



REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

DHL EXPRESS (ITALY) S.R.L. - ADICONSUM

DISPOSIZIONI GENERALI

DHL Express (Italy) S.r.l., di seguito "DHL" e ADICONSUM definiscono di comune accordo il Regolamento della procedura di conciliazione secondo quanto previsto 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.

Il presente Regolamento è messo a disposizione degli utenti tramite pubblicazione per via telematica sul sito web di DHL <https://www.dhl.it/it/express.html> e sul sito di ADICONSUM <https://www.adiconsum.it>.

AMBITO DI APPLICAZIONE

Alla procedura di conciliazione potranno far ricorso gli utenti 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 di Qualità, 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 di Qualità una forma di rimborso o risarcimento.

La presente procedura di conciliazione riguarda la società DHL Express (Italy) S.r.l.



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 DHL e un conciliatore di ADICONSUM, in rappresentanza dell'utente.
2. La Commissione di Conciliazione 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 DHL Express e da ADICONSUM.
4. Le spese relative al funzionamento della Commissione sono interamente a carico di DHL. Ai componenti della Commissione di Conciliazione non è dovuto alcun compenso da parte degli utenti e dell'azienda.

Art. 2

Presentazione dell'istanza di conciliazione

1. L'utente può proporre istanza di conciliazione ogni volta che, esaurita la procedura di reclamo secondo le modalità previste nella Carta di Qualità di DHL, abbia ricevuto da parte di DHL una risposta ritenuta insoddisfacente ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta.
2. L'istanza di conciliazione deve essere inoltrata 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, secondo le modalità previste nell'istanza.
Il modulo di presentazione dell'istanza e le modalità di inoltro dello stesso sono disponibili all'indirizzo <https://www.dhl.it/it/express.html> e all'indirizzo <https://www.adiconsum.it/>. Altre modalità di inoltro non saranno ritenute valide.
3. L'istanza di conciliazione deve essere presentata da chi ha presentato reclamo.

Art. 3

Procedura di Conciliazione

1. La procedura di conciliazione si intende instaurata all'atto della ricezione, da parte del Customer Service di DHL, dell'istanza di conciliazione redatta sull'apposito modulo. Insieme all'istanza l'utente può allegare una sua memoria difensiva e tutti gli elementi che riterrà utile far presente per la risoluzione del suo reclamo.



2. A seguito della ricezione dell'istanza, la Commissione è tenuta a valutare la ricevibilità della stessa o la sua inammissibilità secondo le norme contenute nel presente Regolamento.
3. Dopo la presentazione dell'istanza 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 della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.
4. Alle riunioni della Commissione di Conciliazione partecipano un rappresentante di DHL Express e un conciliatore di ADICONSUM, in rappresentanza dell'utente.

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.
2. Se l'utente accetta l'accordo, deve sottoscrivere il verbale e rinviarlo alla Commissione entro e non oltre 30 giorni solari, tramite raccomandata A/R oppure utilizzando l'indirizzo email adiconsumexpress.it@dhl.com.
In tale caso, l'accordo è immediatamente vincolante tra le parti ed estingue la controversia in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni ulteriore diritto e azione. DHL si impegna ad effettuare il pagamento tramite bonifico bancario entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione del verbale.
Nel caso in cui l'utente non reinvii 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 dell'istanza di conciliazione, 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 esperire la procedura di conciliazione è fissato in 60 giorni solari dal ricevimento della istanza da parte di DHL Express. 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, 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 istanza di conciliazione o abbia già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione.

Il formulario CP per presentare ricorso all'AGCOM è messo a disposizione dell'utente sul sito web <https://www.dhl.it/it/express.html>



ISTANZA DI CONCILIAZIONE

Alla Commissione di Conciliazione DHL - ADICONSUM

c/o Customer Service di DHL

Via Lombardia 2A

20068 Peschiera Borromeo (MI)

Email: adiconsumexpress.it@dhl.com

Fax: +390282458400

La presente istanza può essere presentata solo dal cliente, sia esso mittente o destinatario, che ha pagato il servizio a DHL Express ed al termine della procedura di reclamo avviata con la stessa e conclusasi negativamente.

