

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

GUIDA ALLA CONCILIAZIONE

INDICE

CHE COSA E' LA CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE	PAG.01
LA FASE PRECONCILIATIVA: IL RECLAMO	PAG.03
LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE DELLA TELEFONIA	PAG.05
TELECOM	PAG.06
TIM	PAG.10
WIND	PAG.11
H3G	PAG.13
ELITEL	PAG.17
LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE BANCARIO	PAG.19
BANCA INTESA	PAG.19
MONTE DEI PASCHI DI SIENA	PAG.21
LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE DELL'ENERGIA	PAG.24
ENEL	
LA CONCILIAZIONE POSTE ITALIANE	PAG.29
PRODOTTI POSTALI	
BANCOPOSTA	
LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE RC AUTO	PAG.33
ANIA	
ALTRE CONCILIAZIONI	PAG.36
EXPERIAN INFORMATION SERVICE S.P.A.	
CONCILIAZIONI IN FIERI	PAG.39
CAPITALIA	
ORDINE PSICOLOGI	
CONSIGLIO NAZIONALE DEL NOTARIATO	
ENI	
MODULISTICA	PAG.41
DOMANDA DI CONCILIAZIONE TIM	
FORMULARIO DI RECLAMO TIM	
DOMANDA DI CONCILIAZIONE TELECOM	
DOMANDA DI CONCILIAZIONE WIND	
DOMANDA DI CONCILIAZIONE INTESASANPAOLO	
DOMANDA DI CONCILIAZIONE BANCOPOSTA	
DOMANDA DI CONCILIAZIONE PRODOTTI POSTALI	
DOMANDA DI CONCILIAZIONE ANIA	

CHE COSA E' LA CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE

a cura di Fabiana Peruzzi

La *Conciliazione extragiudiziale* (detta anche *A.D.R. – Alternative Dispute Resolution*) è un metodo di risoluzione delle controversie alternativo alla giustizia ordinaria con cui le parti in lite, in tempi rapidi ed a costi bassissimi o nulli, giungono ad una soluzione concordata fra loro e per entrambe soddisfacente grazie all'assistenza ed alla mediazione di un esperto qualificato: il Conciliatore.

E' detta *convenzionata* in quanto frutto di specifici accordi o protocolli d'intesa tra Aziende e Società di primaria importanza a livello nazionale e le Associazioni dei Consumatori maggiormente rappresentative.

E' *paritetica* in quanto, a differenza di altre tipologie che prevedono la presenza di un terzo conciliatore *super partes*, privo di autonomo potere giudicante oppure in qualità di mediatore, la composizione della controversia è affidata ad una Commissione di Conciliazione composta dal rappresentante della Associazione dei Consumatori, portavoce della posizione del consumatore/utente, e dal rappresentante della Società, in posizione paritaria.

Perché ricorrervi

Le relazioni commerciali determinano spesso il sorgere di controversie tra imprese e consumatori che, per i costi elevati e gli eccessivi tempi di risoluzione previsti dalla giustizia ordinaria, rischiano di compromettere la fiducia tra società di servizi e consumatore/utente.

La Conciliazione riduce, quindi, il contenzioso tra aziende di servizi e consumatori /utenti perché si propone come uno strumento:

- **efficace** perché permette di risolvere la lite tra le parti senza formalità particolari;
- **riservata** perché consente alle parti di comunicare in un ambiente protetto e sicuro, dove il Conciliatore garantisce l'assoluto rispetto della riservatezza delle parti;
- **gratuita** perché non comporta costi per il consumatore;
- **veloce** perché generalmente si esaurisce in un solo incontro;
- **soddisfacente** perché tramite la conciliazione le parti possono trovare una soluzione adeguata alle proprie esigenze;
- **costruttiva** perché consente di mantenere, rinforzare ed eventualmente recuperare il rapporto fra le parti;
- **priva di rischio** perché avviata la procedura conciliativa, le parti non sono obbligate a raggiungere un accordo e nessuna decisione viene loro imposta: se l'esito del tentativo di conciliazione dovesse essere negativo, le parti non vedono compromessi i loro interessi.

Come funziona

La semplicità è elemento caratterizzante della procedura di Conciliazione in quanto non richiede particolari formalità da parte del consumatore/utente.

Dopo aver inoltrato un reclamo nei confronti della Azienda o della Società di servizi interessata, il consumatore/utente che non abbia ricevuto riscontro al proprio reclamo o che non ne ritenga soddisfacente l'esito può inoltrare autonomamente o tramite l'Associazione dei Consumatori la Domanda di Conciliazione.

Il caso viene discusso dalla Commissione di Conciliazione composta dal Conciliatore dell'Associazione e da quello dell'Azienda, con facoltà del consumatore di essere presente personalmente.

Una volta individuata la proposta transattiva, questa viene sottoposta al consumatore il quale ha facoltà di aderirvi o meno.

La procedura si conclude con la redazione e la sottoscrizione da parte dei conciliatori del Verbale di Conciliazione che, nel caso di mancata accettazione della proposta da parte del consumatore, sarà di mancato accordo mentre, nel caso di accettazione, ri-proporrà le condizioni di composizione della controversia.

Il progetto "Sportello Conciliazione"

"Sportello Conciliazione" è un progetto del Movimento Difesa del Cittadino realizzato in collaborazione con Unioncamere e finanziato dal Ministro dello Sviluppo Economico che ha come obiettivo principale la diffusione della cultura e della pratica della conciliazione extragiudiziale attraverso un'attività di informazione, consulenza ed assistenza ai consumatori.

Il progetto prevede, infatti, oltre al presente sito internet, la realizzazione di 5 sportelli pilota in 5 regioni (Milano-Pistoia-Ancona-Roma-Lecce) nonché l'attivazione del numero verde 800913520.

Attraverso tali strumenti il consumatore potrà contattare il MDC ed ottenere informazioni, rivolgere quesiti, richiedere assistenza anche in merito all'avvio di una pratica di conciliazione.

Gli sportelli conciliazione sono presieduti da esperti e consulenti legali nonché dai conciliatori MDC a cui il consumatore può sottoporre problemi e dubbi legati a dis-servizi, inadempienze o inottemperanze delle aziende e società di servizi interessate, conoscendo quali diritti poter azionare nei loro confronti ed in quali termini sottoporre le proprie richieste

Utili informazioni sono reperibili sul sito: www.sportelloconciliazione.it

LA FASE PRECONCILIATIVA: IL RECLAMO

a cura di Fabiana Peruzzi

Prima di intraprendere la procedura di conciliazione quasi tutti i protocolli d'intesa pongono l'inoltro del reclamo come suo presupposto, prevedendo che in caso di riscontro negativo da parte dell'azienda ovvero di mancato riscontro entro il termine prefissato, il consumatore possa accedere alla conciliazione.

L'invio del reclamo può avvenire da parte del consumatore attraverso i canali e le procedure indicate dall'azienda ovvero tramite il MDC che può, pertanto, occuparsi anche di tale fase.

Bisogna, quindi, precisare che il MDC può inoltrare segnalazioni per conto e nell'interesse dei propri associati anche nei confronti di quelle aziende che pur non avendo ancora attivato procedure di conciliazione, ammettono la possibilità di ricevere direttamente dalla AACC richieste di intervento in ordine a problematiche di natura contrattuale ovvero economica oggetto di contestazione da parte dei consumatori.

Questi, in breve, i riferimenti e le istruzioni

TELECOM

E' possibile inviare un fax ai seguenti numeri verdi:

803.308.187 – Clienti residenziali

803.308.191 – Clienti business

803.308.386 – Clienti residenziali solo per errate attribuzioni di servizi e/o prodotti

TIM

E' possibile inviare un fax al seguente numero verde:

800.600.119

oppure inoltrare il reclamo via posta al seguente indirizzo:

Telecomitalia c/o "Centro Servizi Datel S.p.a." Casella Postale 500 – 88911 Crotone

WIND

E' possibile inoltrare una segnalazione accedendo al seguente link:

<http://www.windgroup.it/it/consumatori/segnalazioni.phtml>

ed inserendo

Username: MovimentoDifesaDelCittadino

Password: difesacitt

H3G

E' possibile inviare un fax ai seguenti numeri verdi:

800.179.600 – Clienti consumer

800.179.800 – Clienti business

FASTWEB

E' possibile inoltrare una segnalazione via mail al seguente indirizzo:

Associazioneconsumatori@fastweb.it

oppure un fax al seguente numero:

02.45455177

TELE2

E' possibile inviare un fax al seguente numero verde:

800.991.026

oppure inoltrare una segnalazione accedendo al seguente link:

<https://scripts.tele2.com/tele2it/consumatori/login.php>

ed inserendo

Login: associazioniconsumatori

Password: tele2

ELITEL

E' possibile inviare un fax al seguente numero verde:

800.967.676

BANCA INTESA-SAN PAOLO

E' possibile inviare un fax al numero verde:

800.020202

o, qualora si usi un cellulare o si chiami dall'estero al numero

39.02.4832.2222

MONTE PASCHI DI SIENA

E' possibile inoltrare i reclami via posta con racc.ta a/r al seguente indirizzo:

Banca Monte dei Paschi di Siena;

Servizio Vigilanza Servizi d'Investimento e Reclami

Via Aldo Moro, 13

53100 Siena

oppure via fax al seguente numero verde:

800.011450

o via mail al seguente indirizzo:

Conciliazioni@banca.mps.it

POSTE ITALIANE

Prodotti Postali

E' possibile inoltrare un reclamo on line accedendo al seguente link:

<http://www.poste.it/azienda/posterisponde/>

Prodotti Bancoposta

E' possibile inoltrare il reclamo via fax al numero:

06.59580160

oppure via posta con racc.ta a/r al seguente indirizzo:

Poste Italiane S.p.A. - Business Unit BancoPosta - Reclami - Viale Europa 175 - 00144

Roma

LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE DELLA TELEFONIA

a cura di Giulio Mazzone

La conciliazione nel settore della telefonia

Si tratta di un modello che ottempera i requisiti imposti dalla Delibera 182/02/CONS e successive modifiche, dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, in conformità ai principi sanciti dalla Raccomandazione 257/98/CE – pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea L n. 115 del 17/4/1998 - e dalla Raccomandazione 2001/310/CE - pubblicata nella Gazzetta Ufficiale delle Comunità Europea L n. 109 del 19/4/2001, al Codice delle Comunicazioni Elettroniche D. Lgs. 259/2003 del 1 Agosto 2003, al Codice del Consumo, D. Lgs. 206/2005 del 6 Settembre 2005.

Tentativo obbligatorio di conciliazione

Secondo quanto previsto dall'art. 1, comma 11 della legge 31 luglio 1997 n. 249 (istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo), il tentativo di conciliazione in materia di controversie con gestori telefonici costituisce presupposto obbligatorio per l'instaurazione di controversie davanti all'autorità giudiziaria. In pratica non è possibile fare causa ad un gestore telefonico se prima non si è tentata la conciliazione.

Tale tentativo può essere esperito davanti

- A) Co.Re.Com. (Comitato Regionale per le Telecomunicazioni), attivati solo nelle seguenti regioni: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Puglia, Toscana, Umbria, Val d'Aosta, Veneto, Provincia autonoma di Trento.
- B) Commissioni di Conciliazione per le controversie tra consumatori e imprese presso le Camere di Commercio.
- C) Commissioni di conciliazione paritetiche costituite in forza di accordi fra gestori telefonici ed associazioni di consumatori (ad oggi solo Telecom, Tim, Wind, H3G, Eritel)
- D) Organismi di conciliazione previsti dall'art. 141 del codice di consumo, meglio individuati con delibera 173/07/CONS dell'Autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni., art. 13, nonché art. 1 lett. o).

Attualmente tali organismi conciliativi sono:

1. ADR Center S.p.A., con sede in Roma alla via del Babbuino n. 114;
2. ADR Network, con sede in Roma alla via Paisiello n. 24;
3. Organismo di conciliazione bancaria, con sede in Roma alla via delle Botteghe Oscure n. 54;
4. Servizio di conciliazione della CCIAA di Firenze, con sede in Firenze alla piazza dei Giudici n. 3;
5. Aequitas ADR, con sede in Torino alla via Pietro Micca n. 9;
6. Camera arbitrale e di conciliazione della CCIAA di Catania, con sede in Catania alla via dei Cappuccini n. 2;
7. Organismo di conciliazione Arturo Carlo Jemolo, con sede in Roma al viale Giulio Cesare n. 31;
8. Concilia S.r.l., con sede in Roma alla via Eusebio Chini n. 69;
9. ADR Notariato S.r.l., con sede in Roma alla via Flaminia n. 160;
10. Camera arbitrale e di conciliazione della CCIAA di Grosseto, con sede in Grosseto alla via Cairoli n.10.

TELECOM

Protocollo di conciliazione sottoscritto il 18 giugno 1997

Conciliatori MDC

CAMPANIA

Giovanni Festa (San Salvatore Telesino)
Tel. 0824. 948099- sansalvatoretelesino@mdc.it

Francesco Luongo (Benevento)
Tel. 0824. 47635- benevento@mdc.it

Eugenio Diffidenti (San Giorgio a Cremano)
Tel. 081. 5742541 – sangiorgioacremano@mdc.it

BASILICATA

Luigi Pepe (Basilicata)
Tel. 0835.201076 – montescaglioso@mdc.it

EMILIA ROMAGNA

Paola Zavarin (Ferrara)
Tel. 0532. 240045 – ferrara@mdc.it

LAZIO

Fabiana Peruzzi (Roma Centro)
Tel. 06. 45471055-56 – romacentro@mdc.it

LIGURIA

Elisabetta Delle Piane (Genova)
Tel. 010. 3623036 – genova@mdc.it

LOMBARDIA

Mattia Cappello (Milano)
Tel. 02. 89055953 – milano@mdc.it

UMBRIA

Sabrina Pasquini (Perugia)
Tel. 075. 5720483 – perugia@mdc.it

MARCHE

Girardi Micaela (Ascoli Piceno)
Tel. 0736. 253872 – ascolipiceno@mdc.it

Marco Francalancia (Ancona)
Tel. 071. 2071602 – ancona@mdc.it

PIEMONTE

Carlalberto Guglielminotti (Ivrea)
Tel. 0124. 666762 – ivrea@mdc.it

PUGLIA

Simona Ciullo (Lecce)
Tel. 0832. 331112 – lecce@mdc.it

SICILIA

Maria Luisa De Simone (Palermo)
Tel. 091. 6113645 – palermo@mdc.it

TOSCANA

Desiree Diddi (Pistoia)
Tel. 338. 1551002 – pistoia@mdc.it

Riccardo Lorenzi (Lucca)
Tel. 347. 6069508 – lucca@mdc.it

Tipo di conciliazione

Paritetica. La Commissione di Conciliazione è composta di un conciliatore nominato dalla Telecom e di un conciliatore nominato da MDC

Si ricorda che la conciliazione per le controversie in materia telefonica è obbligatoria, cioè deve sempre essere tentata prima di avviare una causa davanti all'autorità giudiziaria.

Oggetto della conciliazione

Il regolamento di conciliazione per la determinazione dell'oggetto della procedura, le controversie tra Telecom e clienti, rinvia a quanto previsto dalla delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni.

Tale delibera, art. 3, prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione a tutte le controversie fra gestore telefonico e utente, relative a diritti o anche interessi protetti da un accordo di diritto privato o dalle norme in materia di telecomunicazioni attribuite alla competenza dell'autorità.

Quindi la conciliazione può aver ad oggetto controversie insorte sia in materia di diritti derivanti dal contratto di utenza, sia da disposizioni di legge, sia anche per lesioni di interessi legittimi dell'utente.

In sintesi l'oggetto della procedura si estende praticamente a tutti gli aspetti del rapporto di utenza.

Si evidenzia che la conciliazione può riguardare anche utenze intestate a professionisti e non solo a consumatori.

Criteri per la risoluzione delle controversie

Secondo quanto previsto dal regolamento di conciliazione, le controversie sono composte secondo equità e con riferimento agli impegni contrattuali, alla normativa di settore ed anche al Codice delle Comunicazioni elettroniche D.lgs n.259/2003, nel rispetto della delibera 182/02/CONS dell'AGCOM.

Da tali indicazioni si evince che scopo della procedura è la composizione della controversia non in base a criteri strettamente giuridici, ma equitativi.

Gli aspetti strettamente giuridici sono rilevanti, perché ad essi è fatto un esplicito riferimento, ma essi comunque devono essere valutati secondo equità, che costituisce il principale criterio di composizione delle controversie.

Procedura

Il regolamento non prevede come presupposto la presentazione di un reclamo, che comunque è sempre opportuno inviare, sia pure con telefonata al 187.

Non sono conseguentemente previsti dei termini per l'avvio della procedura conciliativa decorrenti dalla presentazione del reclamo.

L'avvio della procedura: la domanda

La procedura conciliativa si avvia con domanda di conciliazione sottoscritta dal consumatore, che deve avere la sola forma del modulo disponibile su internet sul sito ww.187.it.

Si raccomanda la lettura del modulo per la individuazioni delle informazioni che dovranno essere trasmesse al conciliatore.

A titolo meramente esemplificativo, tali informazioni sono relative a:

- a) generalità del consumatore
- b) numero utenza in relazione alla quale è insorta la controversia
- c) oggetto della controversia (bollette contestate, servizi non richiesti, sospensione del servizio ecc.). Nel modulo è comunque presente un elenco delle controversie più comuni.

