

## **Postaonline.it Corporate** **Condizioni Generali di Contratto**

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC") regolano la fornitura del servizio "Postaonline.it Corporate" di Poste Italiane S.p.A. (di seguito "Poste") per l'utilizzo di singoli servizi postali (Posta Raccomandata On Line, Posta Prioritaria On Line, Telegramma On Line) ai quali il cliente (d'ora innanzi, "il Cliente") può accedere tramite il portale web [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it). La disciplina di ciascun servizio postale è integrata, per quanto ad esso specificamente riferito, dalle relative Condizioni Generali di Servizio che vengono consegnate al Cliente unitamente alle CGC e che vengono allegate a queste ultime.

### **ART. 1 MODULO DI ADESIONE E ALLEGATI**

1.1 Il Modulo di Adesione e gli Allegati di seguito indicati costituiscono parte integrante ed essenziale delle presenti CGC (di seguito, nel complesso "Contratto").

Si allegano:

- Allegato 1 - Condizioni Generali di Servizio - Posta Raccomandata On Line;
- Allegato 2 - Condizioni Generali di Servizio - Posta Prioritaria On Line;
- Allegato 3 - Condizioni Generali di Servizio - Telegramma On Line;
- Allegato 4 - Scheda Servizio;
- Allegato 5 - Modello DPP (ove richiesto);
- Allegato 6 - Disposizioni relative al piano straordinario contro le mafie di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136 e ss.mm.ii. (per i Clienti soggetti all'applicazione della legge n. 136/2010 e ss.mm.ii.)

### **ART. 2 OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

2.1 Oggetto del Contratto è il servizio "Postaonline.it Corporate" (di seguito "il Servizio") tramite il quale il Cliente può accedere, alternativamente o cumulativamente, via web, collegandosi al portale dedicato [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it), ai seguenti servizi:

- 1) Posta Raccomandata On Line;
- 2) Posta Prioritaria On Line;
- 3) Telegramma On Line.

I singoli servizi di cui sopra, per quanto non disciplinato nelle presenti CGC, sono regolati dalle rispettive Condizioni Generali di Servizio (Allegati 1-3).

2.2 Resta inteso che, ove il Contratto venga meno per scadenza o qualsiasi altra ragione, il Cliente non potrà più accedere ai servizi postali di cui al precedente Art. 2.1.

2.3 Il Cliente autorizza sin d'ora Poste ad espletare il Servizio e/o parte dello stesso tramite società del Gruppo e/o soggetti terzi.

### **ART. 3 ACCESSO AL SERVIZIO**

Il Servizio, disponibile online, ogni giorno, 24 h su 24 h, consente, mediante collegamento al sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it), l'accesso ai servizi di Postaonline di cui al precedente Art. 2.1.

Ai fini dell'accesso al Servizio, Poste - dopo aver acquisito il Modulo di Adesione sottoscritto dal Cliente - provvederà entro i 5 giorni lavorativi successivi a:

- a) registrare i dati del Cliente sul sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it);
- b) attivare una casella di posta elettronica a nome del Cliente;
- c) rilasciare la User-ID e la Password, necessari per accedere al Servizio tramite l'invio di due mail distinte all'indirizzo di posta elettronica inserito nel Modulo di Adesione.

Una volta completata la registrazione, le modalità di erogazione del Servizio vengono descritte attraverso un percorso guidato indicato nella pagina web del sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it), che permette di inviare i prodotti di Postaonline con protocollo HTTPS, il quale garantisce la protezione dei dati in transito criptandoli in modo che nessuno possa intercettarli.

### **ART. 4 DECORRENZA E DURATA DEL SERVIZIO**

4.1 Il Contratto sarà valido ed efficace per i 12 mesi successivi alla data di attivazione del Servizio e, fatto salvo quanto diversamente indicato nel Modulo di adesione, si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta di una delle Parti, da comunicarsi agli indirizzi riportati sul Modulo di Adesione con lettera raccomandata A.R., almeno trenta giorni prima della scadenza annuale.

## **ART. 5 CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

- 5.1 Il Cliente si obbliga a riconoscere a Poste, a titolo di corrispettivo, i prezzi relativi ai singoli servizi postali utilizzati (Posta Raccomandata On Line, Posta Prioritaria On Line, Telegramma On Line), indicati nei rispettivi listini pubblicati sul sito di Poste Italiane ([www.poste.it](http://www.poste.it)) e riportati nella Scheda Servizio negli importi attualmente vigenti (Allegato 4).
- 5.2 Ai fini del pagamento, Poste emetterà, con cadenza bimestrale, apposita fattura, inviandola all'indirizzo indicato dal Cliente nel Modulo di Adesione.
- 5.3 Ove il Cliente sia un soggetto obbligato all'applicazione del Codice Contratti Pubblici, così come definito nel Modulo di Adesione, 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 avvarrà per i pagamenti a mezzo bonifico del c.c.p. secondo le modalità di cui all'Allegato 6. Il pagamento dovrà essere effettuato entro il termine essenziale di 60 giorni dalla data di emissione della fattura.
- 5.4 Ove il Cliente sia un'Azienda, la fattura dovrà essere pagata nel termine essenziale di 30 giorni dalla data di emissione mediante:
- versamento sul conto corrente postale c/c postale n. 41028663 intestato a Poste Italiane S.p.A. – D.A.C./S.C.A. - Servizi Vari Fatturati, Codice IBAN IT59 N 07601 03200 000041028663, precisando nella causale il riferimento indicato in fattura come "B" indicato nel bollettino pre-marcato allegato alla fattura;
  - postagio presso Uffici Postali o postagio online se il Cliente è titolare di conto BancopostaOnLine (BPOL) o BancoPostalImpresaOnLine (BPIOL) sul c/c postale n. 41028663 intestato a Poste Italiane S.p.A. – D.A.C./S.C.A. - Servizi Vari Fatturati precisando nella causale il riferimento indicato in fattura come "B";
  - bonifico o bonifico online, c/c postale n. 41028663 intestato a Poste Italiane S.p.A. – D.A.C./S.C.A. - Servizi Vari Fatturati, Codice IBAN IT59 N 07601 03200 000041028663, precisando nella causale il riferimento indicato in fattura come "B";
  - DPP (Domiciliazione Postale Preautorizzata), compilando l'apposito modulo di richiesta DPP (Allegato 5) se il Cliente è titolare di conto BPOL o BPIOL. Il pagamento sarà effettuato posticipatamente con addebito sul conto Bancoposta intestato al Cliente alla scadenza della fattura e a condizione che il conto Bancoposta sia in essere e presenti un saldo disponibile sufficiente per l'addebito dell'intero importo dovuto e non vi siano ragioni che ne impediscano l'utilizzo. Nel caso di incapienza del conto corrente postale, Poste si riserva la facoltà di bloccare il servizio con modalità di pagamento posticipato qualora il Cliente, entro 15 gg dal ricevimento di un'apposita nota di preavviso, non provvede ad integrare le somme nel suddetto conto corrente postale. L'eventuale richiesta di revoca alla DPP da parte del Cliente dovrà essere preventivamente comunicata a Poste - Amministrazione e Controllo - Amministrazione, Viale Europa, n. 175 - 00144 Roma per concordare la nuova modalità di pagamento.
- 5.5 Fermo restando quanto previsto dal Decreto Legislativo 9 ottobre 2002 n. 231, in caso di ritardato pagamento dei corrispettivi oltre i termini previsti nel precedente articolo 5.4, il Cliente dovrà corrispondere, sulla base di un'apposita nota di preavviso di Poste, un interesse di mora pari al saggio di interesse del principale strumento di rifinanziamento della Banca Centrale Europea applicato alla sua più recente operazione di rifinanziamento principale, effettuata il primo giorno di calendario del semestre in questione, maggiorato di due punti percentuali.

## **ART. 6 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE**

- 6.1 Fermo quanto previsto nei successivi commi del presente articolo, Poste si impegna al rispetto di tutto quanto è previsto dal Contratto e, in particolare, a:
- rispettare i tempi e le attività propedeutiche per l'attivazione del Servizio indicati nel precedente Art. 3;
  - garantire le funzionalità e la sicurezza del sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it);
  - garantire l'operatività del sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it) e dei prodotti di Postaonline, tutti i giorni della settimana per 24 ore al giorno;
  - fornire online il dettaglio dei servizi effettuati e dei costi associati al singolo utente per consentire la ripartizione dei costi per unità organizzativa;
  - gestire la creazione, la modifica e la cancellazione delle utenze associate ai servizi, tramite un amministratore di sistema;
  - associare ad ogni singolo utente la lista di permessi/dinieghi all'utilizzo dei singoli servizi forniti dal Cliente;
  - fornire un servizio di assistenza telefonica tramite il numero verde gratuito dedicato (800 003 333).
- 6.2 Nell'erogazione del Servizio, Poste non risponderà di ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione, né verso il Cliente né verso qualsiasi soggetto terzo, inclusi coloro che siano soggetti direttamente o indirettamente connessi allo stesso Cliente, causati, a titolo esemplificativo ma non esaustivo da:
- a) forza maggiore o caso fortuito come a titolo esemplificativo incendi, disastri naturali, mancanza di energia, scioperi, anche del proprio personale, attacco di hacker o virus informatici fermo restando l'impegno di Poste di attivarsi per cercare di limitare o eliminare la causa;
  - b) erronea o inesatta comunicazione dei dati da parte del Cliente;

- c) errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente;
- d) mancato rispetto da parte del Cliente delle indicazioni fornite da Poste;
- e) malfunzionamento o guasto degli apparecchi o apparati informatici utilizzati dal Cliente per il Servizio;
- f) interruzione o malfunzionamento della rete internet, fornita dall'operatore delle telecomunicazioni che ne risponde in proprio;
- g) guasto della connessione alla rete internet lato Cliente.

