

Carta della Qualità



Integrazione - Integrità - Celerità - Affidabilità

Prodotti Postali

Sommario

- 1) **Introduzione**
 - A. **Descrizione**
 - B. **Principi e Obiettivi**
 - C. **Normative di riferimento**
- 2) **Prodotti Postali: Descrizione, Caratteristiche ed Obiettivi**
 - D. **Posta ordinaria**
 - E. **Posta Raccomandata**
 - F. **Posta Raccomandata Urgente**
 - G. **Posta Assicurata**
 - H. **Posta Tracciata data e ora certa**
 - I. **Direct mail**
 - J. **Plichi e Pacchi**
 - K. **Corrispondenza smistata presso Poste Italiane**
- 3) **Prodotti Postali: Tariffe recapito diretto ed agenzie**
 - L. **Posta ordinaria**
 - M. **Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno**
 - N. **Posta Raccomandata semplice**
 - O. **Posta Raccomandata Urgente**
- 4) **Altri servizi**
 - P. **Normalizzazione anagrafica corrispondenza**
 - Q. **Prelavorazione della corrispondenza**
 - R. **Stampa ed imbustamento della corrispondenza**
 - S. **Tracking & tracing**
 - T. **Gestione documentale corrispondenza**
- 5) **Modalità di accesso al servizio**
 - U. **Posta ordinaria**
 - V. **Posta Raccomandata**
 - W. **Criteri di ricerca e gestione**
 - X. **Servizi a Valore aggiunto**
 - Y. **Fatturazione**
- 6) **Reclami**
 - Z. **Indicazioni di mittenza e tempi**
 - AA. **Indicazioni di compilazione e presentazione per i reclami**
 - BB. **Classificazione dei Reclami**
- 7) **Rimborsi**
 - CC. **Prodotti soggetti a rimborso**
 - DD. **Casistica di rimborso**
 - EE. **Modalità ed estremi di versamento per il rimborso.**

1) Introduzione

Descrizione

In conformità a quanto previsto dal DLgs 261/99 Integraa s.a.s. si impegna a rispettare le disposizioni relative alla riservatezza della corrispondenza, alla protezione dei dati, alla tutela dell'ambiente e all'assetto territoriale, non sono ammesse spedizioni con contenuto pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

La carta della qualità è ispirata a criteri di massima efficacia ed efficienza; inoltre la stessa descrive gli standard di qualità dei prodotti Integraa s.a.s., le strutture in cui questi vengono attuati e le modalità di accesso alla rete. Essa si rivolge a tutti i clienti che usufruiscono dei servizi postali erogati in ambito nazionale, per tal motivo sarà esposta in ogni punto di accettazione aperto al pubblico e sarà visionabile dal sito internet www.integraa.it.

Principi e Obiettivi

La carta della qualità di Integraa s.a.s. racchiude gli obiettivi di qualità dei servizi rientranti nell'ambito del servizio postale, e definisce le procedure di gestione dei reclami e dei rimborsi con riferimento a tali servizi.

La carta è ispirata a criteri di uguaglianza, continuità, partecipazione ed efficienza.

Con la pubblicazione della stessa, l'azienda conserva e avanza nella realizzazione degli obiettivi prefissati;

A tale scopo si presentano gli stessi:

- Definire un contratto di servizio semplice e trasparente che permetta di stabilire con il cliente un buon rapporto di fiducia;
- Definire i prodotti offerti alla clientela;
- Definire i prezzi di ciascun prodotto;
- Dare la massima visibilità al cliente dei livelli di servizio realizzati;
- Definire la procedura di reclamo;
- Facilitare le opportunità di contatto con l'azienda;
- Fidelizzare i propri clienti, utilizzando un'informazione semplice, comprensibile e basata su impegni precisi;
- Promuovere il miglioramento continuo dei servizi e dei prodotti in modo che questi siano sempre più conformi alle aspettative dei clienti e dei destinatari;
- Formazione del personale rivolta alla maggiore qualificazione professionale degli operatori;

Normative di riferimento

La liberalizzazione del mercato postale

Il settore postale è sottoposto da alcuni anni al processo di liberalizzazione, avviato con la Direttiva Europea 97/67/CE che è stata recepita in Italia con il D.Lgs n.261 del 22 Luglio 1999. Successivamente è stata emanata la Direttiva 2002/393CE, recepita con il D.Lgs n.384 del 23 Dicembre 2003 e infine la Direttiva 2008/6/CE ha portato a pieno completamento del mercato interno dei servizi postali della Comunità.

