.adocnazionale.it
info@adocnazionale.it
adoc@pec.it

A.E.C.I. APS
Viale Palmiro Togliatti 1613 - 00155 Roma
Tel. 064510914
lazio@euroconsumatori.eu
www.euroconsumatori.eu

ADUSBEF APS
Via Bachelet, 12 - 00185 Roma
Tel. 064818632 - fax 064745314
info@adusbef.it
www.adusbef.it

ALTROCONSUMO
Via Piero e Alberto Pirelli, 10 - 20126 Milano
Tel. 02668901 - fax 0266890288
www.altroconsumo.it/info/contattaci

ACP – AIACE – SDC FEDERAZIONE NAZIONALE (ACF)
Via San Francesco d'Assisi, 17 – 10122 – Torino
Tel. 011436.65.66
sportello@consumatoritalia.it
www.consumatoritalia.it

ARCO
Via Augusto Vera n.32 - 00142 Roma
Tel. 0510181437
www.arcoconsumatorinazionale.it
info@arcoconsumatorinazionale.it

ASSOUTENTI APS
Via Barberini 68 – 00187 Roma
Tel 066833617; 3517353200
segreteria@assoutenti.it
www.assoutenti.it

Centro Tutela Consumatori Utenti
Via Dodiciville 2- 39100 Bolzano
Tel. 0471975597
Fax 0471941467
Email: info@centroconsumatori.it
info@consumer.bz.it
Sito: www.centroconsumatori.it

CITTADINANZATTIVA APS
Via Imera, 2 - 00183 Roma
Tel. 06367181 - fax 0636718333
tutela@cittadinanzattiva.it
www.cittadinanzattiva.it

CODACONS
Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma
Tel. 063725809 - fax 063701709
info@codacons.it
www.codacons.it

CODICI
Viale G. Belluzzo, 1 - 00149 Roma
Tel. 0655301808
segreteria.sportello@codici.org;
segreterianazionale@codici.org
www.codici.org

CONFCONSUMATORI APS
Via G. Mazzini, 43 - 43121 Parma
Tel. 0521231846 - fax 0521285217
segreteria@confconsumatori.it
relesterne@confconsumatori.it
www.confconsumatori.it

FEDERCONSUMATORI APS
Via Palestro, 11 - 00185 Roma
Tel. 0642020755
federconsumatori@federconsumatori.it
www.federconsumatori.it

KONSUMER ITALIA
Via Mamoiada N.16 - 00132 Roma
Telefono: 06 8902 0610
info@konsumer.it
www.konsumer.it

LA CASA DEL CONSUMATORE APS
Via Bobbio, 6 - 20144 Milano
Tel. 0276316809 - fax 0276392450
info@casadelconsumatore.it
www.casadelconsumatore.it

LEGA CONSUMATORI
Via delle Orchidee, 4a - 20147 Milano
Tel. 0248303659 - fax 0248302611
milano@legaconsumatori.it
www.legaconsumatori.it

MOVIMENTO CONSUMATORI APS
Via Piemonte, 39/a - 00187 Roma
Tel. 064880053
info@movimentoconsumatori.it
www.movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO APS
Via Casilina 3/T – 00172 Roma
Tel. 064881891 - fax 0642013163
info@mdc.it
www.difesadelcittadino.it

U.DI.CON. APS
Via Santa Croce in Gerusalemme, 63 - 00185 Roma
Tel. 0677250783 - fax 0677591309
info@udicon.it
www.udicon.org

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI APS
Via Duilio, 13 - 00192 Roma
Tel. 063269531 - fax 063234616
info@consumatori.it
www.consumatori.it

DISPOSIZIONI GENERALI

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 seguente procedura di Conciliazione secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (Codice del Consumo – Parte V – titolo II bis) e dal "Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale" (Delibera AGCOM 184/13/CONS del 28 febbraio 2013 allegato A).
2. Alla procedura di Conciliazione potranno far ricorso gli utenti del servizio postale (così come definiti dall'art.1, comma 1, lettera g del già citato allegato A delibera AGCOM), per reclami per spedizioni nazionali ed internazionali relative ai Prodotti Postali.
3. Il presente Regolamento non si applica ai clienti qualificabili come professionisti (ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c del Decreto Legislativo 06/09/05 n.206), nella risoluzione delle controversie relative a contratti per prestazioni periodiche o continuative, per i quali è prevista una specifica Procedura di Conciliazione Business.
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 600 euro.

