

**REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**

**UFFICI POSTALI**

**Bozza Definitiva**

## 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.
2. Il presente Regolamento di Conciliazione rientra negli accordi di negoziazione paritetica così come previsti nell'art. 2 comma 2 del Decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28.
3. Alla procedura di Conciliazione potranno far ricorso i singoli consumatori, così come definiti dal Codice del Consumo, per reclami relativi ai disservizi verificatisi negli Uffici Postali nel periodo 1 - 10 giugno 2011. La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità nelle ipotesi di un danno economico documentato, derivante dal disservizio di POSTE ITALIANE riferito al periodo in questione, quale:
  - a. Impossibilità ad effettuare un pagamento.
  - b. Impossibilità a ritirare del contante.
  - c. Impossibilità a spedire pacchi e corrispondenza descritta.
  - d. Altre controversie che le parti, di comune accordo, possono decidere di valutare.

## **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**

### **Art. 1 - Commissione di Conciliazione.**

1. Presso la Direzione Comunicazione di POSTE ITALIANE viene istituita una Commissione di Conciliazione, la quale presiede a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente Regolamento. 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, scelta dal Cliente, ovvero, in assenza di sua indicazione, designata secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle Associazioni firmatarie del presente Regolamento.
2. La Direzione Comunicazione di POSTE ITALIANE metterà a disposizione della COMMISSIONE una Segreteria tecnica di Conciliazione (d'ora in poi SEGRETERIA) che fornirà il necessario supporto logistico ed organizzativo per lo svolgimento delle attività disciplinate nel presente Regolamento.
3. Poste e le Associazioni dei consumatori valuteranno, di comune accordo, in base al numero delle richieste di conciliazione pervenute, l'opportunità di attivare ulteriori Commissioni a livello territoriale.
4. Le spese relative al funzionamento delle Commissioni sono interamente a carico di POSTE ITALIANE.

### **Art. 2 - Accesso alla procedura di Conciliazione.**

1. Il Cliente può presentare gratuitamente la domanda di Conciliazione direttamente presso ogni Ufficio Postale ovvero presso le sedi delle Associazioni dei consumatori firmatarie il presente regolamento nel rispetto del Codice del Consumo. Nel modulo della domanda il Cliente è tenuto a produrre la documentazione che riterrà più

idonea a suffragare la sua richiesta e che dovrà essere allegata alla domanda di Conciliazione stessa.

2. La domanda di Conciliazione deve essere inviata entro il 31 dicembre 2011.
3. Poste e le Associazioni dei consumatori concordano che per questo Regolamento non trovano applicazione termini e condizioni dei precedenti accordi di Conciliazione.

### **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 o presso le sedi e i siti delle ASSOCIAZIONI 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 d'arrivo. Tutte le domande che pervengono alla SEGRETERIA vengono analizzate dalla COMMISSIONE, che ne valuta l'ammissibilità secondo quanto stabilito dal presente Regolamento. A tal fine la Commissione si riunisce tenendo conto del numero dei casi presentati e secondo la disponibilità dei suoi membri. In caso la domanda sia giudicata inammissibile, la SEGRETERIA informerà il cliente attraverso Raccomandata AR, specificandone le motivazioni.
3. Dopo la presentazione della domanda di Conciliazione il componente della Commissione che rappresenta il Cliente ha accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.

4. Le riunioni della Commissione di Conciliazione 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 una proposta di accordo" (Verbale) 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 che gli verrà indicato dalla Commissione. Se il Cliente rinvia il Verbale sottoscritto, il procedimento si conclude positivamente e la COMMISSIONE redigerà un "Verbale di Conciliazione" che 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 60 giorni.
6. In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione o 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.
7. Il Cliente, con la sottoscrizione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso all'autorità giudiziaria in ordine alla controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda qualora intenda adire l'autorità giudiziaria.
8. Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in centoventi giorni dal ricevimento della domanda da parte della SEGRETERIA. Sin quando non è conclusa la Procedura di Conciliazione sono interrotti i termini di prescrizione.



