

Regolamento di Conciliazione

Poste Vita S.p.A.

Regolamento di Conciliazione

Postevita

Preambolo

1. Poste Vita S.p.A. (d'ora innanzi indicata come **Poste Vita**), e le Associazioni dei consumatori firmatarie del presente accordo (d'ora innanzi indicate come **Associazioni**) definiscono di comune accordo la seguente procedura di conciliazione a cui potranno far ricorso i singoli consumatori sulla base della disciplina di seguito descritta.
2. Il presente Regolamento di Conciliazione si ispira alle indicazioni contenute nelle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 marzo 1998 e 4 aprile 2001, che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, quali indipendenza, trasparenza, contraddittorio, efficacia, legalità, libertà, rappresentanza, imparzialità, equità.
3. La procedura verrà basata sulla normativa tempo per tempo applicabile tenendo altresì conto dei criteri di valutazione concordati con le **Associazioni** che faranno riferimento al profilo del consumatore ed alla tipologia di prodotto acquistato. Resta inteso che i rappresentanti del Gruppo Poste Italiane si conformeranno alle previsioni contenute nel Codice Etico del Gruppo Poste Italiane.

Regolamento di Conciliazione

Art.1 - Istituzione della Commissione paritetica di conciliazione - Spese.

1. Presso la sede legale di **Poste Vita** viene istituita una **Commissione Paritetica di Conciliazione** (d'ora innanzi indicata come **Commissione**), la quale presiede a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente Regolamento. La **Commissione** è formata
 - a) da un rappresentante di **Poste Vita**, munito dei necessari poteri, designato dall'Amministratore Delegato e
 - b) da un rappresentante di una fra le **Associazioni** firmatarie del presente Regolamento, designato dal cliente ovvero designato secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle **Associazioni** firmatarie del presente Regolamento (di seguito il **Rappresentante del Consumatore**). I membri della **Commissione** nominati sia da **Poste Vita**, sia dalle **Associazioni**, devono essere scelti fra soggetti di provata competenza e che abbiano effettuato specifico corso di formazione per conciliatori.
2. Il mandato dei membri della **Commissione** non può eccedere 1 anno, salvo rinnovo, e non può essere revocato senza giusta causa.
3. La Direzione Comunicazione Esterna e Relazioni Istituzionali di **Poste Italiane** metterà a disposizione della **Commissione** una Segreteria di Conciliazione (d'ora innanzi indicata come **Segreteria Tecnica**) che fornirà il necessario supporto logistico ed organizzativo per lo svolgimento delle attività disciplinate nel presente Regolamento.
4. Le spese relative al funzionamento della **Commissione** sono interamente a carico di **Poste Vita**. Le attività della **Commissione** verranno sospese durante il mese di agosto, salvo diversi specifici accordi fra le parti.

Art. 2 - Condizioni di accesso alla procedura di conciliazione.

1. La presente procedura di conciliazione è riservata esclusivamente e in via sperimentale ai consumatori che siano contraenti di polizze assicurative emesse da **Poste Vita** della serie Programma Dinamico oggetto di trasformazione (di seguito i **Consumatori** e ciascuno il **Consumatore**). Al termine di tale fase di

sperimentazione, si potrà procedere ad estendere la procedura anche agli altri prodotti di **Poste Vita**. Il **Consumatore** che intenda avvalersi di tale procedura potrà avervi accesso senza alcun onere diretto, rimanendo a suo esclusivo carico tutti i costi e le spese connessi all'iscrizione ovvero al mandato conferito ad una **Associazione**.

2. Può accedere alla procedura il **Consumatore**:
 - a) che abbia già presentato un reclamo a **Poste Vita**, cui non sia stata fornita una risposta ritenuta soddisfacente dal medesimo **Consumatore** ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta; e
 - b) che non abbia presentato ricorso alla magistratura o a qualsiasi altro organo di giustizia per la soluzione della suddetta controversia.
3. Le seguenti controversie non potranno in alcun modo essere assoggettate alla procedura di conciliazione:
 - a) fattispecie nelle quali le questioni da risolvere abbiano alla base un documento falso o alterato, o che una delle parti dichiarari possa essere falso o alterato;
 - b) domande volte a riesaminare delle fattispecie già oggetto di procedura di conciliazione.
4. La domanda di conciliazione può essere presentata dal contraente della Polizza, o da un suo delegato che esibisca apposita procura sottoscritta dal contraente con allegata una copia di un proprio documento d'identità in corso di validità, recante necessariamente:
 - a) il reclamo inoltrato e la risposta ricevuta;
 - b) la dichiarazione che il **Consumatore** non ha presentato ricorso all'autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione (impegnandosi a comunicare preventivamente alla **Commissione** la rinuncia alla domanda di conciliazione, qualora intenda adire l'autorità giudiziaria);
 - c) l'impegno a non cedere la polizza a terzi - ove consentito dalle condizioni della stessa - sino alla conclusione della procedura di conciliazione;

