

# REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

---

# LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI CHE HANNO COLLABORATO A QUESTA INIZIATIVA

## **ACU**

Via Mauro Macchia, 42 - 20124 Milano  
e-mail: [associazione@acu.it](mailto:associazione@acu.it)  
[www.associazioneacu.org](http://www.associazioneacu.org)

## **ADICONSUM**

Largo A. Vessella, 31 - 00199 Roma  
Tel. 06.44.17.021 - Fax 06.44.17.02.30  
e-mail: [adiconsum@adiconsum.it](mailto:adiconsum@adiconsum.it)  
[www.adiconsum.it](http://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](mailto:info@adocnazionale.it)  
<https://adocnazionale.it/>

## **ADUSBEF**

Via Vittorio Bachelet, 12 - 00185 Roma  
Tel. 06.48.18.632 - Fax 06.48.18.633  
e-mail: [info@adusbef.it](mailto:info@adusbef.it)  
[www.adusbef.it](http://www.adusbef.it)

## **ALTROCONSUMO**

Via Valassina, 22 - 20159 Milano  
Tel. 02.66.89.01 - Fax 02.66.89.02.88  
[www.altroconsumo.it/info/contattaci](http://www.altroconsumo.it/info/contattaci)

## **ASSOUTENTI**

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma  
Tel. 06.68.33.617 - Fax 06.68.67.434  
e-mail: [segreteria@assoutenti.it](mailto:segreteria@assoutenti.it)  
[www.assoutenti.it](http://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](mailto:info@casadelconsumatore.it)  
[www.casadelconsumatore.it](http://www.casadelconsumatore.it)

## **CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI**

Via Dodiciville, 2 - 39100 Bolzano  
Tel. 0471.97.55.97 - Fax 0471.97.99.14  
e-mail: [info@consumer.bz.it](mailto:info@consumer.bz.it)  
[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

## **CITTADINANZATTIVA APS**

Via Imera 2 - 00183 Roma  
Tel. 06.36.71.81 - Fax 06.36.71.83.33  
e-mail: [tutela@cittadinanzattiva.it](mailto:tutela@cittadinanzattiva.it)  
[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

## **CODACONS**

Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma  
Tel. 06.37.25.809 - Fax 06.37.01.709  
e-mail: [info@codacons.it](mailto:info@codacons.it)  
[www.codacons.it](http://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](mailto:segreteria.sportello@codici.org)  
[www.codici.org](http://www.codici.org)

## **CONFCONSUMATORI APS**

Via G. Mazzini, 43 - 43121 Parma  
Tel. 0521.231846 - Fax 0521.28.52.17  
e-mail: [segreteria@confconsumatori.it](mailto:segreteria@confconsumatori.it)  
[www.confconsumatori.it](http://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](mailto:federconsumatori@federconsumatori.it)  
[www.federconsumatori.it](http://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](mailto:milano@legaconsumatori.it)  
[www.legaconsumatori.it](http://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](mailto:info@movimentoconsumatori.it)  
[www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

## **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**

Viale Casilina, 3/T - 00172 Roma  
Tel. 06.48.81.891 - Fax 06.42.01.31.63  
E-mail: [info@mdc.it](mailto:info@mdc.it)  
[www.difesadelcittadino.it](http://www.difesadelcittadino.it)

## **UDICON**

Via S. Croce in Gerusalemme, 63  
00185 Roma  
Tel. 06.77.25.07.83 - Fax 06.77.59.13.09  
e-mail:  
[info@udicon.org](mailto:info@udicon.org)  
[www.udicon.org](http://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](mailto:info@consumatori.it)  
[www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)

