

Conciliazione

contoBancoPosta

Regolamento e Domanda.

**Risolviamo le controversie
con regole semplici e trasparenti.**

In collaborazione con:

Acu
Adiconsum
Adoc
Adusbef
Altroconsumo
Arco
Assoutenti
Casa del Consumatore
Centro Tutela Consumatori Utenti
Cittadinanzattiva
Codacons
Codici
Confconsumatori
Federconsumatori
Lega Consumatori Acli
Movimento Consumatori
Movimento Difesa del Cittadino
Unione Nazionale Consumatori

Posteitaliane

Regolamento e domanda di conciliazione.

Fra le Associazioni dei consumatori:

Acu

Adiconsum

Adoc

Adusbef

Altroconsumo

Arco

Assoutenti

Casa del Consumatore

Centro Tutela Consumatori Utenti

Cittadinanzattiva

Codacons

Codici

Confconsumatori

Federconsumatori

Lega Consumatori Acli

Movimento Consumatori

Movimento Difesa del Cittadino

Unione Nazionale Consumatori

e

Poste Italiane

Disposizioni generali.

1. Poste Italiane S.p.A. (d'ora innanzi indicata come POSTE ITALIANE) e le Associazioni dei consumatori firmatarie del presente accordo (d'ora innanzi indicate come ASSOCIAZIONI) definiscono di comune accordo la seguente procedura di Conciliazione a cui potranno far ricorso i singoli Clienti titolari di Conto Corrente BancoPosta privati per reclami relativi alle Condizioni Economiche così come riportate nel "Documento di Sintesi del Conto Corrente BancoPosta (solo persone fisiche)" vigente al momento dell'esecuzione dell'operazione oggetto del reclamo. L'ambito di applicazione della procedura di Conciliazione si riferisce esclusivamente alle seguenti sezioni del "Documento di Sintesi Conto Corrente BancoPosta (solo persone fisiche)":

- a. Spese e commissioni
- b. Valute versamenti e accreditamenti
- c. Valute prelevamenti e addebitamenti
- d. Termini di disponibilità
- e. Vidimazione assegni
- f. Servizi accessori
- g. Altre spese
- h. Oneri fiscali
- i. Carta Postamat Maestro

Per le controversie relative ai bonifici transfrontalieri si fa riferimento ad un apposito Regolamento, in attuazione dell'art. 8 del Decreto Legislativo 28/07/2000 n. 253 ed ai sensi del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 13/12/2001 n. 456.

2. Il presente Regolamento di Conciliazione viene redatto seguendo le indicazioni contenute nelle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 marzo 1998 e 4 aprile 2001, che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, quali:

- a. indipendenza
- b. trasparenza
- c. contraddittorio
- d. efficacia

- e. legalità
- f. libertà
- g. rappresentanza
- h. imparzialità
- i. equità

- 3.** La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità nelle ipotesi di non rispetto di quanto previsto nelle Condizioni Economiche così come riportate nel “Documento di Sintesi del Conto corrente BancoPosta (solo persone fisiche)”, in cui emerga un danno accertato, derivante da un provato disservizio di POSTE ITALIANE.

- 4.** Potranno accedere alla procedura di Conciliazione i titolari di un Conto Corrente BancoPosta (solo persone fisiche), che abbiano già presentato un reclamo a cui non sia stata data una risposta soddisfacente entro i termini previsti (vedi art. 2 comma 2 - “Accesso alla procedura di Conciliazione” del Regolamento di Conciliazione) e che non abbiano presentato ricorso alla magistratura o a qualsiasi altro organo di giustizia per la soluzione della suddetta controversia. La domanda di Conciliazione può essere presentata dal titolare del Conto Corrente o da un suo delegato e deve riguardare operazioni o servizi posti in essere a far data dal 1 aprile 2006, salvo diverso accordo.

Regolamento di conciliazione.

Art. 1

Commissione di Conciliazione.