- d) ogni altra informazione e documento che sia essenziale per la definizione dell'ambito oggettivo della potenziale controversia.
5. Il **Consumatore** può presentare la domanda di conciliazione, in conformità all'apposito modello allegato al presente Regolamento (reperibile presso le sedi delle **Associazioni** aderenti oppure per via telematica all'indirizzo **www.postevita.it**), nelle seguenti modalità:
- attraverso le sedi delle **Associazioni** aderenti;
 - inviandola tramite lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo:

**Segreteria di Conciliazione Poste Vita
- Poste Italiane S.p.A. -
Direzione Comunicazione Esterna
e Relazioni Istituzionali
Viale Europa, 175 - 00144 ROMA;**

- trasmettendola all'indirizzo elettronico **consumerismo@posteitaliane.it** o al numero di fax 06.59.58.27.72, ma in tal caso la domanda non potrà essere presentata per delega da parte di un soggetto diverso rispetto al **Consumatore**;
- inviandola tramite lettera raccomandata A/R presso la sede legale di Poste Vita S.p.A. in Roma, Piazzale Konrad Adenauer n.3, 00144 Roma.

La domanda deve essere inviata entro 60 (sessanta) giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo ritenuta non soddisfacente. In caso di mancata risposta al reclamo, la domanda deve essere inviata entro 30 (trenta) giorni lavorativi decorrenti a partire dal termine dei sessanta giorni dalla presentazione del reclamo.

Art. 3 - Istruzione della domanda di conciliazione.

- La procedura istruttoria si apre all'atto in cui alla **Segreteria Tecnica** perviene la domanda di conciliazione. La **Segreteria Tecnica** iscrive ogni domanda di conciliazione su un apposito registro dei procedimenti di conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo secondo l'ordine di arrivo.
- Il **Rappresentante del Consumatore** procede alla verifica della completezza della domanda di conciliazione trasmessa dal **Consumatore**,

richiedendone l'eventuale integrazione - anche per le vie brevi - entro un termine di 30 giorni;

- Laddove il **Rappresentante del Consumatore** abbia
 - verificato l'incompletezza della domanda di conciliazione, in particolare nel caso in cui non sia pervenuta l'integrazione richiesta al **Consumatore**, o
 - riscontrato la dichiarazione di rinuncia alla domanda da parte del **Consumatore**, o
 - ritenuto manifestamente non sussistenti i presupposti necessari per instaurare la procedura di conciliazione,
 - informa la **Segreteria Tecnica** del mancato nulla osta all'attivazione della procedura di conciliazione; la **Segreteria Tecnica** provvederà quindi alla redazione del relativo verbale per il successivo inoltro al **Consumatore**.

Diversamente, il **Rappresentante del Consumatore** rende noto alla **Segreteria Tecnica** il proprio nulla osta all'attivazione della procedura di conciliazione.

Art. 4 - Procedura di conciliazione.

- La procedura di conciliazione si intende instaurata all'atto in cui alla **Segreteria Tecnica** perviene il nulla osta da parte del **Rappresentante del Consumatore**.
- La **Segreteria Tecnica** comunicherà ai membri della **Commissione** (ed al **Consumatore** laddove lo stesso ne abbia fatto richiesta nella domanda di conciliazione), sia la data in cui verrà esaminata la relativa controversia sia l'indicazione del nominativo del **Rappresentante del Consumatore** (nel caso in cui il **Consumatore** non abbia specificato nella domanda di conciliazione l'**Associazione** dalla quale intende richiedere assistenza).
- Il **Rappresentante del Consumatore** ha accesso alla documentazione relativa al caso prospettato nei limiti di legge. La documentazione ed i dati ottenuti dallo stesso nello svolgimento delle sue funzioni dovranno essere trattati come informazioni riservate.
- Le riunioni della **Commissione** non sono pubbliche e le discussioni nonché la documentazione trattata nel corso delle sedute devono considerarsi riservate. Il **Consumatore**

ha facoltà di illustrare le sue ragioni alla **Commissione** prima dell'inizio della riunione anche mediante invio di una memoria scritta, nonché servendosi di rappresentanti all'uopo nominati per iscritto.

