

Trento, 18 giugno 2020

Comunicato stampa

## **Poste Italiane: servizi di recapito, da agosto ripristinate le procedure di consegna a sottoscrizione del ricevente**

A causa delle misure di contenimento del Covid-19, da marzo scorso Poste italiane consegnava gli invii che prevedevano una consegna diretta con acquisizione della firma del ricevente, come una raccomandata, un'assicurata o un atto giudiziario, semplicemente accertandosi della presenza del destinatario senza richiedere la firma per ricevuta. In realtà, come ha potuto verificare il Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli utenti, a seguito di numerose segnalazioni dei cittadini, questa procedura ha innescato parecchi reclami, in parte perché i clienti non erano adeguatamente informati del provvedimento temporaneo, in parte perché, sempre secondo le segnalazioni, alcuni postini poco ligi, inserivano questo tipo di corrispondenza, senza accertarsi della presenza del ricevente.

Finalmente, dal primo di agosto è stata invece ripristinata la procedura di consegna con la sottoscrizione del ricevente. Al momento del recapito sarà richiesto al ricevente di **indossare la mascherina**, attenendosi alle indicazioni del portalelettere per raccogliere la firma in sicurezza. Rimane invece fissato **a 60 giorni il termine di giacenza di raccomandate e assicurate nell'ottica di agevolare i destinatari al ritiro degli invii**.

Ricordiamo che, qualora i consumatori accertassero ancora difformità in relazione a questa tipologia di consegna o che ritenessero di aver subito un disservizio legato ai servizi postali *retail*, hanno diritto di inoltrare un reclamo a Poste Italiane tramite i formulari presenti in tutti gli Uffici postali o scaricando i moduli direttamente da questo link <https://www.poste.it/modulistica.html>. In caso di mancata risposta entro 45 giorni o risposta insoddisfacente possono inoltrare domanda di conciliazione, scaricandola da questo link: [https://www.poste.it/resources/editoriali/azienda/pdf/domanda\\_conciliazione\\_retail.pdf](https://www.poste.it/resources/editoriali/azienda/pdf/domanda_conciliazione_retail.pdf) oppure richiedendola presso gli Uffici postali o tramite il CRTCU.

Ricordiamo infine che, qualora anche questo passo non porti ad un esito soddisfacente o lo sia solo in parte, si può richiedere all'Agcom, l'Autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni, la definizione della controversia inviando il cosiddetto "formulario CP", scaricabile a questo link <https://www.agcom.it/il-formulario-cp> con la richiesta di definire la controversia, avvalendosi eventualmente anche dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti. 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.

Anche presso il CRTCU è attivo l'organismo di conciliazione con Poste Italiane a cui ci si può rivolgere per qualsiasi domanda allo 0461984751 o [info@centroconsumatori.tn.it](mailto:info@centroconsumatori.tn.it)