Nei casi di cui alle lettere e), f), e g) il ripristino del regolare funzionamento è a totale carico del Cliente.

- 6.3 Fermo restando quanto previsto della normativa inderogabile, Poste sarà esclusivamente responsabile verso il Cliente per i soli danni che saranno conseguenza diretta e immediata della propria condotta, con esclusione, in ogni caso, del risarcimento per i danni indiretti (es. mancato guadagno, perdita di utili, perdita di clientela, etc.).
- 6.4 Poste non assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente per i danni che allo stesso possano derivare dall'accesso al Servizio da parte di soggetti terzi non autorizzati.
- 6.5 Resta inteso che gli obblighi e la responsabilità di Poste per la spedizione e il recapito degli invii di Posta Raccomandata On Line, Posta Prioritaria On Line e Telegramma On Line sono regolati dalle relative Condizioni Generali di Servizio (Allegati 1-3).

#### **ART. 7 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

- 7.1 Il Cliente si impegna al rispetto di tutto quanto è previsto dal Contratto e, in particolare, a:
  - mantenere segrete le credenziali di accesso al Servizio inviategli da Poste, utilizzandole nel rispetto delle indicazioni fornite da Poste;
  - modificare la propria password ogni qualvolta ciò sia espressamente richiesto da Poste per ragioni di sicurezza;
  - sostituire immediatamente la password in caso di smarrimento, furto o perdita della stessa e comunque non appena apprenda che soggetti terzi non autorizzati ne siano venuti a conoscenza. Il Cliente è responsabile di ogni danno derivante a Poste dalla conoscenza e dall'utilizzo della password da parte di soggetti terzi non autorizzati;
  - manlevare e tenere indenne Poste da qualsiasi pretesa di terzi o conseguenza pregiudizievole che possa derivare dai messaggi inviati o comunque connessa all'uso del Servizio e ai prodotti di corrispondenza on line.
- 7.2 Il Cliente è responsabile della completezza, correttezza e veridicità di tutti i dati comunicati a Poste per l'attivazione e la fruizione del Servizio, nonché della completezza e correttezza dei dati relativi ai destinatari dei messaggi da inviare.
- 7.3 È fatto divieto al Cliente di inviare messaggi in contrasto con leggi, regolamenti, altre disposizioni in generale e/o provvedimenti di pubbliche autorità. Il Cliente assume qualsiasi responsabilità in sede civile, penale ed amministrativa per il contenuto dei messaggi inviati.

#### **ART. 8 MODIFICHE**

- 8.1 Poste si riserva la facoltà di modificare le condizioni contrattuali, anche per eventuali sopravvenute esigenze tecnico-operative e gestionali, nonché la facoltà di modificare i corrispettivi e le condizioni dei singoli servizi.
- 8.2 Le variazioni avranno effetto decorsi 20 giorni dalla data in cui saranno portate a conoscenza del Cliente. Al riguardo il relativo avviso sarà pubblicato anche sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it) e inviato a mezzo e-mail all'indirizzo elettronico del Cliente.
- 8.3 Ove il Cliente non intenda accettare tali variazioni, potrà recedere entro 15 giorni dalla pubblicazione dell'avviso o dalla ricezione della e-mail di cui al precedente punto 8.2 con le modalità di cui a successivo Art 9. In mancanza, le variazioni si intenderanno accettate.
- 8.4 Le variazioni derivanti da disposizioni di legge o da provvedimenti dell'Autorità di regolamentazione saranno recepite automaticamente nel Contratto e saranno applicate a partire dalla data di entrata in vigore delle disposizioni e dei provvedimenti in questione.

#### **ART. 9 RECESSO**

- 9.1 Il Cliente potrà recedere dal Contratto dandone comunicazione scritta a Poste nei seguenti casi:
  - in caso di sospensione del Servizio di cui al successivo Art. 12 protratta per oltre 15 (quindici) giorni consecutivi;
  - nei casi in cui non intenda accettare le variazioni contrattuali di cui al precedente Art. 8.
- 9.2 Nei casi di cui sopra, il Cliente eserciterà il recesso, dandone comunicazione a Poste mediante lettera raccomandata con A.R. da inviarsi agli indirizzi indicati nel Modulo di Adesione. Il recesso sarà efficace decorsi 15 (quindici) giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione da parte di Poste, fermo restando l'obbligo del Cliente di effettuare il pagamento dei corrispettivi per i servizi erogati sino a detta data.

#### **ART. 10 RISOLUZIONE**

Poste potrà risolvere il presente rapporto contrattuale ex art. 1454 cc. tramite comunicazione scritta da inviarsi al Cliente a mezzo raccomandata A.R., con effetto dalla data di ricezione della stessa, in caso di mancato pagamento di due o più fatture, anche non consecutive, nel corso dell'anno, ovvero nel caso di inadempimento delle obbligazioni previste a carico del Cliente e sempre che quest'ultimo non abbia posto rimedio al proprio inadempimento entro 20 giorni dalla richiesta di Poste.

#### **ART. 11 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

- 11.1 Poste potrà sospendere temporaneamente l'erogazione del Servizio per un periodo non superiore a 15 giorni, per motivazioni anche di natura tecnica.
- 11.2 Della sospensione del Servizio verrà data tempestiva e preventiva comunicazione al Cliente all'indirizzo di posta elettronica dello stesso riportato sul Modulo di Adesione.
- 11.3 Nel caso in cui l'erogazione fosse ritardata, impedita od ostacolata da cause di forza maggiore, il Servizio sarà sospeso per il periodo equivalente alla durata della causa di forza maggiore.

#### **ART. 12 SICUREZZA**

Poste si impegna ad utilizzare modalità sicure di accesso e di trasmissione di dati e documenti, rilasciando apposite credenziali (User ID e Password) per l'accesso controllato al servizio, utilizzando il protocollo HTTPS e crittografando i dati in transito.

#### **ART. 13 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

- 13.1 Costituisce parte integrante delle presenti Condizioni Generali di Contratto l' "Informativa sull'uso dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03" rilasciata da Poste nel Modulo di Adesione al Servizio.
- 13.2 Nell'ambito dell'espletamento delle attività di recapito oggetto delle presenti Condizioni Generali, Poste opererà in conformità al D. Lgs. 261/99.
- 13.3 Nell'ambito dell'eventuale trattamento dei dati personali dei terzi forniti dal Cliente per l'espletamento del servizio, Poste opererà in qualità di Responsabile del trattamento, nel pieno rispetto delle disposizioni dettate dal D.Lgs. n. 196/03, Codice in materia di protezione dei dati personali.

#### **ART. 14 RECLAMI**

Tutti i reclami relativi ai prodotti di Postaonline utilizzati tramite il Servizio devono essere inoltrati, nei tempi e secondo quanto previsto dalla Carta della Qualità dei prodotti postali pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), con le seguenti modalità:

- contattando il Call Center di Poste Italiane al numero telefonico 803160;
- compilando e inviando on-line la lettera di reclamo accessibile dal sito [www.poste.it](http://www.poste.it);
- scrivendo a Casella Postale 160 - 00144 Roma.

#### **ART. 15 CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE**

Per le controversie relative all'interpretazione delle presenti Condizioni, nonché all'esecuzione del Servizio, è competente in via esclusiva il foro di Roma.

#### **ART. 16 COMUNICAZIONI**

- 16.1 Qualsiasi comunicazione tra le Parti dovrà essere inviata per iscritto e si considererà validamente effettuata se inviata agli indirizzi indicati nel Modulo di Adesione.
- 16.2 Il Cliente dovrà comunicare per iscritto a Poste ogni cambiamento dei propri dati identificativi. Tutte le comunicazioni inviate da Poste all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si reputeranno da questi conosciute.

