

Regolamento di conciliazione

Gennaio 2017

Le Associazioni dei consumatori che hanno collaborato a questa iniziativa

ACU

Via Padre Luigi Monti, 20/C – 20162 MILANO
tel. 02 6428337 – 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.adocnazionale.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 Giosuè Carducci, 40 – 65122 PESCARA
tel. 085.27.841 – fax 085.29.07.015
E-mail: arcoconsumatori.ippe1@gmail.com
Sito internet : www.arcoconsumatori.com

ASSOCONSUM

Via Tevere 44 – 00198 ROMA
tel. 06.97611916-1935 – fax 06.97612046
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 E UTENTI

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@cittadinanzattiva.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. 0521.231846 – 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 Santa 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

Disposizioni Generali

- 1.** PosteMobile S.p.A. (d'ora innanzi indicata come PM) 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 che abbiano sottoscritto con PM apposito contratto per l'attivazione di una Carta SIM PosteMobile (d'ora innanzi indicati come Clienti), per reclami relativi alle disposizioni di cui alle *Condizioni Generali dei Servizi Mobili e Condizioni d'uso della Carta SIM di PosteMobile S.p.A.* e relativi allegati, nella versione vigente al momento dell'esecuzione dell'operazione oggetto del reclamo.

In particolare, all'interno delle predette *Condizioni Generali dei Servizi Mobili e Condizioni d'uso della Carta SIM di PosteMobile S.p.A.* e dei relativi allegati, è riportata la distinzione tra Servizi Mobili Tradizionali di Comunicazione Elettronica e Servizi Mobili Distintivi (art. 1, commi 3 e 4).

L'ambito di applicazione della presente procedura di conciliazione si riferisce esclusivamente alle problematiche relative ai Servizi Mobili Tradizionali di Comunicazione Elettronica, ove le stesse non siano state risolte o siano state risolte in modo non soddisfacente per il Cliente, a seguito di reclamo, come di seguito elencate:

- a.** Disservizi in Attivazione, sul funzionamento di SIM/Servizi
 - b.** Ricariche
 - c.** Accrediti/addebiti
 - d.** Attività di Post-vendita (es. Sospensioni, Riattivazioni, Sostituzioni, Disattivazioni)
- 2.** 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 del vigente Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e sue successive modifiche ed integrazioni.

- 3.** La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità nelle ipotesi di mancato rispetto di quanto previsto nelle *"Condizioni Generali dei Servizi Mobili e Condizioni d'uso della Carta SIM di PosteMobile S.p.A."* e relativi allegati, in cui emerga un provato disservizio direttamente dipendente da PM relativo ai *"Servizi Mobili Tradizionali di Comunicazione Elettronica"*.
- 4.** Potranno accedere alla procedura di conciliazione gli intestatari di una Carta SIM PosteMobile (solo consumatori identificati e definiti ai sensi e 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 o a cui non sia stata fornita risposta (vedi art. 3 comma 1 del presente *Regolamento di Conciliazione* e artt. 10-11 della *Carta dei Servizi di PosteMobile S.p.A.*), 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 può essere presentata dall'intestatario della SIM PosteMobile e deve riguardare operazioni o servizi posti in essere a far data dal 1 marzo 2010.
- 5.** Il presente Regolamento di Conciliazione e tutte le informazioni necessarie per accedere alla Conciliazione sono messi a disposizione del pubblico sul sito internet www.postemobile.it nonché sui siti internet delle ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento di Conciliazione.
- 6.** Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13, comma 4, della Delibera 173/07/CONS e sue successive modifiche ed integrazioni, copia del presente Regolamento di Conciliazione viene trasmesso all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo le modalità e nei termini indicati nella predetta Delibera.
- 7.** Il trattamento dei dati personali del Cliente per le finalità connesse all'espletamento della Conciliazione sarà effettuato nel rispetto delle disposizioni contenute nel D.Lgs. 196/03 e successive modifiche ed integrazioni.

