Modalità per presentare reclami e istanze di conciliazione

1) Reclami

1.1 Modalità

Il Cliente, o persona da lui delegata, può presentare reclamo in relazione a disservizi:

- scrivendo una PEC indirizzata a gestionereclami@pec.postel.it;
- inviandolo via fax al numero 010/ 6966.559;
- inviando una raccomandata indirizzata a Postel S.p.A., Via Multedo di Pegli 8, 16155 Genova.

Per conoscere tutte le informazioni necessarie per presentare reclamo è possibile contattare il numero di assistenza **800.038.908.**

Eventuali segnalazioni e reclami inerenti disservizi attinenti l'attività di recapito dovranno essere presentati a Poste Italiane S.p.A. in conformità alla Carta dei Servizi pubblicata sul sito di quest'ultima.

1.2 Termini per presentare il reclamo

I reclami dovranno pervenire, entro il termine di 60 giorni, dalla data in cui Postel ha eseguito o avrebbe dovuto eseguire il servizio oggetto di contestazione, utilizzando una delle modalità di cui al precedente punto.
Il decorso del predetto termine, senza che sia stata inoltrata la comunicazione di cui sopra comporterà la definitiva decadenza da qualsiasi diritto al proposito

2) Procedura di conciliazione

2.1 Modalità

Qualora il reclamo non abbia avuto esito soddisfacente o in assenza del relativo riscontro da parte di Postel entro 45 giorni successivi dal ricevimento del medesimo reclamo, l'interessato potrà ricorrere alla Procedura di Conciliazione così come da Regolamento di Conciliazione pubblicato sul internet www.postel.it.
La domanda di conciliazione va inviata in via telematica a conciliazionepostel@pec.postel.it
I moduli per la domanda saranno scaricabili dal sito internet della società.

2.2 Termini per presentare istanza di conciliazione

La domanda deve essere inviata entro 60 (sessanta) giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo ritenuta non soddisfacente. In caso di mancata risposta al

reclamo, la domanda deve essere inviata entro 30 (trenta) giorni lavorativi decorrenti a partire dal termine dei sessanta giorni dalla presentazione del reclamo

Per maggiori dettagli sui reclami e la procedura di conciliazione il cliente può prendere visione della Carta dei Servizi e del Regolamento di Conciliazione disponibili nell’apposita sezione del sito internet www.postel.it