La domanda deve essere inviata insieme ai documenti in possesso del consumatore che possono essere utili per una migliore valutazione del caso (naturalmente fatture, ricevute ecc.). Tali documenti dovranno essere trasmessi in copia al conciliatore.

La domanda deve essere sottoscritta dal consumatore; con la domanda di conciliazione, infatti, il consumatore:

- conferisce al conciliatore dell'associazione mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia;
- si impegna a comunicare al conciliatore dell'associazione l'accettazione o il rifiuto della proposta entro 3 giorni lavorativi dalla sua comunicazione;
- autorizza il conciliatore dell'associazione ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di conciliazione.

La sede locale dovrà informare il consumatore che, su sua richiesta, può essere sentito dalla Commissione di conciliazione, avvertendolo che ciò può comportare un suo spostamento perché le sedi delle commissioni di conciliazione sono generalmente nei capoluoghi di regione.

Efficacia della domanda di conciliazione

La presentazione della domanda di conciliazione

- a) sospende i termini per agire in sede giurisdizionale, termini che riprendono a decorrere dalla conclusione della procedura conciliativa
- b) sospende le azioni di autotutela della Telecom (tipicamente: sospensione dell'utenza telefonica) e, deve ritenersi, anche azioni giudiziarie per il recupero di crediti. Tale sospensione dura fino al 15 giorno successivo alla conclusione della procedura conciliativa e non si verifica solo quando il consumatore sia moroso abituale o sia evidente l'intento dilatorio della domanda di conciliazione.

Cosa può fare il consumatore

La domanda di conciliazione può essere inviata alla segreteria di conciliazione anche direttamente dal consumatore o dalla sede locale dell'associazione: non è cioè necessario che a farlo sia il conciliatore.

Le segreterie di conciliazione sono sparse sul territorio nazionale, ed hanno competenza territoriale (non si può cioè presentare una domanda di conciliazione per un'utenza di Palermo alla segreteria di conciliazione di Torino).

L'elenco delle segreterie di conciliazione con l'indicazione dell'ambito territoriale di loro competenza, per i loro indirizzi e numeri fax, sono disponibili sul sito internet www.187.it.

Nella domanda il consumatore ha facoltà di richiedere che uno dei conciliatori della commissione sia rappresentante di un'associazione di consumatori firmatarie dell'accordo.

Qualora il consumatore non indichi alcuna associazione e presenti autonomamente la domanda di conciliazione, viene nominata dalla segreteria di conciliazione un'associazione secondo criteri turnari.

Il consumatore può rinunciare alla domanda in qualsiasi momento, prima della trattazione della pratica da parte della Commissione di Conciliazione.

È ovvio che in tale caso il tentativo di conciliazione non sarà compiuto e rimarranno le preclusioni all'avvio di causa davanti all'Autorità Giudiziaria.

Tempi

1. Termine di svolgimento della procedura

Secondo quanto previsto dal regolamento di conciliazione, la procedura deve concludersi entro 45 giorni dal ricevimento della domanda di conciliazione da parte delle segreterie di conciliazione.

2. La Segreteria di conciliazione comunica ai conciliatori la data del tentativo di conciliazione: entro dieci giorni dal ricevimento di tale avviso le parti (cioè azienda e consumatore) possono illustrare le ragioni a sostegno delle proprie pretese e presentare documentazione a sostegno. Nella pratica tale termine non è perentorio.

Riunione davanti alla Commissione di Conciliazione

E' di norma prevista una sola riunione dei conciliatori, finalizzata al raggiungimento di un accordo conciliativo.

Durante tale riunione il consumatore può essere ascoltato dalla Commissione se ne ha fatto previa richiesta.

È inoltre prevista la possibilità di una seconda riunione, qualora ciò sia richiesto dalla trattazione della pratica.

Conclusione della procedura

I. se la Commissione raggiunge un accordo conciliativo, esso è trasfuso in un verbale che deve essere sottoscritto dai conciliatori e dalle parti.

La Segreteria di conciliazione invia il verbale alle parti.

Per acquistare efficacia, il verbale di conciliazione deve essere sottoscritto da entrambi i conciliatori

II. se non è raggiunto un accordo, viene redatto verbale di mancato accordo che deve essere comunque sottoscritto dai conciliatori.

Tale verbale costituisce documentazione per la prova dell'avvenuto esperimento del tentativo di conciliazione ai fini della procedibilità della causa davanti all'Autorità Giudiziaria.

III. I verbali, di conciliazione o mancata conciliazione, sono inviati al cliente dalla Segreteria di conciliazione.

TIM

Protocollo di conciliazione sottoscritto il 23 luglio 2004

Conciliatore MDC

Unico nazionale: Fabiana Peruzzi- MDC Roma Centro - Tel. 0645471055 – romacentro@mdc.it

Tipo di conciliazione

Paritetica. La Commissione di conciliazione è composta da un rappresentante Tim ed uno nominato dall'associazione di consumatori designata dall'utente

Oggetto della procedura:

Tutte le controversie relative al rapporto contrattuale con il gestore telefonico. Tali controversie devono riguardare diritti o anche interessi protetti da un accordo di diritto privato o dalle norme in materia di telecomunicazioni attribuite alla competenza dell'autorità garante delle telecomunicazioni.

Presupposto

La procedura di conciliazione può essere avviata da chi ha

1. presentato un reclamo attraverso il 119 o lettera
2. inoltrato un ulteriore reclamo attraverso il formulario europeo di reclamo.
Al reclamo la Tim si impegna a dare risposta entro 15 giorni.
3. Il formulario europeo di reclamo è reperibile sul sito internet www.timxte.tim.it e può essere inviato dal consumatore o, per suo conto, dall'associazione a
 - a) Telecom Italia presso Datel s.p.a. - Casella Postale 500 – 88911 Crotone (indirizzo per Clienti consumer)
 - b) Telecom Italia presso Datel .s.p.a - Casella Postale 333 - 88900 Crotone (indirizzo per Clienti business)
4. Il reclamo deve essere inviato con la fotocopia di un documento d'identità dell'utente , sottoscritto dallo stesso in calce

La domanda di conciliazione

La procedura di conciliazione è avviata dalla domanda di conciliazione, che può essere inoltrata dopo almeno 15 giorni dalla presentazione del reclamo attraverso il formulario europeo.

La domanda di conciliazione deve essere indirizzata a
Telecom Italia – AR/SR - Via di Val Cannuta, 182 – 00166 Roma

La domanda può essere inviata direttamente dall'utente all'indirizzo appena indicato ovvero, per suo conto, dalla sua associazioni di consumatori.

La domanda di conciliazione è inviata dall'associazione attraverso internet.

Nella domanda il consumatore può indicare un'associazione il cui rappresentante partecipa alla procedura conciliativa. In mancanza, è designata una associazione di consumatori secondo un criterio turnario.

Nella domanda di conciliazione l'utente si impegna a manifestare la propria volontà di accettare o rifiutare la proposta conciliativa elaborata dalla Commissione di conciliazione entro 3 giorni dal suo ricevimento.

Attenzione: secondo il regolamento di conciliazione la comunicazione dell'accettazione o del rifiuto della proposta conciliativa deve essere trasmessa alla Segreteria di conciliazione dall'associazione di consumatori che ha partecipato alla Commissione.

Pertanto, le sedi locali sono invitate a curare direttamente tale adempimento, provvedendo a comunicare all'utente la proposta conciliativa ed a sollecitare la sua manifestazione di volontà al riguardo.

Secondo quanto previsto nel regolamento di conciliazione, la procedura di conciliazione si deve concludere entro 30 giorni dalla ricezione della domanda di conciliazione da parte della Segreteria di conciliazione.

La procedura di conciliazione si conclude con ipotesi conciliativa elaborata dalla commissione che può essere:

- a) accettata dall'utente. In tal caso il verbale di conciliazione in cui è riportato l'accordo viene sottoscritto da entrambi i conciliatori
- b) rifiutata dall'utente. In tal caso il verbale di conciliazione, che deve essere comunque sottoscritto dai conciliatori, è di mancato accordo e costituisce documento idoneo a provare l'avvenuto esperimento del tentativo di conciliazione, condizione di procedibilità della causa contro la Tim che può essere avviata dall'utente presso i competenti uffici giudiziari.

La segreteria di conciliazione cura la raccolta dei verbali di conciliazione sottoscritti ed il loro invio alle parti ed ai conciliatori.

WIND

Protocollo di conciliazione sottoscritto il 13 novembre 2006

Conciliatore MDC

Unico nazionale: Simona Cavagnuolo - MDC Roma Centro - Tel. 0645471055 – roma-centro@mdc.it

Tipo di conciliazione

Paritetica. La Commissione è composta da un rappresentante di Wind e da un rappresentante di un'associazione di consumatori scelta dall'utente o designata secondo un criterio turnario.

Al pari delle conciliazioni in materia di telecomunicazioni, l'esperimento del tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità per le cause davanti agli organi giurisdizionali.

Ufficio di conciliazione

Composto da

- 1) Segreteria di conciliazione che svolge compiti amministrativi quali
 1. ricevimento delle domande di conciliazione
 2. tenuta dell'elenco dei conciliatori
 3. comunicazione dell'avviso della convocazione
 4. tenuta di copia dei verbali di conciliazione e loro invio alle parti in seguito alla sottoscrizione
- 2) Commissione di conciliazione

Sono costituiti due Uffici di Conciliazione con sede a

1. Milano, competente per la conciliazione delle controversie nel Nord-Est e Nord-Ovest
2. Roma, competente per la conciliazione delle controversie nel Centro e nel Mezzogiorno

La competenza per territorio dei due uffici nella prima fase di applicazione del regolamento è determinata secondo criteri di vicinanza territoriale della residenza dell'utente alla sede dell'Ufficio.

Presupposto

Aver inoltrato un reclamo ed aver ricevuto risposta insoddisfacente o non aver ricevuto risposta.

Il reclamo può essere inviato: tramite fax, servizio clienti, raccomandata a/r o attraverso il sito istituzionale www.wind.it mediante una delle Associazioni dei Consumatori

Oggetto della procedura

Qualsiasi controversia relativa al contratto di utenza telefonica con Wind. Quindi non solo controversie sui diritti, ma anche sugli interessi legittimi, rientranti nella giurisdizione amministrativa.

Come si avvia la procedura conciliativa

Con invio di domanda di conciliazione entro

1. 30 giorni dal ricevimento di risposta insoddisfacente al reclamo
2. 30 giorni successivi alla maturazione del termine di 45 giorni dalla ricezione del reclamo da parte di Wind in caso di mancata risposta allo stesso.
 - i. Tale termine è previsto nella carta di servizi Wind. In conclusione la domanda di conciliazione, in caso di mancata risposta al reclamo, deve essere presentata entro 75 giorni dalla ricezione del reclamo (30+45 giorni)

Domanda di conciliazione

Può essere reperita nel sito internet di Wind, link "consumatori".

Le sedi locali sono invitate a chiedere all'utente la documentazione a sostegno delle sue ragioni, ed ad inviarla in copia al conciliatore con congruo anticipo.

La procedura di conciliazione ricalca chiaramente quella già prevista per le controversie con Telecom, con differenze marginali.

Ciò è dovuto al fatto che la materia è regolata da norme di legge e dalle determina-

zioni dell'Autorità Garante delle Telecomunicazioni (D.lgs n.259/2003, delibera 182/02/CONS dell'AGCOM.).

Termini

La procedura di conciliazione deve essere definita nel termine di 30 giorni dal suo avvio attraverso la ricezione della domanda di conciliazione da parte della Segreteria di conciliazione.

Tale termine può essere prorogato di ulteriori 30 giorni in caso di reclami di particolare complessità che implicino l'intervento di altro operatore.

Procedura di conciliazione

Le sedute della Commissione di conciliazione non sono pubbliche.

L'utente ha facoltà di parteciparvi.

L'ufficio di conciliazione comunica all'Associazione la data della seduta di conciliazione almeno 5 giorni prima.

I conciliatori una volta raggiunto l'accordo sull'ipotesi conciliativa, devono acquisire il consenso dell'utente entro 5 giorni dalla comunicazione del contenuto della conciliazione.

Il regolamento non prevede espressamente la sottoscrizione del verbale di conciliazione da parte dell'utente ma da parte dei soli conciliatori.

Deve comunque intendersi che esso sia sottoscritto anche dall'utente, poiché in assenza di tale sottoscrizione l'accordo dei soli conciliatori non ha efficacia transattiva nei confronti dell'utente.

Nel caso di mancata conciliazione, per mancato accordo dei conciliatori o mancato assenso da parte dell'utente, i conciliatori firmano il verbale di mancato accordo.

Si ricorda che tale verbale è inviato all'utente da parte della Segreteria ed ha un'indubbia rilevanza, perché prova l'avvenuto esperimento del tentativo di conciliazione, condizione di procedibilità per le causa davanti ai competenti organi giurisdizionali.

H3G

Protocollo di conciliazione sottoscritto l'11 gennaio 2006

Conciliatore MDC

Unico nazionale: Fabiana Peruzzi - MDC Roma Centro - Tel. 0645471055 – romacentro@mdc.it

Tipo di conciliazione

Paritetica. La Commissione di conciliazione è composta da un rappresentante H3G ed un rappresentante dell'associazione.

La procedura è on line, attivabile attraverso un'area riservata del sito internet www.tre.it.

Per la lettura della procedura di conciliazione e del relativo regolamento vedere: http://www.tre.it/selfcare/133online/4536_11529_ITA_HTML.htm

Secondo quanto disposto dalla normativa vigente, art. 1, comma 11 della l. 249/1997 e della Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nei

limiti e termini e con gli effetti previsti dalla stessa legge e dai provvedimenti di attuazione, normativa richiamata nella carta dei servizi predisposta dalla Tre, art.23, l'esperimento della procedura di conciliazione, sia pure nella forma del tentativo qualora non si concluda nel termine di 30 giorni, è condizione per l'accesso ai rimedi di giustizia ordinaria.

La procedura

Secondo quanto riferito sul sito internet, la procedura è ancora in una fase sperimentale, e può essere attivata dal consumatore solo per il tramite di una delle associazioni firmatarie dell'accordo di conciliazione, tra le quali MDC.

Si deve pertanto ritenere che non sia allo stato attivabile la procedura direttamente dal consumatore, la cui assistenza sarebbe affidata secondo un criterio turnario ad una delle associazioni firmatarie dell'accordo.

Modalità di presentazione della domanda di conciliazione

Il modello della domanda è reperibile sul sito internet, indirizzo http://www.tre.it/sel-fcare/133online/4536_11529_ITA_HTML.htm

Presupposto

Presupposto della conciliazione è che il consumatore abbia proposto un reclamo alla società attraverso gli organi indicati nella carta dei servizi (customer care, mail, raccomandata a\,r, o a mezzo fax).

Reclamo

Nella sezione dedicata alla descrizione del reclamo, soprattutto sotto il profilo delle modalità di inoltrare si osserva che in pratica esso può essere presentato dal consumatore in primo luogo attraverso i tradizionali metodi (fax, raccomandata ecc) e, nel caso in cui la risposta ricevuta da Tre non sia soddisfacente, inoltrando il modulo disponibile su internet, sottoscritto dal consumatore e spedito unitamente alla fotocopia di un documento di identità all'indirizzo indicato nel modulo.

Le modalità al riguardo sono esplicitamente quelle di autocertificazione previste dal Dpr n. 445/00.

In alternativa il consumatore potrebbe rivolgersi direttamente ad una delle associazioni firmatarie dell'accordo che potrebbe spedire il modulo per via telematica, senza bisogno di dover allegare la fotocopia del documento di identità del consumatore.

In pratica la Tre ha previsto che il reclamo possa essere spedito due volte, la prima con normale lettera, la seconda con modulo scaricato dal sito della società e spedito dal consumatore attraverso i tradizionali sistemi o per internet se il reclamo è fatto tramite di una delle associazioni firmatarie dell'accordo.

L'osservazione che si può fare al riguardo è che si dovrebbe consigliare al consumatore di avvalersi direttamente solo di questa ultima modalità di presentazione del reclamo, non fosse altro che per il risparmio di tempo che deriva dalla spedizione in via telematica e dall'eliminazione della formalità dell'allegazione della fotocopia del documento di riconoscimento.

Inoltre la compilazione del modulo da parte dell'associazione di riferimento dovrebbe garantire il più elevato livello tecnico della presentazione della questione e, conseguentemente, potrebbe consentire la definizione della questione prima dell'avvio della fase conciliativa.

In caso di presentazione del reclamo attraverso l'associazione di consumatori le sedi locali devono far riferimento al conciliatore MDC e fornire gli elementi della questione indicati nel modulo di reclamo on line, reperibile al link indicato in precedenza. In tal modo la conciliatrice avrà la possibilità di elaborare il reclamo e di inviarlo in breve tempo.