## Le Associazioni dei consumatori che hanno collaborato a questa iniziativa

ACU  
Via Padre Luigi Monti, 20/C  
20162 MILANO  
Tel 02.66.15.411 - Fax 02.64.25.293  
Email: [associazione@associazioneacu.org](mailto:associazione@associazioneacu.org)

ADICONSUM  
Via Francesco Gentile, 135  
00173 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)

ADUSBEP  
Via Farini, 62  
00185 ROMA  
Tel. 06.48.18.632 - Fax 06.48.18.633  
Email: [info@adusbep.it](mailto:info@adusbep.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  
Via Venezia, 59  
65121 PESCARA  
Tel 085.28.212 - fax 085.35.142  
e-mail [arco@arcoconsumatori.it](mailto:arco@arcoconsumatori.it)

ASSOUTENTI  
Vicolo Orbitelli, 10  
00186 Roma  
Tel 06.68.33.617 - Fax 06.68.13.49.98  
Email: [segreteia@assoutenti.it](mailto:segreteia@assoutenti.it)

CASA DEL CONSUMATORE  
Via Bobbio, 6  
20144 MILANO  
Tel 02.76.31.68.09 - Fax 02.76.39.24.50  
Email: [info@casadelconsumatore.it](mailto:info@casadelconsumatore.it)

CENTRO TUTELA CONSUMATORI E  
UTENTI  
Via Dodiciville, 2  
39100 BOLZANO  
Tel 0471.97.55.97 - Fax 0471.97.99.14  
Email: [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)  
CITTADINANZATTIVA

Via Flaminia, 53  
00196 ROMA  
Tel 06.36.71.81 - Fax 06.36.71.83.33  
Email: [mail@cittadinanzattiva.it](mailto:mail@cittadinanzattiva.it)

CODACONS  
Viale Mazzini, 73  
00195 ROMA  
Tel 06.37.25.809 - Fax 06.37.01.709  
Email: [codacons.info@tiscali.it](mailto:codacons.info@tiscali.it)

CODICI  
Viale G. Marconi, 94  
00146 ROMA  
Tel 06.55.30.18.08 - Fax 06.55.30.70.81  
Email : [sportello.codici@codici.org](mailto:sportello.codici@codici.org)

CONFCONSUMATORI  
Via G. Mazzini, 43  
43100 PARMA  
Tel 0521.23.18.46 - Fax 0521.28.52.17  
Email: [segreteria@confconsumatori.it](mailto: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](mailto: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: [info@legaconsumatori.it](mailto:info@legaconsumatori.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 Quintino Sella, 41  
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)



.....  
.....

**CHIEDE**

alla Commissione di Conciliazione di formulare un'ipotesi di accordo che risolva la sua controversia, 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 conoscerne ed 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 designata. In assenza di mia indicazione il delegato delle Associazioni che mi rappresenterà sarà individuato secondo un criterio e mi verrà comunicato all'atto dell'accettazione della domanda da parte della Commissione.

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

Ai fini del procedimento di Conciliazione, il sottoscritto comunica di seguito il recapito presso il quale dovrà essergli inviata la proposta di Conciliazione o il verbale di mancato accordo a norma dell'art. 3 commi 5 e 6 del Regolamento di Conciliazione. A questo stesso indirizzo verrà inviato l'eventuale Assegno Postale riconosciuto quale rimborso per la controversia. Per i titolari di conto Bancoposta indicare il numero di Conto Corrente Postale dove ricevere il rimborso.

Via .....

Città.....

Provincia ..... C a p .....

Telefono.....

Numero di Conto Corrente Postale (solo per i correntisti Bancoposta).....

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

.....

....., addì.....

Firma (il Cliente)

CODICE FRAZIONARIO.....

UP..

.....

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

ASSOCIAZIONE.....

Firma.....

(Da compilarsi a cura dell'addetto dell'Associazione che riceve la domanda)

Poste Italiane Spa e l'Associazione dei consumatori da lei prescelta, in qualità di titolari del trattamento dei dati, la informano 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. 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. Titolare del trattamento è Poste Italiane Spa. Responsabile è il responsabile della funzione Eventi e Rappresentanza della Direzione Comunicazione 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.