

29 ottobre 2019 11:21

Servizi postali: carta della qualità, indennizzi, reclami

di [Rita Sabelli](#)

Il D.lgs. 58/2011, che ha recepito la Direttiva 2008/6/CE, ha -almeno sulla carta- completato il processo di liberalizzazione del mercato delle poste deciso in ambito europeo ed iniziato con la Direttiva 97/67/CE recepita in Italia col D.lgs.261/1999.

Già da alcuni anni infatti i servizi postali possono essere resi da soggetti privati diversi dall'organo di Stato, Poste Italiane, al quale e' sempre rimasto affidato, e rimarrà per almeno altri 13 anni, il cosiddetto "servizio universale". Il servizio universale comprende la distribuzione della corrispondenza fino a 2 kg, dei pacchi fino a 20 kg, delle raccomandate e assicurati nonché della cosiddetta "posta massiva" (comunicazioni bancarie, bollette, etc.). Tale distribuzione, per quanto prevede la legge, deve essere garantita su tutto il territorio nazionale per tutto l'anno (per almeno 5 giorni a settimana o a giorni alterni in situazioni particolari) a prezzi accessibili all'utenza.

Fino al 2017 Poste Italiane aveva anche l'esclusiva sulle notifiche degli atti giudiziari e delle multe al Codice della strada, abolita dalla legge di concorrenza 2017 (legge 124/2017), con affidamento del servizio anche a società private munite di apposita licenza secondo quanto disposto dall'AGCOM con delibera 77/2018. [Si veda in merito questo articolo.](#)

Riguardo alla qualità dei servizi di Poste Italiane il riferimento è la "Carta dei servizi" che si esprime standard di qualità relativamente ai tempi di consegna, espressi come obiettivi da raggiungere per una determinata percentuale dei casi, sui rimborsi richiedibili e sulle modalità di reclamo e conciliazione.

La regolamentazione e vigilanza sull'intero sistema postale e' affidata all'Agcom (Autorità Garante nelle Comunicazioni).

In questa scheda ci occuperemo dei servizi che rientrano tra quelli "universali"; per quelli "non universali" tratteremo solo la raccomandata¹ e i telegrammi, ma la gamma è ampia e si può visionare sul sito di Poste Italiane e degli altri operatori che li rendono.

Indice scheda

[STANDARD DI QUALITA' \(tempi di consegna di lettere, raccomandate e pacchi\)](#)

[INDENNIZZI FORFETTARI](#)

[RECLAMO E CONCILIAZIONE](#)

[DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PRESSO IL GARANTE AGCOM](#)

[CAUSA PRESSO IL GIUDICE ORDINARIO](#)

[RISARCIMENTO DEL DANNO](#)

[SEGNALAZIONI E CONTROLLI](#)

[RIFERIMENTI NORMATIVI](#)

[STANDARD DI QUALITA'](#)

Per ogni tipo di servizio postale sono fissati degli standard di qualità, validi come riferimento, inerenti i tempi di consegna di corrispondenza e pacchi da rispettare in una certa percentuale di casi. Il presupposto base perché si possa ottenere il rispetto degli standard e' la completezza e correttezza dell'indirizzo e dell'affrancatura nonché l'esattezza del CAP.

E' essenziale anche che il contenuto della corrispondenza non violi le norme (per esempio quella che impedisce di inviare denaro con una lettera non assicurata).

Per Poste Italiane gli standard di qualità disposti dalla carta del servizio sono questi:

POSTA 4 ORDINARIA

E' la corrispondenza di peso fino a 2kg compresa nel servizio universale, che ne costituisce il servizio di base. La gamma prevede la Posta4, la Posta4pro, la Postamail internazionale e la Posta4 on line.

Puo' essere spedita imbucandola in una cassetta postale o consegnandola presso un ufficio postale. L'invio nel territorio nazionale puo' anche avvenire telematicamente, attraverso il sito www.poste.it/online con trasmissione del

documento digitalizzato che poi Poste Italiane provvede a stampare ed inviare.