---

# DISPOSIZIONI GENERALI

1. PostePay S.p.A. (d'ora innanzi indicata come "PostePay" o "la Società") e le Associazioni dei consumatori firmatarie del presente regolamento (d'ora innanzi indicate come ASSOCIAZIONI) definiscono di comune accordo la seguente procedura di conciliazione a cui potranno far ricorso i clienti (d'ora innanzi indicati come "Clienti") che intendono stipulare o abbiano stipulato un apposito contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale (nel seguito anche "Offerta Poste Energia") ed abbiano presentato un reclamo relativo:
  - alle disposizioni di cui alle Condizioni Generali di Fornitura, e relativi allegati, nella versione vigente al momento dell'esecuzione dell'operazione oggetto del reclamo.
2. L'ambito di applicazione della presente procedura di conciliazione si riferisce esclusivamente alle problematiche relative al servizio di fornitura di energia elettrica e gas naturale ove le stesse non siano state risolte o siano state risolte in modo non soddisfacente per il Cliente a seguito di reclamo. Sono escluse dall'ambito di applicazione del presente Regolamento, le controversie:
  - a) attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali;
  - b) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
  - c) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo;
  - d) per le quali il Cliente abbia attivato le procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitori.
3. Il presente Regolamento di Conciliazione segue il modello della "Conciliazione Paritetica" e viene redatto secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (attuazione della Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori), nonché ai sensi della delibera 620/2015/E/com di istituzione dell'elenco degli organismi ADR ai sensi dell'articolo 141-decies del Codice del consumo e del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'autorità di regolazione per energia reti e ambiente – (TICO), Deliberazione 209/2016/E/com e s. m. i.. La procedura di cui al presente Regolamento di Conciliazione si svolge nel rispetto del Regolamento 2016/679/UE "Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali" (nel seguito anche "GDPR") e del D.Lgs. 196/03, come novellato dal D.Lgs. 101/18 (nel seguito anche Codice Privacy).
4. La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità nelle ipotesi di mancato rispetto di quanto previsto nelle "Condizioni Generali di Fornitura" e relativi allegati, in cui emerga un provato disservizio direttamente dipendente dalla Società relativo ai servizi di fornitura di energia elettrica e gas naturale alla clientela finale.
5. Potranno accedere alla procedura di conciliazione i Clienti che abbiano inteso stipulare un Contratto Poste Energia e gli intestatari di una o più forniture Poste Energia (solo consumatori identificati e definiti ai sensi per gli effetti dell'articolo 3, lett. a) del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206), che abbiano già presentato un reclamo con le modalità previste a cui non sia stata data una risposta soddisfacente entro i termini previsti dalla regolazione vigente e dalle Condizioni Generali di Fornitura o a cui non sia stata fornita alcuna risposta, che non abbiano presentato ricorso alla magistratura o a qualsiasi altro organo di giustizia per la soluzione della suddetta controversia, e che non abbiano già esperito per lo stesso oggetto un precedente tentativo di conciliazione dinanzi ad uno degli altri organismi previsti dalla legge. La domanda di conciliazione relativa all'Offerta Poste Energia può essere presentata dall'intestatario della fornitura o da un suo delegato, munito di apposita delega scritta. Il presente Regolamento di Conciliazione e tutte le informazioni necessarie per accedere alla Conciliazione sono messi a disposizione sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nonché sui siti delle ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento di Conciliazione.

# REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

## Art. 1 – Segreteria di Conciliazione

1.1 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.

1.2 Alla SEGRETERIA TECNICA è destinato il personale di Poste Italiane S.p.A. che collabora con la Commissione di Conciliazione al fine di gestire l'intera procedura conciliativa. Il personale della Segreteria Tecnica è tenuto a rispettare obblighi di imparzialità e terzietà, non potendo intervenire e/o entrare nel merito della controversia né svolgere alcuna attività di consulenza giuridica.

## Art. 2 – Commissione di Conciliazione

2.1 All'interno dell'Organismo di Conciliazione paritetica "Poste Italiane S.p.A. – Associazione di Consumatori", di seguito anche l'ORGANISMO è istituita una COMMISSIONE PARITETICA DI CONCILIAZIONE (d'ora innanzi indicata come COMMISSIONE), la quale presiede a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente Regolamento.

2.2 La COMMISSIONE è formata da un rappresentante di PostePay e da un rappresentante di una fra le ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento, i cui nominativi sono inseriti nell'elenco predisposto dall'ORGANISMO che gestisce la procedura. Tale elenco è comunicato al Ministero dello Sviluppo economico ed è reperibile nell'apposita sezione del sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

2.3 I componenti delle Commissioni di Conciliazione sono individuati, rispettivamente, da PostePay e dal Cliente. In mancanza di designazione diretta da parte del Cliente, il relativo componente viene designato secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento inseriti in apposito elenco. In entrambi i casi (rappresentante designato dal Cliente, ovvero designato secondo un criterio turnario), il Cliente conferisce al suddetto rappresentante espresso mandato ad individuare una soluzione per la composizione della controversia.

2.4 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 per lo svolgimento delle funzioni di cui al presente Regolamento.

2.5 Le spese relative al funzionamento della COMMISSIONE sono interamente a carico della Società. Ai componenti della COMMISSIONE non sarà dovuto alcun compenso da parte dei Clienti. Resta inteso che la gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, per le ASSOCIAZIONI di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione al Cliente e di poter accedere, attraverso progetti, a finanziamenti specifici.