Regolamento di Conciliazione

ART. 1 – SEGRETERIA DI CONCILIAZIONE

- 1.** È istituita presso la Segreteria Tecnica di Gruppo, Relazioni Esterne e Tutela Aziendale di Poste Italiane S.p.A., una SEGRETERIA TECNICA (d'ora innanzi indicata come "SEGRETERIA TECNICA") che fornisce 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.** 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

- 1.** All'interno dell'Organismo di Conciliazione paritetica "Poste Italiane S.p.A. – Associazione di Consumatori, di seguito anche l'ORGANISMO (inserito nell'elenco degli organismi ADR ai sensi dell'art. 6 comma 2 del Regolamento di cui alla Delibera 661/15/CONS dell'AGCOM) 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.** La COMMISSIONE è formata da un rappresentante di PM 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.postemobile.it.
- 3.** I componenti delle Commissioni di Conciliazione sono individuati, rispettivamente, da PosteMobile e dal Cliente. In mancanza di designazione diretta da parte del consumatore, 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.
- 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.
- 5.** Le spese relative al funzionamento della COMMISSIONE sono interamente a carico di PM. Ai componenti della COMMISSIONE non sarà dovuto alcun compenso da parte dei Clienti. Resta inteso che la gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte delle ASSOCIAZIONI di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione al Cliente e di poter accedere, attraverso progetti, a finanziamenti specifici.

ART. 3 – ACCESSO ALLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

- 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 di PM una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro i termini previsti dal Regolamento e dalla Carta dei Servizi di PosteMobile S.p.A.. Resta sempre salva la facoltà del Cliente di ricorrere al parere di un soggetto indipendente o di essere rappresentato o assistito da terzi in qualsiasi fase della procedura.

La procedura di reclamo è prevista dalle disposizioni vigenti e dalla Carta dei Servizi di PosteMobile S.p.A. (art. 10 e seguenti), di cui il Cliente prende visione all'atto dell'attivazione della SIM PosteMobile, disponibile in tutti gli uffici postali e sul sito www.postemobile.it.

- 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 PosteMobile presso Poste Italiane S.p.A. – RURES – Relazioni Istituzionali – Rapporti con le Associazioni dei Consumatori – Viale Europa 175, 00144 Roma;
 - fax numero 06 5958.2772;
 - email all'indirizzo consumerismo@posteitaliane.it;
 - tramite le ASSOCIAZIONI aderenti al presente Regolamento.
- 3.** La domanda non può essere proposta qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo. La domanda deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo.
- 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 intenda adire l'autorità giudiziaria.

ART. 4 – PROCEDIMENTO DI CONCILIAZIONE

- 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.postemobile.it.
- 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 ed ai sensi della Delibera 173/07/CONS e sue successive modifiche ed integrazioni, anche avvalendosi di apposita relazione predisposta dal Customer Care di PM.
- 3.** La SEGRETERIA TECNICA comunicherà al Cliente e all'Associazione 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.
- 4.** La domanda di conciliazione verrà considerata inammissibile nei seguenti casi:
 - a) oggetto della domanda escluso dalla competenza della COMMISSIONE, limitata alle ipotesi di cui all'art. 1 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 inammissibilità:
 - nome, cognome, residenza e domicilio del Cliente,
 - il numero dell'utenza interessata,
 - la denominazione sociale e la sede dell'operatore,
 - i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e i relativi reclami inoltrati a PM,
 - le richieste dell'istante,
 - i documenti allegati, tra i quali dovrà essere compresa – a pena di inammissibilità – la fotocopia di un documento d'identità dell'istante, in corso di validità.
 - c) mancata apposizione della sottoscrizione del Cliente alla domanda di cui al precedente punto b);
 - d) invio della domanda di cui al precedente punto b) con modalità diverse da quelle di seguito specificate:
 - raccomandata con avviso di ricevimento,

