

PostaonlineDesk

Condizioni Generali di Contratto

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC") regolano la fornitura del servizio "PostaonlineDesk" 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 e Certitel) ai quali il cliente (d'ora innanzi, "il Cliente") può accedere tramite il canale denominato commercialmente PostaonlineDesk. 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 - Condizioni Generali di Servizio Certitel;
- Allegato 5 - Scheda Servizio;
- Allegato 6 - Modello DPP (ove richiesto);
- Allegato 7 - 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 la disciplina comune dei singoli servizi postali di seguito indicati, ai quali il Cliente può accedere, alternativamente o cumulativamente, tramite il canale denominato commercialmente PostaonlineDesk (di seguito, nel complesso, "Servizio"):

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

I singoli servizi di cui sopra, per quanto non disciplinato nelle presenti CGC, sono regolati dalle rispettive Condizioni Generali di Servizio (Allegati 1-4).

2.2 Il Servizio consente, in particolare, mediante un software concesso in licenza d'uso gratuita, il collegamento tra la postazione principale del Cliente, indicata sul Modulo di Adesione, ed il Centro di Gestione Nazionale di Poste (di seguito CGN), la trasmissione dei documenti che si intendono spedire in modalità cifrata e la successiva conferma al Cliente dell'accettazione dei documenti stessi presso il CGN.

2.3 Con la sottoscrizione del Modulo di Adesione, il Cliente prende atto che i beni oggetto del Contratto sono protetti dalla legge sul diritto di autore e dagli altri diritti di privativa applicabili.

2.4 Resta inteso che ove il Contratto venga meno per scadenza o qualsiasi altra ragione il Cliente non sarà più abilitato all'accesso al Servizio.

2.5 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

3.1 Ai fini dell'accesso al Servizio, Poste - dopo aver acquisito il Modulo di Adesione sottoscritto dal Cliente - trasmetterà all'indirizzo di posta elettronica del Cliente, riportato sul Modulo di Adesione stesso, l'eseguibile e la licenza PDF 995.

3.2 Il Cliente, dopo aver ricevuto l'eseguibile, contatterà il numero verde di Poste 800 111 960, attivo dal lunedì al sabato (esclusi i festivi), dalle ore 8.00 alle 20.00, per essere abilitato nella configurazione del software sulla propria postazione e guidato nella procedura di attivazione dei Clienti dichiarati nel Modulo di Adesione.

3.3 L'attivazione del Servizio avverrà entro 10 giorni lavorativi dalla data di abilitazione del Cliente.

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 e Certitel), indicati nei rispettivi listini pubblicati sul sito di Poste Italiane (www.poste.it) e riportati nella Scheda Servizio negli importi attualmente vigenti (Allegato 5).
- 5.2 Ai fini del pagamento, Poste emetterà con cadenza mensile 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 7. 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 c/c n. 16661035 intestato a Poste Italiane S.p.A. – D.C.A./A.T.G.C. Accett. Telegrammi Grandi Clienti - Viale Europa 190 - 00144 ROMA, Codice IBAN: IT77 W 07601 03200 000016661035, indicando nella causale il riferimento indicato in fattura come "B";
 - postagiro presso Uffici Postali o postagiro online se il Cliente è titolare di conto BancopostaOnLine (BPOL) o BancoPostalImpresaOnLine (BPIOL) sul c/c n. 16661035 intestato a Poste Italiane S.p.A. – D.C.A./A.T.G.C. Accett. Telegrammi Grandi Clienti - Viale Europa 190 - 00144 ROMA precisando nella causale il riferimento indicato in fattura come "B";
 - bonifico o bonifico online sul c/c n. 16661035 intestato a Poste Italiane S.p.A. – D.C.A./A.T.G.C. Accett. Telegrammi Grandi Clienti - Viale Europa 190 - 00144 ROMA, Codice IBAN: IT77 W 07601 03200 000016661035, indicando nella causale il riferimento indicato in fattura come "B";
 - addebito sul conto Bancoposta intestato al Cliente, previa sottoscrizione del Modulo DPP (Allegato 6) 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, 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:
- a) consentire al Cliente l'accesso al Servizio dalle proprie postazioni abilitate, per il tempo corrispondente alla durata del contratto;
 - b) garantire l'accesso e la funzionalità tecnica del Servizio 24 ore su 24, tutti i giorni;
 - c) fornire al Cliente le istruzioni per il corretto uso del Servizio;
 - d) attivarsi senza ritardo per rimuovere le eventuali cause di mancato accesso, blocco o cattivo funzionamento del Servizio.
- 6.2 Poste è responsabile dal momento della presa in consegna presso il CGN dei documenti originati dal Cliente.
- 6.3 Fermo restando quanto previsto dalla normativa inderogabile, Poste risponderà unicamente dei danni che saranno conseguenza diretta ed 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 Nell'erogazione del Servizio, Poste non risponderà di ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione, né verso il Cliente né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi allo stesso, 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) manomissione o interventi sulle apparecchiature effettuati dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati;
- 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 di telecomunicazioni che ne risponde in proprio;
- g) guasto della connessione alla rete internet lato Cliente;
- h) malfunzionamento delle procedure comunicative sviluppate in proprio dal Cliente.