2.6 Qualora durante l'intera procedura emergano circostanze idonee ad incidere sulla indipendenza e imparzialità dei componenti della COMMISSIONE o circostanze capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti, se le parti non sono soddisfatte delle prestazioni o del funzionamento della procedura medesima, la COMMISSIONE invita la parte che ha designato il componente della COMMISSIONE interessato a designare un altro componente. Nel caso in cui il Cliente tenuto alla designazione del nuovo componente non proceda alla designazione diretta, il relativo nuovo componente viene designato secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento inseriti in apposito elenco.

accettate in sede di sottoscrizione del contratto di fornitura. La procedura di reclamo è prevista ai sensi delle delibere dell'ARERA n. 413/2016/R/com, 620/2015/E/com e 209/2016/E/com e s.m.i., nonché dalle Condizioni Generali di Fornitura disponibili in tutti gli uffici postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

3.2 Il Cliente può presentare la domanda di conciliazione direttamente, utilizzando una delle seguenti modalità:

– raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a: SEGRETERIA TECNICA di Conciliazione PostePay-Poste Energia presso Poste Italiane S.p.A. – Corporate Affairs – Relazioni Istituzionali – Rapporti con le Associazioni dei Consumatori – Viale Europa 175, 00144 Roma;

– e-mail all'indirizzo [consumerismo@posteitaliane.it](mailto:consumerismo@posteitaliane.it);

– tramite le ASSOCIAZIONI aderenti al presente Regolamento utilizzando una delle modalità qui descritte.

3.3 La domanda deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo.

3.4 Il Cliente, con la sottoscrizione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso, per la medesima controversia, né ad altro organismo di risoluzione stragiudiziale previsto dalla normativa vigente, né all'autorità giudiziaria e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda qualora proceda con ricorso/istanza dinanzi all'autorità giudiziaria piuttosto che altro organismo ADR.

## Art. 4 – Procedimento di Conciliazione

4.1 La procedura di conciliazione si intende formalmente instaurata all'atto del ricevimento della domanda di conciliazione dalla SEGRETERIA TECNICA. Tale domanda dovrà essere redatta utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso le sedi delle ASSOCIAZIONI aderenti (e/o sui relativi siti web) oppure sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it)

4.2 La SEGRETERIA TECNICA iscriverà ogni domanda di conciliazione in un apposito registro dei procedimenti di conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo secondo l'ordine di arrivo. Tutte le domande pervenute alla SEGRETERIA TECNICA vengono analizzate dalla COMMISSIONE, che ne valuta l'ammissibilità ai sensi del D.Lgs. 130/2015 e s.m. i. ed ai sensi della Deliberazione 209/2016/E/com e sue successive modifiche ed integrazioni, anche avvalendosi di apposita relazione predisposta dal Customer Care.

4.3 A seguito della ricezione della domanda, la Segreteria si riserva la facoltà di dichiararne l'improcedibilità dandone comunicazione al Consumatore nei seguenti casi:

- a) oggetto della domanda escluso dalla competenza della COMMISSIONE, limitata alle ipotesi di cui all'art. 2 delle Disposizioni Generali che precedono il presente Regolamento;
- b) incompletezza della domanda. A tal proposito si specifica che la predetta domanda dovrà indicare, a pena di improcedibilità:
  - nome, cognome, residenza e domicilio del Cliente;
  - POD/PDR;
  - la denominazione sociale e la sede dell'operatore;
  - i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e i relativi reclami inoltrati alla Società, – le richieste dell'istante,
  - i documenti allegati, tra i quali dovrà essere compresa – a pena di improcedibilità – la fotocopia di un documento d'identità dell'istante, in corso di validità.
- c) mancata presentazione del reclamo di cui al comma 1 dell'art. 3 del presente Regolamento;
- d) mancata decorrenza dei termini previsti dalle Condizioni Generali di Fornitura per la risposta ai reclami
- e) mancata decorrenza dei termini previsti dalle Condizioni Generali di Fornitura per la risposta ai reclami

## Art. 3 – Accesso alla procedura di Conciliazione

3.1 Il Cliente può avere accesso senza alcun onere alla procedura di conciliazione e senza alcun obbligo di assistenza legale, ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto da parte della Società una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro i termini previsti dalla regolamentazione vigente e dalle Condizioni Generali di Fornitura

- f) controversia tra le medesime parti e avente lo stesso oggetto già pendente innanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) di cui alla Deliberazione 209/2016/E/com e sue successive modifiche ed integrazioni, ovvero innanzi all'autorità giudiziaria o ad altri organismi di composizione extragiudiziale delle controversie;
- g) assenza di delega in capo al soggetto, diverso dal titolare della fornitura oggetto della domanda, che ha presentato la domanda;
- h) domanda riferita ad una fornitura per cui il relativo fornitore è un soggetto diverso da PostePay.