#### **ART. 17 DISPOSIZIONI APPLICABILI**

Per quanto non diversamente disposto nelle presenti condizioni, si applicano le Condizioni Generali del Servizio postale approvate con Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 1° Ottobre 2008 (G.U. 15 Ottobre 2008 n. 242) e ss.mm.ii. e le disposizioni dell'ordinamento nazionale attuative della Convenzione Postale Universale (D.p.r. 12 gennaio 2007, n. 18 e ss.mm.ii.) e la Carta della Qualità dei prodotti postali pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), che costituiscono parte integrante delle presenti CGC.

## Allegato N. 1

### Condizioni Generali di Servizio Posta Raccomandata On Line

Le presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito CGS), che si compongono di 5 articoli, disciplinano la fornitura mediante accesso al sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it) del servizio Posta Raccomandata On Line di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste).

#### ART. 1 OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio "Posta Raccomandata On Line" (di seguito il "servizio") ha per oggetto l'accettazione telematica (tutti i giorni, 24 ore su 24), la stampa e l'imbustamento dei documenti generati dal mittente in formato elettronico, la spedizione con Posta Raccomandata ed il recapito al destinatario indicato dal mittente.

Su richiesta del mittente, Poste effettua la restituzione fisica della cartolina di Avviso di Ricevimento al costo di €/cent 0,60 ad invio.

Le raccomandate possono essere consegnate a qualsiasi indirizzo postale valido sul territorio nazionale.

Il servizio comprende le seguenti fasi:

- a) generazione da parte del mittente sul proprio PC dei documenti elettronici da inviare;
- b) generazione automatica della distinta elettronica di spedizione contenente i dati e l'indirizzo del destinatario e del mittente;
- c) trasformazione automatica in formato "pdf" dei documenti da trasmettere, a garanzia dell'integrità ed inalterabilità degli stessi e trasmissione al Centro di Gestione di Poste;
- d) accettazione e invio telematico al mittente della ricevuta elettronica di accettazione della raccomandata, contenente l'indicazione della data, del codice raccomandata e del prezzo;
- e) stampa in bianco e nero ed imbustamento dei documenti in formato cartaceo;
- f) spedizione e recapito dei documenti tramite Posta Raccomandata.

I documenti, inviati dal mittente, devono rispettare le seguenti caratteristiche:

- essere creati in un formato elettronico compatibile in ambiente Windows;
- le dimensioni "fisiche" della pagina devono essere conformi al formato A4 (210x297mm) "modalità solo fronte". Resta inteso che, qualora le dimensioni del documento trasmesso fossero maggiori del formato A4, Poste stamperà solo la parte di dati e di immagini che rientra all'interno di tali dimensioni, senza provvedere ad alcun intervento di "ridimensionamento" o adattamento (scaling) della pagina rispetto alle dimensioni finali;
- il documento deve rispettare il limite massimo di 18 pagine;
- nel caso in cui il documento contenga immagini, le stesse devono avere risoluzione pari a 300 dpi. In caso di risoluzione inferiore a 300 dpi, l'operazione di adattamento effettuata dal software di conversione riduce la qualità dell'immagine stessa in proporzione alla risoluzione dell'immagine originale trasmessa; la stessa risoluzione deve essere impostata negli apparati di scansione, qualora il documento da inviare fosse prodotto con tale processo.

#### ART. 2 DECORRENZA DEL SERVIZIO

Il servizio decorre dal momento dell'accettazione da parte di Poste del documento inviato dal mittente in formato elettronico, come previsto nell'Art. 1.

#### ART. 3 PREZZO DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il prezzo del servizio è indicato sul Listino Prezzi pubblicato sul sito web di Poste [www.poste.it](http://www.poste.it) e riportato nella Scheda servizio nell'importo attualmente vigente.

Il servizio di Raccomandata On Line e le relative prestazioni di stampa e imbustamento sono esenti ai fini IVA ai sensi dell'art. 10 co. 1 n. 16 del DPR n. 633/1972.

Le modalità di pagamento sono stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto del servizio Postaonline.it Corporate a cui si rinvia.

#### ART. 4 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

- 4.1 Poste si impegna ad effettuare la stampa e l'imbustamento del documento elettronico in un giorno lavorativo (T+1), se accettato entro le ore 14.00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi. In caso di accettazione oltre le ore 14.00, la stampa e l'imbustamento saranno effettuate entro due giorni lavorativi (T+2).
- 4.2 Poste si impegna ad eseguire le prestazioni oggetto del servizio nel rispetto delle presenti condizioni generali e degli obiettivi di qualità previsti nella Carta della Qualità del servizio pubblico postale per il prodotto Posta Raccomandata, consultabile sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it). Al fine di consentire a Poste di rispettare i predetti obiettivi di qualità, gli invii devono riportare i dati relativi all'indirizzo dei destinatari completi ed esatti.
- 4.3 In caso di mancato rispetto delle previsioni contenute nella Carta della Qualità e per i riscontrati disservizi per il prodotto Posta Raccomandata, trovano esclusiva applicazione le previsioni in materia di rimborsi contenute nella Carta della Qualità.

- 4.4 Poste non assume alcuna responsabilità per anomalie che possano verificarsi nello svolgimento del Servizio per cause di forza maggiore, ovvero per cause ad essa non direttamente imputabili, quali, in via esemplificativa e non esaustiva: il non corretto funzionamento del terminale del mittente; presenza di virus o errori nei file dei messaggi inviati dal mittente per l'esecuzione del servizio; non esatto invio dei dati o non correttezza o incompletezza degli stessi; errato utilizzo del Servizio da parte del mittente.
- 4.5 Poste non assume alcuna responsabilità nel caso di invio di documenti da parte del mittente con caratteristiche di formato diverse da quanto indicato nell'art. 1 delle presenti CGS.
- 4.6 Poste non assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente per i danni che allo stesso possano derivare dall'accesso al servizio da parte di soggetti terzi non autorizzati.

#### **ART. 5 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL MITTENTE**

Il mittente si impegna a:

- a) fornire correttamente i propri dati e quelli dei destinatari a Poste;
- b) comunicare tempestivamente eventuali modifiche riguardanti i dati forniti;
- c) dotarsi di idonei sistemi telematici al fine di consentire l'esecuzione del servizio, secondo quanto descritto nel Contratto;
- d) inviare con il servizio esclusivamente documenti con le caratteristiche di formato indicati nell'art. 1 delle presenti CGS;
- e) tenere indenne Poste da ogni responsabilità relativa al contenuto dei documenti inviati tramite il servizio.

## Allegato N. 2

### Condizioni Generali di servizio Posta Prioritaria On Line

Le presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito CGS), che si compongono di 5 articoli, disciplinano la fornitura mediante accesso al sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it) del servizio Posta Prioritaria On Line di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste).

#### ART. 1 OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio "Posta Prioritaria On Line" (di seguito il "servizio") ha per oggetto l'accettazione telematica (tutti i giorni, 24 ore su 24), la stampa e l'imbustamento dei documenti generati dal mittente in formato elettronico, la spedizione a mezzo posta prioritaria e il recapito al destinatario indicato dal mittente.

Gli invii possono essere consegnati a qualsiasi indirizzo postale presente sull'intero territorio nazionale.

Il servizio comprende le seguenti fasi:

- a) generazione da parte del mittente sul proprio PC dei documenti elettronici da inviare;
- b) generazione automatica della distinta elettronica di spedizione contenente i dati e l'indirizzo del destinatario e del mittente;
- c) trasformazione automatica in formato "pdf" dei documenti da trasmettere, a garanzia dell'integrità e inalterabilità degli stessi e trasmissione al Centro di Gestione di Poste;
- d) accettazione ed invio telematico al mittente della ricevuta elettronica di accettazione della lettera online, contenente l'indicazione della data, del codice e del prezzo;
- e) stampa in bianco e nero ed imbustamento dei documenti in formato cartaceo;
- f) spedizione e recapito dei documenti tramite posta Prioritaria.

I documenti, inviati dal mittente, devono rispettare le seguenti caratteristiche:

- essere creati in un formato elettronico compatibile in ambiente Windows;
- le dimensioni "fiscali" della pagina devono essere conformi al formato A4 (210x297mm) "modalità solo fronte". Resta inteso che, qualora le dimensioni del documento trasmesso fossero maggiori del formato A4, Poste stamperà solo la parte di dati e di immagini che rientra all'interno di tali dimensioni, senza provvedere ad alcun intervento di "ridimensionamento" o adattamento (scaling) della pagina rispetto alle dimensioni finali;
- il documento deve rispettare il limite massimo di 18 pagine;
- nel caso in cui il documento contenga immagini, le stesse devono avere risoluzione pari a 300 dpi. In caso di risoluzione inferiore a 300 dpi, l'operazione di adattamento effettuata automaticamente dal sistema di conversione riduce la qualità dell'immagine stessa in proporzione alla risoluzione dell'immagine originale trasmessa; la stessa risoluzione deve essere impostata negli apparati di scansione, qualora il documento da inviare fosse prodotto con tale processo.

