

[Completare indicando il nome dell'associazione dei consumatori e degli utenti prescelta¹]

Alla Commissione di Conciliazione

DOMANDA DI CONCILIAZIONE²

ai sensi dell'art. 3, comma 2, delibera AGCOM n. 184/13/CONS

Il/la sottoscritto/a:

COGNOME: _____ NOME: _____

NATO/A A: _____ IL: _____

RESIDENTE A: _____ PROVINCIA: _____

VIA: _____ n°: _____ CAP: _____

DICHIARA:

1. di aver presentato reclamo alla TNT Global Express S.r.l. (nel seguito "TNT") in relazione alla seguente spedizione:

Spedizione in data:

[compilare indicando la data in cui è stata richiesta la spedizione]

Lettera di vettura/AWB n°:

[compilare indicando il numero della lettera di vettura/AWB]

Oggetto della spedizione:

[compilare indicando l'oggetto della spedizione]

Reclamo in data:

[compilare indicando la data di presentazione del reclamo]

2. di ritenere insoddisfacente la risposta ottenuta da TNT (barrare una o più delle seguenti opzioni):
 - a mezzo e-mail in data [compilare indicando la data dell'e-mail]
 - telefonicamente a mezzo operatore del customer service in data [compilare indicando la data del contatto telefonico];
 - non avendo ricevuto risposta entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi.

Per tali ragioni,

FORMULA ISTANZA

all'Organo di Conciliazione in intestazione di comporre la controversia relativa alla spedizione oggetto di reclamo, sopra identificata al punto 1).

A tal fine, di seguito vengono indicate le ragioni della pretesa ed i dettagli della controversia:

[compilare indicando in maniera sintetica le ragioni della contestazione e la richiesta di rimborso eventualmente già formulata in sede di reclamo a TNT]

Allegati:

[contattare l'associazione prescelta al fine di verificare la documentazione necessaria richiesta per l'avvio della procedura di conciliazione]

....., li

Firma del consumatore o utente:

NOTE:

¹L'elenco delle associazioni iscritte presso il Ministero dello Sviluppo Economico cui è possibile rivolgersi per conoscere le modalità per l'avvio della procedura di consultazione è liberamente consultabile presso <https://www.mise.gov.it/images/stories/documenti/decreto-conferma-iscrizione-anno-2018.pdf>

² La presente "Domanda di Conciliazione" costituisce una bozza contenente tutti gli elementi necessari per potersi rivolgere ad una associazione dei consumatori e degli utenti al fine di presentare istanza di conciliazione, ai sensi della delibera AGCOM n. 184/13/CONS, ed ottenere assistenza nell'ipotesi in cui il consumatore e/o utente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo inoltrato a TNT Global Express, oppure non abbia ricevuto risposta entro il termine di 45 giorni dalla ricezione del reclamo da parte della medesima TNT Global Express. Come previsto nell'art. 3 dell'allegato A alla delibera AGCOM 184/13/CONS, la procedura di esame dell'istanza si conforma ai principi del diritto dell'Unione Europea, si conclude entro sessanta giorni dalla ricezione dell'istanza stessa, si svolge in sede locale con l'assistenza eventuale di un'associazione dei consumatori e degli utenti e si conclude con la redazione di un verbale. Si informano altresì i consumatori/utenti che, conclusa la predetta procedura conciliativa, il consumatore/utente insoddisfatto dell'esito della stessa ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi, può chiedere all'autorità regolatrice del mercato (AGCOM), anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti, di definire la controversia derivante dal reclamo: sul sito internet di TNT Global Express si può prendere visione del Formulario CP di AGCOM necessario per attivare questa ulteriore procedura, nonchè ottenerne una copia mediante download (disponibile anche sul sito AGCOM <https://www.agcom.it/il-formulario-cp>).