



# **CARTA DEI SERVIZI POSTALI**

## INDICE

|                                                                                                                |         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>1) L'AZIENDA E I SUOI VALORI</b>                                                                            | pag. 3  |
| <b>2) PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI</b>                                                                        | pag. 3  |
| <b>3) I NOSTRI PRODOTTI E SERVIZI</b>                                                                          | pag. 4  |
| <b>3.1 – SERVIZIO DOC</b><br>OBIETTIVI DI QUALITA'/ TEMPI DI CONSEGNA<br>INDENNIZZI                            | pag. 4  |
| <b>3.2 – POSTA CLIK</b><br>OBIETTIVI DI QUALITA'/TEMPI DI CONSEGNA                                             | pag. 5  |
| <b>3.3 – POSTA RACCOMANDATA</b><br>OBIETTIVI DI QUALITA'/TEMPI DI CONSEGNA<br>INDENNIZZI                       | pag. 6  |
| <b>3.4 – POSTA COMMERCIALE –DIRECT MAIL TRACCIATO</b><br>OBIETTIVI DI QUALITA'/TEMPI DI CONSEGNA<br>INDENNIZZI | pag. 7  |
| <b>3.5 - POSTA NOTIFICHE</b>                                                                                   | pag. 7  |
| <b>3.6 - GESTIONE UFFICI POSTA</b>                                                                             | pag. 8  |
| <b>4) PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE</b>                                                              | pag. 8  |
| <b>5) COMUNICAZIONI E ASSISTENZA</b>                                                                           | pag. 10 |

## **1) L'AZIENDA E I SUOI VALORI**

Vesuvio Recapiti s.r.l. nasce da un'idea di riunire le maggiori imprese del settore postale in un unico grande operatore nazionale, agile ed efficiente sul territorio, per competere ad armi pari con i maggiori player del mercato postale.

L'Azienda assicura un sistema di recapito efficiente e dimostrando ogni giorno un ineguagliabile orientamento alla qualità e alla soddisfazione del Cliente.

La capillarità sul territorio e l'utilizzo di soluzioni tecnologiche all'avanguardia

La annoverano fra i principali operatori del mercato postale italiano.

La Carta dei Servizi di Vesuvio Recapiti s.r.l. indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali offerti e definisce le procedure di gestione dei reclami così da assicurare strumenti di tutela a favore degli utenti, in conformità alle delibere dell'Autorità di regolamentazione del settore postale (delibera n. 184/13/CONS – Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale e della Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte servizi - delibera n. 413/14/CONS).

Per quanto precede,

- la presente Carta dei Servizi viene pubblicata sul proprio sito web [www.vesuviorecapiti.it](http://www.vesuviorecapiti.it) ed è presente in ogni punto di accesso al pubblico;
- viene inviata ad AGCom nel pieno rispetto dell'obbligo di informativa verso l'Autorità, informandola delle successive variazioni/integrazioni.

## **2) PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI**

Ispirandosi ai fondamentali principi di trasparenza e semplificazione, equità e imparzialità, buona fede e lealtà, Vesuvio Recapiti si impegna, con la presente Carta dei Servizi, ad assicurare i seguenti obiettivi:

- Rendere semplici e intuitive le modalità di contatto con l'azienda
- Definire contratti di servizio semplici e trasparenti
- Definire e descrivere in modo chiaro i prodotti offerti
- Rendere facilmente visibili al cliente i livelli di servizio erogati
- Indicare le procedure di reclamo.

Vesuvio Recapiti si impegna, inoltre, a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261/1999, con particolare riferimento alla protezione dei dati, alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose o vietate, non accettando spedizioni con contenuto pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

### **3) I NOSTRI PRODOTTI/SERVIZI**

#### **3.1. SERVIZIO DOC**

Il Servizio DOC (Data e Ora Certa) offre una certificazione sicura su luogo, data e ora del recapito, realizzata con tecnologia satellitare GPS. Ciascuna busta è identificata da un codice a barre letto da uno scanner palmare in dotazione ai portalettere al momento della consegna.

Il servizio è dedicato ad aziende, professionisti e PMI che inviano diverse tipologie di corrispondenza: fatture, rendiconti, comunicazioni, convocazioni ecc.