#### ART. 2 DECORRENZA DEL SERVIZIO

Il servizio decorre dal momento dell'accettazione da parte di Poste del documento inviato dal mittente in formato elettronico, come previsto nell'Art. 1.

#### ART. 3 PREZZO DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il prezzo del servizio è indicato sul Listino Prezzi pubblicato sul sito web di Poste [www.poste.it](http://www.poste.it) e riportato nella Scheda servizio nell'importo attualmente vigente.

Il servizio di Posta Prioritaria On Line è esente ai fini IVA ai sensi dell'art. 10 co. 1 n. 16 del DPR n. 633/1972, le relative prestazioni di stampa e imbustamento sono soggette ad IVA con aliquota ordinaria pari al 21%.

Le modalità di pagamento sono stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto Postaonline.it Corporate a cui si rinvia.

#### ART. 4 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

- 4.1 Poste si impegna ad effettuare la stampa e l'imbustamento del documento elettronico in un giorno lavorativo (T+1), se accettato entro le ore 14.00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi. In caso di accettazione oltre le ore 14.00, la stampa e l'imbustamento saranno effettuate entro due giorni lavorativi (T+2).
- 4.2 Poste si impegna ad eseguire le prestazioni oggetto del servizio nel rispetto delle presenti condizioni generali e degli obiettivi di qualità previsti nella Carta della Qualità del servizio pubblico postale per il prodotto Posta Prioritaria, consultabile sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it). Al fine di consentire a Poste di rispettare i predetti obiettivi di qualità, gli invii devono riportare i dati relativi all'indirizzo dei destinatari completi ed esatti.
- 4.3 In materia di disservizi trovano esclusiva applicazione le previsioni contenute nella Carta della Qualità per il prodotto Posta Prioritaria.
- 4.4 Poste non assume alcuna responsabilità per anomalie che possano verificarsi nello svolgimento del servizio per cause di forza

maggiore, ovvero per cause ad essa non direttamente imputabili, quali, in via esemplificativa e non esaustiva: il non corretto funzionamento del terminale del mittente; presenza di virus o errori nei file dei messaggi inviati dal mittente per l'esecuzione del servizio; non esatto invio dei dati o non correttezza o incompletezza degli stessi; errato utilizzo del Servizio da parte del mittente.

- 4.5 Poste non assume alcuna responsabilità nel caso di invio di documenti da parte del mittente con caratteristiche di formato diverse da quanto indicato nell'art. 1 delle presenti CGS.
- 4.6 Poste non assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente per i danni che allo stesso possano derivare dall'accesso al servizio da parte di soggetti terzi non autorizzati.

#### **ART. 5 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL MITTENTE**

Il mittente si impegna a:

- a) fornire correttamente i propri dati e quelli dei destinatari a Poste;
- b) comunicare tempestivamente eventuali modifiche riguardanti i dati forniti;
- c) dotarsi di idonei sistemi telematici al fine di consentire l'esecuzione del servizio, secondo quanto descritto nel Contratto;
- d) inviare con il servizio esclusivamente documenti con le caratteristiche di formato stampa e formato file indicati nell'Art. 1 delle presenti CGS;
- e) tenere indenne Poste da ogni responsabilità relativa al contenuto dei documenti inviati tramite il servizio.

## **Allegato N. 3**

### **Condizioni Generali di Servizio Telegramma On Line**

Le presenti Condizioni Generali di servizio (di seguito CGS), che si compongono di 6 articoli, disciplinano la fornitura mediante accesso al sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it) del servizio Telegramma On Line di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste).

#### **ART. 1 OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio "Telegramma On Line" (di seguito il "servizio") ha per oggetto l'accettazione telematica (tutti i giorni, 24 ore su 24), la stampa e l'imbustamento dei documenti generati dal mittente in formato elettronico, la spedizione a mezzo telegramma e il recapito dello stesso anche a più destinatari in Italia e all'estero.

Il servizio comprende le seguenti fasi:

- a) composizione del telegramma a cura del Cliente attraverso l'inserimento dei dati del destinatario, la formulazione del testo e l'eventuale indicazione dei dati del mittente;
- b) visualizzazione preventiva del costo del telegramma predisposto;
- c) verifica ed eventuale modifica del testo e dell'indirizzo del destinatario;
- d) conferma e invio del telegramma al Centro di Gestione di Poste;
- e) accettazione ed invio telematico al mittente della ricevuta elettronica di accettazione del telegramma da parte di Poste, contenente l'indicazione della data, del numero di riferimento del telegramma e del prezzo;
- f) stampa in bianco e nero ed imbustamento del telegramma in formato cartaceo;
- g) spedizione e recapito del telegramma all'indirizzo del destinatario.

#### **ART. 2 ACCETTAZIONE E RECAPITO DEL TELEGRAMMA**

- 2.1 Il servizio è accessibile da parte del Cliente tramite l'apposita sezione del sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it) ed è disponibile tutti i giorni, 24 ore su 24.
- 2.1 La composizione del testo del telegramma è a cura del Cliente, che compila gli appositi campi presenti nella sezione dedicata al servizio.
- 2.3 Il Cliente ha la facoltà di scegliere se rendere visibili sul telegramma i propri dati.
- 2.4 Per i telegrammi nazionali, il sistema informatico, utilizzato da Poste per l'inoltro del telegramma, consente di effettuare la verifica dei caratteri utilizzati per la formulazione del testo, calcolare il costo del telegramma e verificare l'indirizzo del destinatario.
- 2.5 Per i telegrammi diretti all'estero, il Cliente potrà richiedere l'erogazione del servizio unicamente verso gli Stati di destinazione tra quelli indicati da Poste e pubblicati sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it).
- 2.6 Il testo del telegramma potrà essere modificato dal Cliente finché lo stesso non abbia ricevuto dal sistema informatico di Poste apposita conferma dell'invio del telegramma stesso mediante una schermata contenente un codice di identificazione temporaneo del telegramma.
- 2.7 Verrà data conferma da parte del sistema dell'invio del telegramma, tramite il rilascio on line di un codice che identifica univocamente la sessione di invio. Successivamente, Poste invierà al Cliente una comunicazione e-mail di ricevuta contenente l'identificativo dell'invio, l'indirizzo di ciascun destinatario e del mittente se ha optato per la visualizzazione dei propri dati, il numero di accettazione e la data e ora della medesima accettazione.
- 2.8 Resta inteso che si considerano accettati unicamente i telegrammi per i quali il sistema informatico abbia rilasciato la comunicazione via e-mail di cui sopra.
- 2.9 In caso di assenza del destinatario o delle persone abilitate a ricevere il telegramma in luogo dello stesso, il telegramma viene consegnato tramite immissione nella cassetta domiciliare con conseguente attestazione del portalelettere. In caso di mancanza della cassetta, ovvero nei casi di difficoltà di recapito ex art. 24 delle condizioni generali di servizio di cui al decreto 1 Ottobre 2008 del Ministero dello Sviluppo Economico recante "Approvazione delle condizioni generali per l'espletamento del servizio postale universale", il telegramma potrà essere ritirato presso l'ufficio di distribuzione dove rimane in giacenza per trenta giorni. La giacenza può comportare il pagamento di un corrispettivo.

#### **ART. 3 DECORRENZA DEL SERVIZIO**

Il servizio decorre dal momento dell'accettazione da parte di Poste del documento inviato dal mittente in formato elettronico, come previsto nell'Art. 1.

#### **ART. 4 PREZZO DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il prezzo del servizio è indicato sul Listino Prezzi pubblicato sul sito web di Poste [www.poste.it](http://www.poste.it) e riportato nella Scheda Servizio

nell'importo attualmente vigente.

Il servizio di Telegramma On Line è soggetto ad IVA con aliquota ordinaria pari al 21%.

I termini entro cui provvedere al pagamento, nonché le relative modalità sono stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto Postaonline.it Corporate a cui si rinvia.

#### **ART. 5 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE**

5.1 Poste si impegna a:

- a) eseguire le prestazioni oggetto del Servizio nel rispetto del Contratto;
- b) eseguire il servizio, recapitando il telegramma secondo i livelli di qualità stabiliti dalla Carta della Qualità dei prodotti postali, disponibile presso gli uffici postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), con riguardo alla fase di recapito, escludendo, conseguentemente, la fase di stampa e imbustamento.

5.2 In materia di disservizi si applicano esclusivamente le previsioni contenute nella Carta della Qualità dei prodotti postali per il prodotto telegramma, con esclusione, in ogni caso, del risarcimento per i danni indiretti (es. mancato guadagno, perdita di utili, perdita di clientela, etc.).

5.3 Poste Italiane, in ogni caso, sarà responsabile soltanto per fatti ad essa direttamente imputabili.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, Poste non sarà responsabile di ritardi, malfunzionamenti e interruzioni nell'erogazione del servizio causati da: forza maggiore; interruzione o malfunzionamento della rete internet fornita dall'operatore delle telecomunicazioni che ne risponde in proprio; non corretto funzionamento del terminale del mittente; presenza di virus o errori nei file dei messaggi inviati dal mittente per l'esecuzione del servizio; non esatto invio dei dati o non correttezza o incompletezza degli stessi; manomissioni o interventi sui servizi o apparecchiature effettuate dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati; errata utilizzazione del servizio da parte del Cliente; erronea trasmissione od incompletezza del contenuto del messaggio.

5.4 Resta inteso che Poste Italiane non provvede alla trasmissione del telegramma, né è responsabile del suo mancato inoltro qualora il messaggio contenuto nel telegramma medesimo risulti in contrasto con le disposizioni della legge penale in vigore, nonché nel caso di incompletezza dell'indirizzo del destinatario, nonché nel caso di mancata indicazione del CAP di destinazione.

#### **ART. 6 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL MITTENTE**

Il Cliente si impegna a:

- a) rispettare il Contratto e, in generale, tutte le indicazioni ricevute da Poste per l'esecuzione del servizio;
- b) fornire a Poste Italiane i propri dati e quelli del destinatario o dei destinatari del telegramma. È obbligatoria, al fine del recapito, l'indicazione del CAP di destinazione. Per le città con zone diversificate non è ammesso l'uso del CAP generico, occorrendo indicare quello rispondente all'indirizzo del destinatario;
- c) comunicare tempestivamente eventuali modifiche riguardanti i dati forniti;
- d) dotarsi di idonei sistemi telematici al fine di consentire l'esecuzione del servizio secondo quanto descritto nel Contratto;
- e) verificare l'esito della trasformazione in formato "pdf" dei documenti da inviare, prima della conferma definitiva dell'invio;
- f) tenere indenne Poste da ogni responsabilità relativa al contenuto dei documenti inviati.

Qualora l'indirizzo del mittente sia omissivo, il Cliente è a conoscenza che Poste Italiane non potrà avvisarlo circa il mancato recapito a destinazioni e relative motivazioni.

Resta inteso che il Cliente è unico responsabile dei contenuti del documento immesso nella rete telegrafica di Poste tramite il servizio, impegnandosi, al riguardo, a tenere indenne Poste da qualsivoglia pretesa o azione di terzi.

**Allegato N. 4**  
**Scheda Servizio Postaonline.it Corporate**

INDICE

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>12</b>
<b>2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>14</b>
<b>3. REQUISITI TECNICI .....</b>	<b>15</b>
<b>4. SERVIZI DI POSTAONLINE .....</b>	<b>15</b>
<b>4.1 DESCRIZIONE.....</b>	<b>16</b>
<b>4.1.1 DESCRIZIONE POSTA RACCOMANDATA ON LINE .....</b>	<b>16</b>
<b>4.1.2 DESCRIZIONE POSTA PRIORITARIA ON LINE .....</b>	<b>16</b>
<b>4.1.3 DESCRIZIONE TELEGRAMMA ON LINE.....</b>	<b>17</b>
<b>4.2 REQUISITI.....</b>	<b>17</b>
<b>4.2.1 REQUISITI POSTA RACCOMANDATA ON LINE E POSTA PRIORITARIA ON LINE.....</b>	<b>17</b>
<b>4.2.2 REQUISITI TELEGRAMMA ON LINE.....</b>	<b>18</b>
<b>5. PREZZI .....</b>	<b>18</b>
<b>5.1 PREZZI RACCOMANDATA ON LINE .....</b>	<b>18</b>
<b>5.2 PREZZI POSTA PRIORITARIA ON LINE .....</b>	<b>19</b>
<b>5.3 PREZZI TELEGRAMMA ON LINE .....</b>	<b>20</b>
<b>6. FATTURAZIONE .....</b>	<b>20</b>
<b>6.1 FATTURAZIONE POSTAONLINE.IT CORPORATE .....</b>	<b>20</b>
<b>6.2 FATTURAZIONE POSTAONLINE.IT PMI.....</b>	<b>20</b>
<b>7. PROCESSI .....</b>	<b>22</b>
<b>7.1 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>22</b>
<b>7.1.1 POSTAONLINE.IT CORPORATE.....</b>	<b>22</b>
<b>7.1.2 POSTAONLINE.IT PMI.....</b>	<b>22</b>
<b>7.2 PROCESSO DI DISDETTA DEL SERVIZIO .....</b>	<b>22</b>

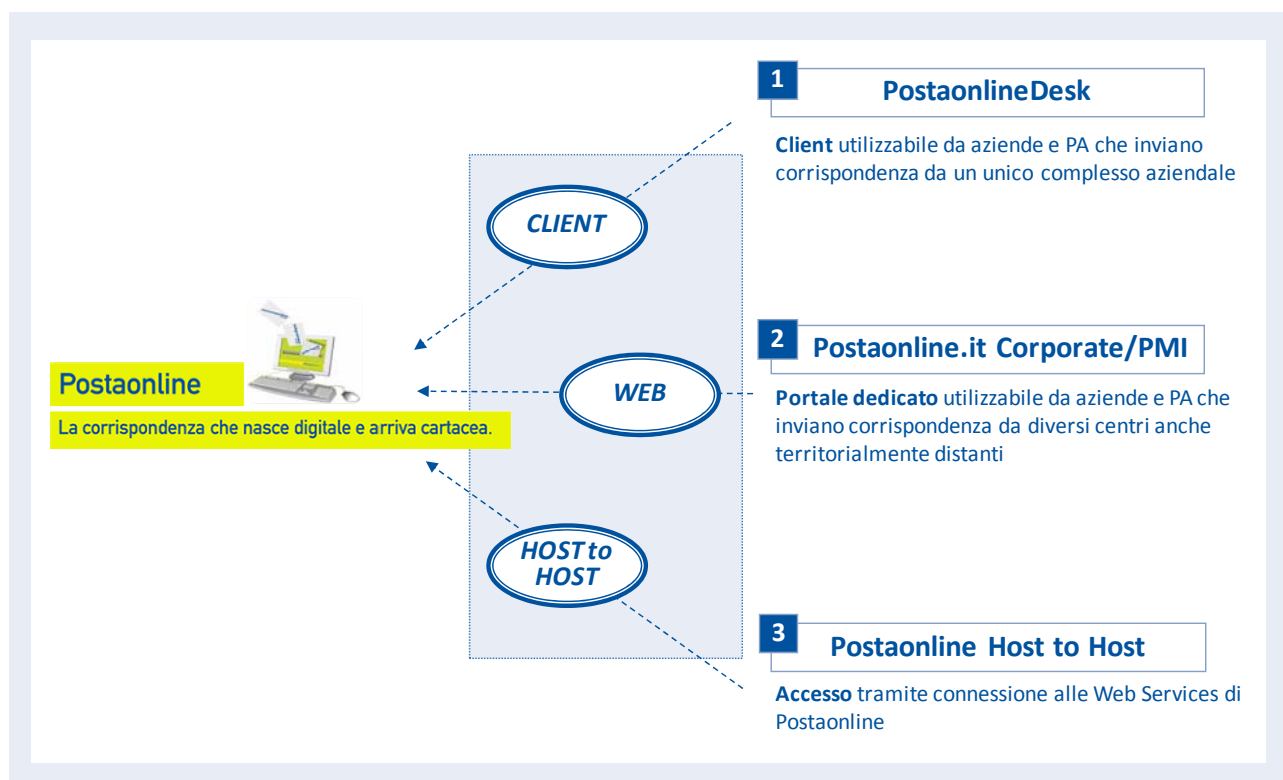
## 1. PREMESSA

Poste Italiane, attraverso i servizi di Postaonline, offre la possibilità di spedire online, direttamente dal proprio computer, Posta Raccomandata, Posta Prioritaria e Telegrammi.

Per coloro che spediscono occasionalmente corrispondenza è possibile utilizzare il servizio di Poste Italiane che consente di inviare via internet, dal sito [www.poste.it](http://www.poste.it), previa registrazione e autenticazione, un documento e farlo recapitare come Raccomandata, Prioritaria o Telegramma in tutta Italia<sup>1</sup>, con le stesse garanzie legali riguardo la certezza dell'avvenuto invio e ricezione del corrispondente servizio tradizionale.

