



Lettere commerciali e ufficiali

Patrizia Petricola

1. Convenzioni

- Le *lettere commerciali e ufficiali* sono divise in più sezioni, per ognuna delle quali si sono affermate delle convenzioni nell'organizzazione grafica e linguistica del testo. In ragione della particolare attenzione e precisione che le lettere ufficiali e commerciali richiedono, sia per il loro valore legale sia per l'immagine che offrono del mittente, determinante soprattutto in campo professionale, è opportuno conoscere e seguire correttamente le convenzioni più comuni e diffuse, di cui si presenta di seguito una rassegna.

2. Indirizzo del destinatario

- L'indirizzo del destinatario è composto da tre parti, ognuna delle quali può occupare da una a più righe: il destinatario, l'indirizzo, il luogo.

- Il destinatario può essere rappresentato da una persona fisica oppure da una persona giuridica (un ente, un'associazione, un istituto bancario, un'università, ecc.). La persona fisica va indicata con il nome e il cognome (prima il nome, poi il cognome; l'ordine cognome-nome si adotta solamente nelle liste ordinate alfabeticamente come un elenco telefonico), comunemente preceduti da un titolo (spesso abbreviato).

- I titoli più frequenti sono *signor / signora* (anche abbreviati: *sig. / sig.ra*), *dottor / dottoressa* (*dott. / dott.ssa*, valido non solo per i medici, ma anche, più genericamente, per i laureati), *professor / professoressa* (*prof. / prof.ssa*), *avvocato* (*avv.*), *architetto* (*arch.*), *geometra* (*geom.*), *ragioniere* (*rag.*), *maestro* (*M^o*, usato per gli artisti), *notaio*, *direttore*, *presidente*; il titolo collettivo *famiglia* (*fam.*) sarà seguito dal solo cognome. Qualora una persona abbia più titoli si evita di cumularli, ma si usa solamente quello più qualificante o più adeguato, scelto tenendo conto del ruolo dell'emittente rispetto al destinatario e delle motivazioni della lettera.

- Il titolo, a sua volta, è abitualmente preceduto da un aggettivo di cortesia, talvolta espresso al superlativo assoluto: il più usato è *gentile* (*gent.* / *gent.mo*); abbiamo poi i più formali *egregio* (*egr.*, il superlativo non è usato), *distinto* (non sono usati né l'abbreviazione né il superlativo), *pregiato* (*preg.* / *preg.mo*), *illustre* (*ill.* / *ill.mo*). *Chiarissimo* (*chiar.mo*) si adotta per i professori universitari, *magnifico* (senza abbreviazione) per i rettori; *spettabile* (*spett.*) si usa solamente per le persone giuridiche.

- Un'ulteriore riga dedicata al destinatario potrà riportare, ad es., la sede esatta di lavoro (un reparto ospedaliero, la divisione di un ente, ecc.) oppure la famiglia presso la quale il destinatario risiede (preceduta dalla formula *presso* o, meno frequentemente, *c/o* ingl. *care of* «presso»).

- L'indirizzo riporta il nome della via, del viale, della piazza, ecc., dove risiede o dove ha sede il destinatario, a cui segue, separato da una virgola, il numero civico dell'edificio (quando un edificio ha più ingressi, questi vengono contrassegnati dalle lettere, staccate dal numero con una barra obliqua: 2/b; quando un edificio non ha il numero civico, si adotta la sigla *s.n.c.*: *senza numero civico*).

- Il luogo riporta, in successione, il CAP (*codice di avviamento postale*, cifra di cinque numeri associata al comune o a un'area delle città più grandi), il nome della città o del paese e la sigla automobilistica della provincia (realizzata da due lettere maiuscole; per Roma si usa RM). Sono da evitare, perché di ostacolo ai lettori ottici del servizio postale, la virgola prima della sigla automobilistica e le parentesi per racchiuderla; da evitare anche l'indicazione della regione, perché superflua.

Un esempio di indirizzo completo potrà essere il seguente:

- (1) Gent.mo avv. Mario De Giulii
- presso Studio legale Rossi e De Giulii
- via XX settembre 20/c
- 75100 Matera MT*

- Se la lettera va spedita in un paese estero, il CAP andrebbe fatto precedere dalla sigla del paese (E per la Spagna, UK per la Gran Bretagna, ecc.) e nel successivo rigo si scriverà, in italiano, in francese o in inglese, il nome dello stato per esteso; ma se si inviano spesso lettere in paesi stranieri sarà bene informarsi sugli usi locali (ad es., in molti paesi si adotta l'ordine numero civico – nome della strada, piazza, ecc. – CAP).

