LETTERA DI RECLAMO

*I campi contrassegnati con * sono obbligatori mentre, per reclami su prodotti Corriere Espresso e Pacchi, è obbligatorio compilare anche i campi contrassegnati con **. Consultare le **Carte dei Servizi Postali** 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 rriferimento di contatto per la richiesta di ulteriori informazioni necessarie alla lavorazione del reclamo e per l'invio della risposta

❑ e-mail ..... ❑ Cellulare ..... ❑ Tel. fisso ..... ❑ Lettera

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	❑ Recapito Discontinuo ❑ Altri comportamenti scorretti portalettere	❑ Consegna in luogo non idoneo	❑ Avviso di giacenza senza tentativo di recapito	❑ Mancata/irregolare compilazione avviso di giacenza
CORRIERE ESPRESSO E PACCHI - SERVIZI POSTALI	❑ Mancato recapito ❑ AMancato appuntamento	❑ Ritardata Consegna ❑ Danneggiamento/ Manomissione	❑ Mancata/irregolare restituzione avviso di ricevimento (AR) ❑ Mancato espletamento del Servizi	❑ Mancato/Errato rimborso contrassegno ❑ 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	❑ Comportamento scorretto operatore	❑ Mancata/errata erogazione servizi	❑ Orari ufficio non rispettati
	❑ Mancato rispetto privacy	❑ Informazioni errate su prodotti/servizi	❑ Mancanza di modulistica	❑ Ambiente inadeguato
	❑ Mancato funzionamento ATM	❑ Mancata esposizione cartellino identificativo	❑ Mancanza liquidità per riscossioni	❑ 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* .....

❑ Bonifico da riscuotere in qualsiasi Ufficio Postale Nome e Cognome*..... Codice Fiscale* .....
(Solo se il beneficiario è una persona fisica)

Informativa ai sensi degli articoli 13 e seguenti Regolamento 2016/679/UE in materia di protezione dei dati personali

Poste Italiane, Titolare del trattamento, La informa che, ai sensi del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, i Suoi dati saranno trattati per finalità di assistenza/gestione dei reclami. Per conoscere nel dettaglio finalità, modalità del trattamento, soggetti che possono venire a conoscenza dei Suoi dati personali, esercizio dei suoi diritti, La invitiamo a consultare l'informativa estesa nella sezione dedicata del sito https://www.poste.it/privacypolicy.html.

Firma del Cliente .....

Spazio riservato all'Ufficio Postale

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

Data di accettazione .....

Operatore che accetta il reclamo .....

Posteitaliane