5. Nell'esperire il tentativo di conciliazione i componenti della **Commissione** rappresentano, rispettivamente, **Poste Vita** ed il **Consumatore**. Al termine del procedimento, i componenti della **Commissione** redigono e sottoscrivono un verbale con un'ipotesi di accordo che viene consegnato a mano ovvero inviato al **Consumatore**, evidenziando che la soluzione proposta può essere meno favorevole di un eventuale esito giudiziale e rappresentando in particolare che il **Consumatore** stesso potrà rivolgersi, a sua cura e spese, ad una fonte indipendente (ivi compreso un legale di sua fiducia) al fine di acquisire un parere concernente la soluzione proposta, che potrà liberamente decidere di accettare o meno. Se il **Consumatore** accetta la proposta di conciliazione deve sottoscrivere il verbale ed inviarlo alla **Commissione** entro e non oltre 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione dell'ipotesi di accordo, tramite lettera raccomandata. Se il **Consumatore** invia il verbale sottoscritto, il procedimento si conclude positivamente ed il verbale ha efficacia di atto transattivo, dal contenuto riservato. L'accordo transattivo è immediatamente vincolante tra **Poste Vita** ed il **Consumatore** e le parti stesse ne riconoscono il contenuto come espressione della loro concorde volontà contrattuale, che risolve ed estingue la controversia in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. **Poste Vita** si impegna ad eseguire quanto previsto all'interno del verbale entro 60 giorni dalla firma dello stesso, a condizione che il **Consumatore** trasmetta la documentazione originale ragionevolmente richiesta da **Poste Vita** (tra cui, in particolare, l'originale di polizza nonché le eventuali appendici). Nel caso in cui il Cliente non invii il verbale sottoscritto nei termini di cui sopra, l'ipotesi di accordo si intende priva di alcuna efficacia, rimanendo inteso che:

- a) **Poste Vita** ed il **Consumatore** saranno liberi di ricorrere a tutte le iniziative che riterranno più opportune per tutelare i propri interessi e
- b) l'ipotesi di accordo non potrà in alcun modo essere interpretata quale ammissione di responsabilità, anche parziale, dichiarazione di scienza ovvero confessoria né da parte di **Poste Vita** né del **Consumatore**.

6. In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, i componenti della **Commissione** danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo, che verrà inviato al **Consumatore**. Anche in questo caso **Poste Vita** ed il **Consumatore** potranno ricorrere a tutte le iniziative che riterranno più opportune per tutelare i propri interessi.

Art. 5 - Norme generali.

1. La lingua della procedura è l'italiano.
2. **Il Rappresentante del Consumatore** dovrà aver partecipato ad uno specifico Corso di Formazione per Conciliatori, organizzato congiuntamente da **Poste Vita** e dalle **Associazioni** aderenti.
3. Fermo che la **Segreteria Tecnica** e la **Commissione** si attiveranno per la conclusione della procedura nel più breve tempo possibile, il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in novanta giorni, dal ricevimento della domanda da parte della **Segreteria Tecnica**. Salvo comprovate ragioni di urgenza, sino a quando è conclusa la procedura di conciliazione, **Poste Vita** sospenderà ogni eventuale azione afferente le questioni per le quali la procedura sia già stata instaurata ai sensi dell'art. 4.1 che precede, dinanzi alla magistratura civile nei confronti del **Consumatore**.
4. Né i verbali contenenti ipotesi di accordo transattivo né gli atti transattivi costituiscono precedenti vincolanti cui la **Commissione** e/o **Poste Vita** siano obbligate a conformarsi.

Con la presente domanda il sottoscritto accetta, altresì, la composizione della Commissione di Conciliazione, formata dal rappresentante di **Poste Vita** nominato dall'azienda e dal **Rappresentante del Consumatore** individuato in conformità alle indicazioni di cui sopra, autorizzando il **Rappresentante del Consumatore** medesimo ad avere accesso a tutti i documenti attinenti la domanda di conciliazione proposta. Il sottoscritto, inoltre, consapevole delle responsabilità di tipo civilistico,

DICHIARA

- di aver contratto la **Polizza** quale **Consumatore**;
- di non aver presentato ricorso all'autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione; e

SI IMPEGNA A

- comunicare preventivamente alla Commissione di Conciliazione la rinuncia alla domanda di conciliazione, qualora intenda adire l'autorità giudiziaria;
- non cedere la **Polizza** a terzi, ove consentito dalle condizioni della stessa, sino alla conclusione della procedura di conciliazione.

Ai fini del procedimento di conciliazione, il sottoscritto comunica di seguito i recapiti presso i quali dovranno essergli inviati il parere negativo, il verbale di conciliazione o di mancato accordo a norma degli artt. 3.3, 4.5 e 4.6 del Regolamento di Conciliazione:

Via.....
 Città.....
 Provincia.....Cap..... E-mail

Telefono..... (indicare laddove si accetti tale forma di comunicazione, con particolare riferimento alle situazioni di integrazione della domanda di conciliazione a norma dell'art. 3.2 del Regolamento di Conciliazione).