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

- 6.5 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.
- 6.6 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, Telegramma On Line e Certitel sono regolati dalle relative condizioni generali di servizio (Allegati 1-4).

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 segreta la password consegnatagli per fruire dell'accesso al Servizio e ad utilizzarla 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;
 - utilizzare il Servizio unicamente ed esclusivamente nell'ambito del Contratto, non consentendone l'accesso e l'uso a terzi non autorizzati;
 - non effettuare alcuna operazione di copiatura, decompilazione o modifica del Software che siano in violazione del diritto d'autore e degli altri diritti di privativa applicabili.
- 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 ed 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. 11 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 apposita 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, 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;
- 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., 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, 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 tramite PostaonlineDesk 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 e 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". Qualora le dimensioni del documento trasmesso fossero maggiori del formato A4, verrà stampata solo la parte di dati e di immagini che rientra all'interno di tali dimensioni, senza 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 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 PostaonlineDesk 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, escluso i festivi. In caso di accettazione oltre le ore 14.00, la stampa e l'imbustamento saranno effettuati 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. Per poter 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 tramite PostaonlineDesk 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 "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 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 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 PostaonlineDesk 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, consultabile sul sito web 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.
- 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 tramite PostaonlineDesk del servizio Telegramma Online 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 PostaonlineDesk ed è disponibile tutti i giorni, 24 ore su 24.
- 2.2 La composizione del testo del telegramma viene effettuata esclusivamente dal Cliente attraverso la compilazione degli appositi campi presenti nella sezione dedicata al servizio.
- 2.3. Il Cliente ha la facoltà di scegliere se far visualizzare o meno sul telegramma medesimo 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.
- 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'indicazione del testo del telegramma, comprensivo dell'indirizzo di ciascun destinatario e del mittente se ha optato per la visualizzazione dei propri dati, nonché il numero di accettazione e la data e l'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 è consegnato tramite immissione nella cassetta domiciliare con conseguente attestazione del portalettere. 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 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 PostaonlineDesk 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, 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, in via esemplificativa e non esaustiva, da: forza maggiore; interruzione o malfunzionamento della rete internet; non corretto funzionamento del terminale del mittente; presenza di virus o errori nei files 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 omesso, 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

Condizioni Generali del Servizio Certitel

Le presenti Condizioni Generali di servizio (di seguito "CGS"), che si compongono di 6 articoli, disciplinano la fornitura tramite PostaonlineDesk del servizio "Certitel" da parte di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste).

ART. 1 OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

1.1 Il servizio "Certitel" tramite PostaonlineDesk (di seguito "servizio") consente la richiesta on line tramite l'apposito canale dei documenti delle Camere di Commercio (di seguito CCIAA) di seguito indicati:

- a) Visura ordinaria;
- b) Visura storica;
- c) Scheda persona;
- d) Scheda società;
- e) Scheda socio;
- f) Ricerca protesti;
- g) Certificato ordinario;
- h) Certificato storico;
- i) Certificato ordinario abbreviato;
- j) Certificato albo artigiani;
- k) Bilancio completo (ordinario d'esercizio, consolidato, etc.);
- l) Ricerca atti (dal 1996 ad oggi);
- m) Fascicolo completo;
- n) Trasferimento d'Azienda;
- o) Dichiarazione sostitutiva.

1.2 Resta inteso che:

- relativamente al bilancio completo di cui alla lettera k), il Cliente dovrà indicare l'anno di riferimento, fermo restando che, ove il bilancio dell'anno indicato non fosse presente nella banca dati delle Camere di Commercio, Poste invierà al Cliente stesso l'ultimo bilancio depositato dalla società intestataria;
- relativamente ai certificati elencati dalla lettera g) alla lettera j), il Cliente dovrà indicare obbligatoriamente l'uso di ciascun certificato richiesto;
- relativamente alla "Ricerca protesti" di cui alla lettera f), Poste, per ciascuna richiesta, invierà i primi 5 protesti individuati sulla base delle informazioni e dei dati forniti dal Cliente.

1.3 Il Servizio comprende le seguenti fasi:

- a) compilazione direttamente dal PC del Cliente della richiesta dei documenti camerali;
- b) inoltro della richiesta al Centro di Gestione di Poste;
- c) trasmissione telematica della richiesta da parte di Poste alla CCIAA;
- d) recapito della certificazione camerale tramite Posta Prioritaria, ovvero, a richiesta del Cliente, tramite Fax, Posta Raccomandata o Posta Elettronica ai relativi recapiti indicati dal Cliente al momento della richiesta.

1.4 Il Cliente potrà ricevere il documento richiesto se questo sia presente nella Camera di Commercio di riferimento e la sua posizione nei confronti di questa ultima sia regolare. Qualora la Camera di Commercio non fornisca a Poste il documento richiesto per i seguenti motivi:

- posizione non in regola con il pagamento del diritto annuo;
- posizione impresa in fase di iscrizione;
- posizione non iscritta al registro imprese della CCIAA di appartenenza;
- posizione non emettibile per revisione archivio o inibita;

Poste comunicherà al Cliente le motivazioni della mancata emissione. Resta inteso che, nel caso in questione, il Cliente dovrà comunque corrispondere il prezzo del servizio.

ART. 2 TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I documenti richiesti tramite il servizio saranno recapitati/trasmessi al Cliente secondo i tempi di seguito descritti, decorrenti dal secondo giorno lavorativo successivo a quello della richiesta del Cliente stesso:

- nel caso di invio dei documenti mediante Posta Raccomandata e Posta Prioritaria, troveranno applicazione gli standard previsti dalla Carta della Qualità;
- nel caso di invio dei documenti mediante fax o e-mail, l'inoltro sarà effettuato entro le 24 ore successive.

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 e riportato nella Scheda Servizio nella forma attualmente vigente.

Il Servizio è soggetto ad Iva (ad aliquota ordinaria pari al 21%).

Le modalità di pagamento sono stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto PostaonlineDesk a cui si rinvia.

ART. 4 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

- 4.1 Fermo restando quanto previsto dalla normativa inderogabile vigente in materia, Poste risponderà unicamente dei danni che saranno conseguenza diretta ed immediata della propria condotta.
- 4.2 Al servizio di recapito della Posta Prioritaria e della Posta Raccomandata si applica la disciplina prevista per i servizi postali dalle Condizioni Generali di Servizio (CGS) di cui al D.M. 01 Ottobre 2008, pubblicate sul sito www.poste.it.
- 4.3 In caso di mancato rispetto degli obiettivi di qualità previsti nella Carta della Qualità per gli stessi prodotti postali, si applicheranno le relative previsioni in materia di reclami.
- 4.4 Poste sarà responsabile solo per fatti ad essa direttamente imputabili, e comunque soltanto nei casi e nei limiti di seguito descritti:
 - a) in caso di ritardo nel primo tentativo di consegna oltre le 48 ore rispetto ai tempi di previsti nel precedente Art. 2, Poste corrisponderà al Cliente un importo pari al corrispettivo pagato, comprensivo dell'IVA;
 - b) in caso di errato intestatario del Documento, Poste rimborserà interamente il corrispettivo pagato dal Cliente.
- 4.5 Poste non risponderà di ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione, né verso il Cliente né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al medesimo, nell'erogazione del servizio causati da:
 - 1) forza maggiore o caso fortuito come, a titolo esemplificativo, incendi, disastri naturali, mancanza di energia, fermo restando l'impegno di Poste di attivarsi per cercare di limitare o eliminare la causa;
 - 2) errata utilizzazione del servizio da parte del Cliente.

ART. 5 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Ai fini dell'esecuzione del servizio, il Cliente si impegna a:

- a) inserire correttamente tutti i dati necessari per l'inoltro della richiesta (dati personali, dati per i documenti camerali e dati per il recapito dei documenti) verificando i dati immessi attraverso la visualizzazione degli stessi nella pagina riepilogativa generata dal sistema prima dell'inoltro della richiesta;
- b) assicurarsi che Poste possa effettuare correttamente il recapito del/i documento/i tramite fax o e-mail ove abbia prescelto tali modalità. Nello specifico, in caso di e-mail, il Cliente dovrà mantenere efficiente la propria casella postale elettronica in modo tale da ricevere il/i documento/i richiesto/i in allegato anche se di notevoli dimensioni. Nel caso di fax il Cliente dovrà mantenere l'apparato fax in modo tale da poter ricevere in automatico quanto richiesto;
- c) non utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato;
- d) tenere indenne Poste da ogni responsabilità relativa al contenuto e l'utilizzo dei documenti camerali forniti da Poste;
- e) 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 anche in materia di trattamento dei dati personali o di qualsiasi inadempimento da parte del cliente medesimo, agli obblighi ed alle garanzie previste e comunque connesse al Servizio.
- f) acquistare ed apporre o far sì che vengano acquistate ed apposte, in caso di richiesta di certificati in bollo, le relative marche da bollo. In caso di mancata apposizione delle marche sul certificato o nel caso in cui il loro importo sia errato il certificato non potrà essere utilizzato.

Il Cliente accetta il rischio, anche con riferimento al prezzo da corrispondere a Poste, che dalla ricerca possano derivare più risultati anche non appartenenti al soggetto ricercato.

Il Cliente si impegna ad esonerare Poste da qualsiasi responsabilità per esiti negativi o errati derivanti dall'inesattezza dei dati inseriti ed è consapevole che, in tali casi, il costo dell'operazione non sarà rimborsato.

ART. 6 RECAPITO DEI DOCUMENTI

I documenti camerali vengono recapitati al Cliente tramite Posta Prioritaria, salvo diversa indicazione fornita dal Cliente tra le seguenti opzioni:

- a. Fax;
- b. Posta Raccomandata;
- c. Posta Elettronica. In tale caso, il Cliente riceve una mail di notifica, con allegato il file dei documenti richiesti che sarà disponibile e scaricabile entro il termine di 30 giorni dalla ricezione. Alla scadenza del termine, il file sarà rimosso senza alcun diritto di rimborso per il Cliente. Poste non risponde della mancata ricezione da parte del Cliente della mail di notifica per cause imputabili al medesimo, tra cui indisponibilità o saturazione della casella di posta elettronica.

I certificati sono recapitati esclusivamente con Posta Raccomandata.

Allegato N. 5
Scheda Servizio PostaonlineDesk

INDICE

1. PREMESSA.....	14
2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	15
3. REQUISITI TECNICI	16
4. PRODOTTI DI POSTAONLINE.....	17
4.1 DESCRIZIONE.....	17
4.1.1 <i>Descrizione Posta Raccomandata On Line</i>.....	17
4.1.2 <i>Descrizione Posta Prioritaria On Line</i>.....	17
4.1.3 <i>Descrizione Telegramma On Line</i>.....	18
4.2 CARATTERISTICHE TECNICHE.....	19
4.2.1 <i>Caratteristiche tecniche di Posta Raccomandata On Line e Posta Prioritaria On Line</i>.....	19
4.2.2 <i>Caratteristiche Tecniche di Telegramma On Line</i>.....	19
4.2.3 <i>Caratteristiche Tecniche del Servizio Certitel</i>.....	19
5. PREZZI E MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....	20
5.1 PREZZI RACCOMANDATA ON LINE	20
5.2 PREZZI POSTA PRIORITARIA ON LINE.....	20
5.3 PREZZI TELEGRAMMA ON LINE	21
5.4 PREZZI CERTITEL	22
6. PROCESSI	23
6.1 PROCESSO DI ASSISTENZA ALLA VENDITA	23
6.2 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	23
6.3 PROCESSO DI DISDETTA DEL SERVIZIO	23

