

# Conciliazione

## Conto Bancoposta e Carta Postepay

### **In collaborazione con:**

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



---

**REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE  
CONTO BANCOPOSTA e  
CARTA POSTEPAY**

---

## 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
  - 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.
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.
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)" e nel contratto Postepay, 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) e i titolari di una carta Postepay, 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 strumento di risoluzione extragiudiziale per la soluzione della suddetta controversia.

# 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. L'Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori 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 ha la facoltà di avviare la Procedura di Conciliazione presentando domanda tramite le ASSOCIAZIONI aderenti ovvero direttamente presso ogni Ufficio Postale oppure può inviarla direttamente a:  
Segreteria di Conciliazione BancoPosta - Poste Italiane c/ SGRETA Rapporti con le Associazioni dei Consumatori - Viale Europa, 175 - 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, all'indirizzo indicato sul verbale, 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 redige un verbale di mancato accordo, che sarà in ogni caso inviato al Cliente. Se al contrario il Cliente rinvia il verbale sottoscritto, il procedimento si conclude positivamente ed il verbale ha 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 è conclusa la Procedura di Conciliazione POSTE ITALIANE sospenderà ogni eventuale azione di autotutela nei confronti del Cliente.

## LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI CHE HANNO ADERITO A QUESTA INIZIATIVA

### ACU

Via Padre Luigi Monti, 20/c – 20162 MILANO  
Tel. 02.66.15.411 – Fax 02.64.25.293  
Nr. Verde 800.00.99.55  
e-mail: segreteria@associazioneacu.org

### ADICONSUM

Viale degli Ammiragli, 91 - 00136 ROMA  
Tel 06.44.17.021 - Fax 06.44.17.02.30  
Email: adiconsum@adiconsum.it

### ADOC

Via Chiana, 87 - 00198 ROMA  
Tel 06.86.39.89.75 - Fax 06.86.32.96.11  
Email: info@adocnazionale.it

### ADUSBEF

Via Farini, 62 - 00185 ROMA  
Tel. 06.48.18.632 - Fax 06.47.45.314  
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

Via Carducci, 40 – 65100 PESCARA  
Telfax 085.27.841  
Email: arcoconsumatori.ippe1@gmail.com

### ASSOCONSUM

Via Lombardia, 30 Scala B int. 2 - 00187 ROMA  
Tel. 06.97.61.19.16 - 06.97.61.19.35 - Fax 06.97.61.20.46  
Email: info@asso-consum.it

### 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 Bobbio, 6 - 20144 MILANO  
Tel 02.76.31.68.09 - Fax 02.76.39.24.50  
Email: direzione@casadelconsumatore.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 Cereate, 6 – 00183 ROMA  
Tel 06.36.71.81 - Fax 06.36.71.83.33  
Email: pit.servizi@cittadinzattiva.it

### CODACONS

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

### CODICI

Viale G. Marconi, 94 - 00146 ROMA  
Tel 06.55.30.18.08 - Fax 06.55.30.70.81  
Email: segreteria.sportello@codici.org

### CONFCONSUMATORI

Via G. Mazzini, 43 - 43121 PARMA  
Tel 0521.231846 - Fax 0521.28.52.17  
Email: segreteria@confconsumatori.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

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

Viale Carlo Felice, 103 - 00185 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





Alla Commissione di Conciliazione POSTE ITALIANE - ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI  
 SGRETA - Rapporti Associazioni dei Consumatori - Viale Europa 175 - 00144 Roma

## DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Il sottoscritto ..... nat. a ..... il .....  
 residente a ..... in .....  
 Codice fiscale .....

A) titolare del Conto Corrente BancoPosta n° .....  
 B) titolare della Carta Postepay 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 inviata 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. ....

....., addì .....

Firma (il Cliente)

CODICE FRAZIONARIO .....

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

---

Poste Italiane Spa 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 dell'Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori al quale è inviata la suddetta domanda. Titolare del trattamento è Poste Italiane Spa. 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

*Per informazioni sui 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**



**Postitaliane**