



MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMI, SEGNALAZIONI E ISTANZE PER LE PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

COMUNICAZIONI E SEGNALAZIONI

Postini Fiorentini S.r.l. mette a disposizione un servizio di assistenza per ricevere comunicazioni e/o segnalazioni da parte degli utenti con i seguenti canali:

- a. telefonicamente al numero verde gratuito 800 76 64 18
o al numero 055 527 19 75 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00);
- b. via mail all'indirizzo assistenza@postinifiorentini.it;
- c. tramite chat attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00;
- d. compilando il modulo di richiesta contatto sul sito internet
<https://www.postinifiorentini.it/contatti/>;
- e. tramite PEC all'indirizzo postini.fiorentini@pec.it.

PROCEDURA DI RECLAMO

In ottemperanza ai principi del diritto italiano e dell'Ue, Postini Fiorentini S.r.l. segue una procedura di reclamo e rimborso semplice ed efficace, in ottemperanza alla Delibera 183/13/CONS.

Il reclamo può essere presentato da mittenti, destinatari o persona da essi delegata.

Il reclamo deve essere presentato a Postini Fiorentini S.r.l. a partire dal quindicesimo giorno lavorativo e non oltre 90 giorni dalla data di postalizzazione, nei seguenti modi:

- a mezzo posta o raccomandata indirizzando il reclamo a:
Postini Fiorentini S.r.l., Via Giovanni dei Marignolli n. 27 – 50127 Firenze;
- a mezzo e-mail all'indirizzo assistenza@postinifiorentini.it;
- telefonicamente al numero verde gratuito 800 76 64 18
o al numero 055 527 19 75 (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00);
- a mezzo PEC all'indirizzo postini.fiorentini@pec.it

Il reclamo deve essere presentato utilizzando il formulario scaricabile dal sito www.postinifiorentini.it e disponibile presso Postini Fiorentini S.r.l. e presso le sedi mandatarie.

La procedura di reclamo si conclude entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo da parte di Postini Fiorentini S.r.l., con comunicazione dell'esito all'utente. In caso di rigetto, la comunicazione avverrà in forma scritta e sarà motivata, con indicazione degli accertamenti compiuti.



Ove la risposta di Postini Fiorentini S.r.l. non fosse ritenuta soddisfacente o nel caso in cui non pervenga alcuna risposta da parte di Postini Fiorentini S.r.l., l'utente può presentare istanza di conciliazione che si svolgerà in sede locale, con l'assistenza eventuale di una associazione di tutela dei consumatori e degli utenti. Sul sito www.postinifiorentini.it è scaricabile il formulario per l'istanza di conciliazione. La procedura avrà la durata massima di 60 giorni dalla presentazione dell'istanza e si concluderà con un verbale. Eventuali ragioni ostative allo svolgimento del procedimento di conciliazione saranno comunicate dal fornitore all'utente entro 30 giorni.

Se anche l'esito della conciliazione dovesse risultare insoddisfacente in tutto o in parte, l'utente potrà chiedere all'Autorità Garante per la Concorrenza del mercato (AGCOM), avvalendosi eventualmente dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti, di definire la controversia derivante dal reclamo ai sensi degli artt. 6 e ss. della delibera 183/13/CONS. Il formulario CP per attivare la procedura innanzi all'Autorità è scaricabile dal sito ufficiale dell'Autorità www.agcom.it e dal sito www.postinifiorentini.it.

L'utente non potrà chiedere la definizione della controversia davanti all'AGCOM nei seguenti casi:

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

Resta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità Giudiziaria, indipendentemente dalla presentazione di reclamo e di richiesta di conciliazione di cui ai paragrafi precedenti ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.