In Italia la totale apertura del mercato agli operatori privati si è attuata con il D.Lgs n.58/2011.

I servizi affidati in via esclusiva a Poste Italiane

Il D.Lgs n.58/2011 lascia affidati in via esclusiva a Poste Italiane: i servizi inerenti le notificazioni di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1982, n.890, e successive modificazioni e i servizi inerenti le notificazioni di cui all'articolo 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n.285 (Codice della Strada). Per approfondimenti è possibile consultare le pagine dedicate ai servizi postali nel sito del Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento delle Comunicazioni.

2) Prodotti Postali: Descrizione, Caratteristiche ed Obiettivi

Posta ordinaria

Descrizione e Caratteristiche del servizio

Immissione nella cassetta postale del destinatario.

Obiettivi di qualità e tempi di recapito nazionale in area di copertura.

Consegna: Giorno di accettazione + 2 giorni lavorativi per la copertura di **zone Locali**

Consegna: Giorno di accettazione + 4 giorni lavorativi per la copertura di **zone copertura Nazionali.**

Posta Raccomandata

Descrizione e Caratteristiche del servizio

Servizio che fornisce al mittente la ricevuta come prova dell'avvenuta spedizione.

Su richiesta del mittente può essere fornito l'avviso di ricevimento, ovvero ricevuta compilata dal mittente al momento della spedizione, e firmata dal destinatario della consegna.

E' possibile spedire tutto ciò che non ricade nei divieti stabiliti dalla vigente normativa.

Non è consentito spedire denaro, oggetti preziosi, carte di valore esigibili al portatore, nonché oggetti che possano cagionare danno o possano costituire pericolo per le persone o per le cose.

Obiettivi di qualità e tempi di recapito nazionale in area di copertura.

Consegna: Giorno di accettazione + 3 giorni lavorativi per la copertura di **zone Locali**

Consegna: Giorno di accettazione + 6 giorni lavorativi per la copertura di **zone copertura Nazionali.**

Posta Raccomandata Urgente

Descrizione e Caratteristiche del servizio

Servizio che fornisce al mittente la ricevuta come prova dell'avvenuta spedizione.

Su richiesta del mittente può essere fornito l'avviso di ricevimento, ovvero ricevuta compilata dal mittente al momento della spedizione, e firmata dal destinatario della consegna.

Obiettivi di qualità e tempi di recapito nazionale in area di copertura.

Consegna: Giorno di accettazione + 1 giorni lavorativi per la copertura di **zone Locali**

Consegna: Giorno di accettazione + 2 giorni lavorativi per la copertura di **zone copertura Nazionali.**

Posta Assicurata

Descrizione e Caratteristiche del servizio

Spedizione e recapito di documenti importanti con scaglioni definiti di valore assicurabile.

Obiettivi di qualità e tempi di recapito nazionale in area di copertura.

Consegna: Giorno di accettazione + 4 giorni lavorativi per la copertura di **zone Locali**

Consegna: Giorno di accettazione + 6 giorni lavorativi per la copertura di **zone copertura Nazionali.**

Posta Tracciata data e ora certa

Descrizione e Caratteristiche del servizio

Sistema di recapito con certificazione satellitare di avvenuta consegna.

Basato su tecnologia satellitare GPS, offre certificazione oggettiva sul luogo, data e ora di avvenuta consegna di tutta la corrispondenza.

Obiettivi di qualità e tempi di recapito nazionale in area di copertura.

Consegna: Giorno di accettazione + 3 giorni lavorativi per la copertura di **zone Locali**

Consegna: Giorno di accettazione + 5 giorni lavorativi per la copertura di **zone copertura Nazionali.**

Direct mail

Descrizione e Caratteristiche del servizio

Spedizione e recapito di corrispondenza commerciale con o senza indirizzo.

Obiettivi di qualità e tempi di recapito nazionale in area di copertura.