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Art. 1 - Segreteria

1. Presso i presidi territoriali di Relazioni Istituzionali di POSTE ITALIANE vengono istituite 9 Segreterie, che forniranno il supporto logistico ed organizzativo per il regolare, sollecito ed efficiente svolgimento della procedura di Conciliazione, in conformità alle disposizioni del Codice del Consumo e del presente Regolamento.
2. La Segreteria si avvale delle strutture e del personale di POSTE ITALIANE; coloro che operano presso la Segreteria devono essere imparziali, non entrare nel merito delle controversie e non svolgere attività di consulenza giuridica.
3. Le Segreterie sono dislocate a **Torino** (competente per Valle d'Aosta, Piemonte e Liguria), **Milano** (per la Lombardia), **Mestre** (per Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia e Veneto), **Bologna** (per Emilia Romagna e Marche), **Firenze** (per Toscana e Umbria), **Roma** (per Lazio, Abruzzo, Molise e Sardegna), **Napoli** (per Campania e Calabria), **Bari** (per Puglia e Basilicata), **Palermo** (per la Sicilia).

Art. 2 - Commissione di Conciliazione

1. 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, i cui nominativi sono inseriti nell'elenco predisposto dall'Organismo paritetico di Conciliazione che sovraintende la procedura.
2. I componenti delle Commissioni di Conciliazione sono individuati, rispettivamente, da POSTE ITALIANE e dal Consumatore. In mancanza di designazione diretta da parte del Consumatore, il relativo componente viene designato dalla Segreteria competente secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle ASSOCIAZIONI firmatarie

del presente Regolamento inseriti in apposito elenco regionale. Nel caso in cui il Consumatore indichi 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 Consumatore che dovrà essere opportunamente informato dell'eventualità dalla Segreteria a cui è pervenuta la domanda.
Il Consumatore con la sottoscrizione della domanda conferisce espressamente al rappresentante incaricato il mandato ad individuare e proporre una soluzione per la composizione della controversia.

3. I componenti delle Commissioni di Conciliazione sono tenuti a garantire competenza, imparzialità ed indipendenza. A tal fine, essi sottoscrivono una dichiarazione di onorabilità elaborata dal Ministero dello Sviluppo Economico. Qualora la Commissione non si riunisca per mancata presentazione di uno dei due conciliatori, la Segreteria provvederà ad informare le parti così da formalizzare un nuovo mandato ad altro conciliatore inserito nell'apposito elenco. In ogni caso i conciliatori dovranno aver partecipato ad uno specifico corso di formazione.

Art. 3 - Organismo paritetico di Conciliazione

1. L'Organismo paritetico di Conciliazione che sovraintende la procedura è costituito da 4 rappresentanti delle ASSOCIAZIONI e 4 di POSTE ITALIANE.
2. L'Organismo cura il buon funzionamento della procedura, garantendo un supporto alle Commissioni e alle Segreterie, anche riguardo l'applicazione delle disposizioni presenti nel Regolamento di Conciliazione.
3. Si occupa inoltre della gestione dell'elenco dei conciliatori abilitati e cura l'informativa sulla procedura, anche attraverso l'apposita sezione dedicata alle procedure di Conciliazione, presente nel sito internet www.poste.it
4. La sede dell'Organismo paritetico è presso la Direzione Centrale di POSTE ITALIANE, Viale Europa, 175 – 00144 Roma. L'indirizzo e-mail è consumerismo@posteitaliane.it

