



REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE NEXIVE – ADICONSUM

DISPOSIZIONI GENERALI

Nexive S.p.A., di seguito Nexive, e ADICONSUM definiscono di comune accordo il regolamento della procedura di conciliazione secondo quanto previsto dall'art. 14 del Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261 e dalla delibera AGCOM n. 184/13/CONS "Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale" del 28 febbraio 2013. La procedura recepisce il modello della "Conciliazione Paritetica", in conformità ai principi del diritto dell'Unione europea sanciti dalla Raccomandazione 257/98/CE e dalla Raccomandazione 2001/310/CE.

La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità nelle ipotesi di ritardi, perdita, danneggiamento totale o parziale, in cui emerga un danno economico accertato, di natura non indiretta, derivante da un provato disservizio di Nexive. L'importo massimo di indennizzo che potrà essere corrisposto è di 200 euro. Il presente Regolamento è messo a disposizione tramite pubblicazione per via telematica sul sito Internet www.nexive.it e presso le sedi e il sito di ADICONSUM www.adiconsum.it.

AMBITO DI APPLICAZIONE

Alla procedura di Conciliazione potranno far ricorso i consumatori, così come definiti all'art. 3 lett. a del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 per reclami relativi ai propri diritti previsti dalla normativa di settore, dalle delibere dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, dalle condizioni contrattuali e dalla carta dei servizi, con particolare riferimento ai casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità dei servizi per i quali è prevista dalla Carta dei Servizi una forma di rimborso, indennizzo o risarcimento forfettario comunque denominati. Nei casi di invii diretti all'estero, la procedura potrà essere richiesta per fatti o eventi relativi alla sola tratta nazionale della spedizione.

Per la risoluzione delle controversie relative a contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.



REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Art.1

Commissione di Conciliazione

- 1.** La controversia è curata da una Commissione Paritetica formata da due conciliatori, un conciliatore in rappresentanza di Nexive e un conciliatore di ADICONSUM, in rappresentanza dell'utente.
- 2.** La Commissione di Conciliazione, istituita su base regionale, compone la controversia secondo equità e nel rispetto delle normative citate nelle disposizioni generali.
- 3.** L'elenco dei conciliatori comprende i nominativi dei rappresentanti designati da Nexive e da ADICONSUM.

L'iscrizione nell'elenco avviene in seguito alla partecipazione ad un apposito Seminario di Formazione dei conciliatori. Le sessioni di tale evento devono essere concordate tra le parti.

- 4.** Le spese relative al funzionamento della Commissione sono interamente a carico di Nexive. Ai componenti della Commissione di Conciliazione non è dovuto alcun compenso da parte dei clienti e dell'azienda.

Art. 2

Presentazione dell'istanza di Conciliazione

- 1.** L'utente può proporre istanza di Conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto da parte di Nexive una risposta ritenuta insoddisfacente ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta.
- 2.** La domanda di Conciliazione deve essere inviata entro 30 giorni solari decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta entro i termini previsti, entro ulteriori 30 giorni solari.
- 3.** Alla procedura si accede presentando domanda inviandola al Customer Service di Nexive per via telematica all'indirizzo adiconsum@nexive.it. I moduli per la domanda saranno scaricabili dal sito www.nexive.it
- 4.** La domanda di Conciliazione deve essere presentata da chi ha presentato reclamo o da un suo delegato.



Art. 3

Procedura di Conciliazione

1. La procedura di Conciliazione si intende instaurata all'atto della ricezione da parte del Customer Service di Nexive dell'istanza di Conciliazione redatta sull' apposito modulo. Insieme alla domanda l'utente può allegare una sua memoria difensiva e tutti gli elementi che riterrà utile far presente per la risoluzione del suo reclamo.
2. Il Customer Service iscrive ogni domanda di Conciliazione su un apposito registro dei procedimenti di Conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo. La procedura di conciliazione dovrà essere esperita entro 60 giorni dal ricevimento dell'istanza di conciliazione.
4. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta a valutare la ricevibilità della stessa o la sua inammissibilità secondo le norme contenute nel presente Regolamento.
5. Dopo la presentazione della domanda di Conciliazione il componente della Commissione che rappresenta l'utente ha accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate ai sensi del D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196.
6. Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche. Il consumatore può chiedere di essere ascoltato dalla commissione stessa prima dell'inizio della riunione.