In particolare per la redazione del reclamo è opportuno esaminare il modello allegato, nel quale sono richiesti i seguenti elementi, che le sedi locali dovranno fornire alla conciliatrice Tre:

1) generalità della parte assistita (è obbligatorio indicare: nome, cognome, codice fiscale/partita IVA, comune, indirizzo con numero civico, da evidenziare che è chiesto il recapito telefonico per comunicazioni, che può essere diverso da quello oggetto di contestazione; sono invece facoltativi, anche se opportuni, cap, email, provincia di residenza)

2) descrizione dei problemi incontrati. Al riguardo nel modello è indicata una casistica che deve essere considerata prima di trasmettere il reclamo alla conciliatrice. Si deve comunque considerare che il modello lascia la possibilità di comunicare problemi non tipizzati nelle ipotesi indicate. In pratica il reclamo può essere fatto per qualsiasi tipo di disservizio

3) sotto la rubrica circostanze dei fatti, punto 2 del modello, si richiede in realtà la descrizione del tipo di rapporto sorto con la Tre, in particolare che tipo di servizio la Tre si è impegnata ad offrire al consumatore con il reclamo, oltre ad altri dati necessari (quali luogo e data di conclusione), per identificare il concreto rapporto in contestazione

4) nella sezione III del modello si deve indicare la richiesta del consumatore, cioè ciò che il consumatore vorrebbe dalla società per definire la questione. Anche in tal caso vi è un elenco predeterminato di possibili richieste (ad esempio annullamento della fattura, scioglimento del contratto ecc.), anche se il modello lascia opportunamente spazio ad altre richieste non previste

5) nella sezione IV del modello, intitolata "ulteriori spiegazioni ed eventuali fondamenti giuridici" si possono fornire ulteriori delucidazioni in merito alla questione, oltre che il fondamento giuridico delle pretese del consumatore. Al riguardo si può osservare che l'uso del termine eventuale potrebbe essere motivato dal fatto che il reclamo, e la successiva domanda di conciliazione devono essere decise secondo equità e pertanto possono riguardare pretese non fondate necessariamente su ragioni di tipo legale, ma anche semplicemente su criteri di ragionevolezza

6) nella sezione V del modello, intitolata documenti giustificativi, devono essere indicati i documenti allegati al reclamo. Deve ritenersi che tali documenti siano in primo luogo quelli relativi alla contestazione (ad esempio, fatture contestate) e comunque quelli idonei a dare una ricostruzione del rapporto contrattuale (ad esempio copia del contratto di utenza sottoscritto)

7) nella sezione VI, intitolata dati per l'identificazione, si devono infine indicare il luogo di spedizione del reclamo, il codice dell'associazione incaricata, dato

quest'ultimo che dovrebbe essere in possesso del solo conciliatore, e quindi la compilazione del relativo campo, anche se indicata come obbligatoria, non dovrebbe essere richiesta nel caso di spedizione del reclamo senza l'intermediazione di un'associazione

In caso di spedizione del reclamo per via telematica da parte dell'associazione, al reclamo è attribuito un numero che dovrà essere indicato nella successiva ed eventuale conciliazione.

È quindi opportuno che tale numero sia comunicato dalla conciliatrice alla sede locale ed al consumatore.

Alcune incongruenze

Sono riscontrabili discrasie fra quanto esposto in materia di reclamo nel regolamento di conciliazione, articolo 5, e la carta dei servizi.

In particolare, nel regolamento si dice che il termine entro il quale la società deve rispondere al reclamo è di 15 giorni dalla sua presentazione, mentre nella carta dei servizi la società si impegna a rispondere al reclamo entro 45 giorni dalla sua presentazione (art. 23.1). E' da osservare inoltre che nel modulo di reclamo, campo VI, il consumatore dichiara di riservarsi il diritto di adire le vie legali qualora la società non risponda al reclamo entro 30 giorni dalla sua presentazione.

In pratica sono indicati tre termini entro il quali la società dovrebbe rispondere al reclamo, senza che si possa sapere con certezza quale sia quello realmente vigente.

Le modalità di presentazione del reclamo sono previste nella Carta dei servizi, art. 9 e 23 (Allegato), con maggiori dettagli di quanto è fatto nel regolamento.

In base alle previsioni della Carta in particolare:

- a) in primo luogo i recapiti presso cui inviare i reclami (email, fax 800179600, telefono ai numeri del Customer care 133 o 139, raccomandata a\r)
- b) il reclamo può essere inoltrato entro 90 giorni dalla data di emissione della fattura, salvo che si dimostri che essa è stata recapitata con ritardo notevole
- c) in seguito al reclamo la società si riserva la facoltà di sospendere azioni legali per il recupero della somma
- d) in caso di rigetto del reclamo, il consumatore deve pagare la bolletta entro 10 giorni dalla comunicazione della risposta da parte della società
- e) la società si impegna a rispondere al reclamo entro 45 giorni dalla sua ricezione, ma si riserva la facoltà di comunicare al consumatore i maggiori tempi necessari
- f) la società riconosce il diritto del consumatore all'indennizzo in caso di mancata o tardiva risposta al reclamo in conformità a quanto previsto dalla delibera 104/05 csp, allegato A, art. 4 comma 1) dell'Autorità per le Garanzie nelle telecomunicazioni, che prevede l'obbligo per i gestori di corrispondere al consumatore un indennizzo in caso di mancata o ritardata risposta al reclamo
- g) non è quantificato nel dettaglio l'importo di tale indennizzo, nè è ben chiaro se anche nel caso di comunicazione al consumatore del prolungamento del termine per la risposta, comunque la società debba corrispondere l'indennizzo

1. La procedura conciliativa è attivabile dal consumatore se a suo giudizio la società non ha risposto in modo soddisfacente al reclamo. La società si impegna a rispondere al reclamo entro 15 giorni dal ricevimento, quindi, anche se non espressamente detto, è da ipotizzare che in caso di mancata risposta al reclamo entro 15 giorni sia attivabile la procedura di conciliazione.

2. Si raccomanda di consultare la carta dei servizi per conoscere gli obiettivi fissati dall'operatore in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n.104/05/CSP. È presente al riguardo una tabella nella quale sono riportati gli obiettivi fissati per l'anno in corso in rapporto a ciascun indicatore di qualità.

3. Nella carta dei servizi, art. 24, sono inoltre fissati gli indennizzi corrisposti in caso di inadempimento da parte dell'operatore. In particolare, tali indennizzi sono:

Attivazione del servizio

6.00 € per ogni giorno di ritardo con un massimo di 60.00 €

Irregolare funzionamento del servizio

E' forfettario di 10.00 €

Reclami riguardanti gli importi addebitati sul Conto H3G

6.00 € per ogni giorno di ritardo con un massimo di 80.00 €

Gestione risposta via posta elettronica e reclami

6.00 € per ogni giorno di ritardo con un massimo di 60.00 € per anno

ELITEL

Protocollo di conciliazione sottoscritto il 25 luglio 2006

N.B. La nostra associazione è sinora l'unica ad aver sottoscritto un protocollo di conciliazione con Elitel.

L'accordo prevede la nomina di tre conciliatori, nelle commissioni di conciliazione delle sedi di Avellino, Roma, Milano.

Conciliatore MDC

Unico nazionale: Generoso Testa - MDC Avellino - Tel.0825 784846 - avellino@mdc.it

Tipo di conciliazione

Paritetica. Le commissioni di conciliazione sono costituite da un rappresentante di Elitel ed un rappresentante dell'associazione

Oggetto della conciliazione

Tutte le controversie relative al rapporto di utenza (es. malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi.).

Le fasi della procedura di conciliazione

1) Reclamo

E' la fase preliminare. Il reclamo deve essere inviato direttamente dall'utente o, per suo conto, dall'associazione.

Sul sito internet del gestore telefonico è reperibile il modulo di reclamo da indirizzare a

Il Servizio Clienti Elitel Srl ai seguenti recapiti

- telefonico n.. 848-967777, n.02.81871999 o ad altri numeri che verranno adeguatamente comunicati da Elitel.
- fax al numero 800-967676,
- postale via Mecenate, 90 - 20138 Milano

2) Domanda di conciliazione

Avvia la procedura conciliativa. Può essere presentata entro 60 giorni dalla risposta al reclamo ovvero, qualora ad esso non sia stata data risposta entro 60 giorni decorrenti dal termine di ulteriori 60 giorni (45 giorni previsti dalla Carta dei Servizi per la risposta ai reclami + 15 giorni previsti dal regolamento di conciliazione).

La presentazione della domanda conciliativa sospende le azioni di autotutela del gestore sino ai 15 giorni successivi alla conclusione della procedura.

Nella domanda l'utente si impegna a non intraprendere azioni legali contro Elitel per tutto il tempo della procedura ed a sospendere quelle in corso (previsione contenuta nella domanda di conciliazione ma del tutto inutile, se si pensa che l'esperimento della procedura conciliativa costituisce presupposto di procedibilità delle azioni giudiziarie contro il gestore).

3) L'invio della domanda

la domanda deve essere inviata all'Ufficio di conciliazione di Elitel, direttamente dal consumatore o per tramite dell'associazione.

Deve essere utilizzato il modulo reperibile su internet ai seguenti link: www.elitel.biz, www.mdc.it , www.mdcavellino.it .

4) L'utente può partecipare alla seduta di conciliazione

5) la procedura deve concludersi entro 60 giorni dalla ricezione della domanda da parte dell'ufficio di conciliazione

6) gli esiti della procedura sono naturalmente due

7) i conciliatori formulano una proposta conciliativa: redigono relativo verbale che deve essere inviato all'utente, il quale può sottoscriverlo ed inviarlo all'Ufficio di conciliazione entro 3 giorni dal suo ricevimento. La sottoscrizione del verbale costituisce transazione.

8) non si raggiunge una proposta conciliativa o l'utente non l'accetta. Si redige verbale di mancata conciliazione che è inviato dall'Ufficio di conciliazione alle parti.

LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE BANCARIO

BANCA INTESA

Accordo di conciliazione siglato il 26 luglio 2006

Conciliatore

Unico nazionale: Fabiana Peruzzi - MDC Roma Centro - Tel. 0645471055 – romacentro@mdc.it

Commissione di conciliazione

Il regolamento prevede due sezioni della commissione di conciliazione,

- a) Sezione 1, con sede a Milano, per Friuli V.G., Veneto, Trentino A.A., Emilia Romagna, Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia;
- b) Sezione 2, con sede di Roma, per Puglia, Basilicata, Sicilia, Campania, Calabria, Lazio, Toscana, Sardegna, Umbria, Abruzzo, Molise, Marche.

Il regolamento non spiega se il criterio territoriale fa riferimento al luogo ove è sorta la controversia o al luogo di residenza del consumatore.

Deve però ritenersi preferibile che criterio privilegiato sia quello della residenza del consumatore, per ovvi motivi logistici.

Tipo di conciliazione

Paritetica. La commissione è formata da due componenti, uno designato dalla Banca uno dall'associazione di consumatori indicata dall'interessato.

I conciliatori sono tenuti alla riservatezza relativamente alle notizie apprese durante la procedura conciliativa e possono utilizzarle solo a tal fine.

Oggetto:

possono essere risolte con conciliazione solo controversie riguardanti i prodotti ed i servizi offerti alle famiglie e quindi:

Conto Intesa; Conto Intesa Personal; Conto Intesa 18-26; Conto Intesa Light, Conto Cappuccino; i conti correnti denominati Conto Intesa, Conto Intesa Personal, Conto Intesa 18-26, Conto Intesa Light, Conto Cappuccino; le carte di pagamento emesse da Banca Intesa e collegate ad uno dei predetti conti corrente e Carta Flash; Mutuo 95, Mutuo Atipico, Mutuo Flex, Mutuo Punto Fermo; PrestIntesa, PrestIntesa Maxi; i contratti assicurativi connessi ai predetti mutui e prestiti.

L'elenco è puramente esemplificativo perché ovviamente la procedura conciliativa può essere utilizzata per controversie relative a prodotti e servizi attualmente non attivi, sempre che siano rivolti a consumatori.

Dal 2007 la procedura conciliativa è estesa anche ai prodotti dell'Istituto Bancario S.Paolo

Soggetti:

possono avvalersi della procedura conciliativa chi abbia entrambi i seguenti requisiti:

- 1) essere consumatore (quindi non società commerciali o imprenditori, che abbiano ad esempio chiesto un finanziamento alla banca per la loro attività d'impresa). Ovviamente, è considerato consumatore un imprenditore che abbia richiesto un finanziamento per scopi estranei alla propria attività professionale (ad esempio prestito per

acquistare un pacchetto turistico, un computer per la propria abitazione ecc.)

2) essere titolare di Conto Intesa; Conto Intesa Personal; Conto Intesa 18-26; Conto Intesa Light, Conto Cappuccino; Mutuo 95; Mutuo atipico; Mutuo Flex; Mutuo Punto Fermo; PrestIntesa; PrestIntesa Maxi; Carta Flash

Costo

la procedura è gratuita per il consumatore

Presupposti:

la procedura conciliativa può essere attivata solo se

- 1) è già stato presentato un reclamo scritto all'ufficio reclami della Banca ovvero al numero verde 800.020202 o, qualora si usi un cellulare o si chiami dall'estero al numero 39.02.4832.2222
- 2) al reclamo è stata data risposta non soddisfacente per il cliente oppure
- 3) la banca non ha comunicato la risposta entro il termine previsto di sessanta giorni.

La procedura conciliativa può altresì essere attivata anche se è già stata avviata causa civile o se è stata già presentata domanda di conciliazione all'ombudsman bancario. In tali casi, a norma del regolamento di conciliazione il consumatore per accedere alla procedura conciliativa deve:

- 1) far rinviare la causa civile ove possibile (di norma i giudici concedono rinvii per trattative senza particolari formalità Il codice di procedura civile, art. 296, prevede che il processo possa essere sospeso su concorde richiesta delle parti per non più di quattro mesi.)
- 2) comunicare all'Ombudsman di aver presentato domanda di conciliazione presso la Commissione conciliativa Bancaintesa e chiedere conseguentemente la sospensione della procedura pendente.

Come si attiva la procedura

su domanda del consumatore, che deve compilare e sottoscrivere il modulo disponibile sul sito internet della Banca o presso le filiali della stessa e consegnarlo ad una delle filiali o spedirlo per posta all'indirizzo indicato nel modulo (Intesa Sanpaolo S.p.A. - Conciliazione Clienti - Via Giambellino, 135 - 20147 Milano).

A questo indirizzo, Segreteria Tecnica di Conciliazione, può essere comunicata l'eventuale revoca della domanda, possibile fino alla discussione della pratica.

La revoca determina la cessazione della procedura.

Impegno

Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione, il consumatore si impegna a

- 1) accettare il regolamento di conciliazione predisposto d'intesa fra Banca ed associazioni di consumatori aderenti all'accordo
 - 2) non intraprendere altre iniziative (azioni giudiziali, domanda di conciliazione all'Ombudsman bancario, ecc.) a tutela delle proprie ragioni sino alla definizione, positiva o negativa, della procedura
- Nella domanda il consumatore può indicare un'associazione di consumatori incaricata di partecipare alla conciliazione.

Esito

- 1) positivo: il consumatore accetta la conciliazione e rinuncia a tutte le azioni nei confronti della banca
- 2) negativo. I conciliatori non raggiungono l'accordo o questo non è accettato dal consumatore: il consumatore può avvalersi della tutela ordinaria. Attenzione: di norma il consumatore viene invitato a sottoscrivere l'accordo transattivo presso una filiale della banca. Se non si presenta presso il luogo indicato nella convocazione entro 30 giorni la proposta si intende rifiutata.

In caso di esito positivo la Commissione redige l'accordo conciliativo che deve essere sottoscritto dal consumatore.

In pratica la conciliazione è una vera e propria transazione, con la quale il consumatore e la banca pongono fine ad una controversia.

Termine

Il regolamento prevede la conclusione della procedura entro 60 giorni dal suo avvio.

In caso di accettazione della proposta transattiva da parte del consumatore, la somma eventualmente riconosciuta a suo favore dalla banca viene a lui corrisposta entro 30 giorni dalla sottoscrizione dell'accordo.

Il concreto funzionamento della procedura è affidato alla Segreteria Tecnica di Conciliazione, che provvede a:

- 1) ricevere le domande di conciliazione
- 2) valutare la ricevibilità formale delle domande in base al presente Regolamento;
- 3) verificare l'esistenza di eventuali reclami o cause;
- 4) assegnare i casi alla Sezione competente territorialmente;
- 5) convocare le sedute della Commissione di Conciliazione predisponendo il calendario dei casi in discussione;
- 6) informare il cliente della data di discussione del caso;
- 7) istruire la pratica;
- 8) ricevere dalla Commissione di Conciliazione gli esiti delle sedute informandone il cliente;
- 9) informare, nel caso della formulazione di una proposta transattiva da parte della Commissione di Conciliazione, la filiale e il cliente, inviando a quest'ultimo tutte le necessarie istruzioni sulle modalità da seguire per la possibile accettazione della proposta.

MONTE DEI PASCHI DI SIENA

Il Movimento Difesa del Cittadino, insieme ad altre associazioni, il 21 novembre 2006 ha sottoscritto un accordo di conciliazione con il MPS per la definizione pacifica delle controversie tra consumatori ed istituto bancario.

Conciliatori MDC

A differenza delle procedure conciliative con altre società, non sono stati nominati

conciliatori delle associazioni di consumatori, pertanto in relazione alle singole controversie si provvederà ad incaricare esponenti dell'associazione di rappresentare le ragioni del consumatore nella procedura conciliativa.

I rapporti con la Banca sono comunque tenuti per conto di MDC Nazionale da Giulio Mazzone – MDC Roma Centro - Tel. 0645471055 – romacentro@mdc.it

Oggetto:

possono essere risolti con la procedura conciliativa i reclami inerenti i prodotti e servizi bancari e finanziari commercializzati dagli intermediari finanziari del gruppo MPS se:

- l'importo oggetto della controversia non è superiore ad Euro 50.000,00;
- i prodotti ed i servizi bancari o finanziari sono stati commercializzati dopo il 1° gennaio 2005;
- i reclami non riguardino questioni relative alla regolamentazione del sistema bancario.