Art. 4 - Accesso alla procedura di Conciliazione

1. Il Consumatore può avere accesso gratuitamente 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 entro 45 giorni dalla presentazione del reclamo. 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 deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo.
3. Il Consumatore ha la facoltà di avviare la Procedura di Conciliazione:
   a. accedendo al sito internet di Poste Italiane sulla Piattaforma dedicata al seguente link: https://www.poste.it/conciliazioni-online.html
   b. tramite le ASSOCIAZIONI aderenti;
   c. presso ogni Ufficio Postale;
   d. direttamente agli indirizzi e-mail delle Segreterie, indicati nell'apposita sezione del sito www.poste.it
4. La domanda di Conciliazione deve essere presentata da chi ha presentato reclamo o da un suo delegato.
5. Il Consumatore con la sottoscrizione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso ad altro organismo ADR, né all'Autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda di Conciliazione, qualora intenda adire l'Autorità giudiziaria o altro organismo di mediazione pubblico o privato.
6. Con la sottoscrizione della domanda il Consumatore deve comunicare alla Segreteria indirizzo e-mail e numero di telefono a cui vorrà essere contattato.

Art. 5 - Procedimento di Conciliazione

1. La procedura si intende instaurata all'atto in cui alla Segreteria competente per territorio perviene la domanda di Conciliazione. Tale domanda dovrà essere:
   a. inserita sulla Piattaforma dedicata
   b. redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso ogni Ufficio Postale, presso le sedi delle ASSOCIAZIONI aderenti o sul sito www.poste.it
2. La Segreteria iscrive ogni domanda su un apposito registro dei procedimenti di Conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo secondo l'ordine di arrivo, informando il Consumatore dell'avvenuta ricezione della sua domanda ed il nominativo del Conciliatore dell'Associazione che lo rappresenterà in Commissione. La Commissione territorialmente competente è quella della residenza del Consumatore, tranne i casi previsti all'art. 2 comma 2.
3. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta a valutare l'ammissibilità della stessa secondo le norme contenute nel presente Regolamento. A tal fine la Commissione si riunisce tenendo conto del numero dei casi presentati e secondo la disponibilità dei suoi membri. La Segreteria dichiarerà la domanda improcedibile, dandone comunicazione al Consumatore, nei seguenti casi:
   a. il consumatore non ha presentato reclamo;
   b. la controversia è in corso d'esame o è già stata esaminata da altro organo ADR o giurisdizionale;
   c. la domanda è stata presentata oltre12 mesi dalla presentazione del reclamo;
   d. la domanda è relativa ad oneri doganali/fiscali che esulano dall'ambito di applicazione del Regolamento;
   e. la domanda riguarda segnalazioni generiche o non è relativa a una specifica spedizione o altro servizio postale, nelle ipotesi di disservizio individuate nelle Carte dei servizi o nelle relative Condizioni generali di Contratto.
4. Dopo la presentazione della domanda di Conciliazione il componente della Commissione che rappresenta il Consumatore ha accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.

5. Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate, nel rispetto del Regolamento 2016/679/UE “Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali”. Il Consumatore ha facoltà di illustrare le proprie ragioni alla Commissione prima della riunione. Al fine di garantire una gestione efficace della controversia nel rispetto dei termini di cui al successivo art. 6 comma 1, il consumatore esercita tale opzione nel modulo di domanda. In tal caso, al consumatore sarà comunicata la data in cui si riunirà la Commissione. Il consumatore ha sempre diritto a rinunciare alla procedura in qualsiasi momento.