Consegna: Giorno di accettazione + 5 giorni lavorativi per la copertura di **zone Locali**

Consegna: Giorno di accettazione + 7 giorni lavorativi per la copertura di **zone copertura Nazionali.**

Plichi e Pacchi

Descrizione Caratteristiche del servizio

Recapito in area locale sino a 20 kg. Servizi di corriere espresso Nazionale e Internazionale.

Obiettivi di qualità e tempi di recapito nazionale in area di copertura.

Consegna: Giorno di accettazione + 2 giorni lavorativi per la copertura di **zone Locali**

Consegna: Giorno di accettazione + 4 giorni lavorativi per la copertura di **zone copertura Nazionali.**

Corrispondenza smistata presso Poste Italiane

Descrizione e Caratteristiche del servizio

La corrispondenza non recapitabile direttamente sarà smistata tramite il CSPI (Centro Smistamento Postale Integraa) nel rispetto della guida operativa integraa, sulla base del contratto con Poste Italiane tipologia Smart.

Le stesse una volta accettate dal CSPI saranno consegnate a Poste Italiane entro le 24 ore.

Definizione Concettuale:

*Per zone Locali si intende: Zone localmente coperte da agenzie site sul posto

*Per zone copertura Nazionali si intende: Zone coperte da agenzie tramite il circuito Integraa

3) Prodotti Postali: Tariffe recapito diretto ed agenzie

Posta ordinaria

Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno

Posta Raccomandata semplice

Posta Raccomandata Urgente

CODICE	PRODOTTO	PESO DA	PESO A	TARIFFA MINIMA	TARIFFA MASSIMA
PP	Posta ordinaria	0	20	0,37	0,85
PP	Posta ordinaria	21	50	0,63	2,32
PP	Posta ordinaria	51	100	1,46	2,56
PP	Posta ordinaria	101	250	2,81	3,17
PP	Posta ordinaria	251	350	2,99	3,90
PP	Posta ordinaria	351	1.000	4,33	6,34
PP	Posta ordinaria	1.001	2.000	5,55	9,76

Posta ordinaria:

Per le quotazioni sopra esposte, in merito a “ Posta Ordinaria” si chiarisce che:

- 1)** I prezzi si intendono Iva inclusa
- 2)** I prezzi esposti sono soggetti a variazione in base ai quantitativi.

Carta della Qualità dei prodotti postali Integraa s.a.s.

CODICE	PRODOTTO	PESO DA	PESO A	TARIFFA MINIMA	TARIFFA MASSIMA
RAC-AR	Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno	0	20	2,92	4,3000
RAC-AR	Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno	21	50	3,03	5,3500
RAC-AR	Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno	51	100	3,12	5,6500
RAC-AR	Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno	101	250	3,62	6,0500
RAC-AR	Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno	251	350	3,72	6,0700
RAC-AR	Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno	351	1.000	5,84	8,0500
RAC-AR	Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno	1.001	2.000	8,77	10,5500

Posta raccomandata con ricevuta di ritorno:
Per le quotazioni sopra esposte, in merito a “Posta raccomandata con ricevuta di ritorno” si chiarisce che:

- 1) I prezzi si intendono Iva inclusa
- 2) I prezzi esposti sono soggetti a variazione in base ai quantitativi.

CODICE	PRODOTTO	PESO DA	PESO A	TARIFFA MINIMA	TARIFFA MASSIMA
RAC-AR	Posta Raccomandata semplice	0	20	2,42	3,60
RAC-AR	Posta Raccomandata semplice	21	50	2,56	4,65
RAC-AR	Posta Raccomandata semplice	51	100	2,72	4,95
RAC-AR	Posta Raccomandata semplice	101	250	3,32	5,35
RAC-AR	Posta Raccomandata semplice	251	350	3,43	6,00
RAC-AR	Posta Raccomandata semplice	351	1.000	5,44	7,35
RAC-AR	Posta Raccomandata semplice	1.001	2.000	8,21	9,85

Posta raccomandata semplice:
Per le quotazioni sopra esposte, in merito a “Posta raccomandata semplice” si chiarisce che:

- 1) I prezzi si intendono Iva inclusa
- 2) I prezzi esposti sono soggetti a variazione in base ai quantitativi.



