

Ed. Ottobre 2019

**BancoPosta**

**REGOLAMENTO DI  
CONCILIAZIONE**  
per i clienti di Poste Italiane  
sottoscrittori di quote del  
**FONDO IMMOBILIARE  
OBELISCO**

**Posteitaliane**

Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta

**ACU**

Piazzale Loreto n. 11 – 20131 Milano  
E-mail: [associazione@associazioneacu.org](mailto:associazione@associazioneacu.org)  
Sito internet: [www.associazioneacu.org](http://www.associazioneacu.org)

**ADICONSUM**

Largo A. Vessella, 31 - 00199 Roma  
tel. 06.44.17.021 - Fax 06.44.17.02.30  
E-mail: [adiconsum@adiconsum.it](mailto:adiconsum@adiconsum.it)  
Sito internet: [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)

**ADOC**

Via Castelfidardo, 45 - 00185 Roma  
tel. 06.86.39.89.75 - Fax 06.86.32.96.11  
E-mail: [info@adocnazionale.it](mailto:info@adocnazionale.it)  
Sito internet: [www.adocnazionale.it](http://www.adocnazionale.it)

**ADUSBEF**

Via Vittorio Bachelet, 12 - 00185 ROMA  
tel. 06.48.18.632 - Fax 06.48.18.633  
E-mail: [info@adusbef.it](mailto:info@adusbef.it)  
Sito internet: [www.adusbef.it](http://www.adusbef.it)

**AECI**

Via Casimiro Teja, 24 – 00157 Roma  
tel 06.45.10.914 – fax 06.88.376.050  
Email: [assistenza@euroconsumatori.eu](mailto:assistenza@euroconsumatori.eu)  
Sito internet [www.euroconsumatori.eu](http://www.euroconsumatori.eu)

**ALTROCONSUMO**

Via Valassina, 22 - 20159 MILANO  
tel. 02.66.89.01 - Fax 02.66.89.02.88  
Sito internet: [www.altroconsumo.it/info/contattaci](http://www.altroconsumo.it/info/contattaci)

**ARCO**

Via Nazionale Adriatica sud ,70 - 64028 Silvi (TE)  
E-mail: [arcoconsumatori.ippe1@gmail.com](mailto:arcoconsumatori.ippe1@gmail.com)  
Sito internet : [www.arcoconsumatori.com](http://www.arcoconsumatori.com)

### **ASSOCONSUM**

Via Nizza, 51 – 00198 Roma  
tel.06.42.99.0978  
E-mail: assoconsum@gmail.com  
Sito internet : [www.asso-consum.it](http://www.asso-consum.it)

### **ASSOUTENTI**

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma  
tel. 06.68.33.617 - Fax 06.68.67.434  
E-mail: segreteria@assoutenti.it  
Sito internet: [www.assoutenti.it](http://www.assoutenti.it)

### **CASA DEL CONSUMATORE**

Via Bobbio, 6 - 20144 MILANO  
tel. 02.76.31.68.09 - Fax 02.76.39.24.50  
E-mail: [info@casadelconsumatore.it](mailto:info@casadelconsumatore.it)  
Sito internet: [www.casadelconsumatore.it](http://www.casadelconsumatore.it)

### **CENTRO TUTELA CONSUMATORI**

Via Dodiciville, 2 - 39100 BOLZANO  
tel. 0471.97.55.97 - Fax 0471.97.99.14  
E-mail: [info@consumer.bz.it](mailto:info@consumer.bz.it)  
Sito internet: [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

### **CITTADINANZATTIVA**

Via Cereate 6 - 00183 ROMA  
tel. 06.36.71.81 - Fax 06.36.71.83.33  
E-mail: [pit.servizi@cittadinanzattiva.it](mailto:pit.servizi@cittadinanzattiva.it)  
Sito internet: [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

### **CODICI**

Via G. Belluzzo, 1 - 00149 ROMA  
tel. 06.55.30.18.08 - Fax 06.55.30.70.81  
E-mail: [segreteria.sportello@codici.org](mailto:segreteria.sportello@codici.org)  
Sito internet: [www.codici.org](http://www.codici.org)