- Nel testo della lettera l'indirizzo del destinatario occupa normalmente la posizione di apertura in alto a sinistra; la diffusione di buste con finestra trasparente in cellophane ha però diffuso l'uso di scrivere l'indirizzo nella posizione in alto a destra che, con un'opportuna impostazione grafica e una corretta piegatura della lettera, si fa coincidere con la posizione della finestra in modo tale da non dover scrivere l'indirizzo anche sulla busta.

3. Oggetto

- Il corpo della lettera è quasi sempre preceduto (graficamente staccato da un rigo bianco) dall'oggetto, cioè da una breve espressione in stile nominale che, aperta dalla formula *Oggetto:*, riassume al lettore l'argomento della lettera e svolge quindi la funzione di un titolo. È opportuno porre in oggetto anche eventuali riferimenti utili al destinatario per risalire a documenti d'archivio (per es., il riferimento di un bando di concorso, un numero di protocollo, la data di una missiva a cui si sta rispondendo, ecc.).

4. Corpo della lettera

- Il corpo della lettera è generalmente introdotto dalla formula di inizio, cioè dalla ripresa del cognome, ed eventualmente del titolo, del destinatario (o del solo titolo scritto per esteso) preceduto da un titolo di cortesia: il più frequente è *gentile* (per es., *Gentile avv. De Giulii*), mentre *caro*, normalmente usato nelle formule di inizio delle lettere informali, nelle lettere ufficiali può essere usato solamente se il grado di confidenza con il destinatario lo consente e se l'argomento della lettera non richiede un tono eccessivamente formale; come accennato nelle lettere indirizzate a persone giuridiche si utilizzerà invece *spettabile*. Per convenzione, la formula di inizio, chiusa da una virgola, non può essere graficamente seguita da altro testo e richiede quindi che dopo la virgola si vada a capo del rigo successivo.

- In maniera più formale, soprattutto se indirizzata a una persona giuridica, il corpo della lettera può essere anche introdotto dall'autopresentazione del mittente in terza o, meno frequentemente, in prima persona mediante la formula *il sottoscritto / la sottoscritta* (terza persona) o *io sottoscritto / io sottoscritta* (prima persona; nel caso in cui il mittente sia collettivo, si potrà utilizzare anche la prima persona plurale) seguita da nome, cognome e, eventualmente, gli opportuni dati personali (i dati identificativi necessari e sufficienti per il riconoscimento anagrafico di una persona, oltre al nome e al cognome, sono il luogo e la data di nascita): nel resto del testo, facendo riferimento al mittente, bisognerà fare attenzione a usare con coerenza sempre la stessa persona grammaticale dichiarata in formula.

- Al destinatario, qualora sia una persona fisica, ci si rivolge dando del *Lei* (o del *Loro* in caso di destinatario collettivo, anche se questo allocutivo è ormai antiquato; più raro e deferente l'uso di *Ella*, usato in genere per rivolgersi a cariche astratte di un certo rilievo, ad es., un ministro o un sindaco). Qualora, invece, il destinatario sia una persona giuridica, si potrà utilizzare l'allocutivo di seconda persona plurale *Voi* ma, nel caso di istituzioni ed enti, sarà più opportuno fare ricorso a elementi più espliciti: per es., *il sottoscritto si rivolge a codesto ente*.

- L'uso della lettera maiuscola per gli allocutivi, come anche per i possessivi e per i pronomi clitici riferiti al destinatario (anche all'interno di parola: *informarLa, portarGliela*), indica un maggior distacco: le iniziali minuscole, per contro, si possono adoperare nelle comunicazioni meno formali.

- Talvolta il *Lei*, pronome di genere grammaticale femminile, comporta problemi di accordo con gli aggettivi riferiti a destinatari di genere maschile: rivolgendosi a un uomo si scrive (e si dice) *lei è esperto* o *lei è esperta*? Entrambe le opzioni sono considerate corrette, ma attualmente l'accordo (semantico) dell'aggettivo al maschile è più diffuso perché avvertito come più naturale, mentre l'accordo (grammaticale) al femminile viene evitato perché considerato più affettato e ricercato; una terza opzione è costituita dalla possibilità di comporre il testo accordando l'aggettivo non all'allocutivo, ma a un nome riferito al destinatario: *lei è una persona esperta*.