Giacenza gratuita: gli invii della gamma, per i quali non sia stato possibile il recapito a domicilio, rimangono in giacenza presso l'ufficio di distribuzione di competenza per 10 giorni a decorrere dal giorno indicato sull'avviso di giacenza.

Il livello di qualità per la consegna in Italia è di quattro giorni lavorativi (90% dei casi) e sei giorni (98% dei casi) più quello di spedizione. Per gli invii all'estero il termine varia da 8 a 22 giorni lavorativi a seconda del caso (si veda per i dettagli il sito di Poste Italiane). Per gli invii online gli obiettivi per la consegna decorrono dal giorno della stampa, normalmente il giorno successivo alla spedizione.

Perché possa essere rispettato il livello di qualità è necessario che la corrispondenza venga imbucata entro l'orario limite affisso sulle cassette postali e che vi sia apposto il CAP del destinatario.

POSTA 1 PRIORITARIA

Rientra nella corrispondenza fino a 2kg del servizio universale, e ne costituisce il servizio espresso con gamma che comprende anche la Posta1pro, La Postapriority internazionale, la Posta1 on line.

Questo tipo di corrispondenza è arricchito con funzionalità che permettono di ricevere l'informazione dell'esito della consegna; nel caso di Postapriority internazionale vi è anche l'informazione sull'arrivo al centro di scambio internazionale di Poste Italiane.

Giacenza gratuita: gli invii della gamma, per i quali non sia stato possibile il recapito a domicilio, rimangono in giacenza presso l'ufficio di distribuzione di competenza per 10 giorni a decorrere dal giorno indicato sull'avviso di giacenza.

Il livello di qualità per la consegna in Italia è di

- un giorno lavorativo successivo a quello di accettazione (80% dei casi) per gli invii provenienti e destinati a comuni serviti per 5 giorni a settimana).
- tre giorni lavorativi successivi a quello di accettazione (80% dei casi) per gli invii provenienti e destinati a comuni serviti a giorni alterni.
- quattro giorni lavorativi successivi a quello di inoltro nella rete postale (89% dei casi) per tutti gli invii (termine massimo).

Per gli invii in Europa il termine varia da 3 a 5 giorni lavorativi (rispettivamente per l'85 e il 97% dei casi); per gli altri paesi si va da 5 a 9 giorni lavorativi (per l'85% dei casi).

POSTA RACCOMANDATA E ASSICURATA

È il modo certificato per spedire corrispondenza fino a 2 kg. Per la raccomandata la gamma comprende Posta raccomandata (retail), Raccomandata pro, Raccomandata smart, Raccomandata internazionale, Raccomandata On line, Raccomandata giudiziaria. Per l'assicurata la Posta Assicurata (retail), la Posta Assicurata smart e la Posta Assicurata internazionale.

Può essere inviata da tutti gli uffici postali o tramite i punti di accesso alla rete postale pubblica (centri di distribuzione, centri di meccanizzazione postale, etc.).

L'invio della raccomandata nel territorio nazionale può anche avvenire telematicamente, attraverso il sito www.poste.it/online con trasmissione del documento digitalizzato che poi Poste Italiane provvede a stampare ed inviare.

La spedizione è certificata con valore legale (abbinandola al servizio di certificazione della ricezione, il cartoncino di ricevuta di ritorno) ed è possibile abbinarvi un contrassegno e/o assicurarla. L'assicurata è la forma obbligatoria di invio di valori, denaro e titoli, con garanzia di risarcimento pari al valore dichiarato.

Il tragitto della lettera può essere monitorato tramite il servizio "Dovequando" (sul sito www.poste.it oppure al numero 803.160).

La raccomandata e l'assicurata restano in giacenza gratuita per 30 giorni.

