

Giulia Rossetti
Via dei Tigli, 15
87100 Cosenza (CS)
Telefono: +39 333 56212254
Email: giulia.rossetti@email.com

Bartolini Corriere Espresso
Via delle Consegne, 10
40100 Bologna (BO)

Oggetto: Reclamo ufficiale per mancata consegna del pacco Amazon e giacenza non risolta

Cosenza, 13 febbraio 2025

Egregi Signori,

Con la presente intendo formalizzare un reclamo ufficiale nei confronti della vostra azienda per la mancata consegna di un pacco ordinato tramite il servizio Amazon (numero di ordine: **AMZ18554569**) e successivamente affidato alla vostra società per il recapito. Nonostante le comunicazioni ricevute che garantivano una consegna puntuale e la mia disponibilità a collaborare per facilitare l'operazione, ad oggi il pacco risulta ancora in giacenza presso il vostro deposito locale, senza alcuna soluzione fornita da parte vostra.

Il pacco in questione è stato spedito da Amazon in data 2 febbraio 2025 e avrebbe dovuto essere consegnato presso il mio domicilio, specificato sopra, entro il 7 febbraio 2025. Tale data è stata confermata sia dal sistema di tracciamento di Amazon sia dal vostro portale online, che indicava il pacco come "in transit" fino al giorno 7 febbraio. Tuttavia, dal giorno 8 febbraio, il pacco risulta in **giacenza presso il vostro deposito di Cosenza** e non è mai stato recapitato.

Dopo aver rilevato questa problematica, ho intrapreso diverse azioni nel tentativo di sbloccare la situazione. In particolare, ho:

1. **Controllato e confermato la correttezza dell'indirizzo di consegna.** L'indirizzo riportato sia nell'ordine di Amazon sia nel vostro sistema di tracciamento è corretto e completo. Non vi sono errori o omissioni che possano giustificare una mancata consegna.
2. **Contattato ripetutamente il vostro servizio clienti.** Ho effettuato numerosi tentativi di comunicazione sia telefonicamente sia tramite il modulo di assistenza presente sul vostro sito web. Tuttavia, le risposte ricevute sono state generiche e non hanno fornito una soluzione concreta al problema.
3. **Seguito le procedure indicate per sbloccare la consegna.** Ho compilato il modulo di richiesta di consegna disponibile online, specificando nuovamente il mio indirizzo e confermando la mia disponibilità a ricevere il pacco in qualsiasi momento.

Nonostante tutti i miei sforzi, il pacco risulta ancora in giacenza senza alcuna motivazione chiara. Tale situazione sta causando gravi disagi, in quanto il contenuto del pacco è di importanza cruciale per la mia attività lavorativa. La mancata consegna sta compromettendo lo svolgimento delle mie attività quotidiane e professionali, generando non solo stress ma anche potenziali danni economici.

Vorrei sottolineare che, in qualità di cliente, mi aspetto che la vostra azienda rispetti gli obblighi contrattuali assunti al momento dell'accettazione del mandato di consegna. Affidandovi il pacco,

Amazon e il sottoscritto abbiamo riposto fiducia nella vostra capacità di garantire un servizio efficiente e affidabile. Purtroppo, la mia esperienza attuale non rispecchia tali aspettative.

Ai sensi dell'articolo 1218 del Codice Civile, che disciplina l'inadempimento delle obbligazioni contrattuali, vi invito a porre rimedio alla situazione con la massima urgenza. In particolare, vi chiedo di:

- Effettuare la consegna del pacco al mio indirizzo entro e non oltre **7 giorni dalla ricezione di questa lettera**.
- Fornire una spiegazione dettagliata e documentata delle cause che hanno portato alla mancata consegna e al prolungamento della giacenza.
- Garantire che episodi simili non si ripetano in futuro, implementando eventualmente misure correttive nel vostro sistema operativo.

In caso di mancato rispetto di tali richieste, mi vedrò costretta a tutelare i miei diritti ricorrendo a **azioni legali** volte a ottenere il risarcimento dei danni subiti. Desidero inoltre informarvi che mi riservo il diritto di segnalare il vostro comportamento alle autorità competenti, quali l'AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) e le associazioni dei consumatori, affinché vengano presi i provvedimenti opportuni nei confronti della vostra azienda.

Per agevolare la comunicazione, vi invito a contattarmi direttamente ai recapiti sopra indicati. Rimango a disposizione per fornire ulteriori dettagli o chiarimenti qualora necessari per la risoluzione del problema. Mi aspetto tuttavia che le prossime comunicazioni da parte vostra siano finalizzate esclusivamente alla risoluzione tempestiva della questione.

Confidando in un vostro rapido e positivo riscontro, colgo l'occasione per ricordarvi che la soddisfazione dei clienti è un elemento chiave per il successo di qualsiasi azienda. Vi esorto pertanto a dimostrare un impegno concreto nel garantire la qualità del servizio offerto e a evitare ulteriori disagi che possano compromettere la vostra reputazione e il rapporto di fiducia con la clientela.

Vi ringrazio anticipatamente per l'attenzione che vorrete riservare a questa comunicazione e per l'impegno che sono certa dedicherete alla risoluzione del problema. In attesa di una vostra risposta, porgo distinti saluti.

Cordiali saluti,

Giulia Rossetti