Il servizio fornisce:

- Garanzia di recapito nei tempi e nei modi concordati nei contratti
- Tracciabilità del recapito
- Accesso a un'area amministrativa semplice da usare
- Certificazione di luogo, data e ora del recapito
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Restituzione gratuita dei resi
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

#### **OBIETTIVI DI QUALITA' / TEMPI DI CONSEGNA**

I tempi di recapito, sono concordati con il singolo cliente e specificati nella disciplina contrattuale all'uso prevista.

In generale, essi prevedono:

- ✓ Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia, per il 90 % degli invii e in sei giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- ✓ Consegna entro il sesto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane, per il 90 % degli invii e in sette giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- ✓ Consegna entro il settimo giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia, Calabria e Sardegna, per il 90 % degli invii e in nove giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, dei tempi di recapito possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

## **INDENNIZZI**

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione degli indennizzi saranno oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troveranno apposita disciplina nelle clausole contrattuali all'uopo previste.

In generale, conformemente alla normativa di riferimento gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali sarà riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati.

## **3.2 POSTA CLICK**

E' un servizio integrato, con cui il cliente spedisce per via telematica a Soluzione Campania il file del messaggio da inviare (lettere ordinarie o raccomandate) e l'elenco dei destinatari. Il messaggio viene stampato, piegato, imbustato, tracciato e recapitato.

Il servizio fornisce:

- Stampa a colori o B/N
- Imbustamento
- Piegatura
- Gestione Template
- Integrazione immagini
- Recapito Certificato Garanzia del recapito nei tempi e nei modi concordati
- Tracciabilità del recapito
- Accesso a un'area amministrativa semplice da usare
- Possibilità di certificare luogo, data e ora del recapito
- Distinta di spedizione, ricevuta di postalizzazione, e esito della spedizione prelevabili dal Tracking in formato PDF
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Restituzione gratuita dei resi
- Se relativo a raccomandata A/R, eventuale ricevuta di ritorno cartacea per via postale
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

## **OBIETTIVI DI QUALITA' / TEMPI DI CONSEGNA**

I tempi di recapito sono gli stessi del servizio DOC, A questi tempi si aggiungono 2gg per l'elaborazione e la stampa dal momento dell'invio telematico.

## **INDENNIZZI**

Anche per questo servizio, la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle clausole contrattuali all'uopo previste.

In generale, conformemente alla normativa di riferimento gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali sarà riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati.

## **3.3 POSTA RACCOMANDATA**

La posta raccomandata trova la sua espressione analitica nei prodotti come di seguito:

- raccomandata standard
- raccomandata plus
- raccomandata assicurata standard
- raccomandata assicurata plus

Il servizio prevede la gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino alla consegna.  
La raccomandata ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- Identificazione delle buste con codice a barre univoco.
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS.
- Verifica online dello stato di consegna.
- Possibilità di ricevere le cartoline a/r con la firma del destinatario, o di visualizzarle on-line
- Giacenza gratuita fino a 30gg presso il Centro di Recapito più vicino.
- Restituzione gratuita degli eventuali resi.
- Eventuale fornitura di servizi aggiuntivi in fase di pre-lavorazione, elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura della corrispondenza affidata.
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

## **OBIETTIVI DI QUALITA' / TEMPI DI CONSEGNA**

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nella disciplina contrattuale all'uopo prevista.

In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il quarto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia, per il 90 % degli invii e in cinque giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane, per il 90 % degli invii e in sei giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.
- Consegna entro il sesto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia e Sardegna, per il 90 % degli invii e in otto giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

## **INDENNIZZI**

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle clausole contrattuali all'uopo previste.

Tuttavia, qualora si verificano le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio, si prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, mentre per la consegna in ritardo la misura dell'indennizzo è pari al costo di spedizione.

## **3.4 POSTA COMMERCIALE (DIRECT MAIL TRACCIATO)**

Capillarità della distribuzione, economicità del servizio e certezza di recapito permettono di raggiungere il target strategico del cliente. Con il servizio addizionale a valore aggiunto di tracciatura gli invii di DM vengono seguiti in ogni fase di lavorazione ed è quindi possibile conoscere quando e dove sono stati consegnati. Una soluzione ideale per trasformare il DM in uno strumento di relazione con i destinatari.

