



LA LEGGE PER TUTTI
INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

Risarcimento danni contro poste italiane

Autore: Michele Femminella | 17/03/2018



Il danno causato dal ritardo nella consegna della posta dà diritto a un indennizzo o a un risarcimento. Come proporre un reclamo e quando ricorrere al giudice

Sarà capitato a tutti di ricevere una bolletta della luce ormai scaduta o di vedere

recapitata una lettera con abbondante **ritardo** rispetto alle previsioni. Al verificarsi di casi simili è bene sapere che i ritardi o addirittura la **mancata consegna** della corrispondenza possono dar diritto a un **indennizzo** o un **risarcimento danni** da parte di poste italiane. Analizziamo dunque quando è possibile effettuare un reclamo e quando bisogna ricorrere al giudice per ottenere un **risarcimento danni contro poste italiane**.

Risarcimento danni o indennizzo?

Per capire come muoversi contro poste italiane nel caso di **ritardo** o **mancata consegna** di corrispondenza, bisogna per prima cosa valutare se dal disguido nella consegna sia derivato oppure no un danno economicamente rilevante e valutabile. Quindi se ad esempio il ritardo nella consegna di una raccomandata ha causato la mancata assunzione a lavoro, certamente un danno economico esiste e sarà quindi risarcibile. Se invece un vero e proprio **danno** non c'è stato, sarà possibile pur sempre ottenere un **indennizzo** per il semplice ritardo o per la mancata consegna di una lettera o di un pacco. È infatti la Carta della qualità dei servizi di poste italiane **[1]** che prevede le ipotesi di disservizio nelle quali è possibile effettuare un **reclamo** ed ottenere un **indennizzo**. Vediamo allora quando proporre **reclamo** e quando invece agire per ottenere il **risarcimento danni contro poste italiane**.

Reclamo contro poste italiane

Il modo più semplice per tutelarsi contro poste italiane in caso di ritardi o mancata consegna della corrispondenza è il **reclamo**. Quindi se la raccomandata che avete spedito è arrivata dopo settimane a destinazione o se le bollette arrivano già scadute o in alcuni casi non arrivano affatto, bisogna procedere con questo strumento. Le modalità per effettuare un reclamo sono abbastanza semplici: la soluzione più rapida è quella del **reclamo online**, da effettuarsi sul sito di **poste italiane** compilando l'apposito modello. In alternativa si può compilare ed inviare una **lettera di reclamo** (il modello da stampare si trova già sul sito delle poste) utilizzando una delle seguenti modalità:

- Posta Elettronica Certificata;
- Fax;
- Raccomandata a Casella Postale 160 00144 Roma (Rm);

- Consegna a mano presso un ufficio postale.

Bisogna fare attenzione però alle tempistiche, in quanto il **reclamo** può essere proposto entro un determinato arco di tempo: per la posta prioritaria spedita in Italia il reclamo può essere presentato sei giorni lavorativi dopo la data di spedizione, oppure tre giorni dopo se si tratta di raccomandata e in ogni caso non oltre i tre mesi. Più lunghi invece i tempi per i reclami su spedizioni in Europa: il reclamo si può inviare infatti dopo dieci giorni lavorativi e non oltre i sei mesi. Infine per i paesi extraeuropei si va dal ventesimo giorno dalla data di spedizione fino a sei mesi dalla spedizione.

Una volta inviato il **reclamo**, poste italiane dovrà rispondere entro 45 giorni.

Reclamo contro poste italiane: quanto spetta di indennizzo?

Una volta inviato ed accolto il **reclamo**, le poste dovranno procedere ad effettuare un **rimborso** o un **indennizzo**. Ma a quanto ammonta l'**indennizzo**? Dipende dal tipo di prodotto postale. Ad esempio nel caso di posta raccomandata per l'Italia, se il ritardo nella consegna è superiore ai 10 giorni lavorativi dalla data di spedizione, si avrà diritto ad un **rimborso** pari al costo della spedizione. Se invece il ritardo è maggiore di 30 giorni lavorativi, oltre al **rimborso** delle spese di spedizione, si avrà diritto ad un **indennizzo** pari a 30 euro. Lo stesso vale anche per la posta assicurata, con la precisazione che nel caso di mancato recapito (ad esempio nel caso di **smarrimento**) o **danneggiamento** del contenuto della busta o del plico, il cliente avrà diritto oltre al **rimborso** delle spese di spedizione, anche alla **restituzione** del valore dichiarato e assicurato, o di parte di questo se il danneggiamento è stato solo parziale.

In ogni caso il diritto al rimborso o all'indennizzo si realizza solo quando sia stata la spedizione ad essere consegnata in ritardo o non consegnata affatto. Nel caso delle **ricevute di ritorno** delle raccomandate consegnate al mittente dopo molto tempo o addirittura smarrite, non è infatti prevista la possibilità di effettuare reclamo.

Risarcimento danni contro poste italiane:

come e quando fare causa?

