



# CONCILIAZIONE CONTO BANCOPOSTA E CARTA POSTEPAY

Regolamento e Domanda

Gennaio 2017

**Posteitaliane**

# REGOLAMENTO E DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Tra Poste Italiane e le Associazione dei consumatori:

ACU

CITTADINANZATTIVA

ADICONSUM

CODACONS

ADOC

CODICI

ADUSBEP

FEDERAZIONECONFCONSUMATORI-ACP

ALTROCONSUMO

FEDERCONSUMATORI

ARCO

LEGA CONSUMATORI

ASSO-CONSUM

MOVIMENTO CONSUMATORI

ASSOUTENTI

MOVIMENTO DIFESA  
DEL CITTADINO

CASA DEL  
CONSUMATORE

UDICON

CENTRO TUTELA  
CONSUMATORI E UTENTI

UNIONE NAZIONALE  
CONSUMATORI

# 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 secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (Codice del Consumo - Parte V - titolo II bis) e 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.** Alla procedura potranno far ricorso:
  - a. I 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 ai prodotti e servizi di Poste Italiane e non a quelli collocati dall'azienda a seguito di accordi di distribuzione con terze parti.
  - b. I titolari di Postepay per reclami relativi al disconoscimento operazioni effettuate con la Carta.
- 3.** La controversia 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)" e nel contratto Postepay, in cui emerga un danno accertato, derivante da un provato disservizio di POSTE ITALIANE.

# REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

## Art. 1 - Segreteria Tecnica

- 1.** Presso la Sede Centrale di Poste Italiane, viene istituita una Segreteria Tecnica, che fornirà il supporto logistico ed organizzativo per il regolare, sollecito ed efficiente svolgimento della procedura di Conciliazione, in conformità alle disposizioni di legge e del presente Regolamento.
- 2.** La Segreteria si avvale delle strutture e del personale di Poste Italiane; coloro che operano presso la Segreteria devono essere imparziali, non entrare nel merito delle controversie e non svolgere attività di consulenza giuridica.

## Art. 2 - Commissione di Conciliazione

- 1.** La Commissione di Conciliazione è formata da un rappresentante di POSTE ITALIANE e da un rappresentante di una fra le ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento, i cui nominativi sono inseriti nell'elenco predisposto dall'Organo paritetico di garanzia che sovrintende la procedura. L'elenco dei conciliatori, nominati secondo quanto previsto dall'art. 141-ter del Codice del Consumo, è reperibile nell'apposita sezione del sito [www.poste.it](http://www.poste.it).
- 2.** I componenti della Commissione di Conciliazione sono individuati rispettivamente da POSTE ITALIANE e dal Consumatore. In mancanza di indicazione da parte del Consumatore, il relativo componente viene designato dalla Segreteria competente secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento inseriti in apposito elenco. In entrambi i casi - rappresentante designato dal Consumatore, ovvero designato secondo un criterio turnario - il Consumatore conferisce al suddetto rappresentante espresso mandato ad individuare e proporre una soluzione per la composizione della controversia.

3. I componenti delle Commissioni di Conciliazione sono tenuti a garantire competenza, imparzialità ed indipendenza. A tal fine, essi sottoscrivono una dichiarazione di onorabilità elaborata dal Ministero dello Sviluppo Economico. Qualora la Commissione non si riunisca per mancata presentazione di uno dei due conciliatori, la Segreteria provvederà ad informare le parti così da formalizzare un nuovo mandato ad altro conciliatore inserito nell'apposito elenco. In ogni caso i conciliatori dovranno aver partecipato ad uno specifico Corso di Formazione.

### Art. 3 - Organismo Paritetico di Conciliazione

1. L'Organismo paritetico di Conciliazione che sovrintende la procedura è costituito da 4 rappresentanti delle ASSOCIAZIONI e 4 di POSTE ITALIANE.
2. L'Organismo cura il buon funzionamento della procedura, garantendo un supporto alle Commissioni e alle Segreterie, anche riguardo l'applicazione delle disposizioni presenti nel Regolamento di Conciliazione.
3. Si occupa inoltre della gestione dell'elenco dei conciliatori abilitati e cura l'informativa sulla procedura, anche attraverso l'apposita sezione dedicata alle procedure di Conciliazione, presente nel sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it).
4. La sede dell'Organismo paritetico è presso la Direzione Centrale di Poste Italiane, viale Europa, 175 – 00144 Roma. L'indirizzo e-mail è [consumerismo@posteitaliane.it](mailto:consumerismo@posteitaliane.it)

### Art. 4 - Accesso alla Procedura di Conciliazione

1. Il Consumatore 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 30 giorni. La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte delle ASSOCIAZIONI, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione e di poter accedere, attraverso progetti, a finanziamenti specifici.
2. La domanda deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo e non può essere proposta qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso.

