

## **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE UPS – ALTROCONSUMO**

### **Art. 1**

#### **Disposizioni generali**

United Parcel Service Italia S.r.l. (“UPS”) e ALTROCONSUMO 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 UPS <https://www.ups.com/it/it/support/shipping-support/legal-terms-conditions.page>.

### **Art. 2**

#### **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 nelle 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.

La presente procedura di conciliazione riguarda la società United Parcel Service Italia S.r.l.

### **Art.3**

#### **Commissione di Conciliazione**

1. La controversia è curata da una Commissione Paritetica formata da due conciliatori, un conciliatore in rappresentanza di UPS e un conciliatore di ALTROCONSUMO, 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 UPS e da ALTROCONSUMO.

L’iscrizione nell’elenco avviene in seguito alla partecipazione ad un apposito Seminario di Formazione dei conciliatori.

4. Le spese relative al funzionamento della Commissione sono interamente a carico di UPS. Ai componenti della Commissione di Conciliazione non è dovuto alcun compenso da parte degli utenti UPS.

## **Art. 4**

### **Presentazione dell'istanza di conciliazione**

1. L'istanza può essere presentata solo dall'utente, sia esso mittente o destinatario, che ha pagato il servizio a UPS. Resta sempre la possibilità per l'utente che ha pagato il servizio di dare delega per l'esercizio dei suoi diritti.
2. L'utente può proporre istanza di conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo con le modalità indicate nella Carta dei Servizi, abbia ricevuto da UPS una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta.
3. 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.
4. Alla procedura si accede inviando l'istanza di conciliazione all'Assistenza Clienti di UPS per via telematica all'indirizzo [commissioneconciliazione@ups.com](mailto:commissioneconciliazione@ups.com). Il modulo per la presentazione dell'istanza è scaricabile dal sito di UPS all'indirizzo <https://www.ups.com/it/it/support/shipping-support/legal-terms-conditions.page>.
5. L'istanza di conciliazione deve essere presentata dall'utente che ha precedentemente presentato reclamo.

## **Art. 5**

### **Procedura di Conciliazione**

1. La procedura di conciliazione si intende instaurata all'atto della ricezione, da parte dell'Assistenza Clienti di UPS, 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 apportare per la risoluzione del suo reclamo.
2. La Commissione iscrive ogni istanza di conciliazione su un apposito registro dei procedimenti di conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo. Al registro hanno accesso tutti i membri della Commissione. La procedura di conciliazione dovrà concludersi entro 60 giorni dal ricevimento dell'istanza di conciliazione.
3. 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. La improcedibilità o inammissibilità deve essere comunicata all'utente.
4. 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 e in conformità alla normativa in materia di protezione dei dati personali.

5. Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e alle stesse partecipano un rappresentante di UPS e un conciliatore di ALTROCONSUMO, in rappresentanza dell'utente.

## **Art. 6**

### **Esito della procedura**

1. Al termine del procedimento, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale con una ipotesi di accordo da sottoporre e inviare all'utente.

2. Se l'utente accetta l'accordo, deve sottoscrivere il verbale e rinviarlo alla Commissione entro e non oltre 30 giorni di calendario, tramite raccomandata AR oppure all'indirizzo PEC [upsgbs@pec.it](mailto:upsgbs@pec.it) o all'indirizzo email [commissioneconciliazione@ups.com](mailto:commissioneconciliazione@ups.com) (allegando copia di un documento di identità). 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. UPS si impegna ad inviare, all'indirizzo indicato dall'utente, quanto pattuito mediante bonifico bancario 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 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. 7**

### **Termini**

Il termine per esperire la procedura di conciliazione è fissato in 60 giorni di calendario dal ricevimento della istanza da parte dell'ufficio dell'Assistenza Clienti. Fino alla conclusione della procedura di conciliazione sono sospesi i termini di prescrizione.

## **Art. 8**

### **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 domanda di conciliazione o abbia già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione.