

# SCHEDA CLIENTE

## Conto di Credito

### DATI CLIENTE SPEDITORE

Nome	Cognome			
nato a	il	, in qualità di <sup>1</sup>		
della Ditta/Impresa/Società/Ente				
Via	n°	Cap	Città	Prov
Partita IVA <sup>2</sup>	Codice fiscale <sup>3</sup>			
Categoria Merceologica	Tel			
Fax	E-mail			
Documento di identità				
Le comunicazioni al cliente dovranno essere inviate al seguente indirizzo:				
Via	n°	Cap	Città	Prov

### DATI CLIENTE PAGATORE (SE DIVERSO)

Nome	Cognome			
nato a	il	, in qualità di <sup>1</sup>		
della Ditta/Impresa/Società/Ente				
Via	n°	Cap	Città	Prov
Partita IVA <sup>2</sup>	Codice fiscale <sup>3</sup>			
Categoria Merceologica	Tel			
Fax	E-mail			
Documento di identità				
Le comunicazioni al cliente dovranno essere inviate al seguente indirizzo:				
Via	n°	Cap	Città	Prov

Il Cliente è soggetto all'applicazione della legge 13 agosto 2010, n.136 "Piano straordinario contro le mafie":

SI  
 NO

In caso affermativo, l'allegato A) forma parte integrante del presente rapporto contrattuale.

Codice Unico di Progetto (CUP)

Codice Identificativo di Gara (CIG)

### DATI ANAGRAFICI CONTRATTO CDC PRESSO TERZI

Codice Cliente  
Numero Conto Contrattuale  
Data di stipula del contratto

<sup>1</sup> Presidente, Titolare, Rappresentante legale, ecc.  
<sup>2</sup> e <sup>3</sup> Dati indispensabili ai fini dell'accettazione della domanda

## ACCESSO AL SERVIZIO

Il rapporto contrattuale avrà durata di un periodo minimo di 12 mesi o

anni (non inferiore a 12 mesi) a decorrere dalla data di

attivazione degli stessi.

Le modalità di accesso del Servizio prevedono che gli invii vengano presentati presso gli uffici di accettazione autorizzati, divisi per C.A.P. e località di destinazione.

Le caratteristiche della **Posta Massiva** sono riportate nelle "Condizioni tecniche attuative del servizio di Posta Massiva" vigenti e pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Le caratteristiche degli invii di **Posta Raccomandata Smart** e di **Posta Assicurata Smart** sono riportate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) in conformità alle disposizioni vigenti ed, in particolare, a quanto riportato nell'apposito allegato al decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 19/06/09 e alle specifiche tecniche indicate da Poste.

Di seguito è riportata l'opzione prescelta nel caso di spedizioni superiori a 500 invii ciascuna, conformemente a quanto previsto nelle Specifiche Tecniche di cui sopra:

Alternativa 1

Alternativa 2

Al fine di garantire una migliore integrazione tra i sistemi dei clienti e quelli di Poste Italiane, coloro che si avvalgano della stampa in proprio del codice a barre identificativo dei prodotti di posta registrata devono attenersi alla procedura prevista nelle specifiche tecniche dei prodotti di riferimento, e nei loro successivi aggiornamenti, pubblicate sul sito internet di Poste: [www.poste.it](http://www.poste.it).

Per le spedizioni di **Atti Giudiziari** è possibile richiedere la restituzione dell'avviso di ricevimento 23L via PEC in alternativa alla restituzione a mezzo posta. Per attivare il servizio, dovrà essere comunicato a Poste l'indirizzo PEC del mittente secondo le modalità indicate nella Scheda Tecnica di prodotto pubblicata sul sito Poste.it a cui si rimanda per ogni approfondimento.

Per **Poste Delivery Standard** le condizioni contrattuali e la "Guida alla Spedizione" sono pubblicate su [www.poste.it](http://www.poste.it).

Le caratteristiche degli invii di **Posta4pro**, **Posta1pro**, **Postamail Internazionale**, **Postapriority Internazionale**, **Posta Raccomandata Pro**, **Posta Raccomandata Giudiziaria**, **Atti Giudiziari**, **Posta Assicurata**, **Posta Raccomandata internazionale** e di **Posta Assicurata internazionale** sono riportate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) in conformità ai decreti del Ministero dello Sviluppo Economico del 19/06/09 e del 25/11/2010 e dalle Delibere AGCom 640/12/CONS, 728/13/CONS e 396/15/CONS.