Art. 6 - Esito della procedura

1. La procedura si conclude nel termine di 60 giorni solari dalla data di ricevimento della domanda; in caso di controversie particolarmente complesse, la Commissione può a sua discrezione prorogare il termine fino ad un massimo di 60 giorni ulteriori. Dal 1° al 31 agosto sono sospese le attività di Conciliazione e quindi il suddetto periodo è escluso dal calcolo dei termini. I termini di prescrizione sono interrotti dal momento della presentazione della domanda e per tutta la durata del procedimento.
2. Al termine del procedimento, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale con una ipotesi di accordo che viene inviata per l’accettazione al Consumatore.
3. In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione, la Commissione redigerà un verbale di mancato accordo che verrà inviato al Consumatore.
4. Se invece la proposta viene accettata dal Consumatore, lo stesso dovrà sottoscriverla e rinviarla alla Segreteria entro e non oltre 30 giorni solari, all’indirizzo e-mail che gli verrà indicato o tramite raccomandata AR. Analoga accettazione della proposta dovrà essere sottoscritta dall’Azienda.
5. Nel caso in cui la proposta non venga rinviata sottoscritta entro il 30° giorno, l’ipotesi di Conciliazione si intende rifiutata e la Commissione redigerà un verbale di mancato accordo che verrà inviato al Consumatore. Al contrario nel caso in cui la proposta venga rinviata sottoscritta, il procedimento si conclude positivamente ed il verbale ha efficacia di atto transattivo.

6. 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.
7. La Società si impegna ad accreditare, su Conto Corrente indicato dal Consumatore o a inviare un assegno postale all’indirizzo comunicato, quanto pattuito nel verbale entro 60 giorni, salvo la sospensione feriale di cui al comma 1.

Art. 7 - Ricorso all’AGCOM

1. Nel caso in cui il Consumatore non abbia accettato la proposta di conciliazione formulata dalla Commissione ovvero a seguito della redazione di un verbale di mancato accordo, lo stesso ha diritto di presentare ricorso all’Autorità di regolamentazione entro 90 giorni dalla conoscenza della ricezione del verbale negativo.
2. L’ORGANISMO di CONCILIAZIONE, a far data dal secondo anno di iscrizione all’elenco degli organismi ADR, si impegna ad inviare all’Autorità di regolamentazione, con cadenza biennale, una relazione contenente le informazioni relative ai reclami ricevuti ed alle procedure ADR svolte, ai sensi dell’art. 141-nonies, comma 4, del Codice del Consumo.
3. L’ORGANISMO di CONCILIAZIONE si impegna a rendere disponibile al pubblico sul sito www.posteitaliane.it le relazioni annuali d’attività.

Art. 8 - Norma di rinvio

1. Per tutto quanto non espressamente stabilito dal presente Regolamento, si applicano le disposizioni previste dalla Parte V – Titolo II bis del Codice del Consumo e dal Regolamento UE 524/2013.

Alla Commissione di Conciliazione
POSTE ITALIANE - ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI
DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Il sottoscritto: …… nato a ..... il ..... residente a .....

in via …….... n° ..... CAP ..... Prov. .....

Tel.: .....cell.: .....

e-mail ……..…..

in qualità di: ❑ Mittente

❑ Destinatario

❑ dichiaro che il mittente ha rinunciato agli indennizzi

❑ Delegato da mittente/destinatario ……..……..……..……..……..……

Per il servizio ……..……..…… n° ……..……

spedito in data ……..……..…… presso l'Ufficio Postale ……..……..……..

avendo già presentato reclamo il …… presso: ❑ Ufficio Postale

❑ Sito internet

❑ Casella Postale

In caso di una risposta insoddisfacente (barrare l'opzione desiderata)

❑ a mezzo lettera del ……..……

❑ telefonicamente, in data ……..……..…

❑ non avendo ricevuto risposta entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi

CHIEDE

alla Commissione di Conciliazione di comporre la controversia relativa a (specificare in modo dettagliato l'oggetto della contestazione e le eventuali soluzioni proposte)

.....

.....

.....

.....

.....

a norma del vigente Regolamento di Conciliazione stabilito di comune accordo tra POSTE ITALIANE e le Associazioni aderenti all'iniziativa.

Inoltre, con la presente domanda il sottoscritto ……

- dichiara di aver ricevuto copia del Regolamento unitamente al presente modulo e di accettarne integralmente il contenuto;
- accetta la composizione della Commissione di Conciliazione, formata dal rappresentante di POSTE ITALIANE nominato dall'azienda e dal rappresentante dell'Associazione dei consumatori firmatarie;
- in assenza di mia indicazione il Conciliatore dell'ASSOCIAZIONE che mi rappresenterà sarà individuato secondo un criterio turnario tra i delegati delle ASSOCIAZIONI inseriti in apposito elenco regionale e mi verrà comunicato all'atto dell'accettazione della domanda da parte della Segreteria;

❑ Associazione scelta ……..……

❑ Associazione designata con criterio turnario all'interno dell'elenco delle Associazioni firmatarie.