Presupposti:

si può attivare la procedura di conciliazione dopo aver presentato un reclamo all'Ufficio Reclami del Monte dei Paschi di Siena per controversie relative a prodotti o servizi bancari (ad esempio, controversia relativa ad interessi dovuti su somme prese in prestito dalla banca, o dovuti dalla banca per somme depositate; pagamento di assegni contraffatti; prelievo di denaro a seguito di furto o clonazione di bancomat) e finanziari (vendita di azioni, obbligazioni, fondi di investimento ecc.) e non aver ricevuto risposta entro 60 giorni per i reclami relativi a prodotti bancari ed entro 90 giorni per i prodotti e servizi finanziari.

I reclami possono essere spediti a

*Banca Monte dei Paschi di Siena;
Servizio Vigilanza Servizi d'Investimento e Reclami
Via Aldo Moro, 13
53100 Siena*

con

- 1) raccomandata a/r,
- 2) fax numero verde 800.011450
- 3) posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: Conciliazioni@banca.mps.it;

Fac simile di lettere di reclamo sono reperibili sul sito internet del MPS, all'indirizzo <http://www.mps.it/Reclami/Contattare+lUfficio+Reclami.htm>

Chi può avvalersi della procedura di conciliazione

La procedura può essere attivata solo per consumatori, cioè per persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla propria attività professionale.

Non può pertanto essere attivata la procedura per imprese e società commerciali.

Come si può attivare la procedura di conciliazione

- La procedura può essere attivata solo con il tramite delle associazioni di consumatori firmatarie dell'accordo.
- la procedura deve essere attivata solo attraverso il modulo predisposto dal Monte dei Paschi di Siena, reperibile su internet o presso le filiali del gruppo.

Per ulteriori riscontri si consiglia di visitare sul sito di MPS al seguente indirizzo

<http://www.mps.it/Reclami/Procedura+Conciliativa.htm>

Secondo il regolamento di conciliazione, la domanda conciliativa può essere presentata direttamente dal consumatore presso la Filiale del MPS presso la quale ha il rapporto di conto corrente.

E' tuttavia consigliabile che la sede locale intervenga sin dalla fase preliminare del reclamo allo scopo di poter assistere il consumatore nel momento dell'impostazione dei termini della questione.

LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE DELL'ENERGIA

ENEL

Protocollo di conciliazione sottoscritto il 2 agosto 2006, oggetto del regolamento attuativo coevo al protocollo.

Conciliatore MDC

Unico nazionale: Giulio Mazzone – MDC Roma Centro - Tel. 0645471055 – romacentro@mdc.it

Tipo di conciliazione

Paritetica, poiché la procedura, come si vedrà tra poco, è finalizzata al raggiungimento di un accordo tra un rappresentante delle associazioni dei consumatori ed un rappresentante dell'Enel, accordo che naturalmente dovrà essere accettato dal consumatore per definire la controversia.

Ad oggi (ottobre 2007), la procedura è ancora nella fase sperimentale, quindi è limitata alle sole controversie sorte nella regione Piemonte. Sono state comunque fatte due sole conciliazioni.

Secondo il regolamento attuativo, art. 2, tale fase sperimentale, con la limitazione territoriale, avrebbe dovuto cessare nel giugno 2007, poiché avrebbe dovuto avere durata di sei mesi decorrenti dal gennaio 2007.

Tuttavia poiché l'abilitazione dei conciliatori è avvenuta solo nel marzo 2007, e dalla regione Piemonte sono pervenute poche richieste di conciliazione, rappresentanti dell'Enel hanno preannunciato un probabile slittamento del termine finale della fase sperimentale, sino al compimento di un effettivo rodaggio della procedura conciliativa.

Ciò avrebbe dovuto comunque essere oggetto di un incontro nel giugno 2007, finalizzato a fare un primo bilancio dell'esperienza conciliativa fatta. L'incontro tuttavia allo stato (ottobre 2007) non è stato ancora organizzato.

Oggetto della conciliazione

è possibile conciliare solo alcuni tipi di utenze, individuati con riferimento all'uso domestico dell'utenza ed al tipo di contestazioni. In particolare:

TIPO DI UTENZE

- 1) Utenze Elettriche. Controversie relative a contratti di utenza per uso domestico o per uso condominiale con potenza non superiore a 15 Kw\h
- 2) Utenze Gas. Controversie relative a contratti per i quali nell'anno precedente l'avvio della procedura il consumo di gas non ha superato i 50.000 mc

TIPO DI CONTROVERSIE

- 1) ricostruzione di consumi da accertato malfunzionamento di contatore
- 2) fatture di importi anormalmente elevati rispetto alla media degli importi fatturati dal cliente negli ultimi due anni
- 3) gestione della riduzione della potenza o sospensione della fornitura a seguito di contestata morosità del cliente

La procedura è gestita per via telematica dai conciliatori e dai segretari, attraverso un sistema di comunicazione informatica ideato dall'Enel, nel quale le parti (conciliatori delle associazioni e dell'Enel, segretari) comunicano con messaggi di posta elettronica e chat. Sono comunque possibili anche normali telefonate fra i conciliatori delle controparti.

Il sistema ha lo scopo di evitare incontri personali ed è stato chiaramente ideato per consentire lo svolgimento delle trattative e la conclusione dell'accordo conciliativo anche tra persone che si trovano a notevole distanza geografica e non svolgono a tempo pieno l'attività di conciliatori.

Ciò rende naturalmente necessario che le sedi locali delle associazioni dei consumatori entrino in contatto con gli utenti che hanno riscontrato problemi nel rapporto di utenza e trasmettano i dati della controversia ai segretari o al conciliatore.

Il sistema per funzionare correttamente presuppone quindi la fattiva collaborazione delle sedi locali dell'associazione, chiamate a fornire al conciliatore tutti gli elementi dei quali ha bisogno per poter condurre la conciliazione.

È ovvio che l'incompletezza dei dati forniti al conciliatore comporta un appesantimento della procedura e un allungamento dei tempi di gestione della pratica. È perciò necessario che le sedi locali provvedano a fornire esattamente i dati richiesti per il corretto svolgimento della procedura.

Come appena detto, la procedura viene gestita attraverso un software specifico, che dà ai conciliatori la possibilità di comunicare tra loro e di essere sempre aggiornati sullo stato della procedura.

Le sedi locali dell'associazione possono perciò chiedere al conciliatore (senza eccessi, ovviamente) lo stato della pratica per informare l'interessato.

Presupposto

Per attivare la procedura di conciliazione si deve aver presentato un reclamo all'Enel attraverso normali mezzi: per Enel elettricità fax (n.800900150), raccomandata a/r alla casella postale indicata nella bolletta (CP 1100 Potenza), email (www.prontoenel.it, voce "scrivici"); per Enel gas: fax (800997736), raccomandata a/r (Casella postale 1000 Potenza), email (servizioclienti@enelgas.it)

Chi può presentare il reclamo: Associazione o consumatore

Quanto tempo deve trascorrere dalla presentazione del reclamo

la procedura conciliativa può essere attivata solo se sono trascorsi 30 giorni dall'inoltro del reclamo e non vi sia stata risposta o essa non sia ritenuta soddisfacente dal consumatore.

La domanda conciliativa può essere proposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento della risposta al reclamo.

Il regolamento di conciliazione prevede che la domanda conciliativa possa essere altresì presentata, in caso di mancata risposta al reclamo, entro 30 giorni dalla proposizione del reclamo, ma è evidente che tale previsione è inapplicabile, perché di fatto fa coincidere il termine iniziale di proposizione della domanda conciliativa con quello finale, il che non è ammissibile.

Si consideri al riguardo che da un lato la procedura conciliativa può essere attivata solo se sono trascorsi almeno 30 giorni dalla proposizione del reclamo, in caso di

mancata risposta ad esso, dall'altro la domanda conciliativa dovrebbe essere proposta entro lo stesso termine iniziale. Ciò renderebbe chiaramente la procedura di fatto non attivabile in caso di mancata risposta al reclamo.

Per questo motivo si consiglia ai responsabili di sede di non dare rilievo a tale previsione e di ritenere che la domanda di conciliazione possa essere proposta entro 30 giorni dalla scadenza del termine di 30 giorni dalla proposizione del reclamo, quindi di fatto la domanda conciliativa può essere proposta entro 60 giorni dall'inoltro del reclamo.

Sono state finora esposte le previsioni del regolamento di conciliazione

Il 2 agosto 2006 alcune associazioni di consumatori, tra le quali il Movimento Difesa del Cittadino, hanno sottoscritto un regolamento di conciliazione, che prevede una procedura il cui funzionamento deve essere integrato con il software di gestione delle controversie introdotto dall'Enel.

Alcune previsioni del regolamento sono state notevolmente modificate: si pensi al caso della domanda di conciliazione, che di fatto non può essere sottoscritta dall'utente, come previsto dal regolamento, perché in realtà è redatta ed inviata attraverso l'applicativo o alla comunicazione della data di trattazione della conciliazione, che avviene attraverso l'applicativo e non, come previsto sempre dal regolamento, per mezzo fax inviato dalla Commissione di Conciliazione.

La domanda di conciliazione

Si è appena accennato al fatto che l'applicativo non prevede la spedizione di una domanda sottoscritta dall'utente, come richiesto dal regolamento.

La filosofia della conciliazione Enel non prevede infatti un rapporto diretto fra il conciliatore dell'associazione e gli utenti ma la trasmissione ad esso della domanda predisposta dalla sede locale sulla base dei dati raccolti dagli utenti e l'invio al conciliatore dei documenti di volta in volta richiesti dal caso concreto (si ricorda che comunque è sempre necessaria la fotocopia del documento di riconoscimento dell'utente, insieme alla sua dichiarazione di conferire all'associazione l'incarico a curare la procedura di conciliazione).

Tuttavia ai fini puramente interni all'associazione, è opportuno che sia fatta sottoscrivere una domanda cartacea all'utente e che copia di tale domanda sia trasmessa al conciliatore a mezzo posta elettronica, qualora sia possibile scannerizzare il documento o trasmessa al conciliatore MDC a mezzo fax.

La domanda cartacea ha diverse finalità:

- 1) vincola l'utente alla veridicità delle sue affermazioni
- 2) garantisce l'associazione da malintesi o fraintendimenti
- 3) è un punto di riferimento per l'utente, che ne riceve copia e conosce i recapiti ed il nome del conciliatore.

Cosa deve contenere

1) rappresentante dell'associazione

In questo campo si deve indicare il conciliatore dell'associazione con i recapiti.

2) cliente interessato

In questo campo si devono indicare nome, cognome, codice fiscale, numero cliente,

tipo di utenza (Gas o elettricità), indirizzo dove la fornitura avviene, telefono del cliente, regione, provincia, comune, cap, indirizzo del recapito della bolletta (via, comune, provincia, cap), documento di riconoscimento del cliente

3) estremi reclamo

data del reclamo, data della risposta, numero del reclamo, oggetto della controversia, che, come visto in precedenza, deve essere obbligatoriamente relativo a 1) ricostruzione di consumi da accertato malfunzionamento di contatore 2) fatture di importi anormalmente elevati rispetto alla media degli importi fatturati dal cliente negli ultimi due anni 3) gestione della riduzione della potenza o sospensione della fornitura a seguito di contestata morosità del cliente.

4)note

indicare sommariamente il fatto nel quale è insorta la controversia (es. dispersione elettrica, perdita di gas, errore di autolettura

5) richieste del cliente

cosa il cliente vuole ottenere attraverso la conciliazione (dilazione dell'importo chiesto in bolletta, riduzione dello stesso, risarcimento di danni ecc.).

Si raccomanda di contenere le richieste degli utenti nei limiti di ciò che ha un minimo senso e di non dar seguito a richieste sproporzionate.

6) sottoscrizione della domanda da parte del cliente.

Le sedi locali possono utilizzare tale modello per predisporre le domande da inviare al conciliatore dell'associazione.

Procedura

Il regolamento prevede che la procedura di conciliazione sia attivata attraverso una domanda sottoscritta dal consumatore trasmessa insieme alla fotocopia di un suo documento di riconoscimento da una delle associazioni firmatarie dell'accordo all'Ufficio di Conciliazione.

Tale previsione deve essere interpretata nel senso che solo il conciliatore è deputato ad inviare tale documentazione all'ufficio di conciliazione dell'Enel.

Pertanto le sedi locali, che materialmente ricevono dagli interessati le domande di conciliazione sottoscritte e le fotocopie dei documenti di riconoscimento, oltre naturalmente alla documentazione rilevante (ad esempio fotocopie di bollette ecc.), provvedono ad inviare tali documenti al conciliatore, che provvederà a sua volta a verificare la correttezza della domanda ed ad inviarla all'ufficio di conciliazione.

L'Ufficio di Conciliazione ricevuta la domanda di conciliazione e la relativa documentazione, verifica la regolarità della domanda, cioè la sua conformità al regolamento di conciliazione, e, qualora accerti tale conformità, entro 5 giorni trasmette la pratica alla Commissione di Conciliazione.

La Commissione di Conciliazione fissa la data di trattazione della controversia, dandone comunicazione all'associazione di consumatori che ha ricevuto il mandato a presentare la domanda di conciliazione.

Successivamente la Commissione di Conciliazione formula una proposta conciliativa che può essere accettata o rifiutata dall'utente.

Questo quanto previsto dal regolamento.

Come esposto in precedenza, Enel ha adottato un software che ha di fatto aggiunto alle formalità dell'avvio della conciliazione e della fissazione della data per l'esame della controversia una gestione informatizzata della controversie.

Da ciò è derivato che i conciliatori dell'Enel e delle associazioni possono compiere i diversi atti della procedura conciliativa senza mai incontrarsi fisicamente, comunicando a mezzo messaggi inviati attraverso l'applicativo.

L'applicativo consente anche di inviare al conciliatore dell'Enel attraverso di esso documenti scannerizzati, metodo certamente preferibile rispetto ai tradizionali modi di invio, perché permette la tracciabilità dell'invio di ogni documento al conciliatore dell'Enel.

Si invitano pertanto le sedi locali ad inviare al conciliatore documenti già scannerizzati, se possibile.

Ove non si disponesse di uno scanner, il medesimo risultato può essere ottenuto inviando a mezzo fax i documenti al conciliatore dell'associazione al numero di riferimento.

LA CONCILIAZIONE POSTE ITALIANE

Vi sono due procedure conciliative relative a:

- a) prodotti postali (Corrispondenza e pacchi)
- b) prodotti bancoposta

PRODOTTI POSTALI

Conciliatori MDC

BASILICATA

Vito Virzi (Matera)

Tel. 0835.201076 – montescaglioso@mdc.it

CAMPANIA

Generoso Testa (Avellino)

Tel. 0825. 784846- avellino@mdc.it

EMILIA ROMAGNA

Gianni Ricciuti (Ferrara)

Tel. 0532. 240045 – ferrara@mdc.it

LAZIO

Francesco Cassavia (Roma Est)

Tel. 06. 21709590 – romaest@mdc.it

LOMBARDIA

Mattia Cappello (Milano)

Tel. 02. 89055396 – milano@mdc.it

MARCHE

Micaela Girardi (Ascoli Piceno)

Tel. 0736. 253872 – ascolipiceno@mdc.it

TOSCANA

Riccardo Lorenzi

Tel. 0583. 418954 – lucca@mdc.it

UMBRIA

Cristina Rosetti (Perugia)

Tel. 075. 5720483 – perugia@mdc.it

Si consiglia comunque di verificare sul sito dell'associazione tali dati, soggetti a normale variazione nel tempo.

Tipo di conciliazione

Paritetica. La Commissione di conciliazione è composta da un rappresentante di Poste e da un rappresentante di una delle associazioni firmatarie, designata dal consumatore o o da Poste secondo un criterio turnario.

In base all'accordo sono istituite Commissioni di Conciliazione in ogni regione.

Competente è la Commissione della Regione di residenza del consumatore.

Qualora nella regione di residenza del consumatore che designi la nostra associazione come componente la Commissione non è presente un nostro conciliatore, è possibile far trattare la pratica da una Commissione diversa nella quale è presente un nostro conciliatore, previo assenso del consumatore.

Limite di valore della procedura conciliativa:
la procedura può essere attivata solo per controversie non superiori a 500 euro

Presupposti

- a) previo invio di Reclamo e mancata risposta ad esso o risposta giudicata insoddisfacente dal consumatore
- b) mancato ricorso all'Autorità Giudiziaria. In caso di azione giudiziaria successiva all'avvio della procedura conciliativa, essa si intende rinunciata dal consumatore per effetto del ricorso alla giustizia ordinaria.

Come si invia il reclamo (dati desumibili dalla domanda di conciliazione)

- 1) consegnandolo presso qualsiasi ufficio postale;
- 2) spedendolo con raccomandata a/r alla Casella Postale 160 - 06100 di Perugia
- 3) telefonando al numero unico 803160

Come si avvia la procedura

Con la presentazione della domanda di conciliazione, reperibile sul sito internet di Poste, presso le sedi dell'Associazione, presso gli uffici postali

Termini di presentazione della domanda

30 giorni decorrenti

- a) in caso di risposta: dal ricevimento della risposta insoddisfacente
- b) in caso di omessa risposta: dal termine previsto dalla Carta della Qualità ma attualmente tale documento non è ancora stato elaborato.