## MODALITÀ DI EMISSIONE E TRASMISSIONE DELLE FATTURE (PER CLIENTI TENUTI ALLA FATTURAZIONE ELETTRONICA)

Il Cliente (Amministrazione), ai sensi di quanto previsto dall'articolo 1, commi da 209 a 213 della Legge 24 dicembre 2007 n. 244 e dal Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 3 aprile 2013, n. 55, richiede la fatturazione elettronica.

Si riportano di seguito i dati obbligatori relativi al Codice Ufficio e al Codice IPA necessari allo scopo:

Codice Ufficio

Codice IPA

Il Cliente, ai sensi di quanto previsto dagli articoli 191, comma 1e 153, comma 5 del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 e s.m.i. e dall'articolo 42 del D.L. 24 aprile 2014, n. 66, convertito in legge, con modificazioni, dall'articolo 1, comma 2 della Legge 23 giugno 2014, n. 89 in materia di regole per l'assunzione degli impegni e per l'effettuazione di spese nonché in tema di obbligo della tenuta del registro delle fatture presso le pubbliche amministrazioni da applicarsi alle amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, richiede di inserire in fattura i dati obbligatori necessari allo scopo e di seguito indicati:

Impegno contabile di Spesa

Determina

Capitolo di bilancio

Per i Clienti (Amministrazione) che hanno richiesto la fatturazione elettronica le suddette informazioni confluiranno nella sezione <AltriDatiGestionali> <2.2.1.16> del tracciato xml.

## CENTRO / UFFICIO

CMP/CDM/CP/CD	Ufficio di accettazione detentore conto (denominazione centro e città)	n. Frazionario / AGE

In alternativa, per la spedizione è possibile utilizzare la bolgetta, consegnandola presso gli uffici postali. Gli invii saranno successivamente accettati presso i Centri di impostazione abilitati.

UP	Città	n. Frazionario / AGE

Il Cliente che intende usufruire della possibilità di consegnare gli invii in bolgetta presso l'Ufficio Postale deve presentare gli invii secondo quanto riportato nel documento allegato "Presentazione degli invii in bolgetta presso l'UP" di cui ha preso visione.

---

È possibile consegnare in bolgetta i seguenti prodotti:

- Posta 1 Pro
- Posta 4 Pro
- Postapriority Internazionale
- Postamail Internazionale
- Raccomandata Pro
- Raccomandata Giudiziaria
- Raccomandata Internazionale
- Assicurata
- Assicurata Internazionale
- Atti Giudiziari

## **DATI DI POSTE**

Dati del conto corrente postale per il pagamento: Intestazione conto:

Numero conto:

CODICE IBAN:

ALT – Area Logistico Territoriale di riferimento:

Indirizzo per le comunicazioni a Poste

Indirizzo PEC a cui inviare l'aggiornamento dei dati amministrativi

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

## SEZIONE PRIMA DISCIPLINA DEL SERVIZIO

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito anche "CGC") disciplinano, unitamente alla Scheda Cliente, agli allegati e ai documenti nelle stesse richiamati (di seguito, nel complesso, "Contratto"), la modalità di affrancatura, mediante Conto di Credito (CC), dei seguenti servizi postali universali (di seguito "Servizi" e nel complesso "Servizio"): Posta4pro, Posta1pro, Postamail Internazionale, Postapriority Internazionale, Posta Raccomandata Pro, Posta Raccomandata Giudiziaria, Posta Raccomandata Smart, Atti Giudiziari, Posta Assicurata, Posta Assicurata Smart, Posta Massiva, Pieghi di libri, Posta Raccomandata diretta all'estero, Posta Assicurata diretta all'estero, Poste Delivery Standard, Poste Delivery International Standard e altri prodotti specificamente indicati in apposita sezione del sito web di Poste [www.poste.it](http://www.poste.it) secondo le tariffe vigenti all'atto della spedizione.

