

Regolamento interno di conciliazione di iMile Italy S.r.l.

Articolo 1 – Finalità

Il presente Regolamento disciplina la procedura interna di conciliazione di iMile Italy S.r.l. (di seguito, "iMile"), al fine di favorire la risoluzione amichevole delle controversie derivanti dai servizi di corriere espresso e di consegna di pacchi.

Il presente Regolamento è adottato ai sensi della Delibera AGCOM n. 184/13/CONS e della normativa applicabile.

La procedura di conciliazione è volontaria e non pregiudica il diritto del richiedente di rivolgersi all'AGCOM o ad altra autorità competente.

Articolo 2 – Ambito di applicazione

Il presente Regolamento si applica alle controversie relative ai servizi di corriere espresso e di consegna di pacchi forniti da iMile, ai sensi della normativa applicabile, della Delibera AGCOM n. 184/13/CONS, delle Condizioni Generali di Servizio e della Carta dei Servizi di iMile.

Rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le controversie riguardanti:

- a) ritardo nella consegna;
- b) smarrimento del pacco;
- c) danneggiamento del pacco;
- d) consegna errata;
- e) mancata o inesatta esecuzione del servizio di consegna;
- f) contestazioni relative alla prova di consegna (Proof of Delivery – POD);
- g) contestazioni relative alla gestione del servizio clienti;
- h) ogni altra controversia relativa all'esecuzione dei servizi di corriere espresso e di consegna di pacchi.

Il presente Regolamento non si applica alle controversie riguardanti:

- a) rimborsi, resi o sostituzioni derivanti dal contratto di vendita dei beni;
- b) difetti o qualità dei beni;
- c) controversie tra venditore e consumatore derivanti dal contratto di vendita;

d) ogni altra questione non relativa all'esecuzione dei servizi di corriere espresso e di consegna di pacchi.

Articolo 3 – Richiedente

La domanda di conciliazione è presentata, di regola, dal soggetto che ha precedentemente presentato il reclamo.

La presentazione della domanda di conciliazione non comporta, di per sé, il riconoscimento di alcun diritto al risarcimento previsto dal contratto di trasporto.

Qualora la domanda riguardi richieste di risarcimento, rimborso o altri diritti derivanti dal contratto di trasporto, iMile può richiedere al richiedente di fornire un'idonea autorizzazione o altra documentazione comprovante la relativa legittimazione.

Articolo 4 – Condizioni per la presentazione della domanda di conciliazione

La domanda di conciliazione può essere presentata purché siano soddisfatte le seguenti condizioni:

- a) il richiedente abbia previamente presentato un reclamo a iMile;
- b) iMile abbia fornito una risposta al reclamo e il richiedente non la ritenga soddisfacente; oppure
- c) iMile non abbia risposto al reclamo entro 45 giorni dalla sua ricezione;
- d) la domanda di conciliazione sia presentata entro 30 giorni naturali dal ricevimento della risposta al reclamo oppure, in caso di mancata risposta, entro 30 giorni naturali dalla scadenza del termine di 45 giorni;
- e) la controversia rientri nell'ambito di applicazione del presente Regolamento.

Articolo 5 – Modalità di presentazione della domanda

La domanda di conciliazione deve essere presentata in forma scritta mediante una delle seguenti modalità:

- a) via e-mail all'indirizzo: imileitaly@registerpec.it;
- b) per posta al seguente indirizzo:

iMile Italy S.r.l.

Via del Tecchione 8-10

20098 San Giuliano Milanese (MI)

Italy

La domanda deve contenere almeno le seguenti informazioni:

1. nome e cognome, ovvero denominazione del richiedente;
2. recapiti del richiedente;
3. rapporto con la spedizione (mittente, destinatario o rappresentante autorizzato);
4. numero della spedizione (AWB) o altro elemento idoneo a identificare il pacco;
5. data del reclamo, numero di riferimento o altra documentazione comprovante la presentazione del reclamo;
6. descrizione della controversia;
7. soluzione richiesta;
8. eventuali documenti o elementi ritenuti utili ai fini dell'esame della controversia.