Per le Aziende e la Pubblica Amministrazione che spediscono corrispondenza con maggiore frequenza, Poste Italiane offre, invece, la possibilità di spedire Raccomandate, Lettere e Telegrammi On Line con tre diverse modalità di connessione – Client, Web e Host to Host - e tre diverse offerte - PostaonlineDesk, Postaonline.it Corporate/PMI e Soluzioni Host to Host - come indicato in figura

Figura 1 - Servizi On Line: Multicanalità



Come schematizzato in

Figura 2, l'offerta Postaonline.it, descritta nel presente documento, prevede due soluzioni:

- A) **Postaonline.it Corporate:** dedicata alle aziende e alle pubbliche amministrazioni con più sedi territoriali, consente l'invio, la gestione e il controllo della corrispondenza con un'unica soluzione. Il pagamento è, in questo caso, posticipato con fatturazione bimestrale;
- B) **Postaonline.it PMI:** dedicata alle aziende di piccole e medie dimensioni che intendono semplificare e ottimizzare le attività legate alla gestione della corrispondenza in uscita, si caratterizza per il pagamento contestuale con addebito diretto su conto BancoPostaImpresaOnLine/BancoPostaOnLine oppure con Carta di Credito Visa/MasterCard o Carta Postepay.

<sup>1</sup> Il Telegramma On Line è disponibile anche per le destinazioni internazionali (limitatamente alla lista dei Paesi che erogano il servizio, disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it)).

Figura 2 – Postaonline.it: le soluzioni corporate e PMI



## 2. Descrizione del servizio

Postaonline.it è il portale di Poste Italiane che permette di gestire la corrispondenza in uscita in modo semplice e sicuro utilizzando la rete internet.

Il servizio, disponibile online 24 h su 24, consente, mediante accesso al sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it), l'acquisto dei prodotti di Postaonline: Lettere Prioritarie, Raccomandate semplici e con A.R., Telegrammi. Poste Italiane provvede a stampare, imbustare e recapitare al destinatario la posta in formato cartaceo che conserva lo stesso valore della corrispondenza tradizionale. Infatti:

- la ricevuta di accettazione della Raccomandata On Line, rilasciata nella mail box di [poste.it](http://poste.it), ha lo stesso valore legale di quella rilasciata dall'Ufficio Postale;
- è possibile richiedere l'avviso di ricevimento come per la raccomandata tradizionale.

L'attivazione del servizio è subordinata alla sottoscrizione da parte del Cliente del Modulo di Adesione. Entro i 5 giorni lavorativi successivi alla consegna del modulo sottoscritto, Poste Italiane:

- a) registra i dati del Cliente sul sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it);
- b) attiva una casella di posta elettronica a nome del Cliente;
- c) rilascia User-ID e Password necessari per accedere al Servizio Postaonline.it.

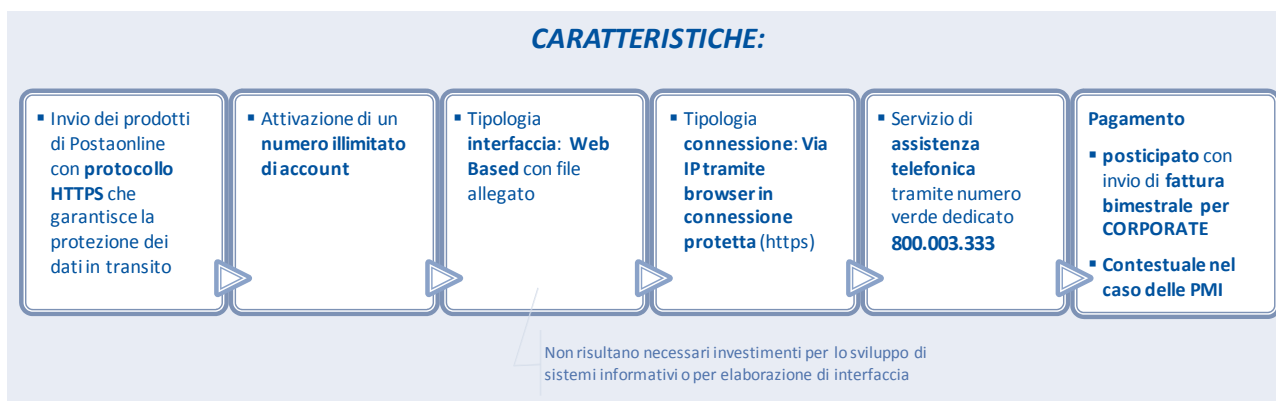
La User-ID e la Password vengono rilasciati con le seguenti modalità:

- per la User-ID viene inviata una comunicazione alla casella di posta elettronica indicata dal Cliente al momento della presentazione del modulo;
- la Password viene inviata sempre alla casella di posta elettronica indicata al momento della presentazione del modulo e potrà essere modificata dal Cliente in qualsiasi momento.

L'utilizzo del Servizio Postaonline.it viene erogato attraverso un percorso guidato descritto nella pagina web del sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it) che permette di inviare i prodotti di Postaonline con protocollo HTTPS che garantisce la protezione dei dati in transito criptandoli in modo che nessuno possa intercettarle e comprenderle.

In Figura 3 sono riportate le principali caratteristiche del servizio.

Figura 3 - Postaonline.it: sintesi caratteristiche



È disponibile gratuitamente su richiesta del Cliente un servizio di assistenza chiamando il numero verde dedicato 800.003.333.

Il rapporto contrattuale ha la durata di 12 mesi, a partire dalla data di attivazione del Servizio e, ove il Cliente sia un'Azienda, sarà tacitamente rinnovato, salvo disdetta, di anno in anno.

### 3. REQUISITI TECNICI

Il servizio si caratterizza per l'interfaccia *user friendly* e non richiede investimenti per lo sviluppo di sistemi informativi né per l'elaborazione di interfaccia:

- Tipologia di interfaccia: *Web Based* con file allegato;
- Tipologia di connessione: Via IP tramite browser in connessione protetta (*https*);
- Nessuna necessità di installazione SW (Client).

### 4. SERVIZI DI POSTAONLINE

Per ciascuno dei prodotti di Postaonline acquistabili - Posta Raccomandata On Line, Posta Prioritaria On Line, Telegramma On Line - vengono forniti di seguito uno schema descrittivo e una sintesi delle caratteristiche tecniche.

## 4.1 Descrizione

### 4.1.1 Descrizione Posta Raccomandata On Line

#### - Posta Raccomandata On Line -

##### Descrizione

- Consente di accettare *online* un documento e farlo recapitare in forma cartacea in tutta Italia. I documenti possono essere spediti direttamente dal PC. Poste Italiane provvede a: stampa, imbustamento e consegna al destinatario tramite Posta Raccomandata.
- Una volta trasformata in cartaceo, la Raccomandata assume le caratteristiche del prodotto tradizionale conservandone valore legale e servizi associati (livelli di servizio, tracciabilità, etc.)



##### Caratteristiche

- Stampa di una *cover page* con indicazione di Mittente, Destinatario e del codice Raccomandata; quest'ultimo è stampato su tutti i fogli del documento con l'indicazione del numero di pagina
- Stampa in bianco e nero solo fronte di documenti max 18 pagine, formato A4
- Stampa in un giorno lavorativo (T+1), se il documento è accettato entro le ore 14.00 dal lunedì al venerdì, escluso i festivi
- Recapito entro 3gg dalla stampa del documento
- Possibilità di richiedere l'avviso di ricevimento
- Possibilità di inviare solo sul territorio nazionale

##### Benefici

- Invio della corrispondenza direttamente dal proprio PC
- Accettazione h 24
- Valore probatorio superiore alle raccomandate tradizionali (stampa sulla *cover* e su ogni foglio del codice raccomandata e del numero di pagina)
- Gestione invii multipli

### 4.1.2 Descrizione Posta Prioritaria On Line

#### - Posta Prioritaria On Line -

##### Descrizione

- Consente di accettare online un documento e farlo recapitare in forma cartacea in tutta Italia. I documenti possono essere spediti direttamente dal PC. Poste Italiane provvede a: stampa, imbustamento e consegna al destinatario tramite Posta Prioritaria.