Per ambedue l'obiettivo di qualità per la consegna in Italia è di quattro giorni lavorativi successivi a quello di accettazione (nel 90% dei casi) e di sei giorni lavorativi nel 98% dei casi. Per l'estero non è possibile stabilire un obiettivo di qualità data la diversificazione degli obiettivi esistenti tra Paese e Paese. Contattare semmai Poste italiane.

Per il rispetto degli obiettivi e' necessario che venga indicato correttamente il CAP.

Attenzione! Se la raccomandata a/r inviata tramite il servizio online riguarda l'esercizio di un diritto soggettivo che incide su un contratto (per es. il diritto di recesso o la risoluzione) oppure su un rapporto giuridico (dichiarazione sostitutiva di atto notorio, citazione in giudizio, etc.) occorre che sulla stessa venga apposta la firma digitale. Stessa cosa se l'invio avviene via PEC (posta elettronica certificata). In questi casi, infatti, occorre che il documento sia sottoscritto.

RACCOMANDATA 1

E' un servizio che non fa parte di quelli universali, e comprende la Raccomandata 1 Retail e la Raccomandata 1 Business per invii tracciabili fino a 2 kg. Prevede:

- l'attestazione dell'avvenuta spedizione;
- due tentativi di recapito con consegna previa acquisizione della firma da parte del ricevente;
- la giacenza per 15 giorni;
- la restituzione al mittente in caso di mancata consegna per rifiuto, indirizzo errato o mancato ritiro;
- la tracciatura delle spedizioni.

Come la raccomandata ordinaria può inoltre esser abbinata con la prova di consegna (ricevuta di ritorno) e può prevedere un contrassegno.

Obiettivi di qualità/Tempi di consegna:

- un giorno lavorativo successivo a quello di accettazione (J+1);
- due giorni lavorativi successivi a quello di accettazione (J+2) nelle località comprese nel documento "Elenco comuni recapito a giorni alterni" o nella "Lista tratte Tabella 2";
- tre giorni lavorativi successivi a quello di accettazione (J+3) se la località di destinazione è presente sia nel documento "Elenco comuni recapito a giorni alterni" sia nella "Lista tratte Tabella 2".

[Qui l'elenco comuni recapito a giorni alterni](#)

[Qui la lista tratte Tabella 2](#)

TELEGRAMMA

Puo' essere spedito da qualsiasi ufficio postale, 24h su 24 telefonicamente (al numero 186 o 49186 per i cellulari Tim) o per via telematica dal sito www.poste.it. Su richiesta il suo contenuto puo' essere anticipato telefonicamente al destinatario.

Gli obiettivi di qualità/tempi di consegna sono:

- se l'accettazione viene effettuata entro le ore 7.00, il recapito è effettuato nella stessa giornata (j+0) in almeno il 90% dei casi;
- per i telegrammi diretti ad una delle località riportate nell'elenco "Aree Metropolitane", pubblicato sul sito www.poste.it e presso gli Uffici Postali, il recapito è effettuato nella stessa giornata (j+0) in almeno il 90% dei casi anche se l'accettazione viene effettuata entro le ore 12.00;
- se l'accettazione del telegramma è effettuata oltre tali orari limite di accettazione il recapito avviene il giorno lavorativo successivo a quello di accettazione (J+1) nel 99% dei casi. In tutte le località comprese nel documento "Elenco Comuni Recapito a Giorni Alterni" (vedi sopra) il recapito avviene il secondo giorno lavorativo successivo a quello di accettazione (J+2) nel 99% dei casi.

Estero: La consegna al gestore, in ambito europeo, avviene immediatamente.

PACCO ORDINARIO, RACCOMANDATO, ASSICURATO

Rientrano nella categoria i pacchi fino a 20kg.

Possono essere spediti da qualsiasi ufficio postale con recapito a domicilio in tutta Italia (tranne il Sabato e i festivi) con firma per accettazione del destinatario.

E' possibile fare la spedizione contrassegno, con avviso di ricevimento e/o con assicurazione. L'assicurazione e' obbligatoria se si spediscono preziosi, denaro o titoli.