### **CONFCONSUMATORI**

Via G. Mazzini, 43 - 43121 PARMA  
tel. 0521.231846 - Fax 0521.28.52.17  
E-mail: [segreteria@confconsumatori.it](mailto:segreteria@confconsumatori.it)  
Sito internet: [www.confconsumatori.it](http://www.confconsumatori.it)

### **FEDERCONSUMATORI**

Via Palestro, 11 - 00185 ROMA  
tel. 06.42.02.07.55 - FAX 06.47.42.48.09  
E-mail [federconsumatori@federconsumatori.it](mailto:federconsumatori@federconsumatori.it)  
Sito internet: [www.federconsumatori.it](http://www.federconsumatori.it)

### **KONSUMER ITALIA**

Via Tor de' Schiavi, 233 – 00171 Roma  
Tel.06.89.02.06.10 – fax 06.89.02.06.10  
E-mail:[utenze@konsumer.it](mailto:utenze@konsumer.it) – [info@konsumer.it](mailto:info@konsumer.it)  
Sito Internet: [www.konsumer.it](http://www.konsumer.it)

### **LEGA CONSUMATORI**

Via delle Orchidee, 4/a - 20147 MILANO  
tel. 02.48.30.36.59 - Fax 02.48.30.26.11  
E-mail: [milano@legaconsumatori.it](mailto:milano@legaconsumatori.it)  
Sito internet: [www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it)

### **MOVIMENTO CONSUMATORI**

Via Piemonte, 39/a - 00187 ROMA  
tel. 06.48.80.053 - Fax 06.48.20.227  
E-mail: [info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it)  
Sito internet: [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

### **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**

Via Casilina 3/T - 00172 Roma  
tel. 06.48.81.891 - Fax 06.42.01.31.63  
E-mail: [info@mdc.it](mailto:info@mdc.it)  
Sito internet: [www.difesadelcittadino.it](http://www.difesadelcittadino.it)

**UDICON**

Via Santa Croce in Gerusalemme, 83/b  
00185 Roma  
Tel. 06.77.25.07.83 - Fax 06.77.59.13.09  
Email: [info@udicon.org](mailto:info@udicon.org)  
Sito internet: [www.udicon.org](http://www.udicon.org)

**UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**

Via Duilio, 13 - 00192 ROMA  
tel. 06.32.69.531 - Fax 06.32.34.616  
E-mail: [info@consumatori.it](mailto:info@consumatori.it)  
Sito internet: [www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)

# DISPOSIZIONI GENERALI

1. Poste Italiane S.p.A. (d'ora innanzi indicata come POSTE ITALIANE) e le Associazioni dei consumatori firmatarie del presente accordo (d'ora innanzi indicate come ASSOCIAZIONI) definiscono di comune accordo la seguente procedura di Conciliazione secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (Codice del Consumo – Parte V – titolo II bis) e dal Regolamento del Servizio Reclami BancoPosta pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Foglio delle inserzioni n. 122 del 26.5.2004 e successive modifiche, disponibile in tutti gli uffici postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).
2. Alla procedura potranno far ricorso i Clienti di Poste Italiane che alla data del 31 dicembre 2018 avevano un'età anagrafica inferiore a 80 anni, che nel 2005 hanno sottoscritto, in fase di collocamento e per il tramite di Poste Italiane, quote del Fondo Immobiliare Obelisco e le hanno mantenute continuativamente<sup>1</sup> presso Poste Italiane sino al 31 dicembre 2018.
3. Ai predetti Clienti, se in possesso dei requisiti di cui al comma 5, potrà essere riconosciuto, da parte di Poste Italiane, un importo di 2.200 euro pro quota (c.d. "Bonus Compensativo") pari alla differenza tra il capitale originariamente investito e i proventi ricevuti negli anni.
4. Le domande di Conciliazione dovranno essere presentate dall'avvio dell'iniziativa di tutela da parte di Poste Italiane fino al 31/03/2020.

<sup>1</sup> L'accesso all'iniziativa è legato alla "continuità del possesso" e cioè è riservato ai Clienti che hanno mantenuto le quote del Fondo continuativamente dalla data di sottoscrizione fino al 31/12/2018. Non rientrano nell'iniziativa di tutela le quote che gli intestatari iniziali hanno ceduto a terzi per atto «inter vivos» e che conseguentemente non sono state più custodite nel deposito titoli intestato/cointestato agli intestatari iniziali che hanno sottoscritto il Fondo Obelisco presso Poste Italiane. Al contrario potranno aderire alla Proposta gli eredi subentrati nel rapporto e che risultino titolari di quelle Quote del Fondo che siano state detenute dall'intestatario iniziale presso Poste Italiane sino al 31 dicembre 2018.