## ART. 1 - PRINCIPALI DISPOSIZIONI NORMATIVE ED AMBITO DI APPLICAZIONE

**1.1** Costituiscono parte integrante e sostanziale delle presenti CGC:

- le disposizioni che regolamentano i singoli servizi. Nello specifico, si richiamano il D.Lgs. n. 261/99 e ss.mm.ii., le Condizioni Generali del Servizio postale universale, da ultimo approvate, ex art. 22 D.Lgs. n. 261/99, con Delibera AGCom 385/13/CONS del 20 giugno 2013, i singoli provvedimenti tariffari con particolare riguardo alla delibera AGCom 728/13/CONS del 19/12/2013, 395/15/CONS e 396/CONS del 25/06/2015. Per quanto non espressamente modificato, derogato e/o integrato dalle disposizioni sopra richiamate trovano applicazione, altresì, il D.P.R. n. 156/1973 ed il D.P.R. n. 655/1982. Si applicano altresì, per gli invii internazionali, le Convenzioni internazionali ratificate nell'ordinamento italiano, nonché i relativi provvedimenti applicativi. Gli Atti Giudiziari sono trattati secondo quanto prescritto dalla legge n. 890/1982 e ss.mm.ii.;
- la "Carta del servizio pubblico postale", pubblicata, in conformità alla Delibera AGCom 413/14/CONS del 29/07/2014 sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) (alla pagina <https://www.posteitaliane.it/it/associazioni-dei-consumatori.html>) e disponibile presso gli Uffici Postali che descrive sinteticamente le caratteristiche, gli obiettivi di qualità di ciascun servizio, nonché i casi e i limiti per la presentazione dei reclami ed i relativi rimborsi ed indennizzi;
- le schede tecniche di ciascun Servizio pubblicate anch'esse sul sito sopra richiamato.

## ART. 2 - OBBLIGHI DI POSTE

**2.1** Ai fini della corretta esecuzione del Contratto, Poste si impegna in particolare a:

- consentire al Cliente di spedire gli invii di corrispondenza in conto di credito, mediante l'assegnazione di un numero di conto, per la contabilizzazione delle relative operazioni di accredito dei versamenti e di addebito dei consumi. Detto conto di credito potrà essere sostituito da Poste stessa per esigenze tecniche e/o di servizio. In tal caso, Poste comunicherà al Cliente il nuovo numero con un preavviso scritto di almeno 30 (trenta) giorni, salvo casi di forza maggiore;
- affrancare i singoli invii postali secondo quanto riportato nel successivo art. 6;
- apporre il bollo sulla distinta prodotta dal Cliente con la data di effettiva accettazione dei singoli invii presso il Centro di impostazione riportato all'atto della richiesta del Servizio;
- detrarre dal conto gli importi relativi ai corrispettivi di cui al successivo art. 5;
- indicare e, pertanto, rendicontare, nella fattura inviata al Cliente Amministrazione, con cadenza mensile, per ogni tipologia di prodotto/ servizio utilizzato nel mese di competenza, le quantità e i relativi importi totali;
- eseguire il servizio di recapito in conformità a quanto stabilito nel successivo art. 3.

**2.2** Poste nell'erogazione del servizio si avverrà della propria rete unitaria e capillare, che è articolata anche in virtù di prestazioni rese in favore della stessa in forza di contratti continuativi di servizio e o fornitura sottoscritti, pure con unità produttive interne al Gruppo Poste Italiane S.p.A e con soggetti esterni al Gruppo, in conformità a quanto

previsto dal comma 3 lett. d) dell'articolo 119 del decreto legislativo 36/2023. I relativi contratti sono depositati alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto.

**2.3** Resta inteso che, in caso di utilizzo del Portale Bollette, i dati oggetto di monitoraggio non costituiscono prova né riconoscimento alcuno da parte di Poste di disservizi e, conseguentemente, non possono essere fatti valere per eventuali reclami sul recapito, che restano disciplinati dalle relative disposizioni vigenti in materia.

## ART. 3 - MODALITÀ, TEMPI DI CONSEGNA E RESPONSABILITÀ DI POSTE

**3.1** Poste provvede alla consegna degli invii, dal lunedì al venerdì salvo i giorni festivi infrasettimanali e le località con recapito a giorni alterni, riportate nell'apposito elenco pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), con le modalità di cui agli artt. 20 e seguenti delle Condizioni Generali del Servizio postale universale e secondo gli obiettivi riportati nella Carta del servizio postale universale. In particolare, per la sola Posta1pro gli obiettivi di velocità variano a seconda che la zona di raccolta e quella di destinazione degli invii siano servite a giorni alterni o su cinque giorni settimanali.

**3.2** Poste è responsabile degli invii presentati dal momento della presa in consegna degli stessi, esclusivamente nei confronti del Cliente e nei limiti previsti dalla vigente normativa richiamata dall'art. 32 delle Condizioni Generali del Servizio postale universale.

**3.3** In particolare i casi, gli importi ed i limiti dei rimborsi e/o indennizzi sono indicati nella Carta del servizio pubblico postale. Resta inteso che, relativamente ai servizi di Posta1 Pro e PostaPriority Internazionale, non sono previsti rimborsi/indennizzi in quanto la funzionalità di rendicontazione ha natura meramente informativa, e non permette di determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna.