In caso di assenza del destinatario vengono lasciati due avvisi, il primo dall'addetto al recapito, il secondo dal portalelettere, dove viene indicato l'ufficio di giacenza dove e' possibile ritirare il pacco, dove questo restera' per i successivi sette giorni lavorativi.

Il percorso del pacco puo' essere monitorato con il servizio I servizio "Cerca Spedizioni" (sul sito www.poste.it oppure al numero 803.160).

Lo standard di qualita' per gli invii in Italia e' di quattro giorni lavorativi (nel 90% dei casi) piu' quello di spedizione. Sono previsti due tentativi di recapito, sabato e festivi esclusi.

In caso di mancata consegna il pacco resta in giacenza gratuita per 10 giorni lavorativi (incluso sabato= a decorrere dalla data indicata sull'avviso).

PACCO ESTERO ORDINARIO, RACCOMANDATO, ASSICURATO

Anche in questo caso la categoria comprende pacchi -non urgenti- fino a 20 kg, il cui trasporto avviene con mezzi di superficie.

Viene presentato presso l'ufficio postale corredato di una lettera di vettura che ne indica il contenuto. Se occorre passare in dogana è previsto un corrispettivo. Le norme doganali, nel caso di destinazione extra UE, potrebbero prevedere l'obbligo di allegare ulteriore documentazione (per es. una fattura).

Standard/obiettivi di Consegna:

Consegne nell'UE: da 10 a 15 giorni lavorativi oltre quello di accettazione (esclusi sabato e festivi).

Consegna nei Paesi Extra UE: da 10 a 25 giorni lavorativi oltre quello di accettazione (esclusi sabato, festivi e tempi di espletamento delle formalità doganali).

Perché siano rispettati gli standard di qualità è necessario indicare con esattezza l'indirizzo completo ed il Cap del paese di destinazione, qualora in uso.

I tentativi di recapito variano a seconda del paese di destinazione.

I tempi di giacenza variano da 15 giorni ad un mese, 2 mesi in casi eccezionali.

RIMBORSI E INDENNIZZI FORFETTARI

Per i reclami inerenti la corrispondenza il cui invio non e' documentabile e per la quale non c'e' registrazione e tracciatura (quindi le lettere ordinarie e prioritarie) NON sono previsti rimborsi contrattuali, in nessun caso.

I rimborsi e gli indennizzi forfettari sono concessi solo per quei prodotti di cui sia possibile documentare in modo certo la spedizione e la consegna, quindi la corrispondenza raccomandata e/o assicurata ed i pacchi.

Corrispondenza raccomandata spedita in Italia

- consegna dopo il decimo giorno lavorativo successivo alla spedizione: rimborso coincidente con il costo della spedizione;

- consegna dopo il ventesimo giorno lavorativo successivo alla spedizione: 15 euro più il costo della spedizione;

- consegna dopo il trentesimo giorno lavorativo successivo alla spedizione, mancato recapito, manomissione o danneggiamento totale: 30 euro più il costo della spedizione.

Per la raccomandata internazionale, in caso di manomissione, danneggiamento, mancato recapito: 30 DTS oltre al costo della spedizione.

Nota: per lo smarrimento o il ritardato recapito dell'avviso di ricevimento non è previsto alcun rimborso, tuttavia può essere richiesto, senza costi aggiuntivi, un duplicato regolarizzato d'ufficio.

Corrispondenza assicurata spedita in Italia

- consegna dopo il decimo giorno lavorativo successivo alla spedizione: rimborso coincidente con il costo della spedizione tolto il costo dell'assicurazione;

- consegna dopo il trentesimo giorno lavorativo successivo alla spedizione: 30 euro più il costo della spedizione, salvo accertamento di eventuali danneggiamenti.
- mancato recapito o danneggiamento totale: il valore dichiarato più il costo di spedizione tolto quello di assicurazione;
- danneggiamento parziale: il valore dichiarato dedotto quello del contenuto non danneggiato. Il danneggiamento parziale che abbia compromesso l'intero uso del prodotto si intende totale.