CODICE	PRODOTTO	PESO DA	PESO A	TARIFFA MINIMA	TARIFFA MASSIMA
RAC-CEL	Posta Raccomandata Urgente	0	20	5,0000	12,00
RAC-CEL	Posta Raccomandata Urgente	21	50	5,0000	12,00
RAC-CEL	Posta Raccomandata Urgente	51	100	5,0000	12,00
RAC-CEL	Posta Raccomandata Urgente	101	250	5,0000	12,00
RAC-CEL	Posta Raccomandata Urgente	251	350	8,0000	15,00
RAC-CEL	Posta Raccomandata Urgente	351	1.000	8,0000	15,00
RAC-CEL	Posta Raccomandata Urgente	1.001	2.000	11,0000	18,00

Posta raccomandata Urgente:
Per le quotazioni sopra esposte, in merito a “Posta raccomandata urgente” si chiarisce che:

- 1) I prezzi si intendono Iva inclusa
- 2) I prezzi esposti sono soggetti a variazione in base ai quantitativi.

4 Altri servizi

Normalizzazione anagrafica corrispondenza

Analizza, corregge e geocodifica correttamente informazioni anagrafiche (cioè indirizzi, nomi e ragioni sociali)

Prelavorazione della Corrispondenza :

- Imbustamento per ciascun invio ove richiesto
- Preparazione della modulistica postale per ciascun invio ove richiesto
- Affrancatura per ciascun invio ove richiesto
- Postalizzazione per ciascun invio ove richiesto
- Prelavorazione postale per ciascun invio ove richiesto
- Cellofanatura per ciascun invio ove richiesto
- Consulenza postale per ciascun invio ove richiesto
- Logistica per ciascun invio ove richiesto

Stampa ed imbustamento della corrispondenza:

Stampa delle comunicazioni e confezionamento delle buste da f.to elettronico.

- Stampa veloce
- Stampa indirizzi
- Stampa codici a barre
- Stampa spedizioni
- Applicazioni etichette



Carta della Qualità dei prodotti postali Integraa s.a.s.

Tracking & tracing

Monitoraggio dello stato delle spedizioni di tutta la posta tracciata.

Con particolare attenzione a tutte le fasi tempistiche della lavorazione della posta giorno /ora. Consecutivo mantenimento in archivio delle tracciature disponibile dal sito on-line. Sempre disponibile.

Gestione documentale corrispondenza

- Dopo la consecutiva consegna della posta raccomandata è possibile tramite sistemi informatici, trasferire direttamente ai clienti tracciati di file delle ricevute di ritorno, nominate con numero raccomandata. Le stesse saranno conservate dalle agenzie smistatrici in f.to elettronico, ove gli stessi facessero richiesta, dietro relativo compenso già fissato in questa sede di € 1,50 potranno essere prodotti duplicati. Tutto ciò a patto che tali accordi vengano stipulati con i clienti in fase contrattuale, e da loro richiesti, in modo già da stabilire a monte le dovute predisposizioni per tali espletazioni.

5 Modalità di accesso al servizio

Posta ordinaria

Ritiro a domicilio:

Il Cliente compilerà una distinta in doppia copia con l'indicazione, per ogni singolo prodotto, del tipo di spedizione e dei dati del destinatario. Una delle due copie sarà firmata per ricevuta dalla persona incaricata al ritiro. Per la Posta Prioritaria sarà sufficiente inserire la quantità di buste per singola fascia di peso.

Trasferimento tramite piattaforma :

Il Cliente avrà un proprio profilo personale della gestione dei file in f.to elettronico che potrà caricare sulla piattaforma Integraa; e che successivamente saranno stampati e prodotti secondo quanto da lui ordinato in fase di carico.

Posta Raccomandata

Ritiro a domicilio:

Il Cliente compilerà una distinta in doppia copia con l'indicazione, per ogni singolo prodotto, del tipo di spedizione e dei dati del destinatario.

Una delle due copie sarà firmata per ricevuta dalla persona incaricata al ritiro.

Per la Posta raccomandata in aggiunta si potrà anche apporre il riferimento che si vorrà dare alla corrispondenza.

Trasferimento tramite piattaforma :

Il Cliente avrà un proprio profilo personale della gestione dei file in f.to elettronico che potrà caricare sulla piattaforma integraa; e che successivamente saranno stampati e prodotti secondo quanto da lui ordinato in fase di carico.