**3.4** In ogni caso, Poste non assume alcuna responsabilità per eventuali disservizi nell'esecuzione del servizio di recapito che siano dovuti a cause ad essa non imputabili.

## ART. 4 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

**4.1** Il Cliente si impegna ad adempiere a tutti gli obblighi previsti dal presente Contratto ed in particolare a:

- a) utilizzare i Servizi per la spedizione degli invii postali alle condizioni previste per ciascun prodotto prescelto e dettagliate nelle rispettive Schede tecniche di prodotto; con riferimento agli Atti Giudiziari le specifiche medesime indicano le modalità attraverso le quali è possibile ottenere l'avviso di ricevimento 23L in modalità digitale;
- b) laddove spedisca invii in bolletta attenersi a quanto stabilito negli allegati C) e D) utilizzando obbligatoriamente il relativo portale messo a disposizione da Poste sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nella sezione business. Resta inteso che le spedizioni non correttamente allestite/prenotate non verranno accettate e verranno restituite al Cliente ai fini della regolarizzazione.
- c) presentare gli invii in partenza, nel rispetto delle relative specifiche tecniche, e successivi aggiornamenti, pubblicati sul sito di Poste: [www.poste.it](http://www.poste.it) presso il Centro di impostazione di Poste indicato all'atto della richiesta del Servizio entro gli orari limite previsti. Ove indicato sulla Scheda Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto o successivamente tramite la Richiesta integrativa per la presentazione degli invii in bolletta (Allegato D), gli invii potranno essere presentati presso un Ufficio Postale in modalità "bolletta" secondo quanto riportato, in dettaglio, nell'Allegato C. Alla relativa "accettazione" provvederà comunque il competente Centro di impostazione. Resta inteso che gli invii presentati oltre gli orari limite previsti dai Centri di impostazione saranno affrancati ed avviati al recapito il giorno lavorativo successivo;
- d) corredare le spedizioni di una distinta cartacea compilata in duplice copia e della distinta elettronica;
- e) non utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato;
- f) manlevare e tenere indenne Poste da ogni perdita, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute quale conseguenza del mancato rispetto delle normative vigenti;
- g) assumere ogni più ampia responsabilità sui contenuti degli invii, con espresso esonero di Poste da ogni responsabilità ed onere di

accertamento e/o controllo al riguardo. In particolare, nel caso di invii internazionali, il Cliente, prima di effettuare la spedizione, deve consultare la pagina web del sito [www.poste.it](http://www.poste.it) dedicata al servizio utilizzato per verificare l'ammissibilità del contenuto che intende spedire. Qualora in un momento successivo all'accettazione emerga una difformità rispetto alle indicazioni impartite, Poste si riserva il diritto di sospendere il trasporto e la facoltà di restituire la spedizione al mittente con l'addebito delle relative spese.

**4.2** Al fine di garantire una migliore integrazione tra i sistemi del Cliente e quelli di Poste, nel caso in cui il Cliente richieda la stampa in proprio del codice a barre identificativo dei prodotti di posta registrata, il Cliente si impegna a seguire le Procedure di Autorizzazione, con cadenza annuale.

#### ART. 5 - CORRISPETTIVI

**5.1** A fronte dell'erogazione dei Servizi, il Cliente riconoscerà a Poste le tariffe e i prezzi speciali pubblicati sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) maggiorati del 15% sulla base di quanto disposto dall'art. 48 del D.P.R. 29 maggio 1982, n. 655 e dal D.M. 21 giugno 1990 (tab. 1, punto 3.8).

**5.2** I corrispettivi sono da considerarsi esenti ai fini IVA ex art.10, co.1, n.16 del DPR 633 del 1972. Per i clienti residenti all'estero l'imposta sul valore aggiunto si applica secondo le regole relative alla territorialità secondo le informazioni ottenute dalla compilazione del Tax Application Form reso disponibile da Poste.

Resta inteso che per l'accesso alla tariffa editoriale ridotta dei Pieghi di Libri, il cliente dovrà presentare l'apposita dichiarazione (Allegato E) e compilare la relativa sezione presente nella distinta di spedizione.

**5.3** Gli invii non affrancati o con affrancatura insufficiente sono soggetti agli artt. 17, 18 e 19 delle Condizioni Generali del Servizio postale universale.

#### ART. 6 - MODALITÀ DI AFFRANCATURA E PAGAMENTO

**6.1** Poste provvederà ad affrancare i singoli invii postali mediante impronta impressa da macchina affrancatrice per l'importo corrispondente alla tariffa o al prezzo dovuto.