Qualora la domanda sia presentata da un rappresentante, deve essere allegata un'idonea delega o procura.

Qualora la domanda risulti incompleta, poco chiara o non consenta di identificare la spedizione, iMile può richiedere al richiedente di integrarla o rettificarla entro un termine ragionevole. In mancanza, iMile può archiviare la domanda, fermo restando il diritto del richiedente di presentarne una nuova dopo aver completato la documentazione.

Articolo 6 – Ammissibilità della domanda

iMile verifica se la domanda di conciliazione soddisfa i requisiti previsti dal presente Regolamento.

La domanda può non essere ammessa nei seguenti casi:

- a) non è stato previamente presentato un reclamo;
- b) la domanda è manifestamente incompleta e non è stata integrata nei termini richiesti;
- c) la controversia è manifestamente estranea all'ambito di applicazione del presente Regolamento;
- d) la medesima controversia è già pendente o è stata definitivamente definita dinanzi all'autorità giudiziaria, in sede arbitrale o nell'ambito della procedura AGCOM;
- e) la domanda è manifestamente ripetitiva.

In caso di mancata ammissione, iMile ne comunica al richiedente i motivi.

Articolo 7 – Gestione della procedura di conciliazione

Una volta ammessa la domanda, iMile designa uno o più incaricati, diversi da coloro che hanno gestito il reclamo, per lo svolgimento della procedura di conciliazione.

Gli incaricati operano secondo principi di imparzialità, correttezza e buona fede, favorendo una soluzione amichevole della controversia.

Nel corso della procedura, gli incaricati possono:

- a) esaminare la documentazione relativa alla controversia;
- b) richiedere al richiedente o ai competenti uffici aziendali chiarimenti o documentazione integrativa;
- c) favorire lo scambio di osservazioni tra le parti;
- d) formulare proposte di conciliazione;
- e) adottare ogni altra misura utile ai fini della composizione della controversia.

La procedura si svolge, di regola, in forma scritta. Con il consenso delle parti, può svolgersi anche mediante conferenza telefonica o altri mezzi di comunicazione elettronica.

Le proposte formulate nel corso della procedura non sono vincolanti per le parti.

Articolo 8 – Svolgimento della procedura

Nel corso della procedura di conciliazione, iMile può:

- a) richiedere alle parti documentazione o informazioni integrative;
- b) svolgere gli accertamenti ritenuti necessari;
- c) favorire il confronto tra le parti;
- d) formulare una proposta di conciliazione;
- e) adottare ogni altra misura utile alla composizione della controversia.

La procedura di conciliazione si conclude, di regola, entro 60 giorni dal ricevimento di una domanda conforme al presente Regolamento.

Articolo 9 – Esito della conciliazione

Qualora le parti raggiungano un accordo, lo stesso è formalizzato per iscritto e confermato da entrambe le parti.

L'accordo così raggiunto è vincolante per le parti e conclude la procedura di conciliazione.

Qualora non sia raggiunto un accordo, la procedura di conciliazione si intende conclusa senza esito.

Articolo 10 – Chiusura della procedura

La procedura di conciliazione si conclude nei seguenti casi:

- a) le parti raggiungono un accordo;
- b) una delle parti dichiara di non voler proseguire la procedura;
- c) il richiedente ritira la domanda;
- d) non è possibile raggiungere un accordo entro il termine di 60 giorni previsto dal presente Regolamento;
- e) ricorre qualsiasi altra circostanza che renda impossibile la prosecuzione della procedura.

Alla conclusione della procedura, iMile comunica per iscritto al richiedente l'esito della conciliazione. Qualora non sia stato raggiunto un accordo, il richiedente può avvalersi degli ulteriori strumenti di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa applicabile e dalla Delibera AGCOM n. 184/13/CONS.

