

25 giugno 2013 10:52

Reclami servizi postali. Nuove norme del Garante: 255 gg per avere una risposta...

Entro oggi gli enti, pubblici o privati, che forniscono servizi postali devono adeguare le proprie procedure in materia di gestione dei reclami e di conciliazione fissati dall'Autorita' Garante delle Comunicazioni (AGCOM) con [Delibera 184/13/CONS](#).

Sono interessati i reclami inerenti ritardi, danneggiamento (totale o parziale) e perdita di prodotti di corrispondenza come lettere, raccomandate, assicurate, pacchi. Il riferimento sono le carte dei servizi di ciascun fornitore che devono definire i livelli di qualita' del servizio stesso, gli indennizzi forfettari ottenibili in caso di mancato rispetto di detti livelli, e le modalita' di presentazione del reclamo.

Di per se', una buona cosa; peccato che vi siano condizioni d'uso che lo rendono di fatto inutilizzabile.

L'intervento dell'autorita' garante puo' esser chiesto DOPO aver obbligatoriamente tentato presso il fornitore del servizio postale una conciliazione eseguita localmente con l'eventuale supporto di un'associazione di consumatori. A queste generiche disposizioni il maggior gestore di servizi postali si e' gia' adeguato. Poste Italiane, nel nuovo regolamento di conciliazione emanato pochi giorni fa

(http://www.poste.it/resources/editoriali/azienda/pdf/regolamento_conciliazione_retail.pdf), si e' accordato con alcune associazioni di consumatori, disponendo che lo svolgimento avvenga davanti a commissioni locali formate da membri delle Poste e di dette associazioni, a cui gli utenti devono pagare una quota di iscrizione che spesso e' superiore al valore della contestazione. Inoltre: l'utente puo' essere sentito PRIMA che si svolga la conciliazione ma questa e' poi svolta privatamente, a porte chiuse. A prendere le decisioni sono quindi il gestore del servizio e l'associazione dei consumatori presente; l'utente ha unicamente la facolta' di non accettare l'accordo (il verbale di conciliazione) per prendere poi altre strade, compreso il reclamo all'Autorita' Garante.

Appare evidente che questa conciliazione obbligatoria presso l'ente responsabile del disservizio e' un bisticcio del buon senso, poiche' si da' al controllato l'autorita' di svolgere su se stesso la funzione di controllore.

Il Garante, proprio perche' tale, dovrebbe essere lui a garantire ed essere fruibile senza intermediari, assicurando velocita' e gratuita' delle procedure.

La nostra impressione che questa "opportunita'" sia solo un metodo per istituzionalizzare il disservizio, di fatto fiaccando la volonta' di ricorso del malcapitato, si e' per l'occasione rafforzata. A parte casi limite, i disservizi sono di piccolo valore economico, chi si imbarchera' in una procedura cosi' faragginosa e costosa per cercare di avere ragione? Quasi nessuno, ovviamente. Chi si prestera' ad una tempistica che puo' arrivare a 255 gg? **1** – reclamo al gestore che deve rispondere entro **45 gg**; **2** – senza risposta soddisfacente, conciliazione presso il medesimo gestore che deve chiudere la conciliazione entro **60 gg**; **3** – in mancanza di soddisfazione reclamo all'Agcom che deve concludere entro **150 gg**.

Questo e' il Belpaese!!

Qui la nostra scheda pratica sull'argomento:

SERVIZI POSTALI: CARTA DELLA QUALITA', RECLAMI E INDENNIZZI

(http://sosonline.aduc.it/scheda/servizi+postali+carta+della+qualita+reclami_19049.php)