

Occhio al pacco

Reclamo, conciliazione, ricorsi e tribunali: tutte le armi che potete usare contro i disservizi delle spedizioni.

Raccomandate sparite, pacchi mai arrivati. I disservizi postali capitano, e pure con una certa frequenza.

Nel 2013 Poste Italiane ha ricevuto oltre 200 mila reclami per tutti i servizi che svolge, dei quali almeno 55 mila erano legati al servizio postale propriamente detto e riguardavano il mancato recapito o il recapito tardivo di lettere e pacchi, il mancato recapito dell'avviso di ricevimento, il mancato oppure errato rimborso del contrassegno e


il danneggiamento o la manomissione della lettera oppure del pacco.

Difendersi non è facile: solo 6.355 reclami sulle spedizioni sono stati rimborsati o indennizzati. Però conoscendo bene come funziona il sistema, e con il nostro aiuto, è possibile farsi valere.

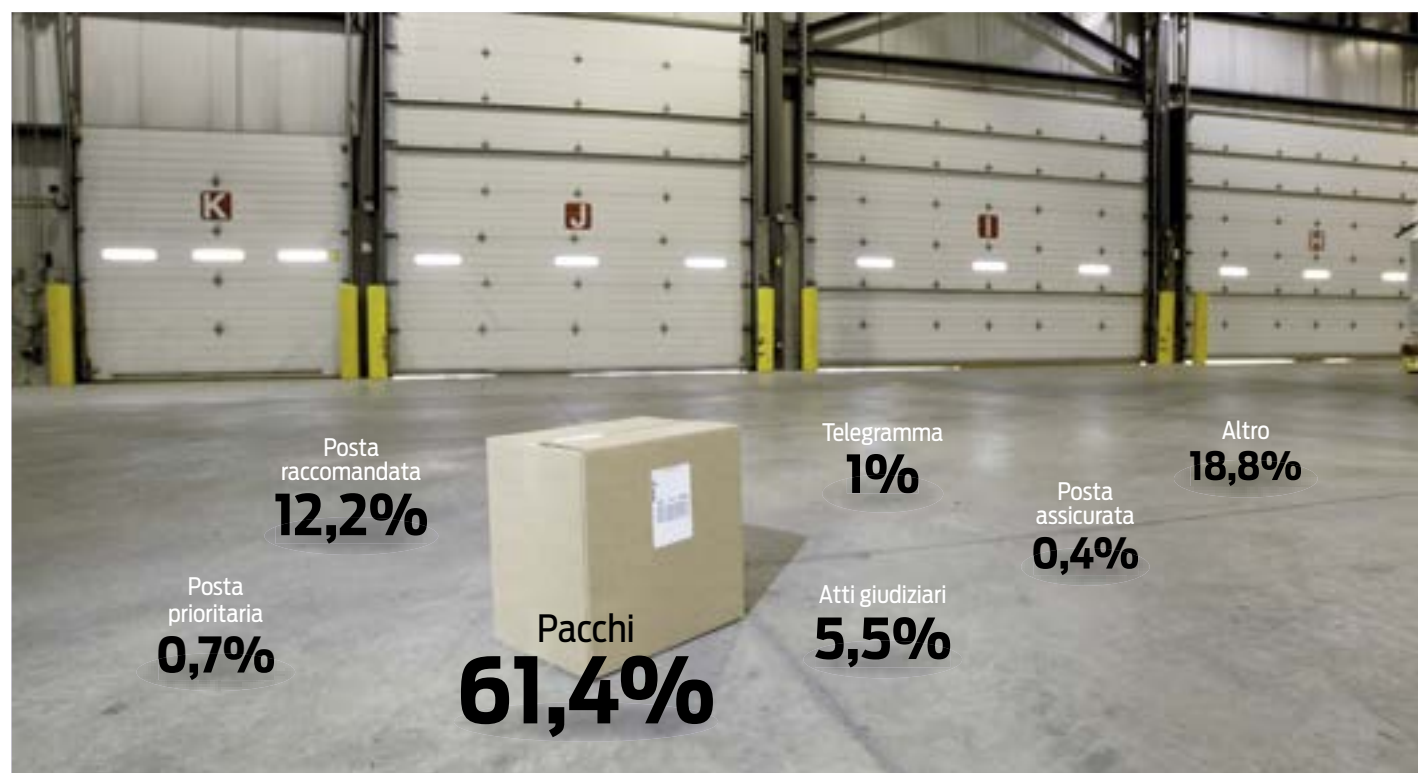
Conoscere il prodotto

Nelle schede alle pagine 22 e 23 riportiamo le caratteristiche dei principali "prodotti di spedizione" delle Poste. Sono indicati i tempi

entro i quali il servizio dovrebbe essere svolto, i tempi per i reclami e gli importi previsti per il rimborso, divisi fra le varie casistiche. In ogni caso, al di là del singolo caso particolare, valgono comunque alcune istruzioni generali.

➤ Il reclamo deve essere presentato dal mittente, dal destinatario o da una persona delegata. È possibile anche delegare un'associazione di consumatori. Il modo più semplice per presentarlo è compilare l'apposito modulo, che si trova sul sito 

RITARDI E DANNEGGIAMENTI TUTTI I NUMERI DEI RECLAMI



SE POSTE RESPINGE IL RECLAMO, LA SOLUZIONE MIGLIORE È QUELLA DI RICORRERE ALLA CONCILIAZIONE

▶ delle Poste (all'indirizzo <http://www.poste.it/online/reclami/servizi-postali/>) oppure inviare una Pec (posta elettronica certificata) all'indirizzo reclamiretail@postecert.it.

> Per chi fosse poco avvezzo all'uso del computer, è possibile fare un reclamo direttamente all'ufficio postale, spedire una raccomandata a.r. alla "Casella postale 160 - 00144 Roma" o, infine, mandare un fax al numero 06.986.864.15. In quest'ultimo caso, bisogna indicare il numero di telefono, l'indirizzo di posta elettronica e l'indirizzo di domicilio di chi firma il reclamo. Se mancano questi dati, le Poste considereranno irricevibile il reclamo, che sarà cestinato. Attenzione, dunque, a fare tutto per bene: tenete infatti presente che sugli oltre 200 mila reclami ricevuti nel 2013, 10 mila sono stati considerati irricevibili.

> Al reclamo bisogna allegare copia della ricevuta di spedizione oppure della distinta di accettazione o, per i pacchi, della lettera di vettura. In caso di reclami via email o telefonici, la documentazione dovrà poi essere consegnata tramite un ufficio postale o alla casella postale di Roma.

Tempi e rimborsi

Poste dovrebbe fornire una risposta entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo, se riguarda un servizio nazionale. Se, invece, è un problema internazionale, tutto dipende dai tempi di risposta del servizio del Paese coinvolto. Entro 45 giorni Poste potrebbe pertanto fornire anche solo la verifica di quanto successo nella tratta di sua competenza. Ci potrebbe volere più tempo per la risposta dall'estero.

Nel caso della posta registrata o tracciata, i tempi sono di 45 giorni dalla ricezione della ricevute di spedizione o della distinta di accettazione o della lettera di vettura.

PRODOTTI, TEMPI, RECLAMI E RIMBORSI



Raccomandata a.r.

Costo: 4 euro fino a 20 grammi; 5,20 euro oltre i 20 grammi.

Tempi di consegna: dai 3 ai 5 giorni oltre a quello di spedizione.

Tempi di reclamo: Italia: dal sesto giorno lavorativo successivo alla spedizione (non oltre i 3 mesi). Europa: dal decimo giorno lavorativo successivo (non oltre i 6 mesi). Altri Paesi, dal ventesimo giorno lavorativo successivo (non oltre i 6 mesi).

Rimborso: ritardo nel recapito oltre il decimo giorno lavorativo dall'invio: il costo della spedizione. Ritardo nel recapito oltre il trentesimo giorno lavorativo dall'invio: il costo della spedizione più 30 euro. Mancato recapito o danneggiamento: il costo della spedizione più 30 euro.

Raccomandata 1

Costo: fino a 250 grammi 6,05 euro.

Tempi di consegna: un giorno lavorativo successivo a quello di spedizione.

Tempi di reclamo: dal terzo giorno lavorativo successivo a quello di spedizione (non oltre i 3 mesi).

Rimborso: ritardo nella consegna tra il terzo e il quindicesimo giorno successivo all'invio: il 150% del costo di spedizione al netto dell'Iva e dei servizi accessori. Ritardo nella consegna oltre il quindicesimo giorno, mancato recapito, manomissione o danneggiamento: 100 euro.

Se la raccomandata rimane immobile

Il 4 luglio del 2014 ho inviato il dvd di una tac all'Ospedale San Camillo di Roma tramite "Raccomandata 1". Nei giorni successivi, collegandomi al sito di Poste e inserendo il codice della raccomandata, ho verificato che il plico risultava sempre giacente a Roma Ostiense. A questo punto, ho deciso di sacrificare una mezza giornata di lavoro per consegnare di persona una copia del dvd e il 19 luglio ho presentato reclamo attraverso il sito delle Poste. Dopo un mese, un responsabile di Poste mi ha telefonato, suggerendomi di andare in un qualsiasi ufficio postale per chiedere il rimborso di 100 euro, ma in ufficio non ottenevo alcun assegno. Dopo alcuni giorni, ho chiamato il numero verde e ho scoperto con mia grande sorpresa che Poste mi avrebbe scritto il 15 agosto (Ferragosto!), una comunicazione, ovviamente mai arrivata.

R.P. email

Il socio ha fatto reclamo nei tempi giusti, mentre Poste non ha risposto nei tempi corretti. Quindi, il socio può attivare la procedura di conciliazione tramite Altroconsumo.



