

# 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](http://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.

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 .....