Corrispondenza assicurata spedita all'estero

- mancato recapito, manomissione o danneggiamento: valore dichiarato più il costo sostenuto per la spedizione (eccetto quello di assicurazione);
- manomissione o danneggiamento parziali: il valore dichiarato dedotto quello del contenuto non danneggiato.

Pacchi ordinari spediti in Italia, anche assicurati

- consegna dopo il decimo giorno lavorativo successivo alla spedizione: rimborso coincidente con il costo della spedizione (al netto dei servizi accessori e dell'eventuale costo dell'assicurazione);
- consegna dopo il ventesimo giorno lavorativo successivo alla spedizione: costo della spedizione + 15 euro;
- consegna dopo il trentesimo giorno lavorativo successivo alla spedizione: costo della spedizione + 30 euro;
- perdita e danneggiamento anche parziale: costo della spedizione + 30 euro.
- mancato espletamento del servizio (spedizione ritornata al mittente e servizio non effettuato senza giustificato motivo): costo della spedizione.
- mancato/errato rimborso del contrassegno: l'intero importo del contrassegno viene rimborsato al mittente solamente se l'invio risulta consegnato e l'importo non rimesso al mittente.

Pacchi assicurati nazionali

- smarrimento, perdita, avaria totale del contenuto: valore dichiarato all'interno del massimale + spese di spedizione (con esclusione di quelle relative all'assicurazione);
- in generale danni relativi al trasporto, dall'accettazione fino alla consegna: rimborso massimo contrattuale 1.032,91 euro, con presentazione del reclamo entro 15 gg dalla consegna, allegando la documentazione dimostrativa del danno.

Pacchi ordinari spediti all'estero (pacco internazionale)

- consegna dopo il 60° giorno lavorativo successivo alla spedizione: rimborso coincidente con il costo della spedizione (al netto dei servizi accessori);
- mancato recapito e danneggiamento totale: fino a 40 DTS per pacco + 4,5 DTS ogni Kg di peso lordo + costo della spedizione.
- mancato recapito e danneggiamento parziale: effettivo ammontare della perdita o danneggiamento del contenuto, entro 40 DTS+4,5 per ogni kg di peso lordo.
- mancato espletamento del servizio (spedizione ritornata al mittente e servizio non effettuato senza giustificato motivo): costo della spedizione.
- mancato recapito o danneggiamento totale di un pacco assicurato:
l'importo del valore dichiarato + le spese di spedizione meno le spese di assicurazione, con la presentazione della documentazione attestante il danno subito (fattura, scontrino, ricevuta fiscale).
- perdita o danneggiamento parziale di un pacco assicurato: l'effettivo ammontare della perdita entro i limiti del valore dichiarato in DTS, con la presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino, ricevuta fiscale).

Raccomandata 1

- ritardo nel primo tentativo di recapito, compreso tra:
il 3° e il 15° giorno lavorativo successivo all'accettazione, se l'obiettivo di consegna è in J+1
il 4° e il 15° giorno lavorativo successivo all'accettazione, se l'obiettivo di consegna è in J+2 e J+3
l'importo del ristoro è pari a una volta e mezzo (150%) il costo sostenuto per la spedizione al netto dell'IVA e dei servizi accessori;
- ritardo nel recapito oltre il 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 100€;
- mancato recapito/danneggiamento totale o parziale/manomissione = 100€;
- mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150% del costo della spedizione, al netto dell'IVA;
- mancata rimessa del contrassegno di un invio consegnato = al mittente sarà rimborsato esclusivamente l'importo del contrassegno.

Nota: lo smarrimento o il ritardato recapito della prova di consegna (ricevuta di ritorno) non dà luogo ad alcun ristoro. Sarà comunque rilasciato, su richiesta e senza costi aggiuntivi, entro tre anni dalla data della spedizione, un

documento che attesti la consegna dell'invio.