**6.2** Se il Cliente è un'amministrazione tenuta – ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213 della Legge 24 dicembre 2007 n. 244 e ai sensi del Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 3 aprile 2013, n. 55 – alla fatturazione elettronica, il pagamento avverrà secondo le modalità indicate al successivo art. 6.3 dietro presentazione di fattura che verrà emessa secondo le modalità ivi previste e trasmessa tramite il Sistema di Interscambio.

Ove il cliente fosse una amministrazione pubblica di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, lo stesso è tenuto a comunicare i dati obbligatori previsti dall'art. 191, comma 1, del D.Lgs 18 agosto 2000, n. 267.

Resta inteso che, ai fini del precedente capoverso, il Cliente dovrà:

- fornire a Poste tutte le informazioni e i dati richiesti nell'apposita sezione presente nella Scheda Cliente;
- comunicare a Poste, all'indirizzo riportato sulla Scheda Cliente, entro 10 giorni, ogni variazione apportata alla citata sezione, con particolare riguardo al codice ufficio ed all'impegno contabile di spesa registrato sul competente programma del bilancio di previsione e l'attestazione della copertura finanziaria di cui all'articolo 153, comma 5 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, precisando la data a partire dalla quale decorre la modifica.

**6.3** Il pagamento verrà effettuato:

- dalle Pubbliche Amministrazioni in modalità posticipata, salvo che per i servizi regolamentati dalle Condizioni Tecniche Attuative della posta massiva e dalle disposizioni tariffarie che ne fanno riferimento (Posta Raccomandata Smart e Assicurata Smart), allorquando non ricorrono le condizioni ivi previste per il pagamento posticipato e gli invii siano spediti da Amministrazioni diverse da quelle di cui all'art. 2 comma 17 della legge 662/1996;
- dai privati in modalità anticipata, salvo che non abbiano diritto al pagamento posticipato ai sensi di quanto disposto dalle Condizioni Tecniche Attuative sopra riportate e dalle disposizioni tariffarie che ne fanno riferimento (Posta Raccomandata Smart e Assicurata Smart).

**6.4** Nel caso di pagamento posticipato, lo stesso verrà effettuato dall'Ente pagatore dietro presentazione di fattura nei casi di cui al precedente art. 6.2. Il pagamento avverrà entro e non oltre il mese successivo a quello di fatturazione sul c.c.p. indicato da Poste all'atto di richiesta del Servizio.

**6.5** In caso di ritardato pagamento ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dal D.Lgs. n. 231 del 9 ottobre 2002 e s.m.i., il Cliente riconoscerà a Poste, su base giornaliera, un interesse di mora calcolato in misura pari al tasso di riferimento (determinato secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 2) maggiorato di due punti percentuali nonché l'importo forfettario di 40 euro, fatta salva l'eventuale prova del maggior danno. Ove il Cliente sia una Pubblica Amministrazione, ai sensi di quanto stabilito dall'art. 5 comma 1) del Decreto Legislativo il tasso di riferimento sarà maggiorato di otto punti percentuali.

**6.6** Nel caso di pagamento anticipato, il pagamento dovrà avvenire tramite versamento anticipato da effettuare sul conto corrente postale indicato da Poste all'atto della sottoscrizione del contratto tramite bollettino postale, postagiro o bonifico bancario. L'anticipo da corrispondere dovrà essere rapportato al presumibile importo di spesa mensile, pari all'importo medio degli ultimi 3 mesi antecedenti a quello di presentazione della corrispondenza.

**6.7** Ove il Cliente sia un soggetto obbligato all'applicazione del Codice Contratti Pubblici secondo quanto previsto dall'articolo 3 (Tracciabilità dei flussi finanziari) della legge 13 agosto 2010, n.136 "Piano straordinario contro le mafie", il Cliente si avvrà per i pagamenti a mezzo bonifico del c.c.p. indicato da Poste all'atto della richiesta del Servizio secondo le modalità di cui all'allegato A.

**6.8** Resta, in ogni caso, inteso che, qualora Poste rilevasse, in qualunque fase del processo di lavorazione successivo alla accettazione, discordanze tra quanto riportato dal Cliente nella distinta elettronica e gli esiti presenti sui sistemi di tracciatura dei processi logistici (c.d. visto passare) oppure anomalie rispetto ai range assegnati al Cliente, Poste stessa provvederà a rideterminare i corrispettivi. Laddove risultasse impossibile determinare il peso degli invii interessati, già lavorati in fasi incompatibili con tale attività, verrà applicata ai medesimi il prezzo corrispondente al porto maggiore tra quelli riconducibili al lotto di riferimento, avendo riguardo alla prima traccia degli invii.