5. Poste Italiane e le Associazioni dei consumatori stabiliscono congiuntamente che i criteri a cui si atterrà la Commissione di Conciliazione per valutare le domande dei ricorrenti saranno quelli descritti nella Tabella seguente:

| <b>Criteri</b>  | <b>Documentazione da presentare</b>  |
|---|--|
| A. Possesso «carta Acquisti» (c.d. Social Card) versione 2018 e 2019  | – Copia della carta  |
| B. Perdita lavoro (licenziamento o Cassa Integrazione o chiusura P:IVA) + reddito imponibile di entro i 35 mila euro ovvero patrimonio mobiliare inferiore ai 100 mila euro | – Dichiarazione dei redditi<br>– Attestazione del Centro per l'impiego della "perdita lavoro" nei 2 anni precedenti scadenza del Fondo ed attualità, al momento della presentazione della domanda, dello stato di "perdita del lavoro"<br>– Attestazione della cancellazione della P.IVA rilasciata dall'Ufficio IVA dell'Agenzia delle Entrate competente |
| C. Invalidità al 100% Indennità di accompagnamento Patologie gravi  | – Certificazione INPS<br>– Certificazione ASL  |
| D. Residenti nei comuni interessati dal sisma 2016  | – Certificato di residenza in uno dei comuni interessati dal sisma, in corso di validità<br>– Dichiarazione di inagibilità dell'abitazione ove il nucleo familiare ha la propria residenza principale  |
| E. Residenti nel comune di Genova interessati dal crollo del ponte Morandi  | – Certificato che attesti la residenza all'interno della "zona rossa" così come delimitato nelle ordinanze sindacali<br>– Dichiarazione di inagibilità dell'abitazione ove il nucleo familiare ha la propria residenza principale  |

Tutti i criteri sono validi per ciascun componente il nucleo familiare dell'intestatario di quote del Fondo Immobiliare Obelisco, come desumibile dal certificato di stato di famiglia in corso di validità.

La Commissione si riserva comunque la possibilità di prendere in considerazione casi ulteriori di gravi situazioni di disagio sociale o finanziario, da documentare a cura dei richiedenti.

# REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

## Art. 1 - Segreteria Tecnica

1. Presso la Sede Centrale di Poste Italiane viene istituita una Segreteria Tecnica, che fornirà il supporto logistico e organizzativo per il regolare, sollecito ed efficiente svolgimento della procedura di Conciliazione, in conformità alle disposizioni di legge e del presente Regolamento.
2. La Segreteria si avvale delle strutture e del personale di Poste Italiane; coloro che operano presso la Segreteria devono essere imparziali, non entrare nel merito delle controversie e non svolgere attività di consulenza giuridica.

## Art. 2 - Commissione di Conciliazione

1. La Commissione di Conciliazione è formata da un rappresentante di POSTE ITALIANE e da un rappresentante di una fra le ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento, i cui nominativi sono inseriti nell'elenco predisposto dall'Organo paritetico di garanzia che sovrintende la procedura. L'elenco dei conciliatori, nominati secondo quanto previsto dall'art. 141-ter del Codice del Consumo, è reperibile nell'apposita sezione del sito [www.poste.it](http://www.poste.it).
2. I componenti delle Commissioni di Conciliazione sono individuati rispettivamente da POSTE ITALIANE e dal consumatore.
3. I componenti delle Commissioni di Conciliazione sono tenuti a garantire competenza, imparzialità ed indipendenza. A tal fine, essi sottoscrivono una dichiarazione di onorabilità elaborata dal Ministero dello Sviluppo Economico.