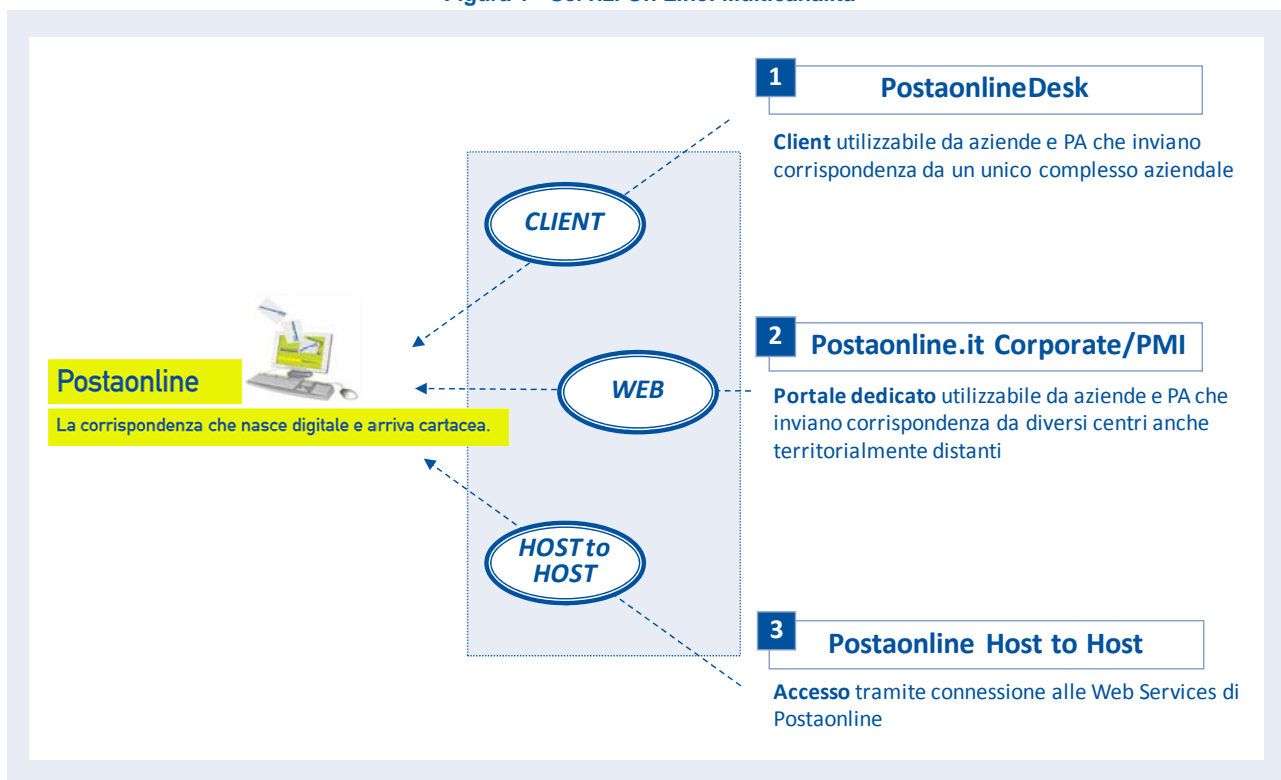
1. PREMESSA

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, previa registrazione e autenticazione, un documento e farlo recapitare come Raccomandata, Prioritaria o Telegramma in tutta Italia¹, 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 1.

Figura 1 - Servizi On Line: Multicanalità



Il presente documento presenta l'offerta del servizio PostaonlineDesk.

¹ 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).

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

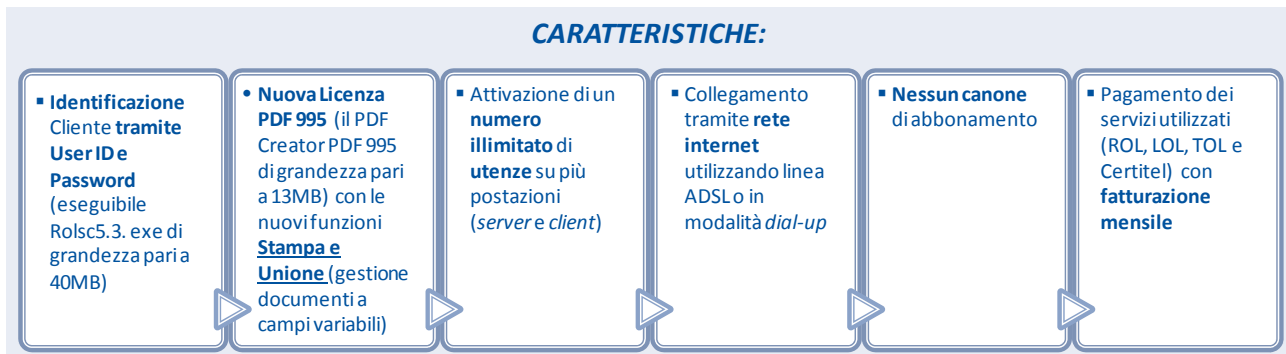
Il servizio consente l'acquisto dei prodotti di Postaonline - Lettere Prioritarie, Raccomandate semplici e con A.R., Telegrammi - e del prodotto Certitel tramite l'utilizzo di un software concesso in licenza d'uso gratuita da Poste Italiane che deve essere installato su una postazione principale indicata dal Cliente nel Modulo di Adesione.

L'accesso al servizio è subordinato alla sottoscrizione del Modulo di Adesione e all'attivazione della procedura di installazione del software che avverrà con procedura guidata contattando il numero verde 800 111 960.