Criteri di ricerca e gestione

Nel rispetto del principio della trasparenza e dell'efficacia che ci contraddistingue nei profili personali affidati a tutti gli utenti, sarà possibile in qualsiasi momento ricercare informazioni su tutti i dati di destinazione delle spedizioni, sul tipo di spedizione, sulla data di partenza, sul numero del prodotto, eventuale riferimento comunicato, numero lavorazione, numero distinta e sullo stato della spedizione.

Carta della Qualità dei prodotti postali Integraa s.a.s.

Servizi a Valore aggiunto

Monitoraggio e tracciatura elettronica: per la gestione di tutti i prodotti a natura tracciata, in modo singolo, si attuano i seguenti procedimenti: mantenimento in archivio dei dati di tutto il percorso, dalla raccolta alla postalizzazione all'affidamento all'agenzia incaricata alla consegna, registrazione dell'esito e alla restituzione al mittente dei documenti finali ovvero della busta in caso di mancato recapito oppure avviso di ritorno in caso di consegna.

Emissione di specifica distinta riepilogativa: per Cliente/Giorno di spedizione, riportante la data e l'orario di raccolta, tipo di raccomandata, codice identificativo per ogni busta, destinatario e suo indirizzo, peso, prezzo netto applicato, IVA, prezzo totale ed eventuale riferimento ad uso del mittente.

Casi di prima assenza, effettuazione del secondo passaggio: presso il destinatario, in caso di seconda assenza inserimento nella cassetta postale di relativo avviso di giacenza della sola mera posta raccomandata con consecutiva indicazione su detto avviso dei dati dell'ufficio dove è possibile ritirare detta posta, numero identificativo della raccomandata, riferimenti anagrafici del destinatario, orari di ritiro ed eventuale recapito telefonico.

Su detto avviso sarà inoltre indicato il termine di trenta giorni, dalla data in cui viene introdotto in cassetta, trascorso il quale, senza che la corrispondenza sia stata ritirata, la stessa sarà restituita al mittente, previa compilazione di apposita distinta e annotazione, sulla busta, del mancato reclamo da parte del destinatario.

Tutto quanto come previsto dal codice postale (dec. leg. 156/73).

Casi di irreperibilità: del destinatario, ossia di indirizzo errato, trasferito, sconosciuto ecc. entro 3 giorni per le coperture a zona locale e 5 giorni zone a copertura nazionale smistate tramite il circuito, tale corrispondenza sarà restituita al mittente con relativa distinta allegata.

Nei casi di consegna avvenuta: al primo o secondo accesso, il destinatario apporrà firma e data sul borderò che accompagna la busta, se trattasi di raccomandata semplice, ovvero sull'apposito avviso di ritorno, nei casi di raccomandata A/R. Le stesse modalità sono previste in caso di consegna, dopo il lasciato avviso di giacenza, presso la sede operativa sullo stesso indicata.

La gestione della Posta Prioritaria: prevederà la registrazione per CAP di destinazione, con la specifica del codice identificativo di ogni singola busta, ove è richiesto il servizio tracciato, il destinatario, il peso, il prezzo, l'IVA e l'importo complessivo.

Per le Prioritarie affidate a Poste Italiane sarà invece registrato il numero complessivo delle buste, riunite per fasce di peso, il prezzo applicato unitariamente e l'importo totale.

Per i pacchi: dalla piattaforma sarà possibile monitorare e tracciare il collegamento della spedizione ai vari corrieri di riferimento, ed inoltre la distinta riporterà la data e l'orario di raccolta, i dati del destinatario, il peso, la tariffa applicata e il numero identificativo della lettera di vettura.

Sia per la Posta ordinaria, che raccomandata ma anche per i pacchi sarà emesso un foglio di lavoro riepilogativo con tutte le informazioni di cui sopra in maniera analitica (Mittente-destinatario-n° spedizione-eventuali riferimenti – numero lavorazione-distinta) sempre consultabile on-line oppure richiedibile via mail o in maniera cartacea.

Fatturazione

La fatturazione sarà concordata con ogni singolo Cliente, in funzione della sua tipologia e del quantitativo presunto e concreto di corrispondenza lavorata.