Art 4

Esito della procedura

1. Al termine del procedimento, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale con una ipotesi di accordo che viene inviata all'utente. In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, i componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo che verrà inviato all'utente.
2. Se l'utente accetta l'accordo deve sottoscrivere il verbale e rinviarlo alla Commissione entro e non oltre 30 giorni solari, tramite raccomandata AR oppure inviandolo all'indirizzo adiconsum@nexive.it. In tale caso l'accordo è immediatamente vincolante tra le parti, estingue la controversia in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni ulteriore diritto e azione. Nexive si impegna ad inviare, all'indirizzo indicato dall'utente, quanto pattuito con un assegno postale entro 90 giorni. Nel caso in



cui l'utente non rinvii il verbale sottoscritto entro 30 giorni, l'ipotesi di conciliazione si intende rifiutata.

3. In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, i componenti della Commissione sottoscrivono un verbale di mancato accordo che verrà inviato all'utente.

4. L'utente, con la sottoscrizione della domanda, 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 l'Autorità giudiziaria.

Art 5

Termini

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in 60 giorni dal ricevimento della istanza da parte dell'ufficio del Customer Service. Fino alla conclusione della Procedura di Conciliazione sono sospesi i termini di prescrizione.

Art. 6

Ricorso all'AGCOM

Nel caso in cui non abbia accettato la proposta di Conciliazione formulata dalla Commissione ovvero in caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, ovvero ancora in caso di conciliazione parziale, l'utente può presentare ricorso all'AGCOM entro 90 giorni dalla conoscenza dei fatti sopra descritti. L'utente non può proporre ricorso all'AGCOM qualora non abbia presentato domanda di conciliazione o abbia già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione.



ISTANZA DI CONCILIAZIONE

Alla Commissione di Conciliazione Nexive Italia – ADICONSUM

c/o Customer Service di Nexive

Via Fantoli 6/3

20138 Milano

adiconsum@nexive.it

Il sottoscritto _____ Nat_a _____

Provincia di _____ Il _____

Residente a _____ Provincia di _____

In via/piazza _____ CAP _____

Premesso che:

In data _____ ha presentato reclamo a Nexive a mezzo di: *(barrare la voce interessata)*

A. Fax

B. Posta prioritaria

C. Email

D. Altro (specificare) _____

Avente ad oggetto la seguente fattispecie *(descrivere brevemente il caso o allegare copia del reclamo)*:

E avendo ricevuto risposta insoddisfacente: *(barrare la voce interessata)*

A. a mezzo lettera del _____

B. telefonicamente in data _____

C. non avendo ricevuto risposta entro i termini previsti di _____



Chiede

Alla commissione paritetica di Conciliazione di individuare una ipotesi di accordo conciliativo per comporre la controversia insorta in base a quanto previsto dal Regolamento di conciliazione Nexive - ADICONSUM.

Specificare eventuali soluzioni proposte:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Il sottoscritto dichiara di conoscere e di accettare la procedura di conciliazione Nexive – ADICONSUM; dichiara di non aver presentato ricorso né all'autorità giudiziaria, né all'autorità di regolamentazione del settore postale per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda qualora intenda adire la Autorità giudiziaria ovvero la Autorità di regolamentazione.

Conferisce mandato a negoziare la controversia ad ADICONSUM per il tramite di un rappresentante conciliatore da questa designato secondo un criterio turnario che verrà comunicato all'atto dell'accettazione della domanda da parte della Commissione. Con la presente domanda il sottoscritto accetta, altresì, la composizione della Commissione di Conciliazione, formata dal rappresentante di Nexive nominato dall'azienda e dal rappresentante di ADICONSUM autorizzandolo ad avere accesso a tutti i documenti attinenti la domanda di conciliazione proposta.

Il sottoscritto dichiara di essere pienamente informato del fatto che ha la scelta di accettare o meno la proposta conciliativa formulata dalla commissione entro 30 giorni e che il verbale ha efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 codice civile.



Ai fini del procedimento di Conciliazione, il sottoscritto comunica di seguito il recapito presso il quale dovrà essergli inviata la proposta di Conciliazione o il verbale di mancato accordo a norma del Regolamento di Conciliazione. A questo stesso indirizzo verrà inviato l'eventuale Assegno Postale riconosciuto quale ristoro per la definizione della controversia.

Via _____ Città _____

Provincia _____ Cap _____ Telefono _____

Si allega alla presente la seguente documentazione, riguardante l'oggetto della controversia

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Data _____ Firma _____

Informativa ai sensi dell'art 13 del d.lgs. 196/2003

Acconsento al trattamento dei dati personali da parte dell'Ufficio di Conciliazione paritaria Nexive - ADICONSUM, per le sole ed esclusive finalità di cui al relativo protocollo di conciliazione.

Data _____ Firma _____