Poste invierà al Cliente una richiesta di pagamento salvo che non sia stata emessa fattura per il lotto sopra citato. In tale ultimo caso Poste emetterà fattura integrativa per gli ulteriori corrispettivi ad essa dovuti. In entrambi i casi il pagamento avverrà con le medesime modalità stabilito contrattualmente entro e non oltre 15 giorni

**6.9** L'imposta di bollo sulle fatture o documenti equivalenti e su ogni altro documento di addebitamento e/o accreditamento, ove dovuta, è a carico del cliente nella misura pro-tempore vigente, salvo quanto disposto dall'art. 8 del D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 642.

#### ART. 7 - RECLAMI

**7.1** Il Cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo con le modalità e nei termini indicati nella Carta del servizio pubblico postale.

**7.2** Poste provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso. Per gli invii a firma, il reclamo va corredata della ricevuta/distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico).

**7.3** Qualora non avesse ricevuto alcuna risposta entro il termine di cui sopra, ovvero il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente, il Cliente potrà accedere alla procedura conciliativa nei casi e secondo le modalità pubblicate sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

**7.4** Qualora all'esito della procedura di cui al precedente capoverso il Cliente ritenga che la stessa non abbia avuto esito soddisfacente, lo stesso potrà rivolgersi all'Autorità di Regolamentazione del settore postale, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

#### ART. 8 - MODIFICHE ED INTEGRAZIONI

**8.1** Eventuali modifiche alle condizioni economiche e/o tecniche derivanti da provvedimenti legislativi o amministrativi da parte dell'Autorità di Regolamentazione ovvero da atti discendenti da provvedimenti da parte dell'Autorità di Regolamentazione saranno pubblicate da Poste presso i propri centri di accettazione e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it). e saranno:

- automaticamente recepite nel presente Contratto a decorrere dalla data indicata nei provvedimenti stessi, ove risultino direttamente applicabili;
- negli altri casi, con particolare riferimento alle variazioni definite da Poste ai sensi della Delibera 728/13/CONS, saranno applicate dopo 30 gg dalla suddetta pubblicazione nei centri di accettazione e via web.

**8.2** In tal caso, il Cliente potrà recedere dai Servizi con comunicazione da inviarsi a Poste a mezzo di lettera raccomandata AR entro il termine dei 30 giorni sopra riportato. Resta inteso che l'utilizzo del Servizio da parte del Cliente, decorso tale termine comporta, comunque, il consenso del Cliente in ordine all'applicazione delle nuove condizioni contrattuali.

## SEZIONE SECONDA

### ART. 9 - EFFICACIA E RECESSO

**9.1** Ai fini del perfezionamento del Contratto, il Cliente dovrà restituire a Poste debitamente sottoscritta l'Accettazione della relativa Proposta contrattuale, approvando altresì le clausole vessatorie di cui al successivo art. 15.

**9.2** Il Contratto è efficace dalla data di attivazione del Servizio. Per tale data si intende quella del rilascio del numero di conto contrattuale attribuita separatamente da parte di Poste Italiane al Cliente a seguito del ricevimento del Scheda Cliente del Servizio debitamente sottoscritto dal Cliente stesso.

Resta inteso che l'attivazione del servizio richiede adempimenti tecnici che non possono essere assolti in meno di 17 giorni lavorativi dalla firma della documentazione contrattuale.

**9.3** Il Servizio sarà erogato per il periodo indicato nella Scheda Cliente. Ove non fosse riportato alcunché il Servizio si intende erogato per 36 mesi decorrente dalla data di attivazione del Servizio e sarà rinnovato tacitamente di anno in anno, salvo disdetta di una delle parti, da comunicarsi con almeno 30 giorni di anticipo agli indirizzi indicati nella Scheda Cliente.

**9.4** Ove il Cliente sia una Pubblica Amministrazione il contratto, non rinnovandosi tacitamente, cesserà di produrre effetto al termine dei 36 mesi salvo rinnovo espresso. A tale scopo potrà essere utilizzato l'apposito modulo pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) che potrà essere inviato agli indirizzi di cui al successivo art. 14. Per il rinnovo dovrà essere compilato e inviato anche l'Allegato A).

**9.5** Il Cliente potrà recedere dal presente contratto in ogni momento previa comunicazione scritta da inviarsi a Poste a mezzo raccomandata A/R, restando inteso che il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione.

