

## VareseNews

### Quando la conciliazione passa per la buca delle lettere

**Pubblicato:** Giovedì 24 Febbraio 2005

La Lombardia è al primo posto in Italia per numero di domande di Conciliazione con 116 richieste presentate dall'avvio della procedura. Di queste, 86 hanno già ottenuto il risarcimento in tempi brevi, anche grazie alla collaborazione delle Associazioni dei Consumatori che operano con Poste Italiane.

La Procedura di Conciliazione è uno strumento semplice, veloce e gratuito che Poste Italiane e 16 Associazioni dei Consumatori hanno messo a disposizione di tutti i cittadini che hanno usufruito di un prodotto postale per il quale non siano stati rispettati gli standard previsti dalla Carta della Qualità.

Nella Carta della Qualità dei prodotti Postali, Poste Italiane ha fissato in modo chiaro e trasparente, gli standard di qualità che l'azienda si impegna a rispettare oltre alle modalità per presentare un reclamo e le casistiche dei rimborsi.

In quest'ottica si inserisce la Conciliazione che può essere richiesta solo successivamente alla presentazione di un reclamo in caso di risposta insoddisfacente o di mancata risposta entro i termini previsti dalla Carta della Qualità.

Si può ricorrere alla Procedura di Conciliazione per controversie relative a spedizioni nazionali dei prodotti Posta Raccomandata, Posta Assicurata, Posta Celere, Paccocelere 1, Paccocelere 3, Telegramma e Fax e il valore massimo del rimborso è pari a 500 euro.

La controversia viene esaminata dalla Commissione di Conciliazione composta da un rappresentante di Poste Italiane e da un rappresentante delle Associazioni di Consumatori.

Il regolamento di Conciliazione e i relativi moduli sono a disposizione dei clienti presso tutti gli uffici postali della Lombardia e presso le sedi delle Associazioni dei Consumatori firmatarie dell'accordo.

Le Associazioni dei Consumatori che aderiscono all'accordo sono Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Arco, Assortenti, Centro Tutela Consumatori Utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito internet di Poste Italiane

[www.poste.it](http://www.poste.it) o telefonare al Call Center al numero 803160 oppure rivolgersi alle Associazioni dei consumatori.

Redazione VareseNews  
redazione@varesenews.it