##### Caratteristiche

- Stampa di una *cover page* con indicazione di Mittente e del Destinatario
- Stampa in bianco e nero solo fronte di documenti max 18 pagine, formato A4
- Stampa in un giorno lavorativo (T+1), se accettato entro le ore 14.00 dal lunedì al venerdì, escluso i festivi.
- Recapito entro 1g dalla stampa
- Possibilità di inviare solo sul territorio nazionale

##### Benefici

- Invio della corrispondenza direttamente dal proprio PC
- Accettazione h24
- Gestione invii multipli

### 4.1.3 Descrizione Telegramma On Line

- Telegramma On Line -	
<b>Descrizione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Consente di accettare <i>online</i> telegrammi da inviare in tutta Italia e all'estero. Dopo aver effettuato l'invio <i>online</i> dal proprio PC il Cliente riceve in formato elettronico la copia mittente e il codice di accettazione. Per inviare un TOL è sufficiente inserire il testo nell'apposita finestra e indicare il destinatario.</li></ul> 
<b>Caratteristiche</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Accettazione h24 direttamente dal PC del Cliente</li><li>Stampa presso il Centro di Distribuzione più vicino al luogo di recapito del telegramma</li><li>Recapito:<ul style="list-style-type: none"><li>entro lo stesso giorno di accettazione se l'accettazione è avvenuta entro le ore 12.00</li><li>entro un giorno dalla data di accettazione negli altri casi</li></ul></li><li>Per l'estero, consegna immediata al gestore estero</li></ul>
<b>Benefici</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Invio della corrispondenza direttamente dal proprio PC</li><li>Accettazione h24</li><li>Gestione invii multipli</li><li>Costo unitario dei telegrammi più conveniente di circa il 20% rispetto a tutti gli altri canali (Ufficio Postale, 186)</li></ul>

## 4.2 Requisiti

### 4.2.1 Requisiti Posta Raccomandata On Line e Posta Prioritaria On Line

Il servizio decorre dal momento dell'accettazione da parte di Poste Italiane del documento inviato dal mittente in formato elettronico. In particolare, l'accettazione online del singolo documento presuppone il completamento delle attività di:

- autenticazione tramite inserimento delle credenziali di accesso;
- compilazione dell'apposito modello on line e inserimento di un testo libero o di un documento allegato dell'invio da effettuare;
- ricezione telematica da parte di Poste dei documenti generati dal mittente;
- verifica da parte del sistema di Poste dei requisiti tecnici e conversione del file inviato in formato "pdf";
- approvazione del documento convertito in formato "pdf" e conferma dell'invio da parte del richiedente/mittente.

Il documento, trasmesso telematicamente dal richiedente/mittente, viene stampato, imbustato e recapitato utilizzando i canali tradizionali del recapito della Posta Raccomandata e della Posta Prioritaria.

Il/i file contenente/i il documento da spedire devono rispettare le seguenti caratteristiche:

- formato: "doc", "xls", "rtf", "txt", "tiff", "jpg", "pdf";
- dimensione massima: 3 MB;
- stampa: formato "A4", "modalità solo fronte", limite massimo 18 pagine;
- immagini in bianco/nero.

Al fine di regolare gli opportuni trattamenti della stampa viene imposta una "area di sicurezza" (1 cm per lato) che regola lo spazio effettivamente utilizzabile per la stampa dei documenti da inoltrare.

Per garantire l'adeguato livello di qualità del documento, è preferibile includere nel documento immagini con risoluzione pari o superiore a 300DPI.

#### 4.2.2 Requisiti Telegramma On Line

Il servizio decorre dal momento dell'accettazione da parte di Poste Italiane del documento inviato dal mittente in formato elettronico. L'attivazione del Servizio è subordinata alla registrazione del Cliente sul sito internet [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it).

In particolare, il servizio prevede:

- la composizione del testo del telegramma attraverso la compilazione degli appositi campi;
- inoltro del telegramma tramite l'opzione "invio";
- conferma dell'invio tramite il rilascio online di un codice che identifica univocamente la sessione di invio;
- invio, da parte di PI, di una comunicazione e-mail di ricevuta con indicazione di: testo; indirizzi destinatario/mittente (eventuale); numero, data e ora di accettazione.

Inoltre:

- per i telegrammi nazionali, il sistema informatico utilizzato da PI consente di effettuare la verifica dei caratteri utilizzati per la formulazione del testo, calcolare il costo del telegramma e verificare l'indirizzo del destinatario;
- per i telegrammi diretti all'estero, il Cliente può richiedere l'erogazione del servizio unicamente verso gli Stati di destinazione tra quelli indicati da PI.

## 5. PREZZI

I prezzi dei prodotti di Postaonline utilizzati - Posta Raccomandata On Line, Posta Prioritaria On Line, Telegramma On Line e Certitel - sono quelli indicati nei listini pubblicati sul sito di Poste Italiane ([www.poste.it](http://www.poste.it)) di seguito riportati.

### 5.1 Prezzi Raccomandata On Line

Il prezzo della Raccomandata On Line varia in funzione del numero delle pagine del documento da inviare e della richiesta o meno del servizio accessorio di Avviso di Ricevimento al costo di €0,60, come indicato in Tabella 1.

Tabella 1 - Prezzi Raccomandata On Line

PESO/FOGLI Zona 1 ITALIA	Prezzo
fino a 20 grammi (da 1 a 3 fogli formato A4)	€ 3,50
con A.R.	€ 4,10
da 21 a 100 grammi (da 4 a 18 fogli formato A4)	€ 4,50
con A.R.	€ 5,10

Al raggiungimento di determinate soglie di spesa, è previsto uno sconto sui predetti importi, secondo la seguente tabella:

Tabella 2 - Sconti Raccomandata On Line

	Spesa fino a €1.000	Spesa oltre €1.000 fino a €10.000	Spesa oltre €10.000 fino a €50.000	Spesa oltre €50.000 fino a €100.000	Spesa oltre €100.000 fino a €150.000	Spesa oltre €150.000
<b>Spesa annuale per ROL (€)</b>	Sconto: 0%	Sconto: 2%	Sconto: 3%	Sconto: 4%	Sconto: 5%	Sconto: 5,7%
fino a 20 grammi (da 1 a 3 fogli formato A4)	€ 3,50	€ 3,43	€ 3,40	€ 3,36	€ 3,33	€ 3,30
con AR	€ 4,10	€ 4,02	€ 3,98	€ 3,94	€ 3,90	€ 3,87
da 21 a 100 grammi (da 4 a 18 fogli formato A4)	€ 4,50	€ 4,41	€ 4,37	€ 4,32	€ 4,28	€ 4,25
con AR	€ 5,10	€ 5,00	€ 4,95	€ 4,90	€ 4,85	€ 4,81

Il servizio di Raccomandata On Line e le relative prestazioni di stampa e imbustamento sono esenti ai fini IVA ai sensi dell'art. 10 co. 1 n. 16 del DPR n. 633/1972.

## 5.2 Prezzi Posta Prioritaria On Line

Il prezzo della Posta Prioritaria On Line varia in funzione del numero di pagine da inviare ed è composto da tre voci di costo:

- tariffa postale;
- stampa;
- imbustamento.

Per il servizio, inoltre, è riconosciuto per i clienti Postaonline Corporate, Postaonline Desk e Postaonline Host to Host uno sconto sul prezzo relativo all'attività di stampa e imbustamento, la cui percentuale è calcolata in base alle soglie di spesa come indicato in Tabella 3.

Il servizio di Posta Prioritaria On Line è esente ai fini IVA ai sensi dell'art. 10 co. 1 n. 16 del DPR n. 633/1972, le relative prestazioni di stampa ed imbustamento sono soggette ad IVA con aliquota ordinaria pari al 21%.

Tabella 3 - Prezzi Posta Prioritaria On Line

N. Fogli	Tariffa Postale	Prezzo Imbustamento	Prezzo Stampa <sup>1</sup>	Imponibile Stampa e imbustamento	IVA su Stampa e imbustamento	Prezzo per pesa fino a 1.000 €	Prezzo per pesa oltre €1.000 fino a €10.000	Prezzo per pesa oltre €10.000 fino a €50.000	Prezzo per pesa oltre €50.000 fino a €100.000	Prezzo per pesa oltre €100.000 fino a €150.000	Prezzo per pesa oltre €150.000
						Sconto <sup>2</sup> : 0%	Sconto <sup>2</sup> : 5%	Sconto <sup>2</sup> : 8%	Sconto <sup>2</sup> : 10%	Sconto <sup>2</sup> : 15%	Sconto <sup>2</sup> : 20%
1	€ 0,60	€ 0,25	€ 0,05	€ 0,30	€ 0,06	€ 0,96	€ 0,94	€ 0,93	€ 0,93	€ 0,91	€ 0,89
2	€ 0,60		€ 0,10	€ 0,35	€ 0,07	€ 1,02	€ 1,00	€ 0,99	€ 0,98	€ 0,96	€ 0,94
3	€ 0,60		€ 0,15	€ 0,40	€ 0,08	€ 1,08	€ 1,06	€ 1,05	€ 1,04	€ 1,01	€ 0,99
4	€ 1,40		€ 0,20	€ 0,45	€ 0,09	€ 1,94	€ 1,92	€ 1,90	€ 1,89	€ 1,86	€ 1,84
5	€ 1,40		€ 0,25	€ 0,50	€ 0,11	€ 2,01	€ 1,97	€ 1,96	€ 1,94	€ 1,91	€ 1,88
6	€ 1,40		€ 0,30	€ 0,55	€ 0,12	€ 2,07	€ 2,03	€ 2,01	€ 2,00	€ 1,97	€ 1,93
7	€ 1,40		€ 0,35	€ 0,60	€ 0,13	€ 2,13	€ 2,09	€ 2,07	€ 2,05	€ 2,02	€ 1,98
8	€ 1,40		€ 0,40	€ 0,65	€ 0,14	€ 2,19	€ 2,15	€ 2,12	€ 2,11	€ 2,07	€ 2,03
9	€ 1,40		€ 0,45	€ 0,70	€ 0,15	€ 2,25	€ 2,20	€ 2,18	€ 2,16	€ 2,12	€ 2,08
10	€ 1,50		€ 0,50	€ 0,75	€ 0,16	€ 2,41	€ 2,36	€ 2,33	€ 2,32	€ 2,27	€ 2,23
11	€ 1,50		€ 0,55	€ 0,80	€ 0,17	€ 2,47	€ 2,42	€ 2,39	€ 2,37	€ 2,32	€ 2,27
12	€ 1,50		€ 0,60	€ 0,85	€ 0,18	€ 2,53	€ 2,48	€ 2,45	€ 2,43	€ 2,37	€ 2,32
13	€ 1,50		€ 0,65	€ 0,90	€ 0,19	€ 2,59	€ 2,53	€ 2,50	€ 2,48	€ 2,43	€ 2,37
14	€ 1,50		€ 0,70	€ 0,95	€ 0,20	€ 2,65	€ 2,59	€ 2,56	€ 2,53	€ 2,48	€ 2,42
15	€ 1,50		€ 0,75	€ 1,00	€ 0,21	€ 2,71	€ 2,65	€ 2,61	€ 2,59	€ 2,53	€ 2,47
16	€ 1,50		€ 0,80	€ 1,05	€ 0,22	€ 2,77	€ 2,71	€ 2,67	€ 2,64	€ 2,58	€ 2,52
17	€ 1,50		€ 0,85	€ 1,10	€ 0,23	€ 2,83	€ 2,76	€ 2,72	€ 2,70	€ 2,63	€ 2,56
18	€ 1,50		€ 0,90	€ 1,15	€ 0,24	€ 2,89	€ 2,82	€ 2,78	€ 2,75	€ 2,68	€ 2,61

