

## RECLAMI

La corrispondenza a marchio Uniposte è gestita dall'operatore Uniposte S.p.A. Il cliente può utilizzare il modulo reclami nei casi di inosservanza da parte della Uniposte S.p.A. delle condizioni contrattuali ed economiche previste per le operazioni effettuate nell'ambito dei servizi postali ovvero per mancata, ritardata o errata prestazione relativa ai servizi/prodotti stessi.

Per richieste di informazioni o generiche lamentele e suggerimenti in relazione alle condizioni contrattuali ed economiche dei servizi postali, prima di sporgere formale reclamo si invita il cliente a contattare la sede legale, gli uffici, le dipendenze o i punti vendita della Società.

L'inoltro del reclamo da parte del cliente non comporta spese a suo carico salvo le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato.

Qualora il cliente decida di muovere una formale contestazione avverso Uniposte S.p.A., dovrà compilare e sottoscrivere la modulistica di reclamo e consegnarla alla società nelle seguenti forme:

^ in doppia copia originale direttamente presso la sede operativa dell'azienda entro 10 giorni dal manifestarsi dell'evento

^ tramite raccomandata A/R all'indirizzo:

Uniposte S.p.A. – Ufficio reclami

Via Pio X,72

84043 Agropoli (Sa)

^ fax al numero 06 42037373

^ in via informatica all'indirizzo [reclami@uniposte.it](mailto:reclami@uniposte.it)

^ consegnato personalmente presso le dipendenze della Società tramite compilazione e sottoscrizione del modulo scaricabile sul presente sito.

## **TEMPI DI RISPOSTA PER I RECLAMI**

Entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione del reclamo, Uniposte S.p.A. comunica all'utente la decisione adottata in ordine al reclamo.

Nel caso di non accettazione del reclamo, la risposta scritta sarà corredata delle motivazioni del rifiuto.

Ove non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta entro il termine stabilito, l'utente può presentare istanza di conciliazione. La procedura di esame dell'istanza si conforma ai principi del diritto dell'Unione europea, si conclude entro sessanta giorni dalla ricezione dell'istanza stessa, si svolge in sede locale con l'assistenza eventuale di una associazione di tutela dei consumatori e degli utenti e si conclude con la redazione di un verbale.

Conclusa la procedura di cui all'articolo precedente, l'utente insoddisfatto dell'esito della stessa ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi, può chiedere all'Autorità, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti, di definire la controversia derivante dal reclamo. L'utente non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del presente capo qualora:

- a) non abbia presentato l'istanza di conciliazione di cui al precedente punto;
- b) pur avendo presentato l'istanza di conciliazione, non abbia partecipato alla relativa procedura;
- c) siano decorsi più di novanta giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione dinanzi al fornitore;
- d) abbia già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

## **RIMBORSI**

### **PER IL SERVIZIO RACCOMANDATE/GARANTITE CON E SENZA RICEVUTA DI RITORNO:**

Per gli invii raccomandate semplici o con Avviso di Ricevimento, consegnati oltre il 15° giorno, l'indennizzo sarà pari al valore del costo della postalizzazione. Oltre i 50 gg. per perdite, ritardo, danneggiamento totale, l'indennizzo sarà forfetario e stabilito in € 25,82.

### **PER IL SERVIZIO POSTA PRIORITARIA**

Non sono previsti rimborsi.

### **PER I PACCHI FINO A 20 KG**

consegnati oltre il 15° giorno, l'indennizzo sarà pari al valore del costo della spedizione. Oltre i 50 gg. per perdite, ritardo, danneggiamento totale, l'indennizzo sarà forfetario e stabilito in € 25,82.

Nei casi in cui la risposta del fornitore del servizio postale venga ritenuta insoddisfacente (o nei casi in cui l'operatore non dia riscontro al reclamo nei termini previsti), l'utente 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, l'utente può chiedere all'AGCOM di definire la controversia, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 6 della Delibera n. 184/13/CONS, avvalendosi eventualmente anche dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

Le modalità per rivolgersi all'AGCOM sono consultabili cliccando sul seguente link:

<https://www.agcom.it/servizipostali> .

In tale sezione vengono forniti dall'Autorità all'utente, alle associazioni rappresentative dei loro interessi e altri soggetti interessati gli strumenti per denunciare all'Autorità violazioni della normativa di settore da parte dei fornitori di servizi postali (<https://www.agcom.it/il-modello-p1>) nonché, ove sussistono le condizioni, per attivare

la procedura di definizione delle controversie con il fornitore dei servizi postali (<https://www.agcom.it/il-formulario-cp>).

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.