

ORGANISMO PARITETICO DI CONCILIAZIONE

1. E' istituito l'**Organismo paritetico di conciliazione** Poste Italiane S.p.A. – Associazioni di consumatori, in conformità a quanto previsto all'art. 141-ter, comma 1, lett. e del Codice del Consumo ed in linea con quanto stabilito con l'Accordo Quadro tra Poste Italiane e le Associazioni dei consumatori Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Arco, Assoconsum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Ctcu, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Udicon, Unione Nazionale Consumatori, sottoscritto in data 11 dicembre 2011 e rinnovato con l'Accordo Quadro del 9 dicembre 2014.
2. L'Organismo è costituito da 9 componenti: 4 rappresentanti di Poste Italiane, 4 nominati dalle Associazioni dei consumatori e un Presidente Onorario, scelto tra docenti universitari in discipline giuridiche o economiche, ovvero altri soggetti in possesso di una significativa e comprovata competenza in materia di diritto dei consumatori e di A.D.R., nominato dalle parti firmatarie dell'accordo quadro.
3. I componenti dell'Organismo restano in carica per un anno, al termine del quale possono essere sostituiti dalle parti.
4. L'Organismo di conciliazione è costituito presso Poste Italiane, senza alcun collegamento gerarchico e/o funzionale con la società. La sede è presso la

Direzione Centrale di Poste Italiane, viale Europa, 175 – 00144 Roma.

L'indirizzo email è consumerismo@posteitaliane.it

5. Per le attività di comunicazione verso i consumatori relativamente alle procedure di Conciliazione paritetica, l'azienda mette a disposizione dell'Organismo una specifica sezione del sito internet www.poste.it che conterrà tutte le informazioni relative ai regolamenti e ai moduli per fare domanda.
6. Per la gestione delle procedure e le attività delle Commissioni di Conciliazione, l'Organismo ha a disposizione un budget annuo che viene messo a disposizione dall'azienda, idoneo a garantirne il corretto ed efficace funzionamento.
7. L'Organismo assolve ai seguenti compiti:
 - a. cura il buon funzionamento del sistema di Conciliazione;
 - b. garantisce il supporto specialistico nei confronti delle Segreterie e delle Commissioni regionali, anche con riguardo a questioni concernenti l'applicazione delle disposizioni dei Regolamenti di Conciliazione sottoscritti dalle parti;
 - c. redige l'elenco dei conciliatori abilitati, sulla base dei corsi di formazione, e provvede alle attività connesse con l'inserimento nell'elenco dei componenti delle Commissioni di conciliazione nonché alla loro revoca e/o decadenza;
 - d. provvede all'informativa al pubblico sulle attività svolte, anche tramite la sezione dedicata alle procedure di conciliazione del sito www.poste.it

- e. elabora proposte di modifica ed aggiornamenti dei regolamenti che mette a disposizioni delle Associazioni e dell'azienda;
 - f. presiede al monitoraggio delle diverse procedure di conciliazione, analizzandone caratteristiche e risultati;
 - g. cura la Relazione annuale sull'attività e l'aggiornamento della sezione dedicata del sito Internet, secondo quanto disposto dall'art. 141-*quater*, del Codice del Consumo.
8. L'Organismo - anche avvalendosi di soggetti terzi che abbiano specifiche competenze in materia di Adr e diritto dei consumatori, scelti dall'unanimità dei suoi rappresentanti - coordina e organizza i corsi di formazione e di aggiornamento per i Conciliatori abilitati ad essere componenti delle Commissioni di Conciliazione;
9. L'Organismo si riunisce in seduta ordinaria due volte l'anno; può riunirsi altresì in seduta straordinaria, su richiesta di almeno sei componenti che rappresentino le due parti in maniera paritetica.
10. L'organismo, per le sue attività territoriali, si avvale delle 9 Segreterie di Conciliazione così dislocate, raggiungibili ai seguenti indirizzi email:
- a. Torino (competente per Valle d'Aosta, Piemonte e Liguria),
consumerismonordovest@posteitaliane.it
 - b. Milano (per la Lombardia), consumerismolombardia@posteitaliane.it
 - c. Mestre (per Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia e Veneto),
consumerismonordest@posteitaliane.it

- d. Bologna (per Emilia Romagna e Marche), consumerismocentronord@posteitaliane.it
- e. Firenze (per Toscana e Umbria), consumerismocentrol@posteitaliane.it
- f. Roma (per Lazio, Abruzzo e Sardegna), consumerismocentro@posteitaliane.it
- g. Napoli (per Campania e Calabria), consumerismosud@posteitaliane.it
- h. Bari (per Puglia, Molise e Basilicata), consumerismosud1@posteitaliane.it
- i. Palermo (per la Sicilia), consumerismosicilia@posteitaliane.it