Il servizio fornisce:

- Tracciabilità dell'avvenuto recapito
- Garanzia del recapito nei tempi e nei modi concordati
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

### **OBIETTIVI DI QUALITA' / TEMPI DI CONSEGNA**

- Consegna entro sette giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) dalla data di accettazione.

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione dell'indirizzo di spedizione e al rispetto dei formati. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate con i singoli clienti, per specifiche spedizioni e per zone particolari.

### **INDENNIZZI**

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione degli indennizzi saranno oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troveranno apposita disciplina nelle clausole contrattuali all'uopo previste.

generale, conformemente alla normativa di riferimento gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali sarà riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati.

### **3.5 POSTA NOTIFICHE**

Il servizio GED (Gestione Elettronica Documentale) garantisce il rispetto degli standard per la notifica degli atti amministrativi e offre dei servizi di controllo di tutte le operazioni.

Il servizio fornisce:

- Tracciatura dell'iter di notifica secondo le modalità previste dalla normativa in vigore
- Visualizzazione immagini delle relate di notifica
- Gestione elettronica delle distinte
- Affidamento ai messi territoriali
- Notifica come da Codice procedura Civile
- Garanzia dei tempi certi della notifica
- Misurazione performance sull'andamento delle attività di notifica
- Rendicontazione completa degli esiti
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

### **3.6 GESTIONE UFFICI POSTA**

Gestione della corrispondenza in entrata e in uscita, in outsourcing totale o parziale, attraverso processi manuali.

- Gestione dei flussi in entrata in diverse fasi: ritiro giornaliero della corrispondenza,
- ricevimento e registrazione, smistamento, archiviazione e distribuzione interna
- Gestione dei flussi in uscita: raccolta, protocollazione e verifica degli indirizzi, stampa
- ed imbustamento, affrancatura, postalizzazione e gestione dei corrieri.
- Servizi di collegamento tra le diverse sedi del cliente.
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

### **4) PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE**

La presente Carta dei Servizi assicura il diritto degli utenti di conoscere facilmente le modalità di presentazione dei reclami e le richieste di definizione all'Autorità di Regolamentazione nel caso in cui gli esiti delle prime due forme di tutela siano insoddisfacenti.

La lettera di reclamo nonché la richiesta per presentare istanza all'Autorità (AGCom) sono reperibili presso gli uffici e sul sito web di Vesuvio Recapiti.

Per i clienti che hanno stipulato con Vesuvio Recapiti un contratto con prestazioni periodiche o continuative i canali previsti sono quelli del contratto di riferimento.

I casi per i quali è possibile presentare reclamo riguardano il mancato recapito, il ritardo nella consegna e più in generale il mancato svolgimento del servizio, mentre con riferimento alla posta raccomandata si prevede anche il furto, lo smarrimento e il danneggiamento/manomissione totale o parziale dell'invio a condizione che la contestazione sia avvenuta in modo specifico al momento della consegna.

#### **4.1 LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI**

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta dalla pagina web <https://www.vesuviorecapiti.it> selezionando la voce "reclamo", ovvero attraverso il servizio - Customer Care al numero verde 800085590 entro 90 giorni dalla data di spedizione.

Il servizio di gestione delle segnalazioni/reclami prevede verifica e risposta da parte del nostro servizio - Customer Care- e si volge nelle seguenti fasi:

## **VALUTAZIONE**

La fase di valutazione viene effettuata contattando, in via telefonica o se necessario con sopralluogo, la filiale Vesuvio recapiti che ha ricevuto la segnalazione al fine di verificarne la tipologia e concordare le eventuali misure da adottare.

## **VERIFICA**

Valutata la segnalazione si effettua una verifica sui database aziendali al fine di accertare le specifiche modalità di consegna dell'invio. Vengono quindi estrapolate dal sistema informatico interno di Vesuvio recapiti tutte le tracciatore inerenti la corrispondenza destinata al cliente che ha effettuato la segnalazione al fine di verificare se risulta o meno l'avvenuto recapito.

## **SEGNALAZIONI SU RESI**

In caso di segnalazione riguardante corrispondenza resa al mittente (trasferiti, sconosciuti, recapiti impossibili, etc.), viene effettuato, se del caso, anche un sopralluogo all'indirizzo del destinatario che ha effettuato la segnalazione per verificare ed eventualmente comprovare con eventuali fotografie il motivo del reso.