### **Art. 3 - Organismo paritetico di Conciliazione**

1. L'Organismo paritetico di Conciliazione che sovrintende la procedura è costituito da 4 rappresentanti delle ASSOCIAZIONI e 4 di POSTE ITALIANE.
2. L'Organismo cura il buon funzionamento della procedura, garantendo un supporto alla Commissione e alla Segreteria, anche riguardo l'applicazione delle disposizioni presenti nel Regolamento di Conciliazione.
3. Si occupa inoltre della gestione dell'elenco dei conciliatori abilitati e cura l'informativa sulla procedura, anche attraverso l'apposita sezione dedicata alle procedure di Conciliazione, presente nel sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it).
4. La sede dell'Organismo paritetico è presso la Direzione Centrale di Poste Italiane, viale Europa, 175 – 00144 Roma.

### **Art. 4 - Accesso alla procedura di Conciliazione.**

1. Il Consumatore può avere accesso senza alcun onere alla procedura di Conciliazione se in possesso dei requisiti descritti all'articolo 2 delle Disposizioni Generali di questo Regolamento.
2. La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte delle ASSOCIAZIONI, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione e di poter accedere, attraverso progetti, a finanziamenti specifici.
3. Il Consumatore ha la facoltà di avviare la Procedura di Conciliazione presentando domanda tramite le ASSOCIAZIONI aderenti al presente protocollo.
4. La domanda di Conciliazione deve essere presentata da chi ha sottoscritto nel 2005, in fase di collocamento e per il tramite di Poste Italiane, quote del Fondo Immobiliare Obelisco e le ha mantenute continuativamente presso Poste Italiane, in tutto od in parte, sino al 31 dicembre 2018. La domanda può essere presentata anche da un delegato del titolare delle quote predette.
5. Il Consumatore, con la sottoscrizione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso ad altro organismo di risoluzione delle controversie (di seguito anche ADR) né all'autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda di Conciliazione, qualora intenda adire l'autorità giudiziaria o altro organismo di mediazione pubblico o privato.
6. Con la sottoscrizione della domanda il Consumatore deve comunicare alla Segreteria la modalità di comunicazione con cui vorrà essere contattato (numero di telefono, raccomandata AR, oppure indirizzo email).

## **Art. 5 - Procedimento di Conciliazione.**

1. La Procedura si intende instaurata all'atto in cui alla Segreteria perviene la domanda di Conciliazione, che il consumatore invierà attraverso una delle ASSOCIAZIONI firmatarie del presente accordo. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso le sedi e siti internet delle ASSOCIAZIONI aderenti oppure reperibile per via telematica nel sito [www.poste.it](http://www.poste.it).
2. La Segreteria iscrive ogni domanda su un apposito registro dei procedimenti di Conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo secondo l'ordine di arrivo, informando il Consumatore dell'avvenuta ricezione della sua domanda e comunicando allo stesso il nominativo del rappresentante dell'Associazione che lo rappresenterà nella Commissione.
3. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta a valutare la ricevibilità della stessa secondo le norme contenute nel presente Regolamento. A tal fine la Commissione si riunisce tenendo conto del numero dei casi presentati e secondo la disponibilità dei suoi membri. La Segreteria provvede ad informare il Consumatore della data in cui è prevista la riunione della Commissione avente ad oggetto la discussione della controversia.
4. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate. In caso di inammissibilità della domanda, la Commissione – per il tramite della Segreteria – ne dà comunicazione motivata al consumatore, nel termine di 21 giorni dalla ricezione della domanda.
5. Casi di inammissibilità:
  - a. La domanda di Conciliazione è stata presentata oltre i termini di scadenza del presente regolamento fissati per il 31/03/2020.
  - b. La domanda di Conciliazione deve avere come oggetto esclusivamente la richiesta motivata per il riconoscimento del “Bonus Compensativo” di cui all'art. 3 delle Disposizioni Generali del presente Regolamento.
  - c. La controversia è in corso d'esame o è già stata esaminata da altro organo Adr o giurisdizionale

Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate, nel rispetto del Regolamento 2016/679/UE “Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali”.

