

# 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



# 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](http://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](http://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](mailto: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](mailto: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](mailto:info@adoc.org)

## **ADUSBEF**

Via Farini, 62 - 00185 ROMA  
Tel. 06.48.18.633 - Fax 06.48.18.632 - Email: [info@adusbef.it](mailto:info@adusbef.it)

## **ALTROCONSUMO**

Via Valassina, 22 - 20159 MILANO  
Tel. 02.66.89.01 - Fax 02.66.89.02.88 - Email: [poste@altroconsumo.it](mailto:poste@altroconsumo.it)

## **ARCO**

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

## **ASSOUTENTI**

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 ROMA  
Tel. 06.68.33.617 - Fax 06.68.13.49.98 - Email: [info@assoutenti.it](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:codicin@codici.org)

## **CONFCONSUMATORI**

Via G. Mazzini, 43 - 43100 PARMA  
Tel. 0521.23.01.34 - Fax 0521.28.52.17 - Email: [confcons@tin.it](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:info@consumatori.it)

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



## 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