### ART. 10 - RISOLUZIONE

**10.1** Senza pregiudizio di quanto stabilito da altre pattuizioni del presente contratto, Poste potrà risolvere il presente contratto tramite comunicazione scritta da inviarsi al Cliente a mezzo raccomandata A/R, con effetto dalla data di ricezione della stessa, in ogni caso di inadempimento di quest'ultimo ad una o più delle obbligazioni previste a suo carico, sempre che il Cliente non abbia posto rimedio al proprio inadempimento entro 20 giorni dalla richiesta di Poste, a mezzo raccomandata A/R, contenente tutti i particolari dell'inadempimento e la richiesta di rimediare ad esso.

### ART. 11 - FORO COMPETENTE

**11.1** Per tutte le controversie derivanti dall'esecuzione e interpretazione del Contratto è competente il Foro di Roma fatta eccezione per il foro ingeribile della PA ai sensi di quanto previsto dall'art. 25 c.p.c..

### ART. 12 - RISERVATEZZA

**12.1** Ciascuna delle Parti riconosce che tutte le informazioni relative all'altra Parte, alla sua organizzazione aziendale, alla sua attività, ai suoi clienti, alle modalità di svolgimento della sua attività e, in genere, qualunque informazione di cui venga a conoscenza a causa o in occasione del presente accordo (di seguito per brevità le "Informazioni"), hanno carattere strettamente riservato e confidenziale e, conseguentemente, ciascuna delle Parti si impegna a non divulgare a terzi (incluse le società appartenenti al Gruppo Poste), e a non utilizzarla per qualsiasi finalità estranea all'esecuzione dell'accordo stesso, garantendo analoga riservatezza da parte dei propri dipendenti, consulenti e/o collaboratori cui le Informazioni, per ragioni di impiego o assistenza, siano state comunicate.

Di conseguenza, ciascuna delle Parti si impegna:

- ad adottare tutte le misure necessarie per non pregiudicare la riservatezza delle Informazioni;
- a non divulgare, cedere, rivelare le Informazioni a terzi se non nel caso in cui tale divulgazione, cessione o rivelazione sia prevista per legge o richiesta da un ordine dell'Autorità Giudiziaria;
- a custodire con la massima cura le Informazioni, qualunque sia la forma in cui le stesse sono riportate.

**12.2** L'obbligo di riservatezza non opera in relazione a quelle Informazioni che, alla data di sottoscrizione del presente accordo, siano già di dominio pubblico ovvero lo diventino in seguito per cause estranee alla volontà della Parte tenuta all'obbligo di riservatezza.

### ART.13 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

**13.1** Costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali di Contratto l'informativa privacy fornita da Poste di cui il cliente dichiara di aver preso visione.

### ART. 14 - COMUNICAZIONI

**14.1** Qualsiasi comunicazione tra le Parti relativa al Contratto dovrà essere inviata agli indirizzi indicati nella Scheda Cliente.

**14.2** Il Cliente è tenuto a comunicare a POSTE per iscritto ogni variazione dei propri dati funzionali all'erogazione del Servizio.

**14.3** Il Cliente è consapevole che tutte le comunicazioni inviate da POSTE all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si reputeranno da questi conosciute.

### ART. 15 - REGOLE ETICHE E DI CONDOTTA

Il Gruppo Poste Italiane ha adottato:

- un Codice Etico;
- un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231 (di seguito "Modello Organizzativo 231") conforme ai principi e alle linee guida previste dal D. Lgs. 231/2001;
- una Politica Integrata; ai quali Poste impronta la conduzione degli affari e la gestione dei propri rapporti interni.

Il codice Etico, il Modello organizzativo 231 e la Politica Integrata sono consultabili sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Il presente articolo, in linea con quanto sopra menzionato, definisce in particolare le linee guida etico-sociali e gli obblighi a cui deve attenersi il Cliente.

Le relazioni commerciali con il Cliente si svolgono nel reciproco rispetto di criteri di imparzialità, economicità, trasparenza, lealtà e correttezza professionale, evitando rapporti che possano generare vantaggi personali o conflitti di interesse.

In tale ottica il Gruppo Poste Italiane promuove l'adozione di standard etici di comportamento da parte dei propri clienti ed incentiva la diffusione da parte di questi ultimi di principi etici e di responsabilità.

In relazione a quanto sopra, il Cliente assicura, per sé e per i propri dipendenti e/o collaboratori, di attenersi nei rapporti con il Gruppo Poste Italiane a principi di buona fede, diligenza, collaborazione, affidabilità, integrità, trasparenza, lealtà e correttezza professionale.