Come si inoltra la domanda

Per tramite dell'associazione o consegnandola a qualsiasi ufficio postale

Cosa succede con la presentazione della domanda

- a) la pratica viene iscritta nel registro delle conciliazioni e ad essa viene dato un numero di protocollo dall'Ufficio Comunicazione Territoriale
- b) entro 60 giorni dall'iscrizione la Commissione di Conciliazione deve valutare la procedibilità della domanda ed avviare la procedura
- c) la procedura di conciliazione non deve avere durata superiore a 120 giorni

Procedura

- a) il consumatore può essere ascoltato dalla Commissione
- b) la Commissione può raggiungere un accordo transattivo che impegna il consumatore per la sola sottoscrizione da parte dei conciliatori.
Ciò è possibile in virtù di procura a transigere concessa al rappresentante dell'associazione designata, contenuta nella domanda di conciliazione sottoscritta dal consumatore.

Si invitano pertanto le sedi locali ad esporre questo punto con chiarezza ai consumatori.

Come esposto in precedenza, se il consumatore non designa un'associazione di consumatori quale componente la Commissione Conciliativa, si designa un'associazione firmataria in base a criterio turnario.

In tal caso si verificherebbe pertanto che il consumatore conferisce una procura a transigere al momento della sottoscrizione della domanda conciliativa ad associazione che ancora non è individuata.

Ciò pone dei dubbi in merito alla validità di tale procura, perché il procuratore deve

essere sempre individuato al momento del conferimento dell'incarico rappresentativo.

c) in caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, la Commissione redige verbale di mancato accordo

BANCOPOSTA

Conciliatore

Unico nazionale: Mattia Cappello – MDC Milano - Tel. 02. 89055396 – milano@mdc.it

Tipo di Conciliazione

Paritetica. Composizione e nomina dei conciliatori identiche a quelle della conciliazione per i prodotti postali

Presupposti

a) presentazione di un reclamo e mancata o insoddisfacente risposta
b) non aver avviato una causa presso l'Autorità Giudiziaria per lo stesso oggetto della procedura conciliativa

Reclamo

Dove si trova il modulo

- a) Internet
- b) Uffici Postali
- c) Sedi associazioni

Come si presenta

- a) via fax 06/59580160
- b) per lettera raccomandata con avviso di ricevimento, indirizzata a:
Poste Italiane S.p.A. - Business Unit BancoPosta - Reclami - Viale Europa 175 -
00144 Roma

Su cosa si può presentare Reclamo

- a) inosservanza delle condizioni contrattuali o economiche previste per il prodotto o il servizio BancoPosta richiesto;
 - b) mancata, errata o ritardata prestazione relativa a un prodotto o servizio
- Attenzione: questi due requisiti sono di fatto condizione per l'esperimento della procedura di conciliazione, perché essa può essere avviata solo se è stato presentato reclamo.

Come si avvia la procedura conciliativa

Presentazione di domanda di conciliazione reperibile

- a) Uffici Postali
- b) Associazioni di Consumatori
- c) Internet

Come si inoltra la domanda

- a) consegnandola presso qualsiasi ufficio postale
- b) attraverso la propria associazione di consumatori
- c) con raccomandata a/r inviata a Segreteria di Conciliazione BancoPosta - Poste

Italiane – Direzione Communication & Advertising - Viale Europa, 190 -
00144 ROMA.

d) tramite fax al numero 06.59.58.27.72.

Effetti della domanda di conciliazione

Per effetto della presentazione della domanda di conciliazione è sospesa ogni azione legale relativa alla controversia oggetto della procedura di conciliazione da parte di Poste nei confronti del consumatore.

Il consumatore si impegna a non rivolgersi all'Autorità Giudiziaria per tutto il tempo della pendenza della procedura di conciliazione.

Quando si può avviare la procedura

dopo 30 giorni decorrenti da

- a) ricezione di risposta insoddisfacente al reclamo
- b) decorso del termine di 60 giorni dall'invio del reclamo in caso di mancata risposta

Entro quanto tempo si può definire la conciliazione

entro 90 giorni dalla ricezione della domanda di conciliazione.

In pratica la Commissione di Conciliazione, dal momento del ricevimento della domanda, ha 90 giorni di tempo per formulare l'ipotesi transattiva.

Procedura

- a) il consumatore può essere ascoltato dalla Commissione e produrre documentazione
- b) la Commissione formula una proposta transattiva che deve essere accettata dal consumatore per produrre effetti.

A tal fine viene inviato al consumatore il verbale della proposta transattiva, che può essere accettato entro 30 giorni dal suo ricevimento. Il decorso di tale termine senza l'invio del verbale sottoscritto da parte del consumatore ha valore di rifiuto della proposta in esso contenuta.

Il consumatore deve restituire il verbale sottoscritto, inviandolo via fax

06.59.58.27.72. o spedendolo con raccomandata a/r alla Commissione di Conciliazione

- c) la Commissione non raggiunge una proposta transattiva. In tal caso ovviamente il consumatore e Poste possono rivolgersi all'Autorità Giudiziaria.

Attenzione

La procedura di conciliazione non è attivabile nel caso di controversia relativa a Bonifici Transfrontalieri, cioè trasferimenti di denaro in nazioni estere attraverso Poste. In tal caso infatti è previsto, per le controversie di valore non superiore a 50.000,00 euro un Reclamo e, in caso di risposta insoddisfacente, la decisione del caso dall'Organo Decidente Controversie in materia di Bonifici Transfrontalieri, ODECOBT. Per ogni aspetto relativo a tali controversie si invita il lettore a consultare il sito internet di Poste.

LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE RC AUTO

ANIA

Protocollo di conciliazione sottoscritto il 5 maggio 2003

Conciliatore MDC

Unico nazionale: Fabiana Peruzzi Peruzzi - MDC Roma Centro - Tel. 0645471055 – ro-macentro@mdc.it

Tipo di Conciliazione

Paritetica. La Commissione di conciliazione è composta da un conciliatore designato dall'Ania ed un conciliatore designato dall'associazione di consumatori

La documentazione relativa alla procedura conciliativa (Regolamento di conciliazione, modulo della domanda di conciliazione, elenco delle imprese aderenti) è reperibile su internet al link

http://www.ania.it/customer_care/conc_rcauto/index.asp

Si riporta per comodità l'elenco delle compagnie assicurative aderenti all'accordo di conciliazione

Elenco aggiornato al 22/12/04

1. ALA ASSICURAZIONI
2. ALLIANZ SUBALPINA
3. ANTONIANA VENETA POPOLARE ASSICURAZIONI S.P.A
4. ARCA ASSICURAZIONI
5. ASSICURATRICE ITALIANA DANNI
6. ASSICURATRICE VAL PIAVE
7. ASSICURAZIONI DI ROMA
8. ASSICURAZIONI GENERALI
9. ASSIMOCO
10. ASSITALIA
11. AUGUSTA ASSICURAZIONI
12. AURORA ASSICURAZIONI
13. AXA ASSICURAZIONI
14. AXA CARLINK
15. AZURITALIA
16. AZZURRA ASSICURAZIONI
17. BERNESE ASSICURAZIONI
18. B.P.B. ASSICURAZIONI
19. CARIGE ASSICURAZIONI
20. COMMERCIAL UNION ITALIA
21. COMPAGNIA ASSICURATRICE LINEAR
22. COMPAGNIA ASSICURATRICE UNIPOL
23. COMPAGNIA DI ASSICURAZIONE DI MILANO
24. CREDITRAS
25. DIALOGO ASSICURAZIONI
26. DIRECT LINE INSURANCE
27. DUOMO
28. EGIDA

29. ERGO ASSICURAZIONI
30. F.A.T.A.
31. FONDIARIA - SAI
32. FRIULI VENEZIA GIULIA – LA CARNICA
33. GAN ITALIA
34. GENERTEL ASSICURAZIONI
35. GENIALLOYD
36. HDI ASSICURAZIONI
37. HELVETIA
38. ITALIANA ASSICURAZIONI
39. ITAS ASSICURAZIONI
40. ITAS - ISTITUTO TRENINO-ALTO ADIGE PER ASSICURAZIONI
41. LLOYD ADRIATICO
42. LLOYD ITALICO
43. MONTEPASCHI ASSICURAZIONI DANNI
44. NATIONALE SUISSE
45. NAVALE ASSICURAZIONI
46. NUOVA TIRRENA
47. PADANA ASSICURAZIONI
48. PIEMONTESE ASSICURAZIONI
49. PROGRESS ASSICURAZIONI
50. REM
51. RISPARMIO ASSICURAZIONI
52. RIUNIONE ADRIATICA SICURTA'
53. ROYAL & SUNALLIANCE
54. SARA ASSICURAZIONI
55. SASA ASSICURAZIONI
56. S.E.A.R.
57. SIAT
58. SICURTA' 1879
59. SIS ASSICURAZIONI
60. SOCIETA' CATTOLICA DI ASSICURAZIONE
61. SOCIETA' REALE MUTUA DI ASSICURAZIONI
62. SYSTEMA COMPAGNIA DI ASSICURAZIONI
63. TORO ASSICURAZIONI
64. TORO TARGA
65. TUA ASSICURAZIONI
66. VERONA ASSICURAZIONI
67. VITTORIA ASSICURAZIONI
68. ZURICH INTERNATIONAL
69. ZURIGO

Limite di valore della conciliazione

La conciliazione può essere avviata solo per controversie di valore non superiore a 15.000,00 euro

Quali tipi di controversie possono essere conciliate

Relative alla gestione del ramo sinistri, cioè in pratica solo il risarcimento per responsabilità civile derivante da sinistro stradale

Presupposti

- 1) non aver avviato una causa davanti all'Autorità Giudiziaria
- 2) non aver dato incarico a terzi (avvocati, studi di infortunistica et similia) per la liquidazione del sinistro
- 3) presentazione da parte del consumatore di un reclamo all'assicurazione
- 4) mancata risposta da parte dell'assicurazione entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo o entro 15 giorni se il reclamo è presentato per il tramite di associazione di consumatori ovvero
- 5) risposta insoddisfacente

A chi indirizzare il Reclamo

Ufficio Reclami della compagnia assicurativa, il cui indirizzo deve essere chiesto al centralino telefonico delle stesse.

Come spedire il Reclamo

Nel regolamento non è specificato, ma si consiglia di utilizzare una raccomandata a/r o un fax all'indirizzo dell'Ufficio Reclami

Come si avvia la procedura

Il consumatore può avviare la procedura

- 1) solo per il tramite di un'associazione di consumatori firmataria dell'accordo
- 2) compilando la domanda di conciliazione nella quale deve attribuire al rappresentante dell'associazione il potere rappresentativo a transigere. Pertanto a differenza della maggior parte delle conciliazioni, il consumatore, dopo aver sottoscritto la domanda di conciliazione, non deve più prestare il consenso all'accordo di conciliazione. Si raccomanda di evidenziare questo dato al consumatore al momento della sottoscrizione della domanda conciliativa
- 3) trasmettendo tutti i documenti in suo possesso (referti medici, fotografie, perizie varie)

Ruolo del conciliatore nella fase preliminare della procedura conciliativa

Il regolamento attribuisce alle associazioni il compito di verificare la sussistenza dei presupposti di ammissibilità della domanda conciliativa, prima di trasmetterla all'Ania

La procedura di conciliazione

- 1) La conciliazione può essere raggiunta in seguito a contatti informali fra i conciliatori, anche telefonici, ovvero se il caso è complesso, attraverso riunione di discussione formalizzata.
- 2) Il consumatore può essere ascoltato
- 3) la Commissione di conciliazione deve definire la pratica entro 30 giorni dalla presentazione dell'accordo, con il raggiungimento di un accordo o con il mancato accordo
- 4) l'associazione deve inviare al consumatore, presso l'indirizzo indicato nella domanda, copia dell'accordo di conciliatore o del verbale di mancato accordo

Si ricorda che l'accordo raggiunto dai conciliatori è direttamente risolutivo della controversia ed impegna il consumatore anche senza il suo consenso, in forza della procura a transigere concessa al conciliatore dell'associazione al momento della sottoscrizione della domanda di conciliazione.

ALTRE CONCILIAZIONI

EXPERIAN INFORMATION SERVICES S.p.A.

Il protocollo di intesa è stato sottoscritto con il Movimento Difesa del Cittadino il 28 luglio 2006.

Non è stato nominato un conciliatore, i rapporti con Experian sono comunque tenuti da Giulio Mazzone – MDC Roma Centro - Tel. 0645471055 – romacentro@mdc.it
Si informa le sedi locali che sino ad oggi è stato inoltrata una sola richiesta di accesso e che quindi i rapporti con la società sono ancora in una fase di rodaggio.

Accesso dati

Il protocollo prevede per il tramite di MDC un canale di inoltro delle richieste di accesso formulate dai soggetti interessati.

Tali richieste devono essere inviate attraverso il modello predisposto (Allegato 1).

Mdc è tenuta a verificare l'identità delle persone per conto delle quali viene richiesto l'accesso, oltre che a far firmare loro il modulo di autorizzazione al trattamento dei dati personali (Allegato 2).

I due moduli compilati vengono inviati per fax, ma l'associazione deve conservare gli originali ed esibirli a richiesta di Experian.

È infine previsto un contributo spese pari a 10 euro a favore di Experian per ogni visita.

Ruolo delle sedi locali.

Le sedi locali dovranno pertanto curare la compilazione dei due moduli, i cui originali, insieme alla fotocopia del documento di identità dell'interessato, dovranno essere conservati sino alla definizione della pratica.

Una volta compilati, i moduli dovranno essere inviati al referente dell'associazione, che provvederà ad inoltrarli ad Experian secondo le procedure concordate.

Sempre in forza del protocollo, Experian si impegna a dare riscontro alle richieste entro 5 giorni dalla loro presentazione.

Reclami

in caso di iscrizione nella banca dati di notizie non vere o eccessivamente datate, tali da non dover essere più iscritte per il rispetto del diritto all'oblio dell'interessato, è prevista la possibilità di inoltrare un reclamo ad Experian.

Il reclamo può essere inoltrato direttamente dall'interessato o per il tramite di MDC solo attraverso il modulo indicato nel protocollo di conciliazione (Allegato 3).

Alla definizione del reclamo partecipa un rappresentante dell'associazione.

Ciò rende molto tenue la differenza fra fase del reclamo e fase conciliativa e fa ritenere residuale il ricorso alla procedura conciliativa vera e propria

Procedura di conciliazione

Oggetto:

Controversie inerenti il trattamento dei dati personali di consumatori nell'ambito del sistema di informazioni creditizie gestito da Experian, qualora siano state già oggetto

di reclami non definiti in modo soddisfacente per l'interessato o non definiti entro il termine di 15 giorni dalla presentazione del reclamo.

Quali tipi di controversie

Si deve in primo luogo ricordare che l'attività di raccolta dei dati relativi alle informazioni in materia creditizia sono attualmente regolamentati dal dlgs 196/2003 e dal Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità dei pagamenti, previsto dall'articolo 117 del Codice Privacy, delibera Garante Privacy del 16 novembre 2004 (reperibile sul sito del garante).

Si fa pertanto riferimento a tale normativa per l'individuazione dei diritti dei consumatori e delle controversie che possono trovare soluzione nella procedura conciliativa. In via del tutto sommaria, si anticipa nella presente sede che le informazioni relative a pagamenti regolarizzati con ritardo non superiore a due mesi, o concernenti inadempimenti non superiori a due rate del debito, possono essere conservati per non più di dodici mesi dalla regolarizzazione, mentre notizie di inadempimenti regolarizzati oltre due mesi dalla scadenza o per rate di numero superiore a due, possono essere conservati per non più di ventiquattro mesi dalla regolarizzazione.

In caso di inadempimenti non regolarizzati, la loro notizia può essere conservata per non più di trentasei mesi dalla scadenza del rapporto contrattuale nel quale si è verificato l'inadempimento.

È quindi evidente che in caso di mancato rispetto di tali prescrizioni, il consumatore ha diritto alla rimozione delle informazioni sul suo conto eventualmente riportate nella banca dati di Experian.

La procedura conciliativa può essere attivata solo se l'interessato non abbia già proposto ricorso al Garante per la protezione dei dati personali o all'Autorità Giudiziaria.

Il protocollo prevede che la procedura conciliativa sia attivata solo qualora, dopo l'esito negativo del reclamo, non sia stato possibile definire pacificamente la questione in un incontro informale tra il rappresentante di Experian e dell'associazione.

La procedura di conciliazione è attivata con la presentazione di una domanda di conciliazione, che deve essere sottoscritta dall'interessato, oltre che dai conciliatori (Allegato 4).

Attenzione: secondo il protocollo di conciliazione, nella richiesta di conciliazione l'interessato deve impegnarsi ad accettare l'intesa raggiunta dai conciliatori. Tale previsione non è però coerente con quanto previsto nel regolamento di conciliazione, a norma del quale la proposta conciliativa deve essere accettata dall'interessato.

Pertanto il regolamento di conciliazione prevede l'obbligo del conciliatore, rappresentante dell'associazione, di informare l'interessato dei termini dell'accordo di conciliazione raggiunto con il rappresentante di Experian, prima di sottoscrivere l'accordo, che avrà efficacia di accordo transattivo per l'interessato.

Non è prevista infatti la sottoscrizione del verbale di conciliazione da parte dell'interessato, ma solo da parte dei conciliatori.

