

DOMANDA DI CONCILIAZIONE - SERVIZI POSTALI SIPOSTA

ai sensi della Delibera AGCom n. 184/13/CONS e della Delibera n. 109/25/CONS

Da utilizzare quando il reclamo già presentato non ha avuto esito ritenuto soddisfacente oppure non è stata ricevuta risposta entro 45 giorni. La domanda di conciliazione può essere presentata gratuitamente al soggetto contraente della rete SiPosta presso i locali, tramite e-mail o PEC, mediante raccomandata A/R o attraverso gli eventuali canali digitali disponibili. Il presente modulo NON sostituisce il Formulario CP AGCom, utilizzabile soltanto dopo la conclusione della procedura di conciliazione nei casi previsti dalla normativa.

1. Dati dell'istante

Nome / Ragione sociale*	Codice Fiscale / P. IVA*
Indirizzo (via/piazza)*	CAP - Comune - Prov.*
Telefono / Cellulare*	E-mail / PEC*

Modalità scelta per ricevere comunicazioni: ☐ E-mail ☐ PEC ☐ Posta

*Se l'istanza è presentata da soggetto diverso dall'utente interessato, allegare delega e documento d'identità del delegante e del delegato. Per persone giuridiche, se firma un delegato, allegare anche documentazione idonea a dimostrare i poteri del legale rappresentante/delegante.

2. Soggetto della rete SiPosta competente

Rapporto contrattuale con: ☐ SiPosta S.r.l. Unipersonale ☐ Agenzia affiliata SiPosta

Agenzia / Ragione sociale del soggetto contraente*	Codice Fiscale / P. IVA*
Indirizzo / Sede*	E-mail / PEC

L'istanza deve essere riferita al soggetto con il quale è stato instaurato il rapporto contrattuale, individuato nella proposta commerciale, ricevuta, modulo di spedizione, lettera di vettura, fattura o altra documentazione contrattuale. Se ricevuta da una diversa struttura della rete SiPosta, sarà indirizzata al soggetto competente.

3. Reclamo presupposto alla conciliazione

Numero / Protocollo reclamo*	Data presentazione reclamo*	Canale utilizzato

Esito: ☐ Risposta ricevuta ma non soddisfacente ☐ Risposta parzialmente soddisfacente ☐ Nessuna risposta entro 45 giorni

Data risposta al reclamo (se ricevuta)	Riferimento risposta / pratica

4. Dati del servizio / spedizione oggetto della controversia

Tipologia: ☐ Corrispondenza ☐ Pacco postale ☐ Altro servizio postale

Numero spedizione / tracking*	Numero associato esterno (se presente)	Data accettazione*
Operatore / Vettore esecutore (se applicabile)	Costo del servizio (€)	

DOMANDA DI CONCILIAZIONE - SERVIZI POSTALI SIPOSTA

5. Oggetto della controversia (barrare)

- | | |
|--|--|
| ☐ Smarrimento / mancato recapito | ☐ Danneggiamento / manomissione |
| ☐ Ritardo oltre gli standard | ☐ Consegna non conforme / luogo diverso |
| ☐ Contrassegno / importi | ☐ Rimborso / indennizzo contestato |
| ☐ Esito del reclamo non soddisfacente | ☐ Altro: _____ |

6. Sintesi dei fatti e punti ancora controversi

Indicare sinteticamente il disservizio, l'esito del reclamo e i motivi per i quali si richiede la conciliazione.

7. Richiesta / proposta di conciliazione dell'utente

- ☐ Rimborso ☐ Indennizzo ☐ Riaccredito / storno ☐ Ripetizione del servizio ☐ Altro

Importo complessivo richiesto (€)	Eventuale proposta alternativa / altra utilità richiesta

8. Assistenza o rappresentanza nella procedura (facoltativa)

- ☐ L'utente partecipa personalmente ☐ Associazione consumatori ☐ Rappresentante legale ☐ Delegato

Nome / Denominazione del rappresentante o Associazione	Codice Fiscale / P. IVA
Telefono / Cellulare	E-mail / PEC

- ☐ Delega allegata ☐ Documento/i d'identità allegato/i ☐ Procura / documentazione poteri allegata

La conciliazione si svolge in sede locale. L'utente può farsi assistere da un'Associazione di tutela dei consumatori e degli utenti o da un rappresentante legale, secondo la normativa vigente.