L'accettazione telematica dei prodotti disponibile tramite il servizio avviene tutti i giorni, 24 ore su 24.

Poste Italiane provvede alla stampa, all'imbustamento e alla consegna al destinatario.

Figura 2 - Software Postaonline: sintesi caratteristiche



Il servizio consente, in particolare:

- a) il collegamento al Centro di Gestione Nazionale di Poste (CGN) tramite la postazione principale;
- b) la trasmissione direttamente dal PC del Cliente e la consegna al CGN dei documenti in modalità cifrata;
- c) la comunicazione al Cliente/mittente dell'esito dell'accettazione presso il CGN.

Il rapporto contrattuale ha la durata di 12 mesi, a partire dalla data di attivazione del Servizio che sarà effettuata entro 10 giorni dalla data di abilitazione del Cliente presso il CGN di Poste Italiane e, ove il Cliente sia un'Azienda, sarà tacitamente rinnovato, salvo disdetta, di anno in anno.

3. REQUISITI TECNICI

Gli applicativi della suite per essere installati necessitano di un computer con le dotazioni indicate in Tabella 1:

Tabella 1 - Requisiti Hardware minimi per l'installazione del Software

Requisiti HW computer ospitante il Server	Requisiti HW computer ospitante il Client
<ul style="list-style-type: none">▪ PC classe Pentium IV	<ul style="list-style-type: none">▪ PC classe Pentium IV
<ul style="list-style-type: none">▪ Sistema Operativo:<ul style="list-style-type: none">· Windows XP Professional Service Pack 3· Windows Vista Home Professional· Windows 7 Home o superiore· Windows Server 2003 o superiore	<ul style="list-style-type: none">▪ Sistema Operativo:<ul style="list-style-type: none">· Windows XP Professional Service Pack 3· Windows Vista Home Professional· Windows 7 Home o superiore
<ul style="list-style-type: none">▪ Hard disk da 120 GB (consigliata configurazione almeno doppio disco in raid 1)	<ul style="list-style-type: none">▪ Hard disk da 60 GB
<ul style="list-style-type: none">▪ 2 GB di RAM	<ul style="list-style-type: none">▪ 1 GB di RAM
<ul style="list-style-type: none">▪ Scheda di rete	<ul style="list-style-type: none">▪ Scheda di rete
<ul style="list-style-type: none">▪ Scheda video SVGA	<ul style="list-style-type: none">▪ Scheda video SVGA

4. PRODOTTI DI POSTAONLINE

Ottenuta l'abilitazione al Servizio, il Cliente può accedere ai prodotti di Postaonline - Posta Raccomandata On Line, Posta Prioritaria On Line, Telegramma On Line - e al servizio Certitel.

Per ciascuno di tali prodotti, 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	<ul style="list-style-type: none">Consente di accettare <i>online</i> 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	<ul style="list-style-type: none">Stampa di una <i>cover page</i> 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 paginaStampa in bianco e nero solo fronte di documenti max 18 pagine, formato A4Stampa in un giorno lavorativo (T+1), se il documento è accettato entro le ore 14.00 dal lunedì al venerdì, escluso i festiviRecapito entro 3gg dalla stampa del documentoPossibilità di richiedere l'avviso di ricevimentoPossibilità di inviare solo sul territorio nazionale
Benefici	<ul style="list-style-type: none">Invio della corrispondenza direttamente dal proprio PCAccettazione h 24Valore probatorio superiore alle raccomandate tradizionali (stampa sulla <i>cover</i> 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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">Stampa di una <i>cover page</i> con indicazione di Mittente e del DestinatarioStampa in bianco e nero solo fronte di documenti max 18 pagine, formato A4Stampa in un giorno lavorativo (T+1), se accettato entro le ore 14.00 dal lunedì al venerdì, escluso i festivi.Recapito entro 1 g dalla stampaPossibilità di inviare solo sul territorio nazionale
Benefici	<ul style="list-style-type: none">Invio della corrispondenza direttamente dal proprio PCAccettazione h24Gestione invii multipli



4.1.3 Descrizione Telegramma On Line

- Telegramma On Line -

Descrizione	<ul style="list-style-type: none">▪ 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.	
Caratteristiche	<ul style="list-style-type: none">▪ Accettazione h24 direttamente dal PC del Cliente▪ Stampa presso il Centro di Distribuzione più vicino al luogo di recapito del telegramma▪ Recapito:<ul style="list-style-type: none">• entro lo stesso giorno di accettazione se l'accettazione è avvenuta entro le ore 12.00• entro un giorno dalla data di accettazione negli altri casi▪ Per l'estero, consegna immediata al gestore estero	
Benefici	<ul style="list-style-type: none">▪ Invio della corrispondenza direttamente dal proprio PC▪ Accettazione h24▪ Gestione invii multipli▪ Costo unitario dei telegrammi più conveniente di circa il 20% rispetto a tutti gli altri canali (Ufficio Postale, 186)	