È pertanto opportuno che, al fine di evitare possibili ripensamenti da parte dell'interessato, che egli sottoscriva copia del verbale di conciliazione e che tale documento sia conservato da MDC.

Pertanto, le sedi locali dovranno far sottoscrivere tale documento all'interessato e trasmetterlo al conciliatore MDC.

Il protocollo prevede che i rappresentanti di Experian e dell'associazione si incontrino, non necessariamente di persona, ma anche per teleconferenza o telefono e che ascoltino l'interessato prima del tentativo di conciliazione.

Ruolo delle sedi locali nella procedura di conciliazione

Le sedi locali dovranno avere il rapporto con l'interessato, informandolo delle caratteristiche della procedura e curando la compilazione dei moduli allegati e la loro sottoscrizione da parte dell'interessato.

CONCILIAZIONI IN FIERI

CAPITALIA

L'associazione ha concluso un accordo per la procedura conciliativa non ancora operativa per la mancata adozione della disciplina di dettaglio.

Riportiamo comunque i contenuti del protocollo sottoscritto il 25 luglio 2006

Oggetto della conciliazione:

Possono essere risolte con la conciliazione solo le controversie

- 1) di valore non superiore a 20.000,00 euro
- 2) relative a prodotti e servizi di investimento
- 3) solo in seguito ad ulteriore accordo la procedura potrà avere ad oggetto anche controversie relative a carte di credito

Ambito

al momento della conclusione del protocollo d'intesa la procedura era praticabile con tutte le banche del gruppo Capitalia. Deve ritenersi che con la fusione di Capitalia con Unicredit, la procedura sia applicabile con tutte le banche del nuovo gruppo.

Procedura di conciliazione

Condizioni:

- 1) secondo quanto previsto nel protocollo d'intesa la procedura conciliativa è condizionata alla previa presentazione di un reclamo presso Capitalia, indirizzato ai recapiti (fax, raccomandata a\r, email) indicati dalla filiale della banca con la quale il consumatore ha rapporto, tuttavia, qualora tali recapiti non fossero indicati o conosciuti il reclamo si può indirizzare all'indirizzo previsto sub 2). E' peraltro consigliabile inviare sempre una copia del reclamo a tale indirizzo, al fine di poter avvalersi della procedura conciliativa presso il conciliatore bancario dell'abi, qualora non si ravvisino prospettive utili nel tentativo di conciliazione con Capitalia;
- 2) inoltre a Capitalia, con raccomandata a\r indirizzata all'Ufficio Reclami, Viale Umberto Tupini, 180, 00144 – Roma ovvero via fax n. 06 54453014 (V. quanto detto sub 1);
- 3) rigetto del reclamo o mancata risposta entro 60 giorni.

Ruolo delle sedi locali

- 1) Redigere ed inviare il reclamo
- 2) informare il conciliatore dell'associazione

ORDINE PSICOLOGI

Nel maggio 2007 l'associazione ha concluso un accordo, che prevede, tra l'altro, una futura procedura conciliativa per le controversie tra consumatori e psicologi.

Data la novità della materia, sinora mai è stata ipotizzata una procedura conciliativa con ordini professionali, si sono riscontrate difficoltà a concordare i contenuti dell'accordo.

Il rapporto con l'Ordine è comunque instaurato e sarebbe certamente proficuo sottoporre eventuali controversie fra consumatori e psicologi ai consiglieri con i quali sono state sinora condotte le trattative.

CONSIGLIO NAZIONALE DEL NOTARIATO

Non è mai stata ipotizzata la costituzione di una procedura conciliativa, ma l'associazione ha partecipato all'elaborazione di documenti pubblicati dal Consiglio (mutui, contratti preliminari) ed ha rapporti con consiglieri ai quali certamente potrebbero essere sottoposte controversie tra consumatori e notai.

ENI

E' intenzione della società avvalersi di procedura conciliativa con la partecipazione delle associazioni dei consumatori per le soluzioni delle controversie con gli utenti. L'associazione ha comunque rapporti con l'Ufficio relazioni con i consumatori dell'Eni che si adopera per la risoluzione delle controversie, in una sorta di conciliazione informale.

Le sedi regionali dell'associazione possono comunque chiedere l'accredito presso Eni rivolgendosi al dott. Giuseppe Garibaldi (pronipote del generale).

Email: *giuseppe.garibaldi@eni.it*

Tel. 06.57397686

Fax 06.57397567



DOMANDA DI CONCILIAZIONE

CONTROVERSIA RELATIVA A SERVIZI E/O PRODOTTI DI TELEFONIA MOBILE

**Alla Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione
Telecom Italia – Associazioni dei Consumatori**

Coordinate del Cliente

Nome.....
Indirizzo Via..... n.cap.....località..... prov.
Tel. fax e-mail.....

Linea telefonica mobile oggetto della controversia

N°.....

Recapiti per le comunicazioni al cliente (da compilare se diversi da quelli già indicati)

Nome.....
Indirizzo Via..... n.cap.....località..... prov.....
Tel. cell. fax..... e-mail.....

Il sottoscritto – indicato nella sezione coordinate del cliente - avendo già presentato reclamo attraverso i canali ordinari (servizio 119, lettera ecc.) ed espletato la fase preconciliativa, non essendo soddisfatto del relativo esito

CHIEDE

Alla Commissione di Conciliazione di comporre, secondo equità e con riferimento agli impegni contrattuali ed alla normativa di settore, nel rispetto della Delibera 182/02/CONS dell'AGCOM e dei principi sanciti dalle Raccomandazioni 1998/257/CE e 2001/310/CE, la controversia relativa a:

- 1 Rimborso Anticipo Conversazioni Interurbane
- 2 Cessazione contratto di abbonamento
- 3 Ritardata cessazione
- 4 Disconoscimento titolarità utenza
- 5 Ingunzione di pagamento Tassa di Concessione Governativa
- 6 Accrediti/Addebiti vari
- 7 Promozioni/Offerte
- 8 Domiciliazione bancaria/Carta di credito
- 9 Documentazione traffico
- 10 Furto/Smarrimento
- 11 Tariffazione
- 12 Traffico
- 13 Assistenza tecnica/Manutenzione
- 14 VAS – Servizi a Valore Aggiunto
- 15 Altro

circostanze dei fatti e richieste

documenti giustificativi (Se possibile, preghiamo di allegare alla Domanda di Conciliazione i giustificativi in vostro possesso, ad esempio fatture, contratto, ricevute, ecc.)

Elenco dei documenti allegati:

1	
2	
3	
4	

Con la presente, il sottoscritto

- dichiara di essere a conoscenza del Regolamento di Conciliazione e di accettarne integralmente il contenuto e la modalità di nomina dei Componenti la Commissione di Conciliazione Paritetica;
- accetta che la Commissione di Conciliazione sia formata dal rappresentante di Telecom Italia e dal rappresentante dell'Associazione dei Consumatori firmataria del Protocollo d'Intesa, scelta dal cliente A, nel caso in cui il cliente inoltri la Domanda di Conciliazione tramite Associazione dei consumatori, oppure B, nel caso in cui il cliente inoltri la Domanda di Conciliazione direttamente a Telecom Italia per posta, fax, ecc. (il presente modulo è scaricabile dalla home page del sito www.timxte.tim.it)

(barrare l'opzione desiderata):

A Associazione

B L'Associazione verrà designata con criterio turnario all'interno dell'elenco dei conciliatori come previsto nel Regolamento di Conciliazione, il cui nominativo verrà comunicato di seguito;

- conferisce mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia di cui sopra al rappresentante delle Associazioni dei Consumatori componente la Commissione di Conciliazione, designato ai sensi di uno dei precedenti punti A o B, per le funzioni a questi attribuite a norma del Regolamento di Conciliazione medesimo e dichiara di: voler comunicare al proprio rappresentante dell'Associazione designato, entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla relativa comunicazione, l'accettazione o il rifiuto della proposta della Commissione;
- autorizza anche ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, il rappresentante designato ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di Conciliazione, compresa la documentazione del traffico e chiede:

C di non essere sentito dalla Commissione di Conciliazione;

D di essere sentito dalla Commissione di Conciliazione;

- dichiara di essere consapevole e di accettare che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia sono liberamente presentate su base confidenziale e che resteranno tali;
- dichiara di essere consapevole che:
 - Telecom Italia sospende le iniziative di autotutela per tutta la durata del procedimento e fino al 15° giorno successivo al ricevimento del verbale di Conciliazione;
 - l'esecuzione della presente Domanda di Conciliazione integra il “tentativo obbligatorio di conciliazione” previsto dalla vigente regolamentazione e non pregiudica la possibilità di poter adire il sistema giudiziario;
 - può recedere dalla presente richiesta in qualsiasi fase, della procedura di Conciliazione.

Il verbale della Conciliazione verrà inviato all'indirizzo indicato dal cliente.

Data, il.....

-

firma del cliente:



FORMULARIO DI RECLAMO DEL CONSUMATORE

Eventualmente, timbro dell'ente che propone l'utilizzazione del presente formulario ai consumatori

Il presente formulario è stato redatto dai servizi della Commissione europea e non deve essere modificato dai suoi utilizzatori. L'utilizzazione del formulario intende migliorare la comunicazione tra i consumatori e i professionisti per raggiungere, nella misura del possibile, una soluzione amichevole dei problemi che essi possono incontrare nel quadro delle varie transazioni. Il formulario è disponibile in tutte le lingue dell'Unione europea (<http://europa.eu.int/comm/dg24>)!! **Il formulario non deve essere, in nessun caso, inviato alla Commissione europea che non è competente per intervenire in questo tipo di controversie!**

COORDINATE DELLE PARTI

Reclamo presentato da:

Nome e Cognome:
Indirizzo, via, n.:

C.A.P., Città:

Paese:
Cellulare:
Recapito telefonico:
Fax:
E-mail:
Associazione Consumatori*:

Nei confronti di:

Nome: **TELECOM ITALIA c/o DATEL spa**
Indirizzo, via, n.:
Casella Postale 333
C.A.P., Città:
88900 Crotone
Paese: ITALIA
Tel.:
Fax:
E-mail:
Altri dati:

sia presentato tramite una Associazione dei Consumatori.

ISTRUZIONI DA SEGUIRE

- Al fine di delimitare correttamente il problema e la richiesta, il formulario propone una scelta di risposte multiple a ciascuna domanda. Dovranno essere scelte le risposte più adeguate (una o più risposte) e dovranno eventualmente essere inserite ulteriori informazioni negli spazi appositamente previsti.
- Si raccomanda di allegare al formulario **la copia dei documenti giustificativi** pertinenti e di inviarlo, conservandone una copia, **a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.**
- Il reclamante dovrà lasciare al professionista interessato un termine adeguato (almeno 15 giorni) per inviare la risposta. Tale risposta dovrà essere comunicata al reclamante rinviando l'intero formulario. Il consumatore dovrà successivamente rinviare il tagliando di risposta (pag.4).

ATTENZIONE: La maggior parte delle legislazioni nazionali prevede un termine oltre il quale non è più possibile rivendicare diritti tramite una procedura giudiziaria. Questo termine di prescrizione è spesso relativamente breve, in particolare nel caso di acquisto di beni. E' la legislazione applicabile alla controversia che determina se l'utilizzazione di questo formulario interrompe o no il decorso del termine.

I. PROBLEMI INCONTRATI

Data alla quale avete incontrato il problema o i problemi (giorno/mese/anno): / /

Precisate se il problema si è presentato o no per la prima volta:

Problema relativo a:

- 1 Mancata consegna del prodotto
- 2 Mancata esecuzione/esecuzione parziale del servizio
- 3 Ritardo nella consegna del prodotto
- 4 Ritardo nella prestazione del servizio
- Durata del ritardo:
- 5 Difetto del prodotto
- 6 Difetto nella prestazione del servizio
- Descrivete il difetto:
- 7 Prodotto non conforme all'ordinazione
- 8 Prodotti/servizi non ordinati
- 9 Danni subiti
- 10 Rifiuto di applicare la garanzia
- 11 Rifiuto di vendita
- 12 Rifiuto di prestare un servizio
- 13 Pratiche commerciali/metodi di vendita
- 14 Cattiva informazione
- 15 Informazione insufficiente
- 16 Modalità di pagamento
- 17 Prezzo
- 18 Aumento del prezzo
- 19 Spese supplementari
- 20 Spese/fatturazioni non giustificate
- 21 Condizioni contrattuali
- 22 Copertura del contratto
- 23 Valutazione dei danni
- 24 Rifiuto di versare un risarcimento
- 25 Risarcimento insufficiente
- 26 Modifica del contratto
- 27 Cattiva esecuzione del contratto
- 28 Annullamento/rescissione del contratto
- 29 Annullamento di una prestazione
- 30 Rimborso di un prestito
- 31 Interessi richiesti
- 32 Mancato rispetto di un impegno
- 33 Ulteriori particolari:

- 34 Altro tipo di problema:

II. CIRCOSTANZE DEI FATTI

(Precisate la data e il luogo di acquisto o di firma del contratto, descrivete il prodotto o il servizio in questione, nonché il prezzo, le modalità di pagamento o qualunque altro elemento utile per la valutazione del vostro reclamo):

III. DOMANDA DEL CONSUMATORE

Ottenere:

- 35 Consegna del prodotto o prestazione del servizio
- 36 Riparazione del prodotto o del servizio
- 37 Cambio del prodotto
- 38 Annullamento della vendita

- 39 Esecuzione della garanzia
- 40 Esecuzione degli impegni
- 41 Conclusione di un contratto

- 42 Annullamento/rescissione del contratto
 43 Annullamento di una fattura
 44 Comunicazione di informazioni
 45 Correzione della valutazione dei danni
 46 Versamento di risarcimento dei danni per un importo di:
 47 Rimborso dell'anticipo per un importo di:
 48 Rimborso di altri pagamenti effettuati per un importo di:
 49 Riduzione di prezzo per un importo di:
 50 Pagamento agevolato
 51 Ulteriori particolari:

- 52 Altro tipo di domanda:

IV. ULTERIORI SPIEGAZIONI (facoltativo)

V. FONDAMENTO GIURIDICO (facoltativo)

VI. DOCUMENTI GIUSTIFICATIVI (Se possibile, preghiamo di allegare al formulario una copia dei documenti giustificativi in vostro possesso, ad esempio fatture, contratto, ricevute, ecc.)

Elenco dei documenti allegati:

1
2
3
4

In mancanza di una risoluzione amichevole o in mancanza di risposta entro un termine di giorni a decorrere dall'invio del presente reclamo, mi riservo il diritto di adire le istanze competenti.

Fatto a

, il

FIRMA:

RISPOSTA DELL'IMPRESA / DEL PROFESSIONISTA

Riferimento (fornito dal professionista):

53 Accetto interamente il suo reclamo e m'impegno a:

54 Accetto in parte il suo reclamo e le propongo di:

Entro un termine di

55 Non riconosco la fondatezza del suo reclamo ma accetto di compiere un gesto commerciale e m'impegno a:

56 Non accetto il suo reclamo. Giustificazione:

57 Le propongo di sottoporre la controversia ad un organo sottoindicato, competente per la risoluzione extragiudiziale di questo tipo di controversia in materia di consumo:

Fatto a

, il

FIRMA:

PARTE DESTINATA AD ESSERE INVIATA DAL CONSUMATORE AL PROFESSIONISTA

Riferimento fornito dal professionista:

Reclamo presentato da:

Nei confronti di:

Telecom Italia

A nome di:

58 Sono soddisfatto/a e accetto la sua proposta di risoluzione della controversia

59 Non accetto la sua proposta poiché:

60 In seguito alla vostra proposta la informo che sottoporro la controversia all'organo da lei proposto.

Fatto a

, il

FIRMA:



FORMULARIO DI RECLAMO DEL CONSUMATORE

Eventualmente, timbro dell'ente che propone l'utilizzazione del presente formulario ai consumatori

Il presente formulario è stato redatto dai servizi della Commissione europea e non deve essere modificato dai suoi utilizzatori. L'utilizzazione del formulario intende migliorare la comunicazione tra i consumatori e i professionisti per raggiungere, nella misura del possibile, una soluzione amichevole dei problemi che essi possono incontrare nel quadro delle varie transazioni. Il formulario è disponibile in tutte le lingue dell'Unione europea (<http://europa.eu.int/comm/dg24>)!! **Il formulario non deve essere, in nessun caso, inviato alla Commissione europea che non è competente per intervenire in questo tipo di controversie!**

COORDINATE DELLE PARTI

Reclamo presentato da:

Nome e Cognome:
Indirizzo, via, n.:

C.A.P., Città:

Paese:
Cellulare:
Recapito telefonico:
Fax:
E-mail:
Associazione Consumatori*:

Nei confronti di:

Nome: **TELECOM ITALIA c/o DATEL spa**
Indirizzo, via, n.:
Casella Postale 500
C.A.P., Città:
88911 Crotone
Paese: ITALIA
Tel.:
Fax:
E-mail:
Altri dati:

sia presentato tramite una Associazione dei Consumatori.

ISTRUZIONI DA SEGUIRE

- Al fine di delimitare correttamente il problema e la richiesta, il formulario propone una scelta di risposte multiple a ciascuna domanda. Dovranno essere scelte le risposte più adeguate (una o più risposte) e dovranno eventualmente essere inserite ulteriori informazioni negli spazi appositamente previsti.
- Si raccomanda di allegare al formulario **la copia dei documenti giustificativi** pertinenti e di inviarlo, conservandone una copia, **a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.**
- Il reclamante dovrà lasciare al professionista interessato un termine adeguato (almeno 15 giorni) per inviare la risposta. Tale risposta dovrà essere comunicata al reclamante rinviando l'intero formulario. Il consumatore dovrà successivamente rinviare il tagliando di risposta (pag.4).