## **Art. 6 - Esito della procedura**

1. La Commissione si riunirà periodicamente e sulla base della documentazione prodotta, valuterà l'idoneità o meno della richieste pervenute.
2. In caso in cui la Commissione accerti la sussistenza dei requisiti previsti per il riconoscimento del "Bonus Compensativo", la stessa invierà al Consumatore – entro 20 giorni solari dalla data in cui è stata valutata la documentazione – il verbale di accoglimento, con la proposta di rimborso del relativo importo. Il verbale dovrà essere firmato per accettazione dal consumatore, che dovrà rinviarlo alla Segreteria entro e non oltre 30 giorni solari, tramite raccomandata AR oppure al numero di fax 06.59.58.27.72 o all'indirizzo [consumerismo@posteitaliane.it](mailto:consumerismo@posteitaliane.it).
3. Il Cliente dovrà sottoscrivere la documentazione contrattuale utile al riconoscimento del c.d. "Bonus Compensativo". L'azienda verserà sul Conto Corrente BancoPosta o sul Libretto di Risparmio Postale intestato/ cointestato al Cliente l'importo stabilito dalla Commissione, entro 15 giorni dalla data di sottoscrizione di tale documentazione contrattuale. Nel caso la Commissione non accerti la sussistenza dei requisiti previsti per il riconoscimento del Bonus Compensativo, redigerà il verbale di mancato accoglimento che verrà inviato al consumatore – entro [20] giorni solari dalla data in cui è stata valutata la documentazione – che potrà comunque aderire all'iniziativa di tutela tramite la sottoscrizione della Polizza di Ramo Primo appositamente ideata.
4. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti e le stesse ne riconoscono il contenuto come espressione della loro concorde volontà contrattuale, che estingue la controversia in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione.

## **Art.7 - Norma di rinvio**

1. Per tutto quanto non espressamente stabilito dal presente Regolamento, si applicano le disposizioni previste dalla Parte V – Titolo II bis del Codice del Consumo e dal Regolamento UE 524/2013.

     [poste.it](https://poste.it)

**Posteitaliane**

Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta

**DOMANDA DI CONCILIAZIONE**

Il sottoscritto ..... nato a .....  
il ..... residente a ..... in via .....  
Codice fiscale ..... titolare del Conto Corrente BancoPosta/Libretto di Risparmio Postale n° .....  
a sé intestato/cointestato Indirizzo email .....

**CHIEDE**

alla Commissione di Conciliazione di accertare i presupposti del proprio diritto a ricevere, per ciascuna quota posseduta, l'importo del capitale originariamente investito detratti i proventi e rimborsi distribuiti dal Fondo sino all'approvazione del Rendiconto finale di liquidazione al 30 giugno 2019.

La richiesta è motivata dalla presenza dei seguenti motivi

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

a norma del vigente Regolamento di Conciliazione stabilito di comune accordo tra POSTE ITALIANE e le Associazioni dei consumatori aderenti all'iniziativa. Il sottoscritto dichiara di avere ricevuto copia del Regolamento di Conciliazione e di accettarne integralmente il contenuto. Con la presente domanda il sottoscritto accetta, altresì, la composizione della Commissione di Conciliazione, formata dal rappresentante di POSTE ITALIANE S.p.A. nominato dall'azienda e dal rappresentante dell'Associazione dei consumatori ..... da lui scelta, autorizzandolo ad avere accesso a tutti i documenti attinenti la domanda di Conciliazione.

Il sottoscritto dichiara di non aver presentato ricorso ad altro organismo ADR, all'autorità giudiziaria, per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda, qualora intenda adire l'autorità giudiziaria ovvero la Autorità di regolamentazione.

Ai fini del procedimento di Conciliazione, il sottoscritto comunica di seguito il numero di telefono, il recapito o l'indirizzo e-mail presso il quale dovrà essere contattato dalla Segreteria e dove gli verrà inviato il verbale con l'esito della valutazione della sua domanda.

Via ..... Città ..... Provincia ..... Cap .....  
Telefono ..... email .....

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

1. Fotocopia .....
2. Fotocopia .....
3. Fotocopia del documento del delegante
4. ....

....., addì.....

Firma (il Cliente)

Poste Italiane Spa 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 e a tal fine saranno comunicati alle Associazioni dei consumatori 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 della Segreteria e della Commissione di Conciliazione. Titolare del trattamento è Poste Italiane Spa. Responsabile è la funzione Rapporti con le Associazioni dei consumatori, della Direzione Generale con sede in Roma, viale Europa, 175. Al suddetto responsabile lei potrà rivolgersi per esercitare i diritti previsti dal Regolamento 2016/679/UE "Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali", 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.