- 3.** Il Consumatore ha la facoltà di avviare la procedura di Conciliazione presentando domanda:
  - a. tramite le ASSOCIAZIONI aderenti
  - b. presso ogni Ufficio Postale
  - c. via fax al numero 06 5958.2772 o altro indicato da Posteitaliane
  - d. in email all'indirizzo [consumerismo@posteitaliane.it](mailto:consumerismo@posteitaliane.it)
  
- 4.** Per i contratti stipulati online la domanda di Conciliazione può essere inviata tramite la piattaforma ODR di cui al Regolamento UE n. 524/2013, gestita dalla Commissione Europea e raggiungibile all'indirizzo <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.
  
- 5.** La domanda di Conciliazione deve essere presentata da chi ha presentato reclamo o da un suo delegato.
  
- 6.** Il Consumatore, con la sottoscrizione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso ad altro organismo ADR né all'autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda di Conciliazione, qualora intenda adire l'autorità giudiziaria o altro organismo di mediazione pubblico o privato.
  
- 7.** Con la sottoscrizione della domanda il Consumatore deve comunicare alla Segreteria la modalità di comunicazione con cui vorrà essere contattato (numero di telefono, raccomandata AR, oppure indirizzo e-mail).

## **Art. 5 - 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 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 su un apposito registro dei procedimenti di Conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo secondo l'ordine di arrivo, informando il Consumatore dell'avvenuta ricezione della sua domanda ed il nominativo del rappresentante dell'Associazione che lo rappresenterà in Commissione. Sarà cura del Consumatore sottoscrivere ed inviare il mandato, anche per via telematica, al rappresentante dell'Associazione designato.

3. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta a valutare la ricevibilità della stessa secondo le norme contenute nel presente Regolamento. A tal fine la Commissione si riunisce tenendo conto del numero dei casi presentati e secondo la disponibilità dei suoi membri. La Segreteria provvede ad informare il Consumatore della data in cui è prevista la riunione della Commissione avente ad oggetto la discussione della controversia.
4. Dopo la presentazione della domanda di Conciliazione il componente della Commissione che rappresenta il Consumatore ha accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate. In caso di inammissibilità della domanda, la Commissione - per il tramite della Segreteria - ne dà comunicazione motivata al Consumatore, nel termine di 21 giorni dalla ricezione della domanda.  
Casi di inammissibilità:
  - a. Il Consumatore non ha presentato reclamo
  - b. La domanda di Conciliazione è stata presentata oltre un anno dalla data del reclamo
  - c. La controversia è in corso d'esame o è già stata esaminata da altro Organo ADR o giurisdizionale
  - d. Il reclamo è relativo a un prodotto o servizio che non rientra tra quelli previsti al comma 2 lettera A e lettera B delle Disposizioni Generali del presente Regolamento.
5. Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate, nel rispetto del D.lgs 196/2003. Il Consumatore ha facoltà di illustrare le sue ragioni alla Commissione intervenendo di persona o in via telematica prima dell'inizio della riunione ed ha sempre diritto di rinunciare alla procedura in qualsiasi momento.

## Art. 6 - Esito della Procedura

1. La procedura si conclude nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento della domanda. In caso di controversie particolarmente complesse, la Commissione può, a sua discrezione, prorogare il termine fino ad un massimo di 60 giorni ulteriori. Il Consumatore viene informato dalla Segreteria di tale proroga e del nuovo termine di conclusione della procedura. Dal 1° al 31 agosto sono sospese le attività di Conciliazione e quindi il suddetto periodo è escluso dal calcolo dei termini. I termini di prescrizione sono interrotti dal momento della presentazione della domanda e per tutta la durata del procedimento.