ATTENZIONE: La maggior parte delle legislazioni nazionali prevede un termine oltre il quale non è più possibile rivendicare diritti tramite una procedura giudiziaria. Questo termine di prescrizione è spesso relativamente breve, in particolare nel caso di acquisto di beni. E' la legislazione applicabile alla controversia che determina se l'utilizzazione di questo formulario interrompe o no il decorso del termine.

I. PROBLEMI INCONTRATI

Data alla quale avete incontrato il problema o i problemi (giorno/mese/anno): / /

Precisate se il problema si è presentato o no per la prima volta:

Problema relativo a:

- 1 Mancata consegna del prodotto
- 2 Mancata esecuzione/esecuzione parziale del servizio
- 3 Ritardo nella consegna del prodotto
- 4 Ritardo nella prestazione del servizio
- Durata del ritardo:
- 5 Difetto del prodotto
- 6 Difetto nella prestazione del servizio
- Descrivete il difetto:
- 7 Prodotto non conforme all'ordinazione
- 8 Prodotti/servizi non ordinati
- 9 Danni subiti
- 10 Rifiuto di applicare la garanzia
- 11 Rifiuto di vendita
- 12 Rifiuto di prestare un servizio
- 13 Pratiche commerciali/metodi di vendita
- 14 Cattiva informazione
- 15 Informazione insufficiente
- 16 Modalità di pagamento
- 17 Prezzo
- 18 Aumento del prezzo
- 19 Spese supplementari
- 20 Spese/fatturazioni non giustificate
- 21 Condizioni contrattuali
- 22 Copertura del contratto
- 23 Valutazione dei danni
- 24 Rifiuto di versare un risarcimento
- 25 Risarcimento insufficiente
- 26 Modifica del contratto
- 27 Cattiva esecuzione del contratto
- 28 Annullamento/rescissione del contratto
- 29 Annullamento di una prestazione
- 30 Rimborso di un prestito
- 31 Interessi richiesti
- 32 Mancato rispetto di un impegno
- 33 Ulteriori particolari:

- 34 Altro tipo di problema:

II. CIRCOSTANZE DEI FATTI

(Precisate la data e il luogo di acquisto o di firma del contratto, descrivete il prodotto o il servizio in questione, nonché il prezzo, le modalità di pagamento o qualunque altro elemento utile per la valutazione del vostro reclamo):

III. DOMANDA DEL CONSUMATORE

Ottenere:

- 35 Consegna del prodotto o prestazione del servizio
- 36 Riparazione del prodotto o del servizio
- 37 Cambio del prodotto
- 38 Annullamento della vendita

- 39 Esecuzione della garanzia
- 40 Esecuzione degli impegni
- 41 Conclusione di un contratto

- 42 Annullamento/rescissione del contratto
 43 Annullamento di una fattura
 44 Comunicazione di informazioni
 45 Correzione della valutazione dei danni
 46 Versamento di risarcimento dei danni per un importo di:
 47 Rimborso dell'anticipo per un importo di:
 48 Rimborso di altri pagamenti effettuati per un importo di:
 49 Riduzione di prezzo per un importo di:
 50 Pagamento agevolato
 51 Ulteriori particolari:

- 52 Altro tipo di domanda:

IV. ULTERIORI SPIEGAZIONI (facoltativo)

V. FONDAMENTO GIURIDICO (facoltativo)

VI. DOCUMENTI GIUSTIFICATIVI (Se possibile, preghiamo di allegare al formulario una copia dei documenti giustificativi in vostro possesso, ad esempio fatture, contratto, ricevute, ecc.)

Elenco dei documenti allegati:

1
2
3
4

In mancanza di una risoluzione amichevole o in mancanza di risposta entro un termine di giorni a decorrere dall'invio del presente reclamo, mi riservo il diritto di adire le istanze competenti.

Fatto a

, il

FIRMA:

RISPOSTA DELL'IMPRESA / DEL PROFESSIONISTA

Riferimento (fornito dal professionista):

53 Accetto interamente il suo reclamo e m'impegno a:

54 Accetto in parte il suo reclamo e le propongo di:

Entro un termine di

55 Non riconosco la fondatezza del suo reclamo ma accetto di compiere un gesto commerciale e m'impegno a:

56 Non accetto il suo reclamo. Giustificazione:

57 Le propongo di sottoporre la controversia ad un organo sottoindicato, competente per la risoluzione extragiudiziale di questo tipo di controversia in materia di consumo:

Fatto a

, il

FIRMA:

PARTE DESTINATA AD ESSERE INVIATA DAL CONSUMATORE AL PROFESSIONISTA

Riferimento fornito dal professionista:

Reclamo presentato da:

Nei confronti di:

Telecom Italia

A nome di:

58 Sono soddisfatto/a e accetto la sua proposta di risoluzione della controversia

59 Non accetto la sua proposta poiché:

60 In seguito alla vostra proposta la informo che sottoporro la controversia all'organo da lei proposto.

Fatto a

, il

FIRMA:

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

CONTROVERSIA RELATIVA A SERVIZI E/O PRODOTTI DI TELECOMUNICAZIONI

Alla Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione
Telecom Italia – Associazioni dei Consumatori
di il

Coordinate del Cliente e dell'impianto e/o contratto oggetto della controversia

Nome:.....

Indirizzo: via..... n..... cap.....località..... prov.....

Tel:..... cell:.....fax:..... e-mail.....

Impianto/i telefonico/i coinvolto/i nella controversia e/o estremi del/i contratto/i:

Tel.....

Contratto/i.....

Recapiti per le comunicazioni al cliente (da compilare se diversi da quelli già indicati)

Nome:.....

Indirizzo: via..... n..... cap.....località.....prov.....

Tel:..... cell:.....fax:..... e-mail.....

Il sottoscritto – indicato nella sezione coordinate del cliente - avendo già presentato reclamo presso la sede di Telecom Italia di..... in data a mezzo e non essendo soddisfatto del relativo esito

CHIEDE

Alla Commissione di Conciliazione costituita presso Codesto Ufficio di comporre, secondo equità e con riferimento agli impegni contrattuali ed alla normativa di settore, nel rispetto della Delibera 182/02/CONS dell'AGCOM e dei principi sanciti dalle Raccomandazioni 1998/257/CE e 2001/310/CE, la controversia di seguito descritta:

Oggetto della Conciliazione

E' stato riscontrato in data

Descrizione

- 1 Traffico verso numerazioni non geografiche - fonia
- 2 Traffico verso numerazioni non geografiche - Internet
- 3 Traffico verso numerazioni internazionali – fonia
- 4 Traffico verso numerazioni internazionali – Internet
- 5 Traffico radiomobile
- 6 Traffico urbano e interurbano
- 7 Traffico da operatore
- 8 Traffico da carte telefoniche
- 9 Traffico da mancata/errata applicazione pricing
- 10 Canoni
- 11 Mancata/ritardata esecuzione nuovo allacciamento

- 12 Mancata/ritardata esecuzione allacciamento trasloco
- 13 Mancata/ritardata esecuzione cambio numero
- 14 Mancata/ritardata riparazione guasto
- 15 Parziale/totale omissione elenco e/o errore in elenco
- 16 Errata sospensione/cessazione
- 17 Mancata/ritardata consegna del prodotto
- 18 Segnalazione guasto /disservizio
- 19 Cattiva/insufficiente informazione
- 20 Rifiuto di versare un indennizzo
- 21 Annullamento di una prestazione
- 22 Interessi richiesti
- 23 Ulteriori particolari:

- 24 Altro tipo di problema:

Circostanze dei fatti ed esiti del reclamo già inoltrato

(data e il luogo di acquisto o di firma del contratto, descrizione del prodotto o servizio in questione, nonché il prezzo, le modalità di pagamento e qualunque altro elemento utile emerso nel corso della valutazione del vostro reclamo e gli esiti dello stesso):

Ulteriori spiegazioni e richieste

Documenti giustificativi (Se possibile, preghiamo di allegare alla domanda di conciliazione giustificativi in vostro possesso, ad esempio fatture, contratto, ricevute, ecc.)

Elenco dei documenti allegati:

1	
2	
3	
4	

Con la presente, il sottoscritto

- dichiara di aver ricevuto, unitamente al presente modulo di domanda, copia del Regolamento di Conciliazione e di conoscerne ed accettarne integralmente il contenuto e la modalità di nomina dei Componenti la Commissione di Conciliazione Paritetica;
- accetta che la Commissione di Conciliazione sia formata dal rappresentante di Telecom Italia e dal rappresentante dell'Associazione dei Consumatori firmataria dell'Accordo Quadro scelta dal cliente A) oppure designata dalla Segreteria B) (barrare l'opzione desiderata);

A) Associazione.....

B) L'Associazione verrà designata con criterio turnario all'interno dell'elenco delle Associazioni firmatarie.

- conferisce mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia di cui sopra, al Rappresentante delle Associazioni dei Consumatori componente la Commissione di Conciliazione, designato ai sensi di uno dei precedenti punti A) o B), per le funzioni a questi attribuite a norma del Regolamento di Conciliazione medesimo;
- s'impegna a comunicare al proprio Rappresentante dell'associazione designato l'accettazione o il rifiuto della proposta individuata dalla Commissione entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla relativa comunicazione;
- autorizza, anche ai sensi della Legge 675/96, il Rappresentante designato ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di Conciliazione, compresa la documentazione del traffico;
- chiede (barrare l'opzione desiderata):

C) di non essere sentito dalla Commissione di Conciliazione;

D) di essere sentito dalla Commissione di Conciliazione;

- dichiara di essere consapevole e di accettare che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia siano liberamente presentate su base confidenziale e che resteranno tali;
- dichiara di essere consapevole che:
 - Telecom Italia sospende le iniziative di autotutela per tutta la durata del procedimento e fino al 15° giorno successivo al ricevimento del verbale di Conciliazione;
 - l'esecuzione della presente domanda di Conciliazione integra il "tentativo obbligatorio di conciliazione" previsto dalla vigente regolamentazione e non pregiudica la possibilità di poter adire il sistema giudiziario;
 - ha facoltà di recedere, in ogni momento ed in qualsiasi fase, dalla procedura di Conciliazione.

Il verbale della conciliazione verrà inviato all'indirizzo indicato.

Nome cliente:

Indirizzo

Data e luogo

Fax / telefono /e-mail

Data, il

firma cliente:

MODULO PER LA DOMANDA DI CONCILIAZIONE

CONTROVERSIA RELATIVA A SERVIZI E/O PRODOTTI DI TELECOMUNICAZIONI

Alla Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione
WIND Telecomunicazioni S.p.A. – Associazioni dei Consumatori
di
il

Coordinate del Cliente e dell'impianto e/o contratto oggetto della controversia

Nominativo
Indirizzo.....
cap..... località.....prov.....
Telefono
Mobile
Fax
e-mail

Impianto/i telefonico/i coinvolto/i nella controversia e/o estremi del/i contratto/i:

Telefono
.....
Contratto/i.....
.....

Recapiti per le comunicazioni al cliente (da compilare se diversi da quelli già indicati)

Nominativo
Indirizzo.....
cap..... località.....prov.....
Telefono
Mobile
Fax
e-mail

Il sottoscritto – indicato nella sezione coordinate del cliente - avendo già presentato reclamo pressoin data a mezzo e non essendo soddisfatto del relativo esito

CHIEDE

Alla Commissione di Conciliazione costituita presso Codesto Ufficio di comporre, secondo equità e con riferimento agli impegni contrattuali ed alla normativa di settore, nel rispetto della Delibera 182/02/CONS dell'AGCOM e dei principi sanciti dalle Raccomandazioni 1998/257/CE e 2001/310/CE, la controversia di seguito descritta:

OGGETTO DELLA CONCILIAZIONE

E' stato riscontrato in data

Descrizione

- a. ritardo attivazione servizi dati
- b. ritardo attivazione servizi fonia
- c. ritardo disattivazione servizi dati
- d. ritardo disattivazione servizi fonia
- e. disconoscimento servizi dati
- f. disconoscimento servizi fonia
- g. problemi tecnici
- h. contestazione traffico
- i. fatturazione
- j. informazioni errate
- k. indennizzi
- l. mancato/errato inserimento in elenco
- m. problemi amministrativi
- n. problemi con MNP (Mobile Number Portability)

CIRCOSTANZA DEI FATTI ED ESITI DEL RECLAMO/I PRECEDENTEMENTE INOLTRATO/I

(data e il luogo di acquisto o di firma del contratto, descrizione del prodotto o servizio in questione, nonché il prezzo, le modalità di pagamento e qualunque altro elemento utile emerso nel corso della valutazione del vostro reclamo e gli esiti dello stesso):

1
2
3
4

ULTERIORI INFORMAZIONI

1
2
3
4

DOCUMENTI GIUSTIFICATIVI

(Se possibile, preghiamo di allegare alla domanda di conciliazione giustificativi in vostro possesso, ad esempio fatture, contratto, ricevute, ecc.)

Elenco dei documenti allegati:

1
2
3
4

Con la presente, il sottoscritto

- dichiara di aver ricevuto, unitamente al presente modulo di domanda, copia del Regolamento di Conciliazione e di conoscerne ed accettarne integralmente il contenuto e la modalità di nomina dei Componenti la Commissione di Conciliazione Paritetica;
- accetta che la Commissione di Conciliazione sia formata dal rappresentante di Wind Telecomunicazioni S.p.A. e dal rappresentante dell'Associazione dei Consumatori firmataria dell'Accordo Quadro scelta dal cliente A) oppure designata dalla Segreteria B) (barrare l'opzione desiderata);

A) Associazione

B) L'Associazione verrà designata con criterio turnario all'interno dell'elenco delle Associazioni firmatarie.

- conferisce mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia di cui sopra, al Rappresentante delle Associazioni dei Consumatori componente la Commissione di Conciliazione, designato ai sensi di uno dei precedenti punti A) o B), per le funzioni a questi attribuite a norma del Regolamento di Conciliazione medesimo;
- s'impegna a comunicare al proprio Rappresentante dell'associazione designato l'accettazione o il rifiuto della proposta individuata dalla Commissione entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla relativa comunicazione;
- autorizza, anche ai sensi della Legge 675/96, il Rappresentante designato ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di Conciliazione, compresa la documentazione del traffico;
- chiede (barrare l'opzione desiderata:

C) di non essere sentito dalla Commissione di Conciliazione; (se non avete particolari esigenze barrate questa opzione)

D) di essere sentito, in sede di Conciliazione, dal rappresentate dell'Associazione da lui scelta;

- dichiara di essere consapevole e di accettare che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia siano liberamente presentate su base confidenziale e che resteranno tali;
- dichiara di essere consapevole che:
 - Wind Telecomunicazioni S.p.A. sospende le iniziative di autotutela per tutta la durata del procedimento e fino al 15° giorno successivo al ricevimento del verbale di Conciliazione;
 - l'esecuzione della presente domanda di Conciliazione integra il "tentativo obbligatorio di conciliazione" previsto dalla vigente regolamentazione e non pregiudica la possibilità di poter adire il sistema giudiziario;
 - ha facoltà di recedere, in ogni momento ed in qualsiasi fase, dalla procedura di Conciliazione.

Il verbale della conciliazione verrà inviato all'indirizzo indicato.

Nome cliente

Indirizzo

Data e luogo

Fax Telefono..... e-mail

Data

Spett.le
Intesa Sanpaolo S.p.A.
Conciliazione Clienti
Via Giambellino, 135
20147 Milano

DOMANDA DI ACCESSO ALLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Il sottoscritto (di seguito: Cliente)

Cognome _____ Nome _____

Data di nascita _____ / _____ / _____ Codice Fiscale _____

Indirizzo _____

Città _____ CAP _____ Prov. _____

Tel. _____ Fax⁽¹⁾ _____ E-mail⁽¹⁾ _____

CHIEDE L'AMMISSIONE ALLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

in relazione al seguente prodotto (barrare la casella interessata):

01. Conto Intesa n. _____ 02. Conto Intesa Personal n. _____ 03. Conto Intesa 18-26 n. _____ 04. Conto Intesa Light n. _____
05. Conto Cappuccino n. _____ 06. Carta Intesa Flash n. _____ 07. Carta di pagamento⁽²⁾ n. _____ 08. PrestIntesa n. _____
09. PrestIntesa Maxi 10. Mutuo 95 11. Mutuo Atipico 12. Mutuo Flex
13. Mutuo Punto Fermo 14. Polizza Assicurativa⁽³⁾ 15. Zerotondo n. _____ 16. Mutuo Giovani n. _____
17. Prestito Giovani 18. Prestito personale

A tale riguardo, il Cliente dichiara:

- di aver già presentato alla banca in data _____ un reclamo i cui aspetti essenziali sono descritti nel retro del presente modulo;
- di non aver ricevuto risposta⁽⁴⁾ aver ricevuto risposta non soddisfacente⁽⁴⁾;
- di accettare il Regolamento di Conciliazione stabilito tra le Associazioni di Consumatori aderenti e la banca, di cui ha preso visione;
- di indicare _____⁽⁵⁾ quale Associazione di Consumatori deputata a partecipare alla Commissione di Conciliazione incaricata di esaminare il proprio caso.