9. Documentazione allegata

- | | |
|---|--|
| ☐ Copia del reclamo* | ☐ Copia della risposta al reclamo (se ricevuta) |
| ☐ Prova di spedizione / ricevuta | ☐ Fattura / scontrino / prova del pagamento |
| ☐ Foto / prova del danno | ☐ Prova del valore / documentazione economica |
| ☐ Delega / procura | ☐ Documento/i d'identità |
| ☐ Altra documentazione: _____ | |

DOMANDA DI CONCILIAZIONE - SERVIZI POSTALI SIPOSTA

10. Dichiarazioni dell'istante

- ☐ Dichiaro di avere già presentato reclamo al soggetto competente della rete SiPosta e di richiedere la conciliazione perché l'esito non è stato ritenuto soddisfacente oppure perché non è stata ricevuta risposta entro il termine previsto.
- ☐ Prendo atto che la procedura di conciliazione è finalizzata alla composizione della controversia e si conclude entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza, salvo le eventuali ragioni ostative previste dalla normativa.
- ☐ Prendo atto che la procedura si conclude con un verbale di conciliazione, di conciliazione parziale o di mancata conciliazione, che sarà comunicato su supporto durevole secondo le modalità previste.
- ☐ In caso di esito negativo o solo parzialmente satisfattivo, potrò richiedere ad AGCom la definizione della controversia mediante il Formulário CP, nei termini e secondo le condizioni previste dalla normativa vigente.
- ☐ Resta salva la facoltà di adire l'Autorità giudiziaria o gli altri strumenti di risoluzione extragiudiziale previsti dalla legge.

11. Privacy (Reg. UE 2016/679)

SiPosta S.r.l. Unipersonale e/o l'Agenzia affiliata contraente trattano i dati personali esclusivamente per la gestione dell'istanza di conciliazione, del reclamo presupposto, degli adempimenti connessi e dell'eventuale successiva definizione della controversia, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679, del D.Lgs. 196/2003 come modificato e della normativa vigente. I dati strettamente necessari possono essere comunicati agli operatori postali, corrieri, vettori, associazioni o rappresentanti coinvolti nella procedura. Informativa completa disponibile su www.siposta.it/privacy e/o presso il soggetto contraente.

12. Firma dell'istante

Data / Luogo*	Firma dell'istante*

SEZIONE RISERVATA A SIPOSTA / AGENZIA AFFILIATA COMPETENTE

Numero protocollo conciliazione	Data e ora di ricezione	Canale di ricezione

☐ Canale: Sportello ☐ E-mail ☐ PEC ☐ Raccomandata A/R ☐ Altro

Soggetto contraente competente	Responsabile pratica / codice identificativo

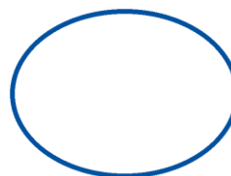
Data convocazione / avvio procedura	Data conclusione procedura

☐ Esito: Conciliazione raggiunta ☐ Conciliazione parziale ☐ Mancata conciliazione ☐ Ragione ostativa

Numero / riferimento verbale	Data invio verbale all'utente

☐ Verbale trasmesso tramite: E-mail ☐ PEC ☐ Altro supporto durevole ☐ Raccomandata A/R

Apporre nel cerchio il timbro del soggetto SiPosta / Agenzia affiliata che riceve o gestisce l'istanza.



*L'istanza è registrata e resa tracciabile. Eventuali carenze documentali possono essere oggetto di richiesta di integrazione. La procedura si conclude entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza e con la redazione di un verbale, secondo la Carta della Qualità SiPosta e la normativa vigente.

Riferimenti principali: D.Lgs. 261/1999 e s.m.i.; Delibera AGCom n. 184/13/CONS e s.m.i.; Delibera AGCom n. 109/25/CONS.