

Il mittente che ritiene aver subito un disservizio per ritardo ha facoltà di proporre reclamo nei seguenti metodi:

- 1) sottoscrivendo una lettera in doppia copia originale, da consegnare direttamente presso la sede operativa dell'azienda entro 10 giorni dal manifestarsi dell'evento, indirizzandola a: Poste Online di Vaiana Rosolino, cso vittorio emanuele 199/a 90036 Misilmeri
- 2) inviando una email all'indirizzo posteonline1@gmail.com
- 3) inviando attraverso questo sito il modulo reclami che si trova a fondo pagina.

Si considera ritardo il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 48 ore dai tempi previsti sia della corrispondenza raccomandata che prioritaria. Alla lettera di reclamo dovrà essere allegata la ricevuta di spedizione o del relativo foglio di lavoro. La lettera di reclamo potrà riferirsi solo ad un singolo invio o servizio. Nella lettera dovranno essere indicati: dati del mittente, il tipo di servizio, l'eventuale barcode identificativo del prodotto, la tariffa corrisposta, il motivo del reclamo, la data di presentazione, un recapito telefonico, fax od informatico, l'accettazione al trattamento dei propri dati personali, le modalità di accredito dell'eventuale rimborso. L'azienda darà comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione. Nel caso di non accettazione del reclamo, la risposta scritta sarà corredata delle motivazioni del rifiuto e degli accertamenti effettuati. In caso di accoglimento del reclamo, saranno indicati i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro, anche economico ove previsto, dei pregiudizi arrecati. Eventuali cause ostative allo svolgimento del procedimento di conciliazione sono comunicate da codesto operatore entro trenta giorni. Si richiama l'attenzione dell'utente del servizio sulla possibilità dello stesso di accedere all'Autorità di regolazione per la definizione delle controversie di cui agli articoli 6 e seguenti del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera 184/13/CONS emessa dall'AGCOM. Eventuali cause ostative allo svolgimento del procedimento di conciliazione sono comunicate da codesto operatore entro trenta giorni.