La/Il sottoscritto/a _____ nata/o a _____ provincia di _____ il _____ residente a _____ provincia di _____ in via/piazza _____ n. _____ CAP _____ telefono _____ email _____
(informazioni per accedere alla conciliazione)

Premesso che:

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

- A. Fax
- B. Posta
- C. Email
- D. Telefonata
- E. Altro (specificare) _____

Avente ad oggetto la seguente pratica (il numero e la data della spedizione sono informazioni obbligatorie per accedere alla conciliazione):

Numero della spedizione (AWB) _____

Data della spedizione _____

Breve descrizione _____

Avendo ricevuto risposta insoddisfacente: (barrare la voce interessata)

- A. a mezzo lettera del _____
- B. a mezzo email del _____
- C. telefonicamente in data _____
- D. non avendo ricevuto risposta entro i termini previsti



E producendo, nei casi A e B , documento da cui si evince la conclusione negativa della procedura di reclamo (documento obbligatorio per accedere alla conciliazione)

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 DHL Express - ADICONSUM.

Specificare eventuali soluzioni proposte:

Il sottoscritto dichiara di conoscere e di accettare la procedura di conciliazione DHL Express - ADICONSUM; dichiara di non aver presentato ricorso né all'Autorità Giudiziaria, né all'Autorità di regolazione 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 regolazione.

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 DHL Express nominato dall'azienda e dal rappresentante di ADICONSUM autorizzandolo ad avere accesso a tutti i documenti attinenti all'istanza 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 l'indirizzo email e, in mancanza dello stesso, il recapito presso il quale dovrà essergli inviata la proposta di Conciliazione o il verbale di mancato accordo a norma del Regolamento di Conciliazione.

Email: _____

Indirizzo: _____

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

1. Copia della lettera di vettura o etichetta (air waybill label)
1. Copia del reclamo
2. Copia dell'esito del reclamo

Luogo e data _____ Firma _____



Informativa ai sensi della normativa GDPR 679/2016 e DLGS 101/2018

Il cliente, letta l'informativa privacy allegata, autorizza la Commissione di Conciliazione DHL Express- ADICONSUM, ad accedere a tutte le informazioni e i dati personali che lo riguardano e che sono pertinenti o utili all'esame della suddetta controversia, secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo 679/2016 e dalla normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali.

Luogo e data _____ Firma _____



INFORMATIVA GDPR

Ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE 679/2016 "GDPR" e della applicabile normativa sulla protezione dei dati personali, La informiamo che i dati personali comunicati con l'istanza di conciliazione, saranno raccolti e trattati esclusivamente per valutare la richiesta di conciliazione da Lei presentata e per avviare la relativa procedura. A tal fine, i suoi dati verranno condivisi con la Commissione di Conciliazione DHL Express - Adiconsum tenuta alla risoluzione stragiudiziale della controversia che la coinvolge, secondo le regole previste nel Regolamento di Conciliazione.

I suoi dati non saranno trasferiti all'estero e il trattamento sarà condotto con l'impiego delle misure di sicurezza idonee ad impedire l'accesso non autorizzato ai dati, da parte di terzi, e a garantire la Sua riservatezza.

Il conferimento dei dati da parte Sua è necessario in quanto, in mancanza dello stesso, la Commissione di Conciliazione DHL Express - Adiconsum non potrà avviare la procedura di conciliazione da Lei richiesta.

I dati sono conservati per un periodo massimo di cinque anni dal termine della conciliazione .

In qualsiasi momento può esercitare i diritti di cui agli artt.15-22 del GDPR (tra gli altri, accesso ai dati, rettifica o cancellazione degli stessi, limitazione del trattamento, opposizione e portabilità) contattando la Commissione e ha la facoltà di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali nel caso in cui reputi che il trattamento in questione violi la normativa vigente.