## **NUMERO VERDE**

Al fine di snellire la gestione delle segnalazioni e per andare incontro alle necessità dei clienti, Vesuvio recapiti mette a disposizione un canale diretto mediante il numero verde 800 085 590 (indicato sulla busta unitamente al logo).

VESUVIO RECAPITI si impegna a:

- gestire il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso, con risposta scritta motivata e specifica degli accertamenti compiuti.

## **4.2 LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**

L'istanza di conciliazione può essere richiesta dall'utente che, avendo già presentato reclamo, abbia ottenuto dalla Vesuvio recapiti una risposta ritenuta insoddisfacente ovvero non abbia ricevuto risposta entro il termine stabilito.

La procedura di esame dell'istanza si conclude entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza stessa, si svolge in sede locale con l'assistenza eventuale di una associazione di tutela dei consumatori e si conclude con la redazione di un verbale. Il modulo relativo per l'avvio della procedura di conciliazione è disponibile sul sito <https://www.vesuviorecapiti.it>

Conclusa la procedura di cui sopra, l'utente insoddisfatto dell'esito della stessa ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi avrà facoltà

di rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, mediante la compilazione del "Formulario CP".

Il termine previsto per la presentazione dell'istanza è di 90 giorni dalla conclusione della procedura di conciliazione.

Si attiverà, in questo caso, la procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali presente sul sito di AGCOM al link <http://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nelsettore-postale>

E' fatta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie rivolgendosi a un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo n.28 del 4/03/2010.

Si rende noto, inoltre, che per la risoluzione delle controversie relative a contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c del d.lgs 6 settembre 2005 n. 206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati"

## **5) COMUNICAZIONI E ASSISTENZA**

Per comunicare in modo facile e rapido con Soluzione Campania possono essere utilizzati i seguenti canali:

Email: [info@vesuviorecapiti.it](mailto:info@vesuviorecapiti.it)

Internet: [www.vesuviorecapiti.it](http://www.vesuviorecapiti.it) (sezione "Contatti")

Sede Legale: Vesuvio Recapiti via XXV aprile 4 80017 Melito di Napoli

Sede Operativa: Vesuvio Recapiti via Calà Ulloa 17 80141 Napoli

Tel: 081.9759126

Orari: Dal Lunedì al Venerdì ore 9.00/13.00 - 14.30/18.00

Reclami: [ufficioreclami@vesuviorecapiti.it](mailto:ufficioreclami@vesuviorecapiti.it)

Assistenza clienti numero verde: 800085590

La presente carta dei servizi è aggiornata al 24 giugno 2024.



# Lettera di reclamo

SERVIZI POSTALI

**Reclamo presentato da:**

Nome cognome / Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ N. Civ. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Rappresentante Legale \_\_\_\_\_

Indicare modalità di contatto per la risposta:

E-mail \_\_\_\_\_ Cellulare \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

Dettagli reclamo:

Prodotto/servizio oggetto del disservizio \_\_\_\_\_

Numero Identificativo invio \_\_\_\_\_

Dati / Indirizzo del Mittente \_\_\_\_\_

Dati / indirizzo del Destinatario \_\_\_\_\_

Data della spedizione \_\_\_\_\_

Motivo del Reclamo / Descrizione dei fatti \_\_\_\_\_

Allegati \_\_\_\_\_

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

Vesuvio Recapiti, 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 sui propri prodotti / servizi. Per conoscere le 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 [www.vesuviorecapiti.it](http://www.vesuviorecapiti.it)

Firma del Cliente \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

**Sazio riservato all'Ufficio**

Ufficio accettante il reclamo \_\_\_\_\_ data accettazione \_\_\_\_\_

Operatore che accetta il reclamo \_\_\_\_\_

Allegati \_\_\_\_\_



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Servizi Postali*

**FORMULARIO  
CP**

**IL FORMULARIO DEVE ESSERE COMPLETO IN TUTTE LE SUE PARTI**

**Il sottoscritto**

Nome  Cognome  ☐ rag.sociale

Indirizzo  N°

Città  Prov.  CAP

Rappresentato da<sup>1</sup>  in qualità di<sup>1</sup>

Recapiti per le comunicazioni ai fini del presente procedimento:

E-mail<sup>2</sup>  Fax<sup>2</sup>

Telefono  Cellulare

**Note**

- 1) Da compilare soltanto se il formulario è presentato da un terzo, dal rappresentante di una persona giuridica o da un'Associazione di consumatori.  
2) Le comunicazioni inerenti al procedimento verranno inviate in via preferenziale all'indirizzo email. Le parti possono inviare le successive comunicazioni all'indirizzo email indicato nell'atto di avvio del procedimento.