6 Reclami

Indicazioni di mittenza e tempi

Il soggetto che può in modo esclusivo presentare reclamo è il mittente, il quale deve sottoscrivere l'apposito modello di reclamo in doppio originale e consegnarlo.

Dove presentare reclami

Via posta raccomandata a/r: presso la sede operativa dell'azienda, (Intesa Direzione generale), entro dieci giorni dal manifestarsi dell'evento.

Via mail: presso reclami@integraa.it

Entro Quando presentare un reclamo

Entro dieci giorni dal manifestarsi dell'evento.

Indicazioni di compilazione e presentazione per i reclami

Presentazione per i reclami

- Alla lettera di reclamo dovrà essere allegata la ricevuta della spedizione o la relativa distinta.
- Ogni reclamo potrà riferirsi ad un solo singolo invio

Indicazioni di compilazione

Nel modello di reclamo sarà necessario indicare e compilare previa invalidità i seguenti campi:

- Dati del Mittente;
- Tipo di spedizione
- Recapito telefonico o informatico
- Accettazione al trattamento dei dati personali
- Modalità di eventuale rimborso
- Codice identificativo del prodotto
- Tariffa Prodotto
- Motivo del reclamo
- Data di presentazione

Classificazione dei Reclami

- Ritardi nella consegna (Ossia il non rispetto dei tempi pattuiti nella stessa)**
- Mancato Recapito**
- Danneggiamento**
- Manomissione**
- Smarrimento**

7 Rimborsi

In conformità con la legislazione vigente nazionale e con la convenzione postale universale ratificata nell'ordinamento italiano, i rimborsi o gli indennizzi sono previsti per i soli invii a firma, sottoposti a tracciabilità e registrazione.

Prodotti soggetti a rimborso

- **Prodotti tracciati (Posta Raccomandata – Pacchi consegnati dalle agenzie direttamente nelle zone di copertura locale)**

Casistica di rimborso

Posta Raccomandata

- Ritardo nel recapito eccedente 15 giorni lavorativi successivi alla data di spedizione, si rimborserà il costo della spedizione;
- Ritardo nel recapito eccedente 30 giorni lavorativi successivi alla data di spedizione, mancato recapito o danneggiamento totale si rimborserà l'importo di € 28,00

Pacchi consegnati dalle agenzie direttamente nelle zone di copertura locale

- Ritardo nel recapito eccedente 15 giorni lavorativi successivi alla data di spedizione, si rimborserà il costo della spedizione;
- Ritardo nel recapito eccedente 30 giorni lavorativi successivi alla data di spedizione, mancato recapito o danneggiamento totale si rimborserà l'importo di € 30,00

Modalità ed estremi di versamento per il rimborso.

In caso di riscontro oggettivo l'Azienda smistatrice, che avrà causato tale disservizio, rimborserà l'importo dovuto entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, ove la direzione generale, ritenesse il tutto dovuto, su gli appoggi bancari comunicati dal cliente sul relativo modulo di reclamo.

Eventuali, contestazioni delle motivazioni addotte saranno espresse ed inviate in forma informatica via mail sull'indirizzo comunicato nell'apposito modulo di reclamo.

Modulo di Reclamo

Dati : Mittente

Cognome		Nome	
Ragione Sociale:			
Indirizzo:			
Cap:	Citta:	Pr:	
Telefono:		Mail:	

Dati : Destinatario

Cognome		Nome	
Ragione Sociale:			
Indirizzo:			
Cap:	Citta:	Pr:	
Telefono:		Mail:	

Dati : Oggetto di Reclamo

Data Spedizione:		N° Prodotto:	
Tipologia Spedizione:	Raccomandate []		
	Pacchi []		
Eventuale Rimborso:	Iban:		
Tariffa Prodotto:		Allegati:	
Motivi di	Ritardi nella Consegna: [] Mancato Recapito []		

reclamo:	Smarrimento: []
	Danneggiamento: [] Manomissione: []
Autorizzazione dati personali secondo normative vigenti: [SI] [NO]	

Varie ed eventuali: _____

_____ **Data di**

presentazione: _____

Data e Firma di chi presenta il Reclamo

Timbro e

Firma del Responsabile Agenzia

(Se trattasi di società si richiede il timbro)