- 1.** Presso la sede centrale di POSTE ITALIANE viene istituita una Commissione di Conciliazione (d'ora innanzi indicata come COMMISSIONE), la quale presiede a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente Regolamento. La COMMISSIONE è formata da un rappresentante di POSTE ITALIANE e da un rappresentante di una fra le ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento, designato dal Cliente, ovvero, in assenza di sua indicazione, designato secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento inseriti in apposito elenco.
- 2.** La Direzione Communication & Advertising di POSTE ITALIANE metterà a disposizione della COMMISSIONE una Segreteria di Conciliazione (d'ora innanzi indicata come SEGRETERIA) che fornirà il necessario supporto logistico ed organizzativo per lo svolgimento delle attività disciplinate nel presente Regolamento.
- 3.** Le spese relative al funzionamento della COMMISSIONE sono interamente a carico di POSTE ITALIANE.

Art. 2

Accesso alla procedura di Conciliazione.

- 1.** Il Cliente può avere accesso senza alcun onere alla procedura di Conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo per iscritto, abbia ricevuto da parte di POSTE ITALIANE una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro i termini previsti dal Regolamento. La procedura di reclamo è prevista dal **Regolamento del Servizio Reclami BancoPosta** pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Foglio delle inserzioni n. 122 del 26.5.2004 e successive modifiche, disponibile in tutti gli uffici postali e sul sito www.poste.it.

- 2.** Il cliente può presentare la domanda di Conciliazione presso ogni Ufficio Postale oppure può inviarla direttamente a:
Segreteria di Conciliazione BancoPosta - Poste Italiane - Direzione Communication & Advertising - Viale Europa, 190 - 00144 ROMA.
Oppure tramite fax al numero 06.59.58.27.72.
La domanda deve essere inviata entro trenta giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo.
In caso di mancata risposta al reclamo, la domanda deve essere inviata entro trenta giorni lavorativi decorrenti a partire dal termine dei sessanta giorni dalla presentazione del reclamo.

Art. 3

Procedimento di Conciliazione.

- 1.** La Procedura di Conciliazione si intende instaurata all'atto in cui alla SEGRETERIA perviene la domanda di Conciliazione. Tale domanda dovrà essere preferibilmente redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso ogni Ufficio Postale, presso le sedi delle ASSOCIAZIONI aderenti oppure reperibile per via telematica nel sito www.poste.it.
- 2.** La SEGRETERIA iscrive ogni domanda di Conciliazione su un apposito registro dei procedimenti di Conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo secondo l'ordine di arrivo. Tutte le domande che pervengono alla SEGRETERIA vengono analizzate dalla Commissione, che ne valuta l'ammissibilità secondo quanto stabilito dal presente Regolamento. La SEGRETERIA comunicherà al cliente attraverso Raccomandata AR l'esito della suddetta valutazione indicando, in caso di ammissibilità della domanda, sia il nome dell'ASSOCIAZIONE che designerà il Conciliatore che lo rappresenterà nella COMMISSIONE, sia la data in cui verrà esaminata la relativa controversia, ovvero, qualora la stessa sia ritenuta inammissibile, specificandone le motivazioni.
- 3.** Il componente della COMMISSIONE che rappresenta il Cliente ha accesso alla documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.
- 4.** Le riunioni della COMMISSIONE non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate. Il Cliente ha facoltà di illustrare le sue ragioni alla COMMISSIONE prima dell'inizio della riunione.
- 5.** Nell'esperire il tentativo di Conciliazione i componenti della COMMISSIONE rappresentano, rispettivamente, POSTE ITALIANE ed il Cliente. Al termine del procedimento, i componenti della COMMISSIONE redigono e sottoscrivono un verbale con un'ipotesi di accordo che viene inviata al Cliente. Se questi accetta deve sottoscrivere il verbale e rinviarlo alla COMMISSIONE entro e non oltre 30 giorni lavorativi, tramite raccomandata AR oppure al numero di fax 06.59.58.27.72. Nel caso

in cui il Cliente non rinvii il verbale sottoscritto entro il 30° giorno, l'ipotesi di Conciliazione si intende rifiutata e la COMMISSIONE redigerà un verbale di mancato accordo, che sarà in ogni caso inviato al Cliente. Se al contrario il Cliente rinvierà il verbale sottoscritto, il procedimento si concluderà positivamente ed il verbale avrà efficacia di atto transattivo. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti e le stesse ne riconoscono il contenuto come espressione della loro concorde volontà contrattuale, che estingue la controversia in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. POSTE ITALIANE si impegna ad accreditare sul C/C BancoPosta - o ad inviare un assegno postale vidimato all'indirizzo indicato dal Cliente - quanto pattuito nel verbale entro 90 giorni.