Telegrammi

- ritardo nel recapito oltre le 24 ore rispetto allo standard di qualità = 150% del costo sostenuto per la spedizione del telegramma;
- ritardo nel recapito oltre le 48 ore rispetto allo standard di qualità o mancato recapito = 28€ oppure, se più favorevole al Cliente, il doppio del costo sostenuto per la spedizione del telegramma.

Il rimborso può essere chiesto dal mittente o, se questi rinuncia, dal destinatario. Se il destinatario rilevasse il danneggiamento del contenuto di un invio postale successivamente al ritiro, potrà inviare reclamo previa denuncia alle pubbliche autorità.

Per ottenere i rimborsi suddetti occorre inviare un reclamo entro un determinato termine che cambia da prodotto a prodotto (vedi prossima sezione). Si può scegliere il pagamento attraverso un assegno postale o un bonifico su conto bancoposta. I tempi sono quelli previsti per la risposta ai reclami (40 giorni lavorativi dall'invio del reclamo).

Note importanti:

- la legge e la carta della qualità prevedono l'esclusione della responsabilità delle Poste, e quindi l'esclusione dal diritto di ricevere l'indennizzo, nei casi di forza maggiore (anche quelli che causano la distruzione dei documenti di servizio), quando il danno sia causato dalla natura dell'oggetto o dal mittente, quando si tratta di invii non consentiti dalla legge, quando vi sono dichiarazioni fraudolente, e nel caso di consegna ad omonimi eseguita nei modi previsti dal regolamento del servizio;
- se una raccomandata o un pacco smarriti vengono ritrovati ed è stato già incassato l'indennizzo, il soggetto interessato potrà tornarne in possesso solo restituendo l'indennizzo riscosso;

RECLAMO E CONCILIAZIONE

La legge prevede che in caso di disservizi postali (ritardo, danneggiamento, mancato recapito, mancato espletamento del servizio, mancato rimborso del contrassegno, etc.) si possa presentare reclamo nei modi previsti dalla carta della qualità dei servizi postali. Può presentare reclamo il mittente, il destinatario o una persona da questi delegata.

La carta dei servizi di Poste Italiane prevede che la lettera di reclamo, redatta liberamente o utilizzando il modello predisposto, possa essere

- inviata per PEC a reclamiretail@postecert.it (è obbligatorio allegarla)
- inviata per fax al numero 0698686415 (è obbligatorio allegarla)
- inviata per raccomandata a/r a Casella Postale 160 00144 Roma
- consegna presso un ufficio postale

La procedura può anche essere attivata e gestita online.

[Tutte le informazioni alla pagina del sito Poste Italiane](#) o chiamando il numero 803.160

TERMINE DI INVIO DEL RECLAMO

Corrispondenza di base (gruppo Posta4)

Spedita in Italia: dal 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi.

Corrispondenza spedita in Europa: dal 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Corrispondenza spedita in altri Paesi: dal 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Non sono previsti rimborsi/indennizzi.

Corrispondenza espressa (gruppo Posta1)

Spedita in Italia: dal 6° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi.

Spedita in Europa: dal 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Spedita in altri Paesi: dal 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Non sono previsti rimborsi/indennizzi.

Raccomandata e Assicurata

Spedita in Italia: dal 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi.

Spedita in Europa: dal 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Spedita in altri Paesi: dal 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Pacchi

Considerando che il prodotto è tracciato, prima di inoltrare il reclamo è consigliabile informarsi sempre sull'esito della spedizione consultando il sito Internet www.poste.it nella sezione "cerca spedizioni".

Per le spedizioni nel territorio italiano i tempi sono di cinque giorni lavorativi successivi alla data di spedizione e non oltre 3 mesi.

Nel caso di danneggiamento o manomissione di un pacco assicurato, il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna, tenendo a disposizione l'involucro e il suo contenuto.