Articolo 11 – Costi della procedura

La procedura interna di conciliazione è gratuita.

Ciascuna parte sostiene le spese eventualmente sostenute per la predisposizione della documentazione, l'assistenza di un rappresentante o qualsiasi altra spesa connessa alla procedura.

Articolo 12 – Rapporti con altri procedimenti

Al momento della presentazione della domanda, il richiedente dichiara che la medesima controversia non è stata definitivamente definita dall'autorità giudiziaria, da un collegio arbitrale o da altra autorità competente.

Qualora, nel corso della procedura di conciliazione, il richiedente promuova un giudizio, un arbitrato o un altro procedimento dinanzi a un'autorità competente avente ad oggetto la medesima controversia, è tenuto a darne tempestiva comunicazione a iMile.

Dal ricevimento della relativa comunicazione, la procedura di conciliazione si intende conclusa.

Articolo 13 – Protezione dei dati personali

Limitatamente alla gestione dei reclami e allo svolgimento della procedura interna di conciliazione, iMile Italy S.r.l. tratta, in qualità di titolare del trattamento, i dati personali forniti dal richiedente, in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (“GDPR”) e alla normativa italiana applicabile in materia di protezione dei dati personali.

I dati personali sono trattati esclusivamente per esaminare e gestire il reclamo, svolgere la procedura di conciliazione e adempiere agli obblighi di legge applicabili.

Il conferimento dei dati necessari è indispensabile per lo svolgimento della procedura; in mancanza, iMile potrebbe non essere in grado di esaminare la domanda o proseguire la conciliazione.

iMile adotta adeguate misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza dei dati personali e li conserva per il tempo necessario al perseguimento delle predette finalità e all’adempimento degli obblighi di legge.

Il richiedente può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15–22 del GDPR, ove applicabili, nonché proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. Per l'esercizio dei propri diritti o per qualsiasi richiesta relativa al trattamento dei dati personali, il richiedente può contattare il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) all'indirizzo e-mail: dpo[AT]imile.me.

Articolo 14 – Entrata in vigore e modifiche

Il presente Regolamento entra in vigore dalla data della sua pubblicazione.

iMile si riserva il diritto di modificare il presente Regolamento in conformità alla normativa applicabile e alle disposizioni delle autorità competenti. La versione aggiornata sarà pubblicata sul sito web ufficiale di iMile.

DOMANDA DI CONCILIAZIONE INTERNA

iMile Italy S.r.l.

Via del Tecchione 8-10

20098 San Giuliano Milanese (MI)

PEC: imileitaly@registerpec.it

Il presente modulo è utilizzato per richiedere l'avvio della procedura interna di conciliazione di iMile Italy S.r.l.

L'istanza deve essere presentata dal soggetto che ha precedentemente presentato un reclamo formale a iMile, direttamente oppure tramite un rappresentante autorizzato.

L'istanza deve essere presentata:

- entro 30 giorni solari decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, qualora tale risposta sia ritenuta insoddisfacente; oppure
- entro 30 giorni solari decorrenti dalla scadenza del termine di 45 giorni previsto per la risposta al reclamo, qualora iMile non abbia fornito alcuna risposta.

Il/La sottoscritto/a _____

Indirizzo _____ n. _____ CAP _____ Comune

_____ Provincia _____ Telefono _____ Email
_____ ☐ Mittente ☐ Destinatario ☐ Rappresentante autorizzato

(informazioni del richiedente)

Nome del rappresentante _____

Riferimento per le comunicazioni

In caso di domanda presentata da un rappresentante autorizzato, allegare una procura o altra valida prova dell'autorizzazione.