- 6.** In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione, i componenti della COMMISSIONE ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo, che verrà inviato al Cliente.

- 7.** Nel caso di mancata presentazione del rappresentante delle ASSOCIAZIONI designato senza giustificato motivo e decorsi cinque giorni lavorativi dalla predisposizione del fascicolo da parte della SEGRETERIA, quest'ultima provvede ad informare l'ASSOCIAZIONE e il Cliente al fine di formalizzare un nuovo mandato ad altro conciliatore inserito nell'apposito elenco. In ogni caso il Conciliatore delle ASSOCIAZIONI che rappresenta il Cliente dovrà aver partecipato ad uno specifico Corso di Formazione per Conciliatori, organizzato congiuntamente da POSTE ITALIANE e dalle ASSOCIAZIONI aderenti.

- 8.** Il Cliente, con la sottoscrizione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso all'autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla COMMISSIONE la rinuncia alla domanda, qualora intenda adire l'autorità giudiziaria.

- 9.** Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in novanta giorni, dal ricevimento della domanda da parte della SEGRETERIA. Sino a quando sarà conclusa la Procedura di Conciliazione POSTE ITALIANE sospenderà ogni eventuale azione di autotutela nei confronti del Cliente.

Le sedi nazionali delle associazioni dei consumatori aderenti all'iniziativa

ACU

Via Padre Luigi Monti, 20/C - 20162 MILANO
Tel. 02.66.15.411 - Fax 02.64.25.293 - Email: associazione@acu.it

ADICONSUM

Via Gian Maria Lancisi, 25 - 00161 ROMA
Tel. 06.44.17.021 - Fax 06.44.17.02.30 - Email: adiconsum@adiconsum.it

ADOC

Via Tor Fiorenza, 35 - 00199 ROMA
Tel. 06.86.39.89.75 - Fax 06.86.32.96.11 - Email: info@adoc.org

ADUSBEF

Via Farini, 62 - 00185 ROMA
Tel. 06.48.18.633 - Fax 06.48.18.632 - Email: info@adusbef.it

ALTROCONSUMO

Via Valassina, 22 - 20159 MILANO
Tel. 02.66.89.01 - Fax 02.66.89.02.88 - Email: poste@altroconsumo.it

ARCO

Corso Vittorio Emanuele II, 163 - 65121 PESCARA
Tel. 085.28.212 - Fax 085.35.142 - Email: arco@arcoconsumatori.com

ASSOUTENTI

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 ROMA
Tel. 06.68.33.617 - Fax 06.68.13.49.98 - Email: info@assoutenti.it

CASA DEL CONSUMATORE

Via Francesco Sforza, 19 - 20122 Milano
Tel. 02.76.31.68.09 - Fax 02.76.39.24.50 - Email: casadelconsumatore@virgilio.it

CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI

Via Dodiciville, 2 - 39100 Bolzano
Tel 0471.97.55.97 - Fax 0471.97.99.14 - Email: info@consumer.bz.it

CITTADINANZATTIVA

Via Flaminia, 53 - 00196 ROMA
Tel. 06.36.71.81 - Fax 06.36.71.83.33 - Email: pit.servizi@cittadinanzattiva.it

CODACONS

Viale Mazzini, 73 - 00195 ROMA
Tel. 06.37.25.809 - Fax 06.37.01.709 - Email: codacons.iica@tiscalinet.it

CODICI

Viale Marconi, 94 - 00146 Roma
Tel. 06.55.30.18.08 - Fax 06.55.30.70.81 - Email: codicin@codici.org

CONFCONSUMATORI

Via G. Mazzini, 43 - 43100 PARMA
Tel. 0521.23.01.34 - Fax 0521.28.52.17 - Email: confcons@tin.it