**4.4** Le riunioni della COMMISSIONE non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate. Le riunioni possono svolgersi anche in modalità audio conferenza, laddove necessario per consentire una più efficiente partecipazione da parte di tutti i componenti della COMMISSIONE. Il Cliente ha facoltà di illustrare le sue ragioni alla COMMISSIONE prima dell'inizio della riunione solo se ne fa richiesta sul modulo di richiesta della conciliazione. Le parti potranno scambiarsi informazioni per via elettronica.

**4.5** Le parti hanno la possibilità, entro un periodo di tempo ragionevole, assegnato dalla COMMISSIONE, di esprimere la loro opinione, di ottenere dalla COMMISSIONE le argomentazioni, le prove, i documenti e i fatti presentati dall'altra parte, salvo che la parte non abbia espressamente richiesto che gli stessi debbano restare riservati, le eventuali dichiarazioni rilasciate e opinioni espresse da esperti e di poter esprimere osservazioni in merito.

**4.6** Il Cliente ha la facoltà di abbandonare, in qualsiasi momento, la procedura e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia e/o il sistema giudiziario ordinario. In tal caso, il Cliente si impegna a comunicare preventivamente alla COMMISSIONE la propria rinuncia alla domanda.

#### **Art. 5 – Esito della procedura**

**5.1** La procedura si conclude nel termine di 90 giorni solari dalla data di ricevimento della domanda; in caso di controversie particolarmente complesse, la COMMISSIONE può a sua discrezione prorogare il termine fino a un massimo di 90 giorni ulteriori; dall'1 al 31 agosto sono sospese le attività di Conciliazione e quindi il suddetto mese viene escluso dal calcolo dei termini.

**5.2** Nell'esperire il tentativo di conciliazione i componenti della COMMISSIONE rappresentano, rispettivamente, la Società e il Cliente. Al termine del procedimento, i componenti della COMMISSIONE redigono e sottoscrivono un verbale con un'ipotesi di accordo che viene inviato al Cliente. Se questi accetta deve sottoscrivere il verbale e rinviarlo alla COMMISSIONE entro e non oltre 30 giorni solari tramite raccomandata AR o all'indirizzo e-mail [consumerismo@posteitaliane.it](mailto:consumerismo@posteitaliane.it)

**5.3** Se il Cliente rinvia alla COMMISSIONE il verbale sottoscritto, il procedimento si conclude positivamente ed il verbale ha efficacia di atto transattivo. L'accordo – avente efficacia transattiva ai sensi dell'art. 1965 c.c. – 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. Qualora all'esito del procedimento, sia previsto a carico della Società il pagamento di importi a favore del Cliente, la Società si impegna, entro il termine di 90 giorni dal ricevimento del verbale sottoscritto dal Cliente, ad effettuare un bonifico sul conto corrente indicato dal Cliente o ancora a riconoscere l'importo pattuito nella prima fattura utile e/o tramite l'emissione di un assegno o bonifico.

**5.4** Qualora il Cliente non restituisca il verbale sottoscritto alla COMMISSIONE, nel termine di 10 giorni solari dal ricevimento dello stesso, l'esito del tentativo di conciliazione sarà considerato negativo e i componenti della COMMISSIONE ne daranno atto sottoscrivendo un verbale di mancato accordo che verrà inviato al Cliente. In tal caso non sarà in alcun modo preclusa al Cliente la possibilità di ricorrere ad ulteriori mezzi – giudiziali ed extragiudiziali – di risoluzione della controversia.

**5.5** Il Cliente prende atto e accetta che la soluzione proposta nel corso della Conciliazione – liberamente accettata o rifiutata dallo stesso – potrebbe essere diversa dal risultato che potrebbe essere ottenuto con la decisione di un organo giurisdizionale che applichi norme giuridiche.

#### **Art. 6 – Trattamento dei dati personali**

Nell'ambito della procedura di conciliazione, PostePay, la SEGRETERIA TECNICA e la COMMISSIONE istituita all'interno dell'Organismo di Conciliazione paritetica "Poste Italiane S.p.A" – compresi i soggetti che la compongono - tratteranno i dati personali del Cliente nel rispetto del GDPR e del Codice Privacy, per le finalità strettamente connesse alla gestione della conciliazione. Il Cliente, facendo richiesta di accesso alla procedura di conciliazione di cui al presente Regolamento di Conciliazione, è, pertanto, consapevole che le parti sopramenzionate potranno accedere e trattare i dati personali, nonché tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti alla controversia, compresa la documentazione relativa ai consumi, ai fini della gestione della procedura di conciliazione. I dati saranno trattati per il tempo necessario alla gestione della controversia e conservati fino al termine della stessa e per adempiere agli obblighi normativi vigenti in materia.

#### **Art. 7 – Norma di rinvio**

**7.1** 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 e s.m. i.