

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 portaflettere

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.

Accreditato 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