1. INFORMAZIONI SUL RECLAMO PRECEDENTE

Data di presentazione del reclamo _____

Numero o riferimento del reclamo _____

Come è stato presentato il reclamo

☐ Email ☐ Posta ☐ Telefono ☐ Altro: _____

Data della risposta di iMile (se ricevuta) _____

Esito del reclamo

☐ Ho ricevuto una risposta da iMile, ma la ritengo insoddisfacente.

☐ Non ho ricevuto alcuna risposta entro 45 giorni dalla presentazione del reclamo.

2. INFORMAZIONI SULLA SPEDIZIONE

Numero della spedizione (AWB) _____

Data della spedizione _____

Mittente _____

Destinatario _____

Altre informazioni utili per identificare la spedizione (facoltativo)

3. TIPOLOGIA DELLA CONTROVERSIA

☐ Ritardo nella consegna

☐ Smarrimento della spedizione

☐ Danneggiamento della spedizione

☐ Errata consegna

☐ Problemi relativi all'esecuzione del servizio di consegna

☐ Contestazione relativa alla prova di consegna (POD)

☐ Contestazione relativa alla gestione del servizio clienti

☐ Altro problema relativo al servizio postale o di consegna:

La presente procedura non si applica alle controversie derivanti dal contratto di vendita tra il cliente e il venditore, quali resi, sostituzioni, rimborsi del prezzo del prodotto o contestazioni relative alla qualità della merce.

4. DESCRIZIONE DEI FATTI

Descrivere in modo chiaro i fatti, le date rilevanti, il problema riscontrato e i motivi della presente domanda di conciliazione.

--

5. SOLUZIONE RICHIESTA

Indicare la soluzione che il richiedente intende ottenere attraverso la procedura di conciliazione.

--

6. DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

- ☐ Copia del reclamo precedentemente presentato a iMile
- ☐ Copia della risposta di iMile al reclamo (se disponibile)
- ☐ Copia della lettera di vettura (AWB) o dell'etichetta di spedizione
- ☐ Documentazione fotografica (se pertinente)
- ☐ Prova dell'autorizzazione, in caso di rappresentante
- ☐ Memoria, parere legale o altra documentazione utile
- ☐ Altro: _____

7. DICHIARAZIONI DEL RICHIEDENTE

Il richiedente dichiara:

La conferma di tutte le dichiarazioni riportate di seguito è necessaria ai fini dell'avvio della procedura di conciliazione.

- ☐ di aver previamente presentato un reclamo a iMile Italy S.r.l. ai sensi del Regolamento interno di conciliazione;

- ☐ che le informazioni riportate nella presente domanda sono complete e veritiere;
- ☐ che, alla data della presente domanda, la medesima controversia non è pendente né è stata definitivamente decisa da un'autorità giudiziaria, da un tribunale arbitrale o da altro organismo competente;
- ☐ di impegnarsi a informare tempestivamente iMile qualora, durante la procedura di conciliazione, avvii per la medesima controversia un procedimento giudiziario, arbitrale o dinanzi ad altro organismo competente;
- ☐ di aver preso visione e di accettare il Regolamento interno di conciliazione.

INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA

La procedura è gratuita.

La procedura si svolge, di regola, in forma scritta. Con il consenso delle parti, può essere svolta anche mediante conferenza telefonica o altri mezzi di comunicazione elettronica.

La procedura si conclude, di norma, entro 60 giorni dal ricevimento della domanda di conciliazione.

Le proposte formulate nell'ambito della procedura non sono vincolanti, salvo che le parti raggiungano e sottoscrivano un accordo scritto.

Luogo e data _____ Firma: _____

Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") e del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101.

Il/La richiedente dichiara di aver preso visione delle disposizioni relative al trattamento dei dati personali contenute nell'Articolo 13 del Regolamento interno di conciliazione.

La presa visione delle suddette disposizioni e la sottoscrizione della presente dichiarazione sono necessarie ai fini dello svolgimento della procedura interna di conciliazione.

Luogo e data _____ Firma: _____