4.1.4 Descrizione Certitel

- Certitel -

Descrizione	<ul style="list-style-type: none">▪ Consente di richiedere online i documenti delle Camere di Commercio. Dopo aver compilato la richiesta direttamente dal PC del Cliente, la stessa viene inoltrata al Centro di Gestione di Poste che provvede a trasmetterla telematicamente alla Camera di Commercio	
Caratteristiche	<ul style="list-style-type: none">▪ Possibilità di richiedere, oltre alle visure, anche i certificati camerati▪ Erogazione del documento entro due giorni lavorativi dalla richiesta, oltre ai tempi ordinari di recapito dei documenti (in funzione della modalità di recapito prescelta)▪ Possibilità di scegliere la modalità di invio del documento:<ul style="list-style-type: none">• Posta Prioritaria• Posta Raccomandata• Fax• Posta elettronica	
Benefici	<ul style="list-style-type: none">▪ Accettazione h24▪ Comodità di richiedere i documenti da PC senza doversi recare presso le CCIAA	

4.2 Caratteristiche tecniche

4.2.1 Caratteristiche tecniche di Posta Raccomandata On Line e Posta Prioritaria On Line

Il Servizio comprende le fasi di:

- a) generazione dei documenti elettronici da inviare;
- b) generazione automatica della distinta elettronica di spedizione con i dati e l'indirizzo di destinatario e mittente;
- c) trasformazione automatica in formato "pdf" dei documenti da trasmettere;
- d) accettazione e invio telematico al mittente della ricevuta elettronica di accettazione della raccomandata/lettera;
- e) stampa in bianco/nero e imbustamento dei documenti in formato cartaceo;
- f) spedizione e recapito.

I documenti inviati dal mittente devono essere creati in un formato elettronico compatibile in ambiente Windows, rispettare il limite massimo di 18 pagine ed essere conformi al formato A4 (210x297mm) "modalità solo fronte".

4.2.2 Caratteristiche Tecniche di Telegramma On Line

Il servizio comprende le fasi di:

- a) composizione del telegramma con inserimento dei dati del destinatario, formulazione del testo ed eventuale indicazione dei dati del mittente;
- b) visualizzazione preventiva del costo;
- c) verifica/modifica testo e indirizzo del destinatario;
- d) conferma e invio del telegramma al Centro di Gestione di Poste;
- e) accettazione e invio telematico al mittente della ricevuta elettronica di accettazione del telegramma;
- f) stampa in bianco/nero e imbustamento del telegramma in formato cartaceo;
- g) spedizione e recapito.

4.2.3 Caratteristiche Tecniche del Servizio Certitel

Il servizio comprende le fasi di:

- a) compilazione della richiesta dei documenti camerali e inoltro al Centro di Gestione di Poste;
- b) trasmissione telematica della richiesta da parte di Poste alla CCIAA;
- c) recapito della certificazione camerale tramite posta prioritaria, ovvero, a richiesta del cliente, tramite fax, posta raccomandata o posta elettronica ai relativi recapiti indicati dal cliente al momento della richiesta.

5. PREZZI E MODALITÀ DI FATTURAZIONE

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) e riportati nei paragrafi che seguono.

Il pagamento viene chiesto mensilmente su invio di apposita fattura all'indirizzo indicato dal Cliente nel Modulo di Adesione

5.1 Prezzi Raccomandata On Line

Il prezzo della Raccomandata On Line varia in funzione di:

- numero delle pagine del documento da inviare;
- richiesta o meno del servizio accessorio di Avviso di Ricevimento al costo di € 0,60.

Tabella 2 - Prezzi Raccomandata On Line

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

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

Tabella 3 - Prezzi Raccomandata On Line per soglie di spesa

	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
Spesa annuale per ROL (€)	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 al Cliente 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 4.

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%.