Il Cliente si impegna a promuovere l'applicazione dei suddetti principi etici anche verso terzi comunque coinvolti direttamente o indirettamente in qualsivoglia relazione con il Gruppo Poste Italiane.

In particolare, ferma restando la normativa vigente e fermi restando gli obblighi specificamente previsti in altre disposizioni del presente Accordo, il Cliente:

- si impegna ad uniformarsi alla normativa in materia di concorrenza, sia comunitaria che nazionale, e di pratiche commerciali scorrette, astenendosi dal porre in essere comportamenti anticoncorrenziali o comunque non etici e contrari alle regole a tutela della concorrenza e del codice del consumo;
  - si obbliga a trattare in modo riservato qualsiasi notizia, documento, informazione, concetto e know-how, concernente in modo diretto o indiretto l'attività del Gruppo Poste Italiane di cui dovesse venire a conoscenza in conseguenza dei rapporti instaurati;
  - si impegna al rispetto delle norme in materia di tutela ambientale anche al fine di preservare la qualità del territorio in cui opera e promuovere un migliore utilizzo delle risorse naturali;
  - agisce nel rispetto della normativa vigente sul divieto di intermediazione, interposizione e appalto di prestazioni di lavoro;
  - si impegna al rispetto dei diritti fondamentali e della dignità dei propri dipendenti nel rispetto della normativa vigente in materia di lavoro;
  - non ammette né intraprende alcuna forma di corruzione direttamente o indirettamente nei confronti dei dipendenti del Gruppo Poste Italiane.
- Il Cliente, inoltre, dichiara per sé e per i propri dipendenti e/o collaboratori di essere a conoscenza della normativa vigente in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni e, in particolare, di quanto previsto dal decreto legislativo n. 231/2001 e di improntare la conduzione degli affari e la gestione dei rapporti interni al puntuale rispetto di detta normativa e pertanto si impegna a non tenere comportamenti che potrebbero determinare la commissione, anche tentata, dei reati ivi contemplati e ad adottare e attuare, ove opportuno, procedure idonee a prevenire dette violazioni.

### ART. 16 - DISPOSIZIONI FINALI

**16.1** Le Parti fin d'ora convengono che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1419 del codice civile, qualora una o più clausole del Contratto dovessero risultare nulle in tutto o in parte, il Contratto resterà comunque valido per il restante e le clausole nulle verranno sostituite, previo accordo fra le Parti, con disposizioni pienamente valide ed efficaci, salvo che tali clausole nulle abbiano carattere essenziale.

**16.2** È facoltà del Cliente cedere a terzi, anche a titolo gratuito, il contratto e/o ogni diritto ed obbligo da esso derivante previo consenso scritto di Poste.

---

**16.3** Poste e il Cliente dichiarano espressamente di essere due contraenti indipendenti e, pertanto, riconoscono che nessuna previsione del presente accordo sarà tale da costituire, ovvero potrà essere interpretata, in modo tale da costituire un rapporto sociale ovvero di agenzia, associazione in partecipazione o joint venture tra Poste e il Cliente.

Pertanto, in nessun caso una Parte potrà agire o presentare se stessa, espressamente o implicitamente, come mandataria dell'altra Parte o in alcun modo assumere o contrarre, tentare di assumere o contrarre, alcuna obbligazione per conto o in nome dell'altra Parte.

**16.4** Costituiscono clausole vessatorie che il Cliente, all'atto dell'accettazione, deve specificamente approvare ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, dichiariamo altresì, di approvare specificatamente gli articoli: 2.3 (Obblighi di Poste); 3.2, 3.3 (Modalità, tempi di consegna e responsabilità di Poste), 4.1 lett. b) e

f) (Obblighi e responsabilità del cliente), 6.8 (Modalità di francatura e pagamento), 7.1 (Reclami), 8.2 (Modifiche ed integrazioni), 10.1 (Risoluzione), 11 (Foro competente) delle Allegate Condizioni Generali di Contratto.

#### **ART. 17 - ALLEGATI**

Si allegano:

Allegato A: "Disposizioni relative al piano straordinario contro le mafie di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i."

Allegato B: "Informativa privacy per persone giuridiche e soggetti assimilabili" o in alternativa "Informativa privacy per persone fisiche e soggetti assimilabili"

Allegato C: Presentazione degli invii in bolgetta presso l'UP

Allegato D: Richiesta integrativa presentazione invii in bolgetta CdC

Allegato E: Dichiarazione Pieghi di Libri a tariffa ridotta editoriale.