**OGGETTO DEL RECLAMO (è possibile barrare PIÙ caselle)**

**Disservizio nell'espletamento del servizio postale**

**Tipologia di invio**

**Ulteriori informazioni relative al reclamo**

- |                                                        |                          |                                                                                                                     |                          |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1) notificazione atti giudiziari                       | <input type="checkbox"/> | 14) mancanza di valori postali (affrancatura)                                                                       | <input type="checkbox"/> |
| 2) notificazione contravvenzioni (codice della strada) | <input type="checkbox"/> | 15) mancanza di moduli                                                                                              | <input type="checkbox"/> |
| 3) comunicazione di avvenuta notifica                  | <input type="checkbox"/> | 16) mancata/ritardata <b>attivazione</b> del servizio                                                               | <input type="checkbox"/> |
| 4) posta ordinaria o prioritaria                       | <input type="checkbox"/> | 17) mancato/ritardato <b>smistamento/trasporto</b>                                                                  | <input type="checkbox"/> |
| 5) posta raccomandata                                  | <input type="checkbox"/> | 18) mancato <b>recapito</b> dell'invio per furto o smarrimento dell'invio                                           | <input type="checkbox"/> |
| 6) posta assicurata                                    | <input type="checkbox"/> | 19) recapito dell'invio a seguito di <b>danneggiamento o manomissione</b> dell'invio stesso                         | <input type="checkbox"/> |
| 7) tracciatura dell'invio                              | <input type="checkbox"/> | 20) <b>recapito</b> dell'invio con <b>ritardo</b> (rispetto ai parametri indicati dal gestore del servizio postale) | <input type="checkbox"/> |
| 8) pacco                                               | <input type="checkbox"/> | 21) altro (specificare) <input type="text"/>                                                                        |                          |
| 9) telegramma                                          | <input type="checkbox"/> |                                                                                                                     |                          |
| 10) altro (specificare) <input type="text"/>           |                          |                                                                                                                     |                          |

**Servizio Accessorio**

- 11) avviso di ricevimento ☐  
12) contrassegno ☐  
13) altro (specificare)

**DESCRIZIONE DEI FATTI**

## DICHIARA

1) di avere proposto reclamo a:  in data

con sede in  alla via/p.zza    
*Città* *(eventuale indirizzo  
ufficio postale di riferimento)*

2) di avere esperito il tentativo di conciliazione presso:  in data   
*Organismo*

con sede in  alla via/p.zza   
*Città*

3) che tra le parti sopra indicate non è pendente alcuna controversia in sede giurisdizionale vertente sul medesimo oggetto;

**Da non compilare se si intende partecipare personalmente. In ogni caso è possibile delegare anche successivamente**

4) che all'eventuale audizione parteciperà in sua vece il sottoindicato delegato:

nato a  il   
*Nome e Cognome*

## CHIEDE

all'Autorità di definire la controversia ai sensi del Regolamento ..... s.m.i. in base alle seguenti richieste:

## DOCUMENTI :

Elenco documenti allegati

- Obbligatori**
- 1) Fotocopia del documento di identità dell'utente interessato e/o del legale rappresentante
  - 2) Copia del reclamo presentato al fornitore
  - 3) Verbale del tentativo di conciliazione o attestazione dell'esito negativo.

- 4)
- 5)
- 6)
- 7)
- 8)
- 9)
- 10)

Autorizzo l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni al trattamento ed alla diffusione, limitatamente agli operatori interessati, dei miei dati personali ai sensi del d. l.vo 30/06/2003, n. 196 ai soli fini dello svolgimento del procedimento relativo alla presente istanza.

LUOGO  DATA

Firma \_\_\_\_\_