Nel caso in cui il Cliente abbia già presentato istanza all'Ombudsman Giurì Bancario per il medesimo reclamo, il Cliente:

- si impegna ad informare tale organismo di avere presentato domanda di ammissione alla Procedura di Conciliazione e di voler sospendere gli effetti dell'istanza presentata;
- autorizza Intesa Sanpaolo, se necessario, a comunicare - in suo nome e conto - direttamente all'Ombudsman Giurì Bancario le informazioni di cui al punto precedente;
- rinuncia sin d'ora ad avvalersi dell'eventuale decisione che fosse comunque emanata all'Ombudsman Giurì Bancario dopo che il Cliente abbia accettato l'eventuale proposta transattiva decisa dalla Commissione di Conciliazione.

⁽¹⁾ Dati non obbligatori

⁽²⁾ Deve trattarsi di carta collegata ad uno dei conti ammessi alla procedura di conciliazione

⁽³⁾ Deve trattarsi di polizza relativa a: Prestintesa, Prestintesa Maxi, Mutuo 95, Mutuo Atipico, Mutuo Flex oppure Mutuo Punto Fermo

⁽⁴⁾ Barrare la casella interessata

⁽⁵⁾ L'indicazione di una Associazione di Consumatori non è obbligatoria

Domanda di Conciliazione

Alla Commissione di Conciliazione Poste Italiane

Associazione dei Consumatori c/o Ufficio Comunicazione Territoriale di Poste Italiane

Il sottoscritto _____ nat _____ a _____ il _____

residente a _____ in _____ Cap _____

in qualità di: 1) mittente _____ 2) delegato dal mittente _____ Sig. _____

avendo già presentato reclamo n° _____

presso: (barrare la voce interessata)

l'Ufficio Postale di _____ in data: _____ la Casella Postale 160 - 06100 di Perugia in data: _____

il Call Center Unico di Poste Italiane al numero 803160 in data: _____

il sito internet www.poste.it inviando e-mail a info@poste.it in data: _____

per spedizione nazionale relativa al prodotto: (barrare la voce interessata)

Posta Raccomandata Posta Assicurata Postacelere 1 Telegramma Fax

Pacco Ordinario Paccocelere 3 Paccocelere 1

n° _____ Spedito in data: _____ Presso l'UP: _____ Canale telefonico (186;49186): _____

e avendo ricevuto risposta insoddisfacente: (barrare la voce interessata)

a mezzo lettera del _____ telefonicamente, in data _____

non avendo ricevuto risposta entro i termini previsti dalla Carta della Qualità

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 CONSUMATORI aderenti all'iniziativa. Del Regolamento di Conciliazione sopra menzionato il sottoscritto dichiara di aver ricevuto copia unitamente al seguente modulo e di accertarne integralmente il contenuto. Con la presente domanda il sottoscritto accetta, altresì, la composizione di Commissione di Conciliazione, formata dal rappresentante di POSTE ITALIANE S.p.A nominato dall'Azienda e dal rappresentante.

Sig. _____ da me designato. In assenza di mia indicazione il delegato delle Associazioni che mi rappresenterà sarà individuato secondo un criterio turnario tra i delegati delle Associazioni inseriti in apposito elenco regionale e mi verrà comunicato all'atto dell'accettazione della domanda da parte della Commissione. Con la presente domanda il sottoscritto conferisce, altresì, mandato a conciliare e transigere al rappresentante delle ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI componente la Commissione di Conciliazione, delegandolo ad aver 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 all'autorità giudiziaria. Ai fini del procedimento di Conciliazione, il sottoscritto comunica di seguito il recapito presso il quale dovrà essergli inviato il verbale di Conciliazione o di mancato accordo a norma dell'art. 3 commi 7 e 8 del Regolamento di Conciliazione. A questo stesso indirizzo verrà inviato l'eventuale Assegno Postale riconosciuto quale rimborso per la controversia. Per i titolari di 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 seguente documentazione, riguardante l'oggetto della controversia: 1 Fotocopia della ricevuta di spedizione 2 Fotocopia del modulo di reclamo 3 Delega del mittente 4 Fotocopia del documento del delegante 5 _____

_____, addi Firma (il Cliente) _____

CODICE FRAZIONARIO []
(Da compilarsi a cura dell'operatore dell'Ufficio Postale che riceve la domanda)

UP []

Firma _____

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

Note: 1. Si ricorda che non sono oggetto di Conciliazione i servizi accessori collegati a questi prodotti (A.R., Contrassegno)
2. Si rammenta che la Procedura di Conciliazione è gratuita. - 3. Tutti i campi devono essere debitamente compilati.

Poste Italiane S.p.A 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 all'Ufficio di Comunicazione territoriale di Poste Italiane 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 di Comunicazione territoriale al quale è inviata la suddetta domanda. Titolare del trattamento è Poste Italiane S.p.A. Responsabile è l'Ufficio di Comunicazione territoriale della Direzione Comunicazione e Relazioni Esterne, con sede in Roma Viale Europa, 190. 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.

LETTERA DI RECLAMO SERVIZI/PRODOTTI BANCOPOSTA

Il cliente può utilizzare il presente modulo nei soli casi di inosservanza da parte di Poste Italiane S.p.A. delle condizioni contrattuali ed economiche previste per il servizio/prodotto BancoPosta richiesto ovvero per mancata, ritardata o errata prestazione relativa ai servizi/prodotti stessi.

Per richieste di informazioni o di esito, generiche lamenti, suggerimenti, ecc. in relazione alle condizioni contrattuali ed economiche sui servizi/prodotti BancoPosta, il cliente dovrà contattare il Call Center di Poste Italiane S.p.A. al numero telefonico 803 160 ovvero inviare una e-mail a info@poste.it.

Per la compilazione e la presentazione del reclamo il cliente deve fare riferimento alle istruzioni riportate sul retro del presente modulo.

Parte I - Dati del reclamante (1)

Nome e Cognome/Ragione o denominazione sociale _____

Indirizzo/Sede Legale (2) _____ C.A.P. _____ Città _____

Provincia _____ Stato _____ Telefono (3) _____ Fax (3) _____

Parte II - Dati dell'operazione

Specificare, barrando l'apposita casella, il servizio/prodotto BancoPosta oggetto del reclamo:

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Conto BancoPosta | <input type="checkbox"/> Libretti di Risparmio | <input type="checkbox"/> Domiciliazioni utenze/R.I.D. (6) |
| <input type="checkbox"/> Assegni | <input type="checkbox"/> Bollettini di conto corrente postale | <input type="checkbox"/> Carta PostePay |
| <input type="checkbox"/> Carta Postamat | <input type="checkbox"/> Carta di Credito Ricaricabile | <input type="checkbox"/> Trasferimento Fondi Eurogiro (7) |
| <input type="checkbox"/> Carte Aziendali | <input type="checkbox"/> BancoPosta online (BPOL) | <input type="checkbox"/> Pagamento Pensioni, Retribuzioni |
| <input type="checkbox"/> Bonifico/Postagiro Nazionale | <input type="checkbox"/> Vaglia Nazionale (4) | <input type="checkbox"/> Cambia Valute |
| <input type="checkbox"/> Trasferimento Fondi MoneyGram | <input type="checkbox"/> Vaglia Internazionale | <input type="checkbox"/> Bonifici domiciliati |
| <input type="checkbox"/> Prestiti Personali e Mutui ipotecari | <input type="checkbox"/> Pagamento Tributi e Contributi | |
| <input type="checkbox"/> Rimborsi Fiscali | <input type="checkbox"/> Buoni Postali Fruttiferi (5) | |
| <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____ | | |

Importo in euro _____ Numero identificativo dell'operazione/titolo(8) _____

Data dell'operazione(9) _____ Ufficio/Località dell'operazione _____ Provincia _____

Tipo di Rapporto (10) _____ Numero rapporto (11) _____

Codice Fiscale/Partita IVA del reclamante (12) _____

Parte III - Dati ulteriori

Compilare, in aggiunta ai dati di cui alla Parte II, solo in caso di reclamo relativo a Domiciliazioni utenze/R.I.D., Bonifico/Postagiro Nazionale, Vaglia Nazionale, Vaglia Internazionale, Trasferimento Fondi MoneyGram, Trasferimento Fondi Eurogiro, Bollettini di conto corrente postale.

- **Ordinante l'operazione: Nome e Cognome/Ragione sociale** _____

Indirizzo/Sede Legale _____

Coordinate bancarie (13) _____

Ufficio/località di destinazione (14) _____ Provincia (14) _____ Stato (14) _____

- **Beneficiario dell'operazione: Nome e Cognome/Ragione sociale** _____

- Indirizzo/Sede Legale _____

Coordinate bancarie (15) _____

Ufficio/località di destinazione (14) _____ Provincia (14) _____ Stato (14) _____

Parte IV - Motivo del reclamo

Parte V - Eventuale documentazione allegata:

Data _____

Firma _____

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE:

Compilare in stampatello e nel modo più dettagliato possibile. La mancata indicazione delle informazioni richieste può comportare l'impossibilità di trattare il reclamo. Poste Italiane S.p.A. non è responsabile del mancato esito del reclamo dovuto ad inesattezza dei dati specificati dal reclamante.

- (1) La lettera di reclamo può essere presentata solo da parte dei diretti interessati o dei loro rappresentanti legali.
- (2) Indicare l'indirizzo di residenza o domicilio ovvero quello presso il quale si desidera ricevere la risposta al reclamo e/o l'eventuale rimborso.
- (3) Dato non obbligatorio.
- (4) Il Vaglia Nazionale può essere di due tipi: Vaglia postale cartaceo recapitato da Poste Italiane S.p.A. al beneficiario all'indirizzo indicato dal mittente e il Vaglia online che prevede la messa a disposizione al beneficiario dei fondi mediante disposizione telematica.
- (5) I Buoni postali fruttiferi possono essere di quattro tipi: Buoni postali fruttiferi ordinari, Buoni postali fruttiferi a termine, Buoni postali fruttiferi indicizzati e Buoni postali fruttiferi dematerializzati.
- (6) Per "Domiciliazioni utenze/R.I.D." si intende il servizio con il quale Poste Italiane, preventivamente autorizzata, provvede in automatico ad addebitare, alle scadenze stabilite, il conto del traente.
- (7) Il trasferimento internazionale dei fondi tramite Eurogiro può avvenire in contanti o tramite Postagiرو internazionale. Il presente modulo non può essere utilizzato per avanzare reclami relativi a Postagiرو internazionali di importo fino a 50.000,00 Euro da o per Paesi U.E. e Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Svizzera facenti parte dell'Associazione Europea di libero scambio (EFTA). In tal caso infatti dovrà essere utilizzato l'apposito modulo di reclamo sui Bonifici Transfrontalieri.
- (8) Indicare l'eventuale codice identificativo dell'operazione effettuata.
In caso di reclamo relativo a Buoni postali fruttiferi indicare la serie di appartenenza ed il numero del buono.
In caso di reclamo relativo ad attività su quote di fondi comuni di investimento indicare il numero del codice rapporto fondi (CRF).
In caso di reclamo relativo ad Assegno indicare i codici ABI e CAB e il numero dell'assegno.
In caso di reclamo relativo a Bonifico indicare il codice riferimento dell'operazione (CRO).
- (9) Indicare la data in cui è stata richiesta l'operazione.
In caso di reclamo relativo a Buoni Postali Fruttiferi indicare la data di emissione del titolo.
In caso di Bonifico indicare la data in cui la banca della controparte ha eseguito il bonifico.
- (10) Indicare l'eventuale tipo di rapporto intestato al reclamante (Conto Corrente BancoPosta, Libretto di Risparmio, Carta Postepay, Carta Postamat, Carta di credito, vaglia ordinario, vaglia online, B.P.F. ordinario, B.P.F. a termine B.P.F. indicizzato, B.P.F. dematerializzato, Eurogiro in contanti, Eurogiro tramite postagiرو internazionale).
- (11) Da non compilare per i servizi relativi a Vaglia ordinario, Vaglia online, B.P.F. ordinario, B.P.F. a termine B.P.F. indicizzato, B.P.F. dematerializzato, Eurogiro in contanti, Eurogiro tramite postagiرو internazionale.
- (12) Compilare solo in caso di reclamo relativo a: Rimborsi fiscali, Domiciliazioni utenze/R.I.D. e Bonifici domiciliati.
- (13) Per coordinate bancarie complete si intende la stringa di caratteri comprensiva dei seguenti codici: Paese, check digit, CIN, ABI, CAB, Numero di conto. Tale campo deve essere compilato solo in caso di reclamo relativo a: Postagiرو Internazionali, Bonifici/Postagiرو Nazionali e Domiciliazioni utenze/R.I.D. che hanno determinato l'addebito dell'importo dell'operazione sul c/c dell'ordinante. Se il reclamante è l'ordinante dell'operazione indicare le coordinate bancarie complete. Se invece il reclamante è il beneficiario dell'operazione indicare esclusivamente il codice ABI ed il numero di conto corrente dell'ordinante.
Per Domiciliazioni utenze/R.I.D. e Postagiرو Nazionali il codice ABI è sempre il seguente: 07601.
- (14) Compilare solo in caso di reclamo relativo a: Vaglia internazionale ordinario, Trasferimento Fondi Internazionali tramite "Eurogiro" e Trasferimento Fondi Internazionali tramite "MoneyGram".
- (15) Per coordinate bancarie complete si intende la stringa di caratteri comprensiva dei seguenti codici: Paese, check digit, CIN, ABI, CAB, Numero di conto. Tale campo deve essere compilato solo in caso di reclamo relativo a: Postagiرو Internazionali, Bonifici/Postagiرو Nazionali, Domiciliazioni utenze/R.I.D. e Trasferimento Fondi tramite Eurogiro che hanno determinato l'accredito dell'importo dell'operazione sul c/c del beneficiario. Se il reclamante è il beneficiario dell'operazione indicare le coordinate bancarie complete. Se invece il reclamante è l'ordinante dell'operazione indicare solo il codice ABI ed il numero di conto corrente del beneficiario.
Per Domiciliazioni utenze/R.I.D. e Postagiرو Nazionali il codice ABI è sempre il seguente: 07601.

AVVERTENZE:

Il presente modulo deve essere inviato a cura del cliente mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, indirizzata a **Poste Italiane S.p.A. - Business Unit BancoPosta - Reclami - Viale Europa 175 - 00144 Roma** o via fax al numero **0659580160**.

E' inoltre possibile inviare il reclamo telematicamente dall'apposita pagina web del sito internet www.poste.it.

La procedura relativa ai reclami è disciplinata dal "Regolamento del Servizio Reclami BancoPosta" pubblicato sulla G.U. - foglio inserzioni - n. 122 del 26/05/2004 e successive modifiche e sul sito Internet www.poste.it.

Il reclamo può essere proposto, a pena di inammissibilità, entro e non oltre 180 (centottanta) giorni dal giorno della richiesta dell'operazione o del servizio BancoPosta, salvo termini diversi applicabili a prodotti/servizi regolati da normative o accordi specifici.

Il Servizio Reclami formula la decisione e ne dà comunicazione al cliente con lettera raccomandata, di norma entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del reclamo.

PRIVACY

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/03 (Codice in materia di protezione dei dati personali), Poste Italiane, Viale Europa 190 Roma, in qualità di Titolare del trattamento, La informa che i dati forniti con il presente modulo sono utilizzati per la trattazione del reclamo. Il conferimento dei dati è obbligatorio: in assenza non sarà possibile espletare le attività connesse alla gestione del reclamo stesso.

Per le descritte attività Poste Italiane si avvale di proprio personale addetto alla gestione reclami, nominato incaricato del trattamento, che tratta i dati tramite modalità cartacee e mediante l'uso di mezzi elettronici.

Responsabile del trattamento di Poste è la Business Unit BancoPosta, con sede in Roma, Viale Europa 175, cui il reclamante può rivolgersi per esercitare i diritti che il citato decreto gli riconosce (art. 7), ossia di ottenere la conferma dell'esistenza in Poste dei dati personali che lo riguardano, la rettifica, l'integrazione o la cancellazione dei dati e di opporsi al trattamento stesso per motivi legittimi.

Data Firma

MODULO DI RICHIESTA DI CONCILIAZIONE

Io sottoscritto

Nome **Cognome**

Nato il **a** **Residente**

Città **Provincia** **CAP**

Recapito telefonico

Polizza N° **N° sinistro**

Presso la compagnia

Avendo inoltrato il reclamo in data (allegare il reclamo inoltrato),

avendo ricevuto dalla compagnia la risposta allegata, essendo insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ovvero,

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo 30 giorni dalla sua presentazione,

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato presentato tramite un'associazione dei consumatori dopo 15 giorni dalla sua presentazione, non essendomi rivolto alla magistratura, non avendo conferito incarico a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiedo l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dall'intesa ANIA/Associazioni dei consumatori, secondo il regolamento allegato e da me accettato, al fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta.

Accetto la composizione della Commissione di conciliazione, formata dal rappresentante della compagnia assicuratrice e dal rappresentante dell'Associazione dei consumatori,
Sig., da me designato ed al quale conferisco mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra.

Delego, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, la Commissione di conciliazione ad accedere a tutti i documenti ed a ricevere per mio conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione.

Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, eleggo domicilio presso la sede dell'Associazione ed indico di seguito l'indirizzo presso cui desidero ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo:

.....

(Luogo e Data) **Firma**

Si allega ulteriore documentazione

.....

