

Conciliazione Uffici Postali

Regolamento e Modulo di Domanda.

Per gli eventi accaduti tra il 1 e il 10 giugno 2011

In collaborazione con:

Acu
Adiconsum
Adoc
Adusbef
Altroconsumo
Arco
Assoconsum
Assoutenti
Casa del consumatore
Centro tutela consumatori e utenti
Cittadinanzattiva
Codacons
Confconsumatori
Federconsumatori
Lega consumatori
Movimento Consumatori
Movimento difesa del cittadino
Unione nazionale consumatori

Posteitaliane

FAST FerroVie Piemonte e Valle d'Aosta

Via Sacchi, 45 - 10125 Torino

Tel. 0115097310/0116653849 – Fax 0115087000/0116652007 – Tel. FS 95923849 – Fax FS 95922007

E-mail piemonte@fastferrovie.it



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.
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 "ver-

bale con una proposta di accordo” (Verbale) che viene inviato 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

ADICONSUM

Via Francesco Gentile, 135 - 00173 ROMA
Tel 06.44.17.021 - Fax 06.44.17.02.30
Email: 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

ADUSBEF

Via Farini, 62 - 00185 ROMA
Tel. 06.48.18.632 - Fax 06.48.18.633
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 Venezia, 59 - 65121 PESCARA
Tel 085.28.212 - fax 085.35.142
e-mail arco@arcoconsumatori.it

ASSOCONSUM

Via Lombardia, 30 - 00187 Roma
Tel 06.42.00.93.18 - fax 06.42.00.93.22
Email: info@asso-consum.it

ASSOUTENTI

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma
Tel 06.68.33.617 - Fax 06.68.13.49.98
Email: segreteria@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

CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI

Via Dodiciville, 2 - 39100 BOLZANO
Tel 0471.97.55.97 - Fax 0471.97.99.14
Email: info@centroconsumatori.it

CITTADINANZATTIVA

Via Flaminia, 53 - 00196 ROMA
Tel 06.36.71.81 - Fax 06.36.71.83.33
Email: mail@cittadinanzattiva.it

CODACONS

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

CONFCONSUMATORI

Via G. Mazzini, 43 - 43100 PARMA
Tel 0521.23.18.46 - 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: 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

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Via Quintino Sella, 41 - 00187 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

Posterisponde

*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
00144 Roma**

Alla Commissione di Conciliazione

POSTE ITALIANE - ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

c/o Direzione Comunicazione di Poste Italiane
Viale Europa, 175 - 00144 Roma

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Il sottoscritto _____ nato a _____
il _____ residente a _____ in _____ Cap _____
essendosi recato nell'Ufficio Postale di _____
il giorno _____

Breve sintesi dell'accaduto e danni subiti di conseguenza

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 turnario 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 _____ Cap _____ Tel _____

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.Lgs. 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.