

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 (sez dedicata sito www.Poste.it).

COMPILARE IL MODULO CON CARATTERI IN STAMPATELLO PER UNA MAGGIORE LEGGIBILITÀ

Attenzione: In caso di consegna del modulo in UP, verifica sempre che la presente richiesta sia stata firmata e timbrata dall'Ufficio Postale.

ANAGRAFICA

Reclamo presentato da: destinatario mittente delegato alla presentazione del reclamo
Nome e Cognome/Ragione Sociale* Codice fiscale/P.Iva*
Indirizzo (via/piazza)* N° CIV.* CAP Comune* Prov.* Stato*
Rappresentante legale*

Al fine di gestire al meglio la tua richiesta e facilitare eventuali comunicazioni è necessario indicare tutti i tuoi riferimenti di contatto e selezionare la modalità per l'invio della risposta

e-mail * Cellulare* Tel. fisso Lettera

SEZIONE CORRISPONDENZA, PACCHI ED ALTRI SERVIZI POSTALI

Compilare questa sezione se il disservizio riguarda prodotti di Corrispondenza, Pacchi e altri 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*
Punto di accettazione* 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 Consegna in luogo non idoneo Avviso di giacenza senza tentativo di recapito Mancata/irregolare compilazione avviso di giacenza
 Altri comportamenti scorretti portalettere

CORRISPONDENZA, PACCHI ed altri SERVIZI POSTALI

Mancato recapito Ritardata Consegna Mancata/irregolare restituzione avviso di ricevimento (AR/AR RAG) Mancato/Errato rimborso contrassegno
 Mancato appuntamento Danneggiamento/ Manomissione Mancato espletamento del Servizio Altro (Specificare)

Mancata/ritardata attivazione servizio Seguimi

Vecchio indirizzo Nuovo indirizzo
N° contratto

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 e copia del documento di riconoscimento di quest'ultimo.

Per le spedizioni internazionali provenienti dall'Estero, il rimborso sarà liquidato al mittente dall'Operatore Postale Estero.

Accredito su conto corrente

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

Nel caso in cui non venga indicato un conto corrente postale o bancario, Poste Italiane S.p.A. provvederà all'eventuale rimborso a mezzo Assegno Vidimato intestato al mittente dell'invio o a persona delegata.

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