Lettera di reclamo

*Per eventuali segnalazioni sui nostri prodotti o servizi, compilare il modulo sottostante. I campi contrassegnati con * sono obbligatori mentre, per reclami su prodotti Corriere Espresso e Pacchi, è obbligatorio compilare anche i campi contrassegnati con **. Consultare la **Carte dei Servizi Postali** (universali e non universali) e le Condizioni generali di servizio, per conoscere le caratteristiche dei singoli prodotti, i termini di presentazione del reclamo, i tempi di risposta, i rimborsi previsti e le modalità per attivare la Procedura di Conciliazione.*

Anagrafica

Reclamo presentato da:

Nome e Cognome/Ragione Sociale* ..... Codice fiscale/P.Iva* .....

Indirizzo (via/piazza)* ..... N° CIV.* ..... CAP ..... Comune* ..... Prov.* ..... Stato* .....

Rappresentante legale* .....

Indicare un recapito per eventuali contatti per la richiesta di ulteriori informazioni

Posta elettronica ..... Telefono 1 ..... Telefono 2 ..... Fax .....

Sezione prodotti Corriere Espresso e Pacchi - Servizi Postali

Compilare questa sezione se il disservizio riguarda prodotti Corriere Espresso e Pacchi o Servizi Postali.

In caso di reclamo per perdita manomissione o danneggiamento di spedizioni assicurate, allegare copia dimostrativa del danno subito (scontrino fiscale, fattura commerciale o documenti equivalenti) tenendo a disposizione l'involucro ed il contenuto solo in caso di danneggiamento o manomissione.

Prodotto/servizio oggetto del disservizio* ..... Nr. identificativo invio/Nr. contratto* ..... Data di accettazione/Sottoscrizione contratto* .....

Denominazione Ufficio Postale* ..... Via/Piazza .....

Descrizione dell'invio

Peso ..... Contenuto** ..... Costo spedizione .....

Servizi accessori

❏ Avviso di ricevimento ❏ Assicurazione -*Valore dichiarato € ** ..... ❏ Contrassegno - *Importo c/ass. € ** .....

Dati del mittente *(Compilare solo se diverso da chi presenta il reclamo)*

Nome e Cognome/Ragione Sociale* ..... Codice fiscale/P.Iva .....

Indirizzo (via/piazza)* ..... N° CIV.* ..... CAP ..... Comune* ..... Prov.* ..... Stato* .....

Dati del destinatario *(Compilare solo se diverso da chi presenta il reclamo)*

Nome e Cognome/Ragione Sociale* ..... Codice fiscale/P.Iva .....

Indirizzo (via/piazza)* ..... N° CIV.* ..... CAP ..... Comune* ..... Prov.* ..... Stato* .....

Motivo del reclamo *(È possibile selezionare più di una voce)*

SERVIZIO DI RECAPITO
❏ Zona non servita dal portalettere
❏ Comportamento non corretto portalettere
❏ Recapito discontinuo
❏ Mancata/irregolare compilazione avviso di giacenza

CORRIERE ESPRESSO E PACCHI - SERVIZI POSTALI
❏ Mancato recapito
❏ Danneggiamento totale/parziale
❏ Ritardata consegna
❏ Manomissione
❏ Mancato/errato rimborso contrassegno
❏ Mancato espletamento del servizio
❏ Mancata/irregolare restituzione avviso di ricevimento (AR)
❏ Altro *Specificare* .....

❏ **Mancata/ritardata attivazione servizio Seguimi**

Vecchio indirizzo ..... Nuovo indirizzo .....

Sezione Ufficio Postale

Compilare questa sezione se il disservizio riguarda il funzionamento dell'Ufficio Postale.

Prodotto/servizio oggetto del disservizio* ..... Data/periodo del disservizio* .....

Denominazione Ufficio Postale* ..... Via/Piazza .....

Motivo del reclamo *(È possibile selezionare più di una voce)*

FUNZIONAMENTO UFFICIO POSTALE
❏ Eccessiva attesa in coda
❏ Mancato rispetto privacy
❏ Mancato funzionamento ATM
❏ Comportamento scorretto operatore
❏ Informazioni errate su prodotti/servizi
❏ Mancata esposizione cartellino identificativo
❏ Mancata/errata erogazione servizi
❏ Mancanza di modulistica
❏ Mancanza liquidità per riscossioni
❏ Orari ufficio non rispettati
❏ Ambiente inadeguato
❏ Altro *Specificare* .....

Ulteriori informazioni *(Utilizzare questo spazio per la descrizione dettagliata dei fatti)*

.....

.....

.....

Modalità di riscossione dell'eventuale rimborso

Per chiedere il rimborso è necessario allegare al presente modulo le ricevute di spedizione. Ha diritto al rimborso il mittente o il destinatario previa delega del mittente.
Per le spedizioni internazionali provenienti dall'Estero, il rimborso sarà liquidato al mittente dall'Operatore Postale Estero.

❏ Accredito su c/c BancoPosta ☐☐☐☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐

IBAN * *(Il conto corrente postale deve essere intestato al beneficiario del rimborso)*

❏ Assegno postale Intestazione* .....

Modalità di invio della risposta ❏ Lettera ❏ Telefono ❏ Fax ❏ e-mail

La mancata compilazione dei campi obbligatori, o l'eventuale omissione di allegati, può comportare l'impossibilità di rispondere al reclamo o di attribuzione del rimborso.

Informativa ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 196/2003

Poste Italiane, Titolare del trattamento, la informa ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali, che i Suoi dati saranno trattati per finalità di assistenza/gestione dei reclami o sondaggi di qualità sui propri prodotti/servizi. Per conoscere nel dettaglio finalità, modalità del trattamento, soggetti che possono venire a conoscenza dei Suoi dati personali, esercizio dei suoi diritti, legga l'Informativa estesa nella sezione privacy del sito poste.it.

Firma del Cliente .....

Spazio riservato all'Ufficio Postale

Ufficio di accettazione ..... Timbro dell'Ufficio Postale

Data di accettazione .....

Operatore che accetta il reclamo .....

Posteitaliane