2. Al termine del procedimento, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale con un'ipotesi di accordo che viene inviata per l'accettazione al Consumatore.
3. In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione, la Commissione redigerà un verbale di mancato accordo che verrà inviato al Consumatore.
4. Se invece la proposta viene accettata dal Consumatore, lo stesso dovrà sottoscriverla e rinviarla alla Segreteria entro e non oltre 30 giorni solari, tramite raccomandata AR oppure al numero di fax 06. 59.58.2772 o all'indirizzo [consumerismo@posteitaliane.it](mailto:consumerismo@posteitaliane.it). Analoga accettazione della proposta dovrà essere sottoscritta dall'Azienda.
5. Nel caso in cui la proposta non venga rinviata sottoscritta entro il 30° giorno, l'ipotesi di Conciliazione si intende rifiutata e la Commissione redigerà un verbale di mancato accordo, che verrà inviato al Consumatore. Al contrario nel caso in cui la proposta non venga rinviata sottoscritta, il procedimento si conclude positivamente ed il verbale ha efficacia di atto transattivo.
6. 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.
7. POSTE ITALIANE si impegna ad eseguire tutto quanto stabilito nel verbale e ad accreditare sul Conto Corrente BancoPosta - o ad inviare un assegno postale vidimato all'indirizzo indicato dal Consumatore - quanto pattuito nel verbale entro 60 giorni, salvo la sospensione feriale di cui al comma 1.

## Art.7 - Norma di rinvio

1. Per tutto quanto non espressamente stabilito dal presente Regolamento, si applicano le disposizioni previste dalla Parte V - Titolo II bis del Codice del Consumo e dal Regolamento UE 524/2013.



# LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI CHE HANNO COLLABORATO A QUESTA INIZIATIVA

## **ACU**

Via Padre Luigi Monti, 20/C - 20162 Milano  
Tel. 02.64.28.337 - Fax 02.64.25.293  
Numero Verde 800.009.955  
E-mail: reclami@associazioneacu.org;  
Sito internet: www.associazioneacu.org

## **ADICONSUM**

Largo Vessella, 31 - 00199 Roma  
Tel. 06.44.17.021 - Fax 06.44.17.02.30  
E-mail: adiconsum@adiconsum.it  
Sito internet: www.adiconsum.it

## **ADOC**

Via Castelfidardo, 45 - 00185 Roma  
Tel. 06.86.39.89.75 - Fax 06.86.32.96.11  
E-mail: info@adocnazionale.it  
Sito internet: www.adoc.it

## **ADUSBEF**

Via Farini, 62 - 00185 Roma  
Tel. 06.48.18.632 - Fax 06.48.18.633  
E-mail: info@adusbef.it  
Sito internet: www.adusbef.it

## **ALTROCONSUMO**

Via Valassina, 22 - 20159 Milano  
Tel. 02.66.89.01 - Fax 02.66.89.02.88  
E-mail: associati@altroconsumo.it  
Sito internet: www.altroconsumo.it

## **ARCO**

Via G. Carducci, 40 - 65122 Pescara  
Tel. 085.27.841 - Fax 085.29.07.015  
E-mail: arco.ippe1@gmail.com  
Sito internet: www.arcoconsumatori.com

## **ASSOCONSUM**

Via Tevere 44 - 00198 Roma  
Tel. 06.97.61.1916/1935 - Fax 06.97.61.20.46  
E-mail: assoconsum@gmail.com  
Sito internet: www.asso-consum.it

## **ASSOUTENTI**

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma  
Tel. 06.68.33.617 - Fax 06.68.67.434  
E-mail: segreteria@assoutenti.it  
Sito internet: www.assoutenti.it

## **CASA DEL CONSUMATORE**

Via Bobbio, 6 - 20144 Milano  
Tel. 02.76.31.68.09 - Fax 02.76.39.24.50  
E-mail: info@casadelConsumatore.it  
Sito internet: www.casadelconsumatore.it

## **CENTRO TUTELA CONSUMATORI**

Via Dodiciville, 2 - 39100 Bolzano  
Tel. 0471.97.55.97 - Fax 0471.97.99.14  
E-mail: info@consumer.bz.it  
Sito internet: www.centroconsumatori.it

## **CITTADINANZATTIVA**

Via Cereate, 6 - 00183 Roma  
Tel. 06.36.71.81 - Fax 06.36.71.83.33  
E-mail: pit.servizi@cittadinzattiva.it  
Sito internet: www.cittadinanzattiva.it

## **CODACONS**

Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma  
Tel. 06.37.25.809 - Fax 06.37.01.709  
E-mail: info@codacons.it  
Sito internet: www.codacons.it

## **CODICI**

Via G. Belluzzo 1 00149 Roma  
Tel. 06.55.30.18.08 - Fax 06.55.30.70.81  
E-mail: segreteria.sportello@codici.org  
Sito internet: www.codici.org

## **FEDERAZIONECONFCONSUMATORI-ACP**

Via G. Mazzini, 43 - 43121 Parma  
Tel. 0521.23.18.46 - Fax 0521.28.52.17  
E-mail: segreteria@confconsumatori.it  
Sito internet: www.confconsumatori.it