Pacchi ordinari spediti in Europa: dal ventesimo giorno lavorativo successivo alla spedizione e non oltre i 6 mesi.

Pacchi ordinari spediti in altri Paesi: dal quarantesimo giorno lavorativo successivo alla spedizione e non oltre i 6 mesi.

Raccomandata 1

Il mittente o persona delegata per iscritto può presentare reclamo, dal 3° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione della spedizione e non oltre i 3 mesi successivi.

Telegramma

Il cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo entro 3 mesi dalla data di spedizione degli invii. Per i telegrammi esteri il reclamo si può effettuare solo per la tratta italiana.

TEMPI DI RISPOSTA, CONCILIAZIONE

I tempi di risposta dipendono dal tipo di prodotto oggetto di reclamo, con un massimo di 45 giorni solari per i servizi nazionali.

Se l'utente non riceve risposta entro 45 giorni dall'invio del reclamo o la risposta non lo soddisfa, avrà due possibilità:

1. fare un tentativo di conciliazione paritetica e, se la conciliazione non va a buon fine, rivolgersi al Garante (Agcom) chiedendo che questo definisca la controversia;
2. fare una causa presso il giudice ordinario, senza obbligo di conciliazione, avvalendosi di un legale se il valore della controversia supera l'importo di Euro 1.100.

Le modalità e le condizioni relative alla conciliazione sono disciplinate da un Regolamento. Si tratta di una conciliazione paritetica frutto di accordi tra Poste e alcune associazioni di consumatori. Si svolge in sede locale e dovrebbe concludersi entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza.

Qualora l'utente non ritenga soddisfacente l'esito della procedura di conciliazione può chiedere all'Autorità di regolamentazione di definire la controversia utilizzando il formulario CP dell'Autorità (vedi prossima sezione).

[Informazioni sulla conciliazione si trovano sul sito di Poste Italiane](#)

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PRESSO IL GARANTE AGCOM

Se la conciliazione non è andata a buon fine l'utente può rivolgersi al garante entro 90 giorni, inviando una richiesta di definizione della controversia mediante compilazione del "Formulario CP" disponibile anche sul sito web di Poste Italiane.

[Tutte le informazioni si trovano sul sito del Garante AGCOM](#)

In alternativa a tale procedura l'utente insoddisfatto può adire l'autorità giudiziaria o tentare la conciliazione eseguita ai sensi del D.lgs.28/2010 davanti ad un organismo privato o pubblico (come per esempio la camera di commercio, vedi sotto).

CAUSA PRESSO IL GIUDICE ORDINARIO

In alternativa alla procedura di definizione della controversia presso l'Agcom (vedi sopra) e quindi alle conciliazioni presso i fornitori di servizio postale, frutto di accordi tra i fornitori di servizi postali e le associazioni di consumatori, esiste per il consumatore la possibilità di tentare una conciliazione presso il giudice di pace o presso uno degli organismi che da Marzo 2010 rendono la conciliazione disciplinata dal d.lgs.28/2010, ovvero, tra gli altri, le camere di commercio.

Ricordiamo che il tentativo di conciliazione NON è obbligatorio se intende fare una causa giudiziaria dopo un reclamo rimasto inascoltato o insoddisfatto. La causa dovrà esser fatta presso il proprio giudice di pace per importi

inferiori a 5.000 Euro o presso il Tribunale per importi superiori. Per importi inferiori a 1.100 Euro, si potrà adire il giudice di pace senza bisogno di essere assistiti da un avvocato.

Il nostro consiglio, indipendentemente da cosa si intende fare dopo il reclamo, e' inviare lo stesso sotto forma di messa in mora, con invio tramite raccomandata a/r. Cio' da' alla contestazione valore legale fin da subito, interrompendo tra l'altro il decorso dei termini di prescrizione per l'azione legale (tre anni, si veda l'art.20 Dpr 156/73).