- conferisce espresso mandato al Conciliatore dell'associazione designata a rappresentarlo nel procedimento di Conciliazione e lo autorizza ad avere accesso a tutti i documenti attinenti la domanda di Conciliazione proposta;
- si impegna a comunicare al proprio rappresentante dell'Associazione designato l'accettazione o il rifiuto della proposta;

❑ Chiede di essere ascoltato dalla Commissione di Conciliazione prima della riunione;

- dichiara di non aver presentato ricorso ad altro organismo ADR, all'Autorità giudiziaria, all'Autorità di regolamentazione del settore postale per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda, qualora intenda adire la Autorità giudiziaria ovvero la Autorità di regolamentazione.

Per informazioni riguardanti il procedimento di Conciliazione, il sottoscritto comunica che potrà essere contattato:

- al seguente indirizzo email (scrivere in stampatello) ……..……..;
- al seguente numero di telefono ……..……..……..

La proposta di Conciliazione o il verbale di mancato accordo a norma dell'art. 6 commi 2,3 del Regolamento di Conciliazione dovranno essere inviati:

• al seguente indirizzo email (scrivere in stampatello) ……..;

• tramite Raccomandata AR, al seguente indirizzo:

Via ……

Città …….. (Prov.) …… CAP ……

Il rimborso per l'eventuale composizione della controversia dovrà essere:

• versato su IBAN n° |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

• inviato tramite assegno postale all'indirizzo sopra indicato

Alla presente il sottoscritto allega copia della seguente documentazione, riguardante l'oggetto della controversia:
1. Ricevuta di spedizione.
2. Modulo di reclamo ed eventuale risposta al reclamo.
3. Delega del mittente/destinatario.
4. Fotocopia del documento del delegante.
5 Ulteriore documentazione a supporto delle proprie ragioni.

……, addì …… Firma (il Consumatore) .....

CODICE FRAZIONARIO ..... Ufficio Postale .....
(Da compilarsi a cura dell'operatore dell'Ufficio Postale che riceve la domanda)

ASSOCIAZIONE …… Firma ……
(Da compilarsi a cura dell'addetto dell'Associazione che riceve la domanda)

Note:
1 - Si rammenta che la procedura di Conciliazione è gratuita
2 - Tutti i campi devono essere debitamente compilati

Poste Italiane S.p.A. la informa che i dati personali da lei forniti nel modulo di domanda di Conciliazione saranno trattati, con modalità cartacee e/o elettroniche esclusivamente per l'espletamento della procedura di Conciliazione ed a tal fine saranno comunicati alle Associazioni dei consumatori per l'avvio della suddetta procedura. Il conferimento dei dati è obbligatorio. In caso di mancato conferimento non sarà possibile espletare la procedura di Conciliazione.
Le suddette attività saranno svolte in qualità di incaricati, dagli operatori degli Uffici Postali presso i quali è presentata la domanda di Conciliazione, nonché dagli operatori della Segreteria e della Commissione di Conciliazione. Titolare del trattamento è Poste Italiane S.p.A.. Responsabile è la funzione Rapporti con le Associazioni dei consumatori, della Direzione Generale con sede in Roma, viale Europa, 175. Al suddetto Responsabile Lei potrà rivolgersi 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.

Come possiamo aiutarti?



Contattaci
Vai su **poste.it** nella sezione Assistenza
e compila il modulo online.



Chiamaci
803.160 per assistenza su Corrispondenza
e pacchi, Identità digitale PosteID,
servizi Postecert e altri servizi online
(numero gratuito, attivo dal lunedì al sabato
dalle 8.00 alle 20.00, esclusi i festivi)



Scrivici
Casella Postale 160 – 00144 Roma

poste.it

Posteitaliane