- fax al numero 06 59582772,
 - trasmissione a mezzo e mail al seguente indirizzo di posta elettronica consumerismo@posteitaliane.it,
 - invio tramite le Associazioni dei Consumatori aderenti al presente Regolamento, utilizzando una delle descritte modalità;
- e) mancata presentazione del reclamo di cui al comma 1 dell'art. 3 del presente Regolamento;
- f) mancata decorrenza dei termini previsti dalla *Carta dei Servizi di PosteMobile S.p.A.* per la risposta ai reclami;
- g) invio della domanda oltre i termini di cui all'art. 3 comma 3;
- h) controversia tra le medesime parti e avente lo stesso oggetto già pendente innanzi ad uno dei Co.re.com di cui alla Delibera 173/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sue successive modifiche ed integrazioni, ovvero innanzi all'autorità giudiziaria o ad altri organismi di composizione extragiudiziale delle controversie.

Nel caso in cui si verifichi un'ipotesi di inammissibilità della domanda, nel termine di 21 giorni dalla ricezione della stessa, la SEGRETERIA TECNICA comunicherà al Cliente – anche per il tramite dell'associazione – l'inammissibilità della domanda di conciliazione. I termini per la conclusione della procedura di conciliazione saranno sospesi e inizieranno nuovamente a decorrere dal ricevimento della domanda completa in tutti i suoi elementi.

In caso di presentazione della domanda tramite le ASSOCIAZIONI, sarà anche cura delle stesse verificare l'insussistenza dei predetti casi di inammissibilità.

- 5.** 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. A tal fine il Cliente autorizza il rappresentante designato, anche ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, con la dichiarazione contenuta nella domanda di conciliazione, ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di conciliazione, compresa la documentazione del traffico.
- 6.** 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.
- 7.** 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

- 1.** La procedura si conclude nel termine di 90 giorni dalla data di ricevimento della domanda; in caso di controversie particolarmente complesse, la Commissione può a sua discrezione prorogare il termine fino ad massimo di 90 giorni ulteriori; il Cliente viene informato dalla Segreteria Tecnica 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 mese viene escluso dal calcolo dei termini.
- 2.** Nell'esperire il tentativo di conciliazione i componenti della COMMISSIONE rappresentano, rispettivamente, PM ed 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 14 giorni lavorativi, tramite raccomandata AR oppure al numero di fax 06 5958.2772 o all'indirizzo email consumerismo@posteitaliane.it.
- 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. PM si impegna ad accreditare sulla carta prepagata intestata al Cliente quote di traffico equivalenti a quanto pattuito nel verbale entro 90 giorni dal ricevimento del verbale sottoscritto dal Cliente o ad inviare, entro il medesimo termine, un assegno postale vidimato all'indirizzo indicato dal Cliente ovvero ad effettuare un bonifico sul conto corrente indicato dal Cliente.
- 4.** Qualora il Cliente non restituisca il verbale sottoscritto alla COMMISSIONE, nel termine di 14 giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso, si avrà un esito negativo del tentativo di conciliazione e i componenti della COMMISSIONE ne daranno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, 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.** 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 – RICORSO ALL'AGCOM

- 1.** Nel caso in cui il consumatore non abbia accettato la proposta di conciliazione formulata dalla Commissione ovvero a seguito della redazione di un verbale di mancato accordo, lo stesso ha diritto di presentare ricorso all'Autorità di regolamentazione entro 90 giorni dalla conoscenza della ricezione del verbale negativo.
- 2.** L'ORGANISMO di CONCILIAZIONE, a far data dal secondo anno di iscrizione all'elenco degli organismi ADR, si impegna ad inviare all'Autorità di regolamentazione, con cadenza biennale, una relazione contenente le informazioni relative ai reclami ricevuti ed alle procedure ADR svolte, ai sensi dell'art. 141-*nonies*, comma 4, del Codice del Consumo.
- 3.** L'ORGANISMO di CONCILIAZIONE si impegna a rendere disponibile al pubblico sul sito web www.postemobile.it le relazioni annuali d'attività.

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.