Abbiamo detto fin qui di come effettuare un semplice reclamo per ottenere un rimborso o un indennizzo da poste italiane. Ma come muoversi se dal disservizio delle poste è derivato un vero e proprio **danno**? In queste ipotesi non resta che ricorrere al giudice per ottenere un **risarcimento danni contro poste italiane**. Specifichiamo innanzitutto che il reclamo alle poste di cui abbiamo parlato in precedenza non è una condizione necessaria per poter avviare una causa di **risarcimento danni** avanti al giudice **[2]**, essendo il reclamo e la causa giudiziaria due strumenti del tutto indipendenti tra loro, tanto che anche solo per ottenere il rimborso della spedizione o l'indennizzo si potrebbe ricorrere direttamente al giudice senza fare prima alcun reclamo alle poste. Ma quando conviene avviare una causa per ottenere un **risarcimento danni contro poste italiane**? Essendo ormai da anni appurato che quella di poste italiane è una vera e propria responsabilità contrattuale **[3]** nei confronti del cliente, per ottenere un **risarcimento danni** occorrerà avviare una causa davanti al giudice di pace o in tribunale (a seconda del valore della causa) **[4]**. Il giudice al quale ricorrere sarà quello del *foro del consumatore*, cioè il giudice di pace o il tribunale del luogo in cui ha la residenza o il domicilio il consumatore, in questo caso il cliente di poste italiane (il mittente o il destinatario della corrispondenza che ha subito il danno). In corso di causa sarà innanzitutto necessario dimostrare di aver subito un danno dal disservizio delle poste. L'ostacolo più grande sorge proprio a questo punto, perché non sempre è facile provare di aver subito un danno dal ritardo o dalla mancata consegna della posta. In queste ipotesi bisognerà infatti dare prova di aver subito un **danno** ulteriore rispetto a quello derivante dal semplice disservizio, per il quale, abbiamo detto, sono previsti soltanto il rimborso spese ed eventualmente un indennizzo. Bisognerà quindi dar prova che il disservizio postale abbia causato al mittente o al destinatario della corrispondenza un **danno economico**, inteso come un mancato guadagno o come un aggravio di spese. Emblematico da questo punto di vista è stato il caso di due avvocati, che a causa della mancata consegna del tutto ingiustificata di un plico, hanno dovuto compiere d'urgenza e personalmente tutta una serie di atti e operazioni (trasferta compresa) per rimediare in tempo. Ebbene ricorrendo al giudice di pace i due sfortunati avvocati hanno ottenuto non solo il risarcimento per la trasferta e le spese in più che hanno dovuto sostenere per questa disavventura, ma anche un **risarcimento** per "danno da stress" **[5]**. Quest'ultimo è certamente un caso limite, ma ci permette di capire

che una causa per risarcimento danni contro poste italiane potrà avviarsi tutte le volte in cui vi sia stato un danno economico concreto derivante direttamente dal disservizio. Questo a meno che le poste non dimostrino che la ritardata o mancata consegna della corrispondenza siano dipese da un evento o da una causa in generale non ascrivibile alle poste stesse. Quindi, ad esempio, oltre alle ipotesi di caso fortuito o forza maggiore (immaginiamo il caso del furgone che si ribalta e disperde una parte della corrispondenza), può escludere la responsabilità delle poste anche semplicemente il fatto che l'indirizzo del destinatario sia stato riportato in maniera errata o incompleta sulla lettera. In questi casi, purtroppo, non c'è rimedio che tenga.

Risarcimento danni contro poste italiane: il danno da *perdita di chance*

Un'ipotesi particolare di **risarcimento danni contro poste italiane**, tra l'altro non infrequente, è quello della mancata assunzione a lavoro o della mancata partecipazione a un concorso per ritardi nella consegna di raccomandate o telegrammi. In questi casi si parla di **danno da *perdita di chance***, vale a dire quel tipo di danno causato dalla perdita di occasioni lavorative. Non sempre però è facile dimostrare di aver subito questo tipo di pregiudizio. Nel caso di mancata partecipazione a un concorso per mancata consegna in tempo della raccomandata di convocazione, ad esempio, i giudici sono orientati sul non risarcire il danno, considerato troppo poco concreto (partecipare ad un concorso, come è tristemente noto, non significa infatti automaticamente superarlo ed essere assunti, anzi!) [6]. Se invece è ad esempio il telegramma di convocazione per l'assunzione a lavoro (già certa in questo caso) ad essere consegnato in colpevole ritardo, allora il **risarcimento danni** è quasi assicurato, in quanto il disservizio postale ha certamente causato la perdita del posto di lavoro, con conseguente danno economico, che in alcuni casi è stato valutato dal giudice anche in alcune decine di migliaia di euro [7].

Note

[1] Decreto del Ministero delle Comunicazioni del 26 Febbraio 2004. **[2]** C. Cost. sent. n. 15/1991 del 18.01.1991. **[3]** Art. 1218 cod. civ. **[4]** Cass. sent. n.

15559/2004 dell'11.08.2004. **[5]** GdP di Benevento, sent. n. 65/2001 del
01.02.2001. **[6]** Cass. sent. n. 21544/2008. **[7]** Trib. di Parma sent. n. 1778/2017
del 29.12.2017.