5. Altri aspetti

- Per quanto riguarda il contenuto e il tono del testo, si osserveranno le comuni norme di natura testuale e pragmatica: perché raggiunga il suo scopo (dare informazioni, formulare una richiesta, ecc.), la lettera dovrà fornire in maniera completa e sintetica, chiara e ordinata, tutti i dati e le informazioni necessarie, scandendo, se necessario, i diversi blocchi comunicativi in più paragrafi. In merito allo stile, si eviterà tanto una scrittura colloquiale e dimessa quanto uno stile aulico o deferente.

- Sarà poi opportuno favorire e ben disporre il destinatario proponendo, ad es., soluzioni a problemi segnalati oppure evitando modi duri e severi in caso di istanze comunemente sgradite (ad es., solleciti di pagamenti, richieste di risarcimento danni, ecc.).

- Graficamente, il testo di una lettera commerciale o ufficiale deve agevolare la lettura: scrivendo al computer, è quindi consigliabile scegliere caratteri chiari (i più usati e diffusi sono il Times New Roman e l'Arial) e formattarli in formato 10 o 12 con interlinea 1,5 o 2, lasciare margini abbastanza ampi, impostare il rientro della prima riga dei paragrafi o, in particolare nelle lettere lunghe, separarli con un rigo bianco.

- Il corpo della lettera si chiude con le formule di saluto: le più frequenti e formali sono *cordiali saluti* e *distinti saluti*; solo se il grado di confidenza lo consente, si possono utilizzare anche *cari saluti* ed *affettuosi saluti*. Le lettere indirizzate a una persona giuridica, se contengono dichiarazioni, possono invece essere concluse con formule come *in fede*, a testimoniare l'affidabilità di quanto affermato nella lettera, oppure *con osservanza*. Le formule di saluto possono essere ampliate facendole precedere da espressioni come *in attesa di una Sua risposta, porgo distinti saluti*; *sperando di incontrarla presto di persona, le porgo i miei più cari saluti*; *in attesa di un Suo gradito riscontro, La ringrazio e La saluto cordialmente*.

6. Luogo, data e firma

- Luogo e data, separati da una virgola, seguono il corpo del testo distanziati tramite un rigo bianco e giustificati a sinistra (in alternativa, il luogo e la data possono anche essere scritti, con giustificazione a destra e l'opportuno distanziamento tramite righe bianche, tra l'indirizzo del destinatario e il corpo della lettera o, se presente, l'oggetto).

- La firma del mittente, invece, sempre autografa e nell'ordine nome-cognome, viene apposta in basso a destra, in linea con il luogo e la data o leggermente più in basso; se si ha una grafia poco chiara o si ha l'abitudine di firmare con una sigla, per rendere leggibile la firma è consigliabile scrivere nome e cognome con il computer, impaginarli dove dovrebbe andare la firma autografa e firmarvi a penna immediatamente sopra.

7. Allegati e *post scriptum*

- La firma può essere seguita da una lista di allegati, se presenti, o da un *post scriptum* (abbreviato in P.S. o PS). Originariamente, quando non esisteva la videoscrittura e le lettere potevano essere scritte solamente a penna o con la macchina da scrivere, il *post scriptum* era una sezione in cui venivano aggiunti dati dimenticati o pervenuti dopo la scrittura della lettera.

- Oggi la videoscrittura al computer consente l'inserimento di ulteriori dati in maniera agevole e rapida e il *post scriptum*, che comunque non deve essere più lungo di qualche riga, continua ad essere usato per comunicare al destinatario brevi informazioni non strettamente inerenti all'argomento dichiarato in oggetto senza dover ricorrere a un'ulteriore e apposita lettera.

8. Indirizzo del mittente

- L'indirizzo del mittente è l'elemento conclusivo del testo della lettera, ma solo nella corrispondenza formale. Va ricordato che si appone solo se la carta adoperata non è munita di intestazione. L'indirizzo si scrive di solito in basso a sinistra secondo le stesse modalità dell'indirizzo del destinatario, ma con l'omissione del titolo di cortesia e l'aggiunta di ulteriori recapiti (numero di telefono, numero di cellulare, numero di fax, indirizzo di posta elettronica) e, se necessario, di dati fiscali come il codice fiscale e la partita IVA.

- È invece superfluo, oltre che inopportuno per motivi di salvaguardia della *privacy*, aggiungere recapiti e dati aggiuntivi all'indirizzo del mittente sulla busta: su questa sono infatti sufficienti i soli dati che consentono ai servizi postali la riconsegna della lettera al mittente in caso di mancato recapito. Spesso, sulla carta intestata, i dati del mittente sono riportati a piè di pagina o in alto in caratteri grafici minori.