

# Conciliazione Regolamento e Domanda.

Risolviamo le controversie  
con regole semplici e trasparenti.

## In collaborazione con:

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

# 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 Gian Maria Lancisi, 25 - 00161 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

## **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

## **CODICI**

Viale G. Marconi, 94 - 00146 ROMA  
Tel 06.55.30.18.08 - Fax 06.55.30.70.81  
Email : 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

## **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

# Regolamento e domanda di Conciliazione

## **Fra le Associazioni dei consumatori**

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

**PosteMobile**

# 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 della conclusione del contratto.

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 4 e 5).

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 telefoniche
- c.** Accrediti/addebiti di traffico telefonico
- d.** Attività di vendita e post-vendita (es. Sospensioni, Riattivazioni, Sostituzioni, Disattivazioni...).

- 2.** Il presente Regolamento di Conciliazione segue il modello della *"Conciliazione Paritetica"* e viene redatto seguendo le indicazioni contenute nelle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 marzo 1998 (98/257/CE) e 4 aprile 2001 (2001/310/CE), che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, quali:

- a. indipendenza
- b. trasparenza
- c. contraddittorio
- d. legalità

- e. libertà
- f. rappresentanza
- g. imparzialità
- h. efficacia
- i. equità

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.

- 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. 2 comma 2 del presente *Regolamento di Conciliazione* e artt. 9-10 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 di una Carta SIM PosteMobile e deve riguardare operazioni o servizi posti in essere a far data dal 1 marzo 2010.
- 5.** Il presente Regolamento di Conciliazione è messo a disposizione del pubblico sul sito internet [www.postemobile.it](http://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 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.

# Regolamento di conciliazione.

## ART.1 – COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE.

- 1.** Viene 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. La COMMISSIONE è formata da un rappresentante di PM e da un rappresentante di una fra le ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento, indicata dal Cliente ovvero, in assenza di sua indicazione, designata secondo un criterio turnario tra le associazioni firmatarie del presente Regolamento. In entrambi i casi il Cliente conferisce all'ASSOCIAZIONE espresso mandato ad individuare una soluzione per la composizione della controversia.

I componenti della Commissione saranno abilitati a svolgere tale funzione solo a seguito della frequenza di un apposito corso di formazione.
- 2.** 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.
- 3.** Al fine di consentire alla COMMISSIONE di svolgere la propria attività operativa, è individuata presso la Direzione Comunicazione Esterna e Relazioni Istituzionali di Poste Italiane S.p.A. una SEGRETERIA TECNICA (d'ora innanzi indicata come "SEGRETERIA TECNICA") che fornisce il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento di quanto disciplinato nel prosieguo del Regolamento di Conciliazione. Alla SEGRETERIA TECNICA è destinato il personale di Poste Italiane S.p.A. che opera in raccordo con i componenti della COMMISSIONE e che ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura di conciliazione.

## **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, 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.”*.

La procedura di reclamo è prevista dalle disposizioni vigenti e dalla *“Carta dei Servizi di PosteMobile S.p.A.”* (artt. 9 e seguenti), di cui il Cliente prende visione all’atto di attivazione della Carta SIM PosteMobile, disponibile in tutti gli uffici postali e sul sito [www.postemobile.it](http://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 spa – Comunicazione Esterna, Eventi e Rappresentanza, Rapporti con le Associazioni dei consumatori – Viale Europa 175 00144 Roma;
- trasmissione a mezzo fax al numero: 06 59582772;
- trasmissione a mezzo e mail al seguente indirizzo di posta elettronica [consumerismo@posteitaliane.it](mailto:consumerismo@posteitaliane.it) oppure tramite le ASSOCIAZIONI aderenti al presente Regolamento, utilizzando una delle descritte modalità.

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 dal sessantesimo giorno successivo alla presentazione del reclamo. E’ sempre fatta salva la facoltà di ricorrere agli altri mezzi di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia.

## **ART. 3 - 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](http://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 della Delibera 173/07/Cons, anche avvalendosi di apposita relazione predisposta dal Customer Care di PM. La SEGRETERIA TECNICA comunicherà al Cliente e all'ASSOCIAZIONE attraverso raccomandata A/R l'esito della suddetta valutazione indicando, in caso di ammissibilità della domanda, il numero di protocollo assegnato, il nome dell'ASSOCIAZIONE che designerà, il Conciliatore che lo rappresenterà nella COMMISSIONE, la data precedentemente concordata con l'ASSOCIAZIONE stessa, in cui verrà esaminata la relativa controversia, ovvero, qualora la stessa sia ritenuta inammissibile, specificandone le motivazioni.
- 3.** 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 [consumersmo@posteitaliane.it](mailto:consumersmo@posteitaliane.it)



- e) mancata presentazione del reclamo di cui al comma 1 dell'art. 2 del presente Regolamento;
- f) mancata decorrenza dei termini previsti dalla Carta dei Servizi di PosteMobile S.p.A. per la risposta ai reclami;
- g) impossibilità di gestione della domanda inviata oltre i termini di cui all'art. 2 comma 2;
- h) controversia tra le medesime parti e avente lo stesso oggetto già pendente innanzi ai Co.re.com di cui alla delibera 173/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ovvero presso altri organi di composizione extragiudiziale delle controversie.

Nelle ipotesi di cui alle precedenti lettere b), c) e d) verrà comunque comunicata al Cliente - anche per il tramite dell'associazione - l'inammissibilità della domanda e, contestualmente – verrà richiesta al Cliente stesso la possibilità di integrare la domanda entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione. 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.

- 4.** 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.
- 5.** 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 solo se ne fa richiesta sul modulo di richiesta di conciliazione.
- 6.** 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 una proposta di accordo che viene inviato al Cliente, mediante lettera raccomandata A/R. Se questi accetta deve sottoscrivere il verbale contenente la proposta transattiva e rinviarlo alla COMMISSIONE entro e non oltre 30 giorni, tramite raccomandata A/R oppure al numero di fax 06 59582772.

- 7.** 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.
- 8.** Qualora il Cliente non restituisca il verbale sottoscritto alla COMMISSIONE, nel termine di 30 giorni 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 e stragiudiziali – di risoluzione della controversia.
- 9.** Il Cliente, con la sottoscrizione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso all'autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione.
- 10.** Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in trenta giorni, dal ricevimento della domanda da parte della SEGRETERIA TECNICA, più il tempo necessario previsto per l'accettazione del verbale (entro 30gg). La ricezione della domanda di conciliazione da parte della SEGRETERIA TECNICA sospende, per entrambe le parti, i termini per agire in sede giurisdizionale, fino alla scadenza dei trenta giorni per lo svolgimento della procedura di conciliazione.
- 11.** Il Cliente ha la facoltà di abbandonare, in qualsiasi momento, la procedura e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia. In tal caso, il Cliente si impegna a comunicare preventivamente alla COMMISSIONE la propria rinuncia alla domanda.