FEDERCONSUMATORI

Via Palestro, 11 - 00185 ROMA
Tel. 06.42.02.07.55 - Fax 06.47.42.48.09 - Email: federconsumatori@federconsumatori.it

LEGA CONSUMATORI ACLI

Via delle Orchidee, 4/a - 20147 MILANO
Tel. 02.48.30.36.59 - Fax 02.48.30.26.11 - Email: legacons@tin.it

MOVIMENTO CONSUMATORI

Via Piemonte, 39/a - 00187 ROMA
Tel. 06.48.80.053 - Fax 06.48.20.227 - Email: info@movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Via Piemonte, 39/a - 00187 ROMA
Tel. 06.48.81.891 - Fax 06.48.20.227 - Email: info@mdc.it

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Via Duilio, 13 - 00192 ROMA
Tel. 06.32.69.531 - Fax 06.32.34.616 - Email: info@consumatori.it

Questo documento è stato stampato nel 2006 in 700.000 copie in lingua italiana e 6.000 copie lingua tedesca.

Domanda di Conciliazione

Alla Segreteria della Commissione di Conciliazione
POSTE ITALIANE - ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI
Direzione Communication & Advertising - Viale Europa, 190 - 00144 Roma

Il sottoscritto _____ nat ____ a _____ il _____

residente a _____ in _____ Cap _____

titolare del Conto Corrente BancoPosta n° [] avendo già presentato reclamo in data _____

e avendo ricevuto (barrare l'opzione desiderata)

una risposta insoddisfacente in data _____

non avendo ricevuto alcuna risposta.

CHIEDE

alla Commissione di Conciliazione di comporre la controversia relativa a (specificare in modo dettagliato l'oggetto della contestazione e le eventuali soluzioni proposte)

a norma del vigente Regolamento di Conciliazione stabilito di comune accordo tra POSTE ITALIANE e le Associazioni dei consumatori aderenti all'iniziativa. Del Regolamento di Conciliazione sopra menzionato il sottoscritto dichiara di aver ricevuto copia unitamente al presente modulo e di accettarne integralmente il contenuto. Con la presente domanda il sottoscritto accetta, altresì, la composizione della Commissione di Conciliazione, formata dal rappresentante di POSTE ITALIANE S.p.A. nominato dall'azienda e dal rappresentante dell'Associazione dei consumatori _____ da me scelta. In assenza di mia indicazione il delegato delle Associazioni che mi rappresenterà sarà individuato secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle Associazioni inseriti in apposito elenco regionale e mi verrà comunicato mediante Raccomandata AR.

Con la presente domanda il sottoscritto conferisce, altresì, autorizza il rappresentante delle Associazioni dei consumatori componente la Commissione di Conciliazione, ad avere accesso a tutti i documenti attinenti la domanda proposta.

Il sottoscritto dichiara di non aver presentato ricorso all'autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda, qualora intenda adire l'autorità giudiziaria.

Ai fini del procedimento di Conciliazione, il sottoscritto comunica di seguito il recapito presso il quale dovrà essergli inviato il verbale di conciliazione o di mancato accordo a norma dell'art. 3 commi 6 e 7 del Regolamento di Conciliazione.

Via _____ Città _____

Provincia _____ Cap _____ Telefono _____

Il rimborso per l'eventuale composizione della controversia dovrà essere:

versato sul Conto BancoPosta n° []

inviato tramite assegno postale vidimato all'indirizzo sopra indicato.

Alla presente il sottoscritto allega copia della seguente documentazione, riguardante l'oggetto della controversia:

1. _____
2. _____
3. _____

_____, addi Firma (il Cliente) _____

CODICE FRAZIONARIO []

(Da compilarsi a cura dell'Ufficio Postale che riceve la domanda)

Poste risponde

*Per informazioni su prodotti, uffici postali
e per segnalazioni sui servizi*

Internet **www.poste.it**

Numero Verde **803 160** dalle ore 8,00 alle ore 20,00
dal lunedì al sabato

Lettera **Casella Postale 160
06100 Perugia**



Posteitaliane