Pacco ordinario

Costo: 9 euro fino a 10 kg; 20,12 euro oltre i 10 kg.

Tempi di consegna: 3 giorni, esclusi sabato e festivi.

Tempi di reclamo: dal quarto giorno lavorativo successivo a quello di spedizione (non oltre i 3 mesi). Spedizione assicurata: in caso di danneggiamento o manomissione, il reclamo va presentato entro il quindicesimo giorno dalla consegna.

Rimborso: ritardo nella consegna oltre il decimo giorno lavorativo: il costo della spedizione al netto dei servizi accessori. Ritardo nella consegna oltre il trentesimo giorno lavorativo e in caso di manomissione o danneggiamento: 30 euro più il costo della spedizione.

Pacco internazionale

Costo: varia in base a peso, forma e destinazione (vedi www.poste.it).

Tempi di consegna: Ue: 10-15 giorni lavorativi oltre a quello di invio. Altri Paesi: 10-25 giorni lavorativi oltre a quello di invio.

Tempi di reclamo: Ue: dal ventesimo giorno lavorativo successivo all'invio. Altri Paesi: dal quarantesimo giorno lavorativo. Danneggiamento del pacco: entro 15 giorni dalla consegna.

Rimborso: ritardo nella consegna oltre il sessantesimo giorno lavorativo dall'invio: il costo dell'invio. Perdita totale e/o danneggiamento totale: valore del contenuto fino a un massimo di 46 euro per pacco, più 5 euro per kg oltre alle spese di invio.

Quando il pacco diventa fantasma

Il 22 agosto del 2014 ho spedito un pacco a Bruxelles: valore dichiarato 300 euro. Dopo 20 giorni, il pacco non è arrivato. Dal sito delle Poste, risulta uscito dal territorio italiano il 26 agosto, ma poi la spedizione non è più tracciata. A quanto pare, superato il confine, il pacco cambia numero. Mi sono rivolto agli uffici postali e al numero verde di Poste italiane: mi danno informazioni contrastanti, con tempi attesi di consegna del tutto differenti l'uno dall'altro. Come posso tutelarmi in questa fase?

L.Z. email

Trattandosi di pacco internazionale assicurato smarrito, è previsto il rimborso dell'importo del valore dichiarato più le spese di spedizione (meno le spese di assicurazione), con la presentazione della documentazione attestante il danno subito (per esempio fattura, scontrino, ricevuta fiscale). Il nostro socio può inoltrare reclamo alle Poste (entro 6 mesi dalla spedizione) e, in caso di mancata risposta o risposta insoddisfacente o negativa, potrà poi ricorrere alla conciliazione tramite Altroconsumo.

Il rimborso si ottiene tramite assegno postale (incassabile in ogni ufficio postale) o accredito sul conto corrente Bancoposta per i correntisti e il pagamento viene emesso entro 40 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'esito del reclamo.

Se Poste dice no

Cosa succede se il reclamo viene respinto? La prima strada è rivolgersi a un'associazione di consumatori. Altroconsumo, e altre associazioni, hanno sottoscritto con Poste una procedura di conciliazione per la soluzione delle controversie, fino a un valore di rimborso di 600 euro. Non c'è alcun costo: bisogna usare i moduli ritirabili presso di noi, negli uffici postali o stampabili dal sito poste.it.

La domanda può essere inoltrata entro 45 giorni dalla risposta negativa o insoddisfacente al reclamo oppure, in caso di mancata risposta al reclamo da parte delle Poste, entro ulteriori 45 giorni passati i 45 previsti per la risposta ai reclami.

La procedura deve concludersi dopo 60 giorni, trascorsi i quali è possibile fare ricorso all'Agcom, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (www.agcom.it). In questo caso, il ricorso va presentato entro 90 giorni dalla conclusione della conciliazione. Al formulario, che si trova sul sito dell'Autorità e negli uffici postali, bisogna allegare la copia di un proprio documento d'identità, la copia del reclamo e la copia del verbale redatto in sede di conciliazione.

La domanda può essere inoltrata tramite raccomandata a.r. all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni – Direzione servizi postali via Isonzo 21/b 00198 Roma, o all'indirizzo Pec: agcom@cert.agcom.it; o via fax al numero 06.696.449.26; o mediante consegna a mano con contestuale rilascio di ricevuta.

Il procedimento deve concludersi entro 150 giorni dal ricevimento dell'istanza.

Quando serve il tribunale

Qualora Poste ammetta di avere torto, rimborserà solamente quanto previsto dal regolamento. Se il danno è maggiore (ad esempio la mancata partecipazione a un concorso perché la raccomandata non è mai arrivata) c'è sempre la possibilità di andare in giudizio a chiedere il risarcimento dei danni subiti. In questo caso, fino a 5.000 euro la competenza è del Giudice di pace, oltre del tribunale civile. ■