

**FAST MAIL
SERVICE**

Servizi Postali



Reclami e controversie

Ai sensi del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale, il cliente che ritenga di aver subito un disservizio da Fast Mail Service può chiedere all'Agcom la definizione della controversia "nei casi in cui il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente". In prima istanza il cliente deve presentare a Fast Mail Service un reclamo per lamentare il presunto disservizio subito: Fast Mail Service è tenuta a rispondere nelle modalità e nei tempi previsti dalla Carta della Qualità. Nei casi in cui la risposta venga ritenuta insoddisfacente o non permanga nei tempi previsti, il cliente può presentare istanza di conciliazione, che si svolge in sede locale con l'eventuale assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti. La procedura di conciliazione deve concludersi, con la redazione di un verbale, entro sessanta giorni dalla presentazione dell'istanza.

Qualora la procedura di conciliazione abbia avuto un esito, in tutto o in parte, insoddisfacente, il cliente può chiedere all'Autorità, inviando il formulario CP disponibile in questo documento e nella pagina Servizio Clienti, di definire la controversia, avvalendosi eventualmente anche dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

Tale procedura fa salva, comunque, la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo e dell'istanza di conciliazione. Resta percorribile, infine, l'ipotesi di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

Il formulario CP è lo strumento messo a disposizione dei clienti per attivare la procedura di definizione della controversia con Fast Mail Service.

Per attivare la procedura di definizione il cliente:

- non deve aver già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- deve aver completato la procedura di fronte a Fast Mail Service (presentazione del reclamo e successiva fase di conciliazione).

Entro novanta giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione il cliente che voglia rivolgersi all'Autorità per definire la controversia con Fast Mail Service deve compilare il formulario CP, che, oltre a essere scaricabile sul sito dell'Agcom, è disponibile sul sito web Fast Mail Service nella pagina Servizio Clienti.

Bisogna allegare:

- copia del proprio documento di identità (o del legale rappresentante nel caso di persone giuridiche);
- copia del reclamo presentato a Fast Mail Service;
- copia del verbale redatto in sede di conciliazione.

La domanda può essere inoltrata tramite raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – Direzione Servizi Postali – Ufficio Vigilanza e Tutela dei Consumatori, Via Isonzo 21/b, 00198 Roma; o all'indirizzo pec: agcom@cert.agcom.it; o a mezzo fax al numero 06 69644926; o mediante consegna a mano con contestuale rilascio di ricevuta.

Tranne i casi di archiviazione per improcedibilità, inammissibilità o manifesta infondatezza dell'istanza, il procedimento di definizione della controversia verrà avviato entro trenta giorni dalla ricezione dell'istanza. 2010, n. 28.

IL FORMULARIO DEVE ESSERE COMPLETO IN TUTTE LE SUE PARTI

Il sottoscritto

Nome Cognome ☐ rag.sociale

Indirizzo N°

Città Prov. CAP

Rappresentato da in qualità di

Recapiti per le comunicazioni ai fini del presente procedimento:

E-mail² Fax²

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

- 1) notificazione atti giudiziari ☐
- 2) notificazione contravvenzioni (codice della strada) ☐
- 3) comunicazione di avvenuta notifica ☐
- 4) posta ordinaria o prioritaria ☐
- 5) posta raccomandata ☐
- 6) posta assicurata ☐
- 7) tracciatura dell'invio ☐
- 8) pacco ☐
- 9) telegramma ☐
- 10) altro (specificare)

Ulteriori informazioni relative al reclamo

- 14) mancanza di valori postali (affrancatura) ☐
- 15) mancanza di moduli ☐
- 16) mancata/ritardata **attivazione** del servizio ☐
- 17) mancato/ritardato **smistamento/trasporto** ☐
- 18) mancato **recapito** dell'invio per furto o smarrimento dell'invio ☐
- 19) recapito dell'invio a seguito di **danneggiamento o manomissione** dell'invio stesso ☐
- 20) **recapito** dell'invio con **ritardo** (rispetto ai parametri indicati dal gestore del servizio postale) ☐
- 21) altro (specificare)

Servizio Accessorio

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

DESCRIZIONE DEI FATTI

**FAST MAIL
SERVICE**

Servizi Postali