Con riguardo all'eventuale seduta della Commissione di Conciliazione relativa alla controversia di cui sopra,

CHIEDE

- chiede di essere avvisato della data in cui si terrà tale seduta al recapito sopra prescelto;
- di **non** voler essere avvisato della data in cui si terrà tale seduta.

DICHIARA

ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, di esprimere il proprio consenso all'utilizzazione dei propri dati per la esecuzione della Procedura di Conciliazione.

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

1.
2.
3.

....., addì.....Firma.....

(il **Consumatore** / Delegato del **Consumatore**)

[Allegare eventuale procura scritta ad un proprio rappresentante, a cui dovrà essere acclusa una fotocopia di un documento di identità del **Consumatore** in corso di validità, nel caso in cui il sottoscrittore della domanda non sia il **Consumatore** ma un suo delegato; in tale eventualità la domanda di conciliazione non potrà essere trasmessa via posta elettronica o via fax]

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003 n°196

Poste Vita 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 la funzione **Rapporti con le Associazioni della Direzione Comunicazione Esterna e Relazioni Istituzionali**, 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 inominativi degli eventuali, ulteriori Responsabili del trattamento.

Le sedi nazionali delle Associazioni dei Consumatori aderenti all'iniziativa

ACU

Via Padre Luigi Monti, 20/C - 20162 MILANO
Tel. 02.66.15.411 - Fax 02.64.25.293
Email: associazione@acu.it

ADICONSUM

Via Giovanni Maria Lancisi, 25 - 00161 ROMA
Tel. 06.44.17.021 - Fax 06.44.17.02.30
Email: adiconsum@adiconsum.it

ADOC

Via Tor Fiorenza, 35 - 00199 ROMA
Tel. 06.86.39.89.75 - Fax 06.86.32.96.11
Email: info@adoc.org

ADUSBEF

Via Farini, 62 - 00185 ROMA
Tel. 06.48.18.632 - Fax 06.48.18.633
Email: info@adusbef.it

ALTROCONSUMO

Via Valassina, 22 - 20159 MILANO
Tel. 02.66.89.01 - Fax 02.66.89.02.88
Email: poste@altroconsumo.it

ARCO

Corso Vittorio Emanuele II, 163 - 65121 PESCARA
Tel. 085.28.212 - Fax 085.35.142
Email: arco@arcoconsumatori.com

ASSOUTENTI

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 ROMA
Tel. 06.68.33.617 - Fax 06.68.67.434
Email: segreteria@assoutenti.it

CASA DEL CONSUMATORE

Via Bobbio, 6 - 20144 MILANO
Tel. 02.76.31.68.09 - Fax 02.76.39.24.50
Email: info@casadelconsumatore.it

CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI

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

CITTADINANZATTIVA

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

CODACONS

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

CONFCONSUMATORI

Via G. Mazzini, 43 - 43100 PARMA
Tel. 0521.23.01.34 - Fax 0521.28.52.17
Email: segreteria@confconsumatori.it

FEDERCONSUMATORI

Via Palestro, 11 - 00185 ROMA
Tel. 06.42.02.07.55 - Fax 06.47.42.48.09
Email: federconsumatori@federconsumatori.it

LEGA CONSUMATORI

Via delle Orchidee, 4/a - 20147 MILANO
Tel. 02.48.30.36.59 - Fax 02.48.30.26.11
Email: legacons@tin.it

MOVIMENTO CONSUMATORI

Via Piemonte, 39/a - 00187 ROMA
Tel. 06.48.80.053 - Fax 06.48.20.227
Email: info@movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Via Piemonte, 39/a - 00187 ROMA
Tel. 06.48.81.891 - Fax 06.48.20.227
Email: info@mdc.it

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Via Duilio, 13 - 00192 ROMA
Tel. 06.32.69.531 - Fax 06.32.34.616
Email: info@consumatori.it

Poste Vita S.p.A. • Piazzale Konrad Adenauer, 3 - 00144 Roma • Tel.: +39 06 549241 Fax: +39 06 54924203 • www.postevita.it • Cod. Fisc. 07066630638 • Part. IVA 05927271006 • Cap. Soc. € 561.607.898,00 i.v. • Registro delle Imprese n. 29149/2000 • REA n. 934547 • Impresa autorizzata all'esercizio delle Assicurazioni con Prov. dell'ISVAP n. 1144 del 12/03/1999 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 68 del 23/03/1999 e n. 2462 del 14.09.2006 pubblicato sulla G.U. n. 225 del 27.09.2006.



Mod. 0318 Ed. 7 maggio 2009