Tabella 4 – Prezzi Posta Prioritaria On Line

N. Fogli	Tariffa Postale	Prezzo Imbustamento	Prezzo Stampa ¹	Imponibile Stampa e imbustamento	IVA su Stampa e imbustamento	Prezzo per s pesa fino a 1.000 €	Prezzo per s pesa oltre €1.000 fino a €10.000	Prezzo per s pesa oltre €10.000 fino a €50.000	Prezzo per s pesa oltre €50.000 fino a €100.000	Prezzo per s pesa oltre €100.000 fino a €150.000	Prezzo per s pesa oltre €150.000
						Sconto ² : 0%	Sconto ² : 5%	Sconto ² : 8%	Sconto ² : 10%	Sconto ² : 15%	Sconto ² : 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

¹ Prezzo per singola pagina stampata: € 0,05

² 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 5, quelli del servizio per l'estero in Tabella 6:

Tabella 5 - 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 6 - 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%.

5.4 Prezzi Certitel

Per il servizio Certitel il Cliente dovrà corrispondere a Poste i seguenti corrispettivi:

a) l'importo relativo al Documento richiesto sulla base dei prezzi pubblicati sul sito www.Poste.it e riportati nella seguente Tabella 7:

Tabella 7 - Prezzi servizio Certitel

Documenti CCIAA	Prezzo/€
Certificato Ordinario	10,85
Certificato Abbreviato	10,85
Certificato Storico	12,91
Certificato Artigiano	15,50
Visura Ordinaria	9,30
Visura Storica	10,33
Scheda Persona	9,30
Scheda Società	9,30
Scheda Soci	9,30
Protesto	5,75

b) il prezzo previsto dalle vigenti disposizioni per l'eventuale invio di posta raccomandata richiesto per la trasmissione del Documento ove lo stesso sia un certificato.

Gli importi di cui alle precedenti lettere a) e b) sono da intendersi comprensivi di IVA (ad aliquota ordinaria pari al 21%).

6. Processi

Di seguito viene fornita una breve descrizione dei processi relativi alle diverse fasi di erogazione del Servizio: assistenza alla vendita, attivazione e disdetta del Servizio.

6.1 Processo di assistenza alla vendita

Il processo riguarda la pre-vendita del Servizio PostaonlineDesk e si caratterizza per le seguenti fasi:

- la Forza Vendita di Poste Italiane segnala al Centro Servizi di Corrispondenza Digitali il Cliente interessato a ottenere maggiori informazioni sul Servizio, inviando tramite fax (n. 06 9868 8783) l'apposita Scheda Contatto compilata con i dati del Cliente;
- il Centro Servizi di Corrispondenza Digitali, ricevuta la segnalazione, prende contatti con il Cliente, gli invia l'eseguibile e lo guida nell'installazione e nell'invio di una spedizione per ciascun prodotto di Postaonline, comunicando alla Forza Vendita l'esito della prova;
- la Forza Vendita, ricevuto l'esito della prova, ricontatta il Cliente per l'adesione al Servizio attraverso la sottoscrizione dell'apposito Modulo.

6.2 Processo di attivazione del servizio

Il processo riguarda le modalità di attivazione del Servizio PostaonlineDesk e si caratterizza per le seguenti fasi:

- in seguito alla sottoscrizione del Modulo di Adesione al Servizio, la Forza Vendita di Poste Italiane invia una copia del Modulo al Centro Servizi di Corrispondenza Digitali tramite fax (n. 06 9868 8783) o e-mail (gesint@posteitaliane.it);
- il Centro Servizi di Corrispondenza Digitali, ricevuta copia del Modulo di Adesione al Servizio, invia al Cliente tramite *Postamail AR* l'eseguibile e la licenza PDF 995;
- il Cliente, ricevuto l'eseguibile, contatta il Centro Servizi di Corrispondenza al numero verde 800 111 960 per essere guidato nell'installazione del software e nel completamento della configurazione e attivazione del Servizio.

L'attivazione del Servizio avverrà entro 10 giorni dalla data di abilitazione del Cliente presso il Centro di Gestione Nazionale di Poste.

Per informazioni e assistenza, il Cliente può rivolgersi all'Help Desk telefonico (numero verde: 800 111 960, attivo dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 20.00).

6.3 Processo di disdetta del servizio

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

- il Cliente invia la comunicazione di disdetta, almeno 30 giorni prima della scadenza annuale, tramite Posta Raccomandata AR agli indirizzi di Poste Italiane indicati nel Modulo di Adesione;
- la Forza Vendita invia copia della comunicazione di disdetta al Centro Servizi di Corrispondenza Digitali tramite fax (n. 06 9868 8783) o e-mail (gesint@posteitaliane.it);
- il Centro Servizi di Corrispondenza Digitali, ricevuta la comunicazione, procede con la disdetta.