<sup>1</sup> Prezzo per singola pagina stampata: € 0,05

<sup>2</sup> Sconto su imponibile Stampa e Imbustamento

### 5.3 Prezzi Telegramma On Line

I prezzi del servizio Telegramma On Line per l'Italia sono riportati in Tabella 4, quelli del servizio per l'estero in Tabella 5:

Tabella 4 - Prezzi Telegramma On Line per l'Italia

Prezzi per l'Italia	
COMPOSIZIONE	€
fino a 20 parole di testo	3,63
fino a 50 parole di testo	5,24
fino a 100 parole di testo	8,37
fino a 200 parole di testo	14,62
fino a 500 parole di testo	31,21

Tabella 5 - Prezzi Telegramma On Line per l'estero

Prezzi per l'estero		
ZONE TARIFFARIE	COMPOSIZIONE	€
ZONA A (Europa - Nord Africa)	prezzo fisso	7,17
	prezzo per parola	0,26
ZONA B (Islanda)	prezzo fisso	7,17
	prezzo per parola	0,27
ZONA C (Europa - ex Area Sovietica - Nord Africa)	prezzo per parola (minimo 7 parole)	0,52
ZONA D (Gibilterra)	prezzo per parola (minimo 7 parole)	0,54
ZONA E (Somalia)	prezzo per parola (minimo 7 parole)	0,58
ZONA F (Paesi Arabi - USA - Canada)	prezzo per parola (minimo 7 parole)	0,68
ZONA G (Africa - Asia - Centro e Sud America - Australia)	prezzo per parola (minimo 7 parole)	0,77
ZONA H (USA)	prezzo per parola (minimo 7 parole)	1,25

Per il servizio Telegramma On Line, è riconosciuto uno sconto sul prezzo pari all'1% per i clienti Postaonline Corporate, Postaonline Desk e Postaonline Host to Host.

Il servizio di Telegramma On Line è soggetto ad IVA con aliquota ordinaria pari al 21%.

## 6. FATTURAZIONE

### 6.1 Fatturazione Postaonline.it CORPORATE

Sulla base degli invii effettuati, Poste Italiane emette, con cadenza bimestrale, fattura il cui pagamento avverrà con modalità posticipata nel termine essenziale di:

- 60 giorni per la Pubblica Amministrazione;
- 30 giorni per i Clienti Business.

La rendicontazione dei consumi viene fornita per singola utenza, centro di costo e prodotto.

### 6.2 Fatturazione Postaonline.it PMI

Il corrispettivo per l'invio di ciascun prodotto - Raccomandata On Line, Posta Prioritaria On Line, Telegramma On Line - deve essere

effettuato contestualmente all'acquisto di ciascun prodotto di Postaonline con una delle seguenti modalità:

- carta di credito Visa e MasterCard tutti i giorni dalle ore 00.00 alle ore; 24.00;
- carta Postepay tutti i giorni dalle ore 06:00 alle ore 23:30;
- addebito su Conto BancoPosta Impresa online o BancoPosta Office attraverso la piattaforma Bpiol dal lunedì al sabato dalle ore 06.00 alle ore 22.00, esclusi i festivi

L'acquisto di ciascun servizio è subordinato al buon esito dell'operazione di pagamento, con conseguente esonero di Poste Italiane da qualsiasi responsabilità in caso di esito negativo dipendente anche da mancata capienza del conto del Cliente o da problemi relativi alla carta di pagamento utilizzata.

La fattura sarà inoltrata il giorno stesso del pagamento all'indirizzo di posta elettronica assegnato al cliente all'atto della registrazione al sito di Poste Italiane.

## 7. PROCESSI

### 7.1 Processo di attivazione del Servizio

Il processo riguarda le modalità di attivazione del Servizio e si differenzia per i due servizi Postaonline.it CORPORATE e Postaonline.it PMI, come di seguito descritto.

#### 7.1.1 Postaonline.it Corporate

L'offerta Postaonline Corporate è commercializzata attraverso la forza vendita Grandi Imprese e Pubblica Amministrazione ed è disponibile anche presso gli Uffici/Aree Posteimpresa.

Il processo riguarda il Servizio Postaonline.it CORPORATE e si caratterizza per le seguenti fasi:

- il Cliente sottoscrive, con la Forza Vendita di Poste Italiane, il Modulo di Adesione al Servizio Postaonline.it Corporate di cui sarà successivamente inviata copia al Centro Servizi di Corrispondenza Digitali a mezzo fax al n. 06 9868 8783;
- il Centro Servizi di Corrispondenza Digitali, ricevuta copia del Modulo di Adesione al Servizio, abilita l'amministratore di sistema e invia al Cliente, in due separate e-mail, la User ID e Password necessari per accedere al Servizio;
- il Cliente, ricevute User ID e Password, può accedere al Servizio Postaonline.it.

Per informazioni e assistenza, il Cliente può contattare il numero verde dedicato 800 003 333.

#### 7.1.2 Postaonline.it PMI

Il processo riguarda il Servizio Postaonline.it PMI e si caratterizza per le seguenti fasi:

- il Cliente sottoscrive, con la Forza Vendita di Poste Italiane, il Modulo di Adesione al Servizio Postaonline.it PMI e lo consegna alla rete degli Uffici/Aree Posteimpresa e degli Uffici Postali abilitati;
- l'Ufficio/Area Posteimpresa o l'Ufficio Postale abilitato, accede all'applicativo di registrazione e registra il Cliente;
- nel caso in cui l'Ufficio/Area Posteimpresa o l'Ufficio Postale non fosse abilitato ovvero in presenza di specifiche problematiche quali, ad esempio, l'assenza di collegamento, l'Ufficio Postale o l'Ufficio/Area Posteimpresa invia il Modulo di Adesione compilato al n. di fax n. 06 9868 8783; il Centro Servizi di Corrispondenza Digitali, ricevuta copia del Modulo, abilita l'amministratore di sistema e invia al Cliente, entro i 5 giorni lavorativi successivi alla consegna del Modulo, in due separate e-mail, la User ID e Password necessari per accedere al Servizio;
- il Cliente, ricevute User ID e Password, può accedere al Servizio Postaonline.it.

Per informazioni e assistenza, il Cliente può contattare il numero verde dedicato 800 003 333.

### 7.2 Processo di disdetta del Servizio

Il processo riguarda le modalità di disdetta del Servizio Postaonline.it e si caratterizza per le seguenti fasi:

- il Cliente invia la comunicazione di disdetta, almeno 30 giorni prima della scadenza annuale, tramite Posta Raccomandata A.R. agli indirizzi della Forza Vendita di Poste Italiane indicati nel Modulo di Adesione;
- la Forza Vendita di Poste Italiane invia copia della comunicazione di disdetta, a mezzo fax (06 9868 8783), al Centro Servizi di Corrispondenza Digitali;
- il Centro Servizi di Corrispondenza Digitali, ricevuta la comunicazione, procede con la disdetta del servizio, disabilitando il Cliente.