RISARCIMENTO DEL DANNO

Al di fuori del rimborso degli indennizzi previsti dalla Carta della qualita', sia la legge che la carta della qualita' stessa prevedono la totale esclusione di responsabilita' per danni soggettivi (cosiddetti "indiretti") legati alla perdita di un pacco o di una corrispondenza tracciata (come la postacelere, la raccomandata e l'assicurata).

Diverse sentenze della Corte Costituzionale (ultima la n.46 dell'11/2/2011) hanno sancito l'illegittimita' di alcuni articoli del testo unico (Dpr 156/73) che escludono tale responsabilita', sancendo non solo che la responsabilita' c'e' ma che non sempre gli indennizzi previsti contrattualmente possono ritenersi sufficienti a coprire il danno a carico del cliente.

Se un danno soggettivo c'e', quindi, e' bene chiederne il risarcimento, inviando una messa in mora (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php) con allegata documentazione probatoria, per poi prepararsi ai passi successivi (tentativo di conciliazione ed eventuale causa).

E' probabile, viste le premesse, che l'ottenimento di un rimborso non sara' immediato, ma necessitera' le vie legali. In casi complessi, quindi, o quando c'e' di mezzo un risarcimento di una certa entita' (superiore ai 500 euro) sarebbe bene rivolgersi fin da subito ad un legale. Sotto tale cifra, lo ricordiamo, si puo' andare in causa davanti al giudice di pace da soli.

Sentenze utili: Corte Costituzionale sentenze 303/1988, 74/1992, 254/2002 e 46/2011.

Schede di approfondimento:

- La messa in mora (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)
- La conciliazione civile (http://sosonline.aduc.it/scheda/nuova+conciliazione+civile+obbligatoria_18877.php) (D.lgs.28/2011)
- La conciliazione in camera di commercio (http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+camera+commercio_11797.php)
- Il giudice di pace (http://sosonline.aduc.it/scheda/giudice+pace_15959.php) (conciliazione e causa)

SEGNALAZIONI E CONTROLLI

L'utente puo' rivolgersi all'Autorita' garante (AGCOM) anche semplicemente per segnalare irregolarita', comportamenti illeciti o in genere disservizi, affidandosi alla sua valutazione per un'eventuale iniziativa, anche sanzionatoria.

Allo stesso organo ci si puo' rivolgere quando vi siano gravi violazioni degli obblighi di servizio universale (se per esempio non viene distribuita la posta con regolarita'), quando si rilevano gli estremi dell'"interruzione di pubblico servizio", con invito a svolgere le dovute indagini ed eventualmente a comminare sanzioni.

A tal fine puo' essere compilato il modello P, si veda QUI (<http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&DCId=653>)

RIFERIMENTI NORMATIVI

Standard di qualita' dei servizi pubblici postali:

- [Ultima versione CARTA DELLA QUALITÀ SERVIZI UNIVERSALI](#)

Principi generali

- Dpr 156/1973 "Codice postale"
- Dpr 655/1982 "Regolamento di attuazione del Codice postale"

- D.lgs.261/1999 "Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio"
- DM 9/4/2001
- D.lgs. 58/2011 (che ha modificato il D.lgs.261/1999) - "Attuazione della direttiva 2008/6/CE che modifica la direttiva 97/67/CE, per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali della Comunità'."
- Legge 190/2014 (Bilancio 2015) art.1 commi 274/286 – standard di qualità del servizio universale
- Legge 124/2017 (di Concorrenza 2017) - liberalizzazione servizi di notifica a mezzo posta

Delibere AGCOM

- Delibera n.184/13/CONS Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale
- Delibera n. 413/14/CONS Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi
- Delibera n. 395/15/CONS Autorizzazione all'attuazione di un modello di recapito a giorni alterni - degli invii postali rientranti nel servizio universale
- Delibera 77/18/CONS Approvazione del regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285).
- Delibera 600/18/CONS Approvazione del regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alle notificazione di atti a mezzo del servizio postale.