## **FEDERCONSUMATORI**

Via Palestro, 11 - 00185 Roma  
Tel. 06.42.02.07.55 - Fax 06.47.42.48.09  
E-mail: federconsumatori@federconsumatori.it  
Sito internet: www.federconsumatori.it

## **LEGA CONSUMATORI**

Via delle Orchidee, 4/A - 20147 Milano  
Tel. 02.48.30.36.59 - Fax 02.48.30.26.11  
E-mail: milano@legaconsumatori.it  
Sito internet: www.legaconsumatori.it

## **MOVIMENTO CONSUMATORI**

Via Piemonte, 39/A - 00187 Roma  
Tel. 06.48.80.053 - Fax 06.48.20.227  
E-mail: info@movimentoconsumatori.it  
Sito internet: www.movimentoconsumatori.it

## **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**

Viale Carlo Felice, 103 - 00185 Roma  
Tel. 06.48.81.891 - Fax 06.42.01.31.63  
E-mail: info@mdc.it  
Sito internet: www.mdc.it

## **UDICON**

Via S. Croce in Gerusalemme, 83/b  
00185 Roma  
Tel. 06.77.25.07.83 - Fax 06.77.59.13.09  
Email: info@udicon.org  
Sito internet: www.udicon.org

## **UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**

Via Duilio, 13 - 00192 Roma  
Tel. 06.32.69.531 - Fax 06.32.34.616  
E-mail: info@consumatori.it  
Sito internet: www.consumatori.it

Alla Segreteria della Commissione di Conciliazione POSTE ITALIANE - ASSOCIAZIONI DEI  
CONSUMATORI - Viale Europa, 175 - 00144 Roma

## DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Il sottoscritto ..... nato a ..... il .....  
residente a ..... in .....  
Codice fiscale ..... Indirizzo email .....

A) titolare del Conto Corrente BancoPosta n° .....

B) titolare della Carta Postepay n° .....

avendo già presentato reclamo in data .....

avendo ricevuto 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 dalla Segreteria.

Con la presente domanda il sottoscritto accetta, altresì, la composizione della Commissione di Conciliazione, formata dal rappresentante di POSTE ITALIANE nominato dall'azienda e dal rappresentante delle ASSOCIAZIONI individuato in conformità alle indicazioni di cui sopra, autorizzandolo ad avere accesso a tutti i documenti attinenti la domanda di Conciliazione proposta. Il sottoscritto dichiara di non aver presentato ricorso ad altro organismo ADR, all'autorità giudiziaria, per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda, qualora intenda adire la autorità giudiziaria ovvero la Autorità di regolamentazione.

Ai fini del procedimento di Conciliazione, il sottoscritto comunica di seguito il numero di telefono, il recapito o l'indirizzo e-mail presso il quale dovrà essere contattato dalla Segreteria e dove gli verrà inviata la proposta di Conciliazione o il verbale di mancato accordo a norma dell'art. 6 commi 2, 3 del Regolamento di Conciliazione.

Via ..... Città ..... Provincia ..... Cap .....

Telefono ..... Indirizzo email .....

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. Fotocopia della denuncia (in caso di furto e/o disconoscimento operazioni)
2. Fotocopia del modulo di reclamo
3. Fotocopia del documento
4. Altro.....

....., addì ..... Firma (il Consumatore) .....

Poste Italiane S.p.A. la informa che i dati personali da lei forniti nel modulo di domanda di Conciliazione saranno trattati, con modalità cartacee e/o elettroniche esclusivamente per l'espletamento della procedura di Conciliazione ed a tal fine saranno comunicati alle Associazioni dei consumatori per l'avvio della suddetta procedura. Il conferimento dei dati è obbligatorio. In caso di mancato conferimento non sarà possibile espletare la procedura di Conciliazione.

Le suddette attività saranno svolte in qualità di incaricati, dagli operatori degli Uffici Postali presso i quali è presentata la domanda di Conciliazione, nonché dagli operatori della Segreteria e della Commissione di Conciliazione. Titolare del trattamento è Poste Italiane S.p.A. Responsabile è la funzione Rapporti con le Associazioni dei consumatori, della Direzione Generale con sede in Roma, viale Europa, 175. Al suddetto responsabile lei potrà rivolgersi per esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.LG. 196/2003, tra i quali, ad esempio, la conferma dell'esistenza o meno dei dati che la riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione o la cancellazione dei dati per motivi legittimi. Allo stesso responsabile potrà rivolgersi per conoscere i nominativi degli eventuali, ulteriori responsabili del trattamento.

## Posterisponde

---

- **poste.it**
  - **803 160**  
attivo dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al sabato
  - **Casella Postale 160 - 00144 Roma**
- 



**Posteitaliane**