# PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

**Accesso**

- Il cliente può avere accesso alla procedura di Conciliazione senza alcun onere ogni volta che, dopo aver presentato un reclamo, abbia ricevuto da parte di eVolo Web una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta.
- La domanda di Conciliazione deve essere inviata entro 45 giorni solari decorrenti dalla data di ricevimento della risposta del reclamo, o, in caso di mancata risposta, entro ulteriori 45 giorni solari dai termini di risposta presenti nella carta della qualità. (30 gg. solari)
- Il cliente può avviare la Procedura di Conciliazione direttamente presentando la domanda attraverso uno dei canali indicati in calce al presente documento e lo può fare direttamente oppure attraverso l'assistenza di una delle associazioni di tutela dei consumatori dallo stesso prescelta. Si fa presente che la gratuità della procedura non pregiudica la possibilità da parte delle Associazioni dei consumatori di richiedere in piena autonomia un eventuale quota di iscrizione.
- La domanda di Conciliazione dovrà essere presentata da chi ha presentato reclamo o da un suo delegato.

**Procedimento di conciliazione**

- La Procedura di Conciliazione si intende attivata nel momento in cui, ad eVolo Web perviene la domanda di conciliazione. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo disponibile on line sul sito www.be-in.it oppure presso la sede di eVolo Web.
- Sarà cura di eVolo Web, per tramite di un ufficio interno all'uopo preposto, di iscrivere ogni domanda di conciliazione su di un apposito registro dei procedimenti di conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo.
- A seguito della ricezione della domanda, l'Ufficio Conciliazione di eVolo Web è tenuto a valutare la rilevabilità della stessa e ad intraprendere il tentativo di Conciliazione della controversia entro 60 giorni. Sarà inoltre cura di eVolo Web informare il Cliente in merito ad ogni fase della procedura.
- Dopo la presentazione della domanda di Conciliazione, il Cliente, ovvero chi lo rappresenta, ha accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso in esame. Documentazione eventualmente fornita ed i dati in essa contenuti dovranno essere trattati come informazioni riservate.
- Il rappresentante dell'ufficio Conciliazione di eVolo Web ed il Cliente (ovvero un suo rappresentante), fissano uno o più incontri atti a dirimere in via conciliativa il caso prospettato. Tali incontri saranno fissati in sedi opportune di comune accordo tra le parti.

- Al termine del procedimento l'ufficio Conciliazione di eVolo Web, in accordo con il Cliente o suo rappresentante, redige un verbale con ipotesi di accordo che viene inviato al Cliente stesso per approvazione ed accoglimento. In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, sarà redatto un verbale di mancato accordo di cui copia verrà inviata al Cliente.

- Se il Cliente accetta l'accordo dovrà sottoscrivere il verbale (ipotesi di accordo) e rinviarlo ad eVolo Web entro 30 giorni solari, tramite raccomandata A/R oppure alla casella PEC evoloweb@pec.it . Nel caso in cui il Cliente non rinvii il verbale sottoscritto entro il 30° giorno, l'ipotesi di conciliazione si intende rifiutata e l'Ufficio Conciliazione di eVolo Web redigerà una comunicazione in cui si prende atto della volontà del Cliente di non accettare la proposta, comunicazione che verrà inviata al Cliente o a Suo rappresentante. L'accordo, una volta sottoscritto, è immediatamente vincolante tra le parti e le stesse ne riconoscono il contenuto come espressione della loro concorde volontà contrattuale, che estingue la controversia in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni susseguente azione.

- eVolo Web si impegna ad inviare al Cliente assegno circolare all'indirizzo indicato dal Cliente stesso, a saldo di quanto pattuito nel verbale, entro 90 giorni.

- Il Cliente, con la sottoscrizione della domanda di Conciliazione, dichiara di non aver presentato ricorso all'Autorità giudiziaria per dirimere la controversia e si impegna a comunicare preventivamente la rinuncia alla domanda qualora intenda adire l'Autorità giudiziaria.

- Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in sessanta giorni dal ricevimento della domanda da parte di eVolo Web. Sino alla conclusione della Procedura sono sospesi i termini di prescrizione. Dal 1 al 31 Agosto sono sospese le attività di Conciliazione e quindi il suddetto mese viene escluso dal calcio dei termini.

**Ricorso all' AGCOM**

Nel caso in cui il Cliente non abbia accettato la Proposta di Conciliazione oppure, a seguito della redazione di un verbale di mancato accordo, è facoltà del cliente presentare un ricorso all'AGCOM entro novanta giorni dalla conoscenza dei fatti sopra descritti.

Dove e come presentare la Domanda di Conciliazione
La Domanda di conciliazione (modulo reperibile sul sito www.be-in.it, può essere presentata, debitamente compilata in tutte le sue parti, tramite raccomandata a/r o direttamente al seguente recapito:

eVolo Web srl
Ufficio Conciliazione
Via Aldo Moro,2
23861 Cesana Brianza LC

La domanda potrà essere anticipata via fax al numero 031 655356, resta inteso che i tempi decorreranno dal ricevimento della documentazione completa in ogni sua parte attraverso le modalità sopra indicate.

Eventuali comunicazioni potranno essere inoltrate oltre che per raccomandata A/R all'indirizzo suindicato anche PEC all'indirizzo evoloweb@pec.it

Tel 02 80897791

https://be-in.it