

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO RACCOMANDATA DA TE PICCOLI COMUNI LEGGE 6 OTTOBRE 2017

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC") disciplinano il servizio "Raccomandata da Te" reso da Poste Italiane S.p.A. con sede in Roma, Viale Europa 190, 00144 (di seguito "Poste") in favore della popolazione residente nei piccoli Comuni tenuto conto, in particolare, della Legge 6 ottobre 2017, n. 158 recante "Misure per il sostegno e la valorizzazione dei piccoli comuni, nonché disposizioni per la riqualificazione e il recupero dei centri storici dei medesimi comuni".

## ART. 1 - Oggetto e Descrizione

1.1 "RaccomandataDaTe - Piccoli Comuni" è la modalità di accettazione della posta raccomandata retail diretta in Italia, che Poste Italiane offre, ai sensi dell'art. 15 delle Condizioni Generali del Servizio postale universale (Delibera AGCOM 385/13/CONS del 20 giugno 2013) ai propri clienti residenti nei Comuni di cui all'apposito elenco pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

1.2 L'accettazione a domicilio può essere richiesta, in alternativa:

a) previa prenotazione telefonica chiamando dal lunedì al sabato - esclusi i festivi - dalle ore 8:00 alle ore 20:00, i seguenti numeri:

- 803.160, numero gratuito raggiungibile da rete fissa

- 06.4526.3160, numero raggiungibile da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata

b) tramite il sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

c) direttamente all'addetto - al recapito di Poste.

1.3 Nei casi di cui al precedente art. 1.3 lettere a) e b) Poste, una volta ricevuta la richiesta, contatterà nuovamente, con chiamata a proprio carico, il Cliente per concordare con lo stesso la data di accettazione degli invii e per fornire ogni utile informazione con particolare riguardo agli importi dovuti. Poste provvederà all'accettazione degli invii nel giorno e nella fascia oraria concordati. Nel caso in cui il Cliente, nel giorno e nella fascia oraria concordati, risultasse assente, Poste inserirà nella sua cassetta postale un avviso. Un nuovo ritiro dovrà essere richiesto dal Cliente.

## ART. 2 - Obblighi e responsabilità delle parti

2.1. In ragione della operatività del Servizio, ferma la data di accettazione dell'invio, la prestazione di recapito decorrerà dal giorno lavorativo successivo (c.d. accettazione "oltre l'orario limite"), a partire dal quale andranno calcolati gli obiettivi di qualità, riportati nella Carta del servizio postale universale, pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

2.2. Poste è responsabile dalla presa in carico degli invii nei limiti ed alle condizioni stabilite dalla Carta del servizio postale universale sopra citata.

2.3 Nei casi di cui al precedente art. 1.2 lettere a) e b),

a) Poste si impegna a comunicare al Cliente eventuali impedimenti al ritiro degli invii a domicilio,

b) il Cliente si impegna, a:

- consentire la presa in carico degli invii nel giorno e nella fascia oraria concordati, presso l'indirizzo indicato;
- comunicare, almeno un giorno prima della data concordata per il ritiro, la volontà di annullare, ovvero modificare la prenotazione;
- comunicare a Poste, al momento della prenotazione, tutti i dati da quest'ultima richiesti.

## ART. 3 - Corrispettivi e modalità di pagamento

3.1 Tenuto conto del sostegno ai piccoli Comuni, così come declinato, tra l'altro, nella legge 158/2017, il Cliente è tenuto a versare, al momento del ritiro le sole tariffe stabilite dalle vigenti disposizioni per il servizio di posta raccomandata (retail), pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), per l'accettazione ed il recapito degli invii.

Resta inteso che l'importo complessivo dovuto ai sensi del presente capoverso non potrà eccedere la somma di € 77,47.

3.2 L'attività di accettazione e recapito degli invii rientra nell'ambito del servizio postale universale ed è da considerarsi esente ai fini IVA.

3.3 Il pagamento può essere effettuato in contanti o mediante le carte di pagamento riportate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) previa verifica di tale modalità al momento della prenotazione, nei casi di cui al precedente art. 1.2 lettere a) e b) o al momento dell'accettazione nel caso di cui alla successiva lett c). All'atto del pagamento viene rilasciata al Cliente una ricevuta che vale come quietanza di pagamento. In caso di richiesta di fattura, viene rilasciata una ricevuta fiscale integrata al Cliente (non oltre il momento di effettuazione del pagamento) e attivata la procedura per l'emissione centralizzata della fattura che sarà recapitata all'indirizzo indicato dal Cliente sulla ricevuta.

3.4 Nel caso in cui l'importo versato dal Cliente non sia conforme alle tariffe vigenti, saranno avviate le procedure necessarie per il pagamento dell'integrazione dovuta o per la restituzione delle somme in eccedenza.

3.5 Ove sia richiesta l'accettazione tramite prenotazione telefonica, ai sensi del precedente art. 1.2 lett. a), la chiamata da rete fissa è gratuita; il costo della chiamata da rete mobile varia in funzione dell'operatore telefonico prescelto ed è pari al massimo a 0,60 € al minuto più 0,15 € alla risposta.

## ART. 4 - Applicazione del D.LGS n. 206/2005 – Codice del Consumo

4.1 Le presenti CGC sono pubblicate, ai sensi degli artt. 49 e 50 del D.Lgs 206/2005 (Codice del Consumo), sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), e messe a disposizione del cliente in "download" e consegnate all'interessato per estratto.

4.2 Il Cliente, conformemente a quanto stabilito dall'art. 50.3 del D.LGS 206/2005 così come modificato da ultimo dal D.LGS 21/2014, richiede espressamente che la prestazione venga erogata nei tempi di cui al precedente art. 2.

4.3. Il Cliente prende atto e riconosce che, richiedendo l'esecuzione di un contratto di "trasporto postale" nei tempi di cui sopra, ai sensi degli artt. 59 lett. a) e n) e dell'art. 1680 Codice Civile, gli è precluso l'esercizio del diritto di recesso.

## ART. 5 - Reclami

5.1 Il Cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo con le modalità e nei termini indicati nella Carta della Qualità dei servizi postali, pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina [http://www.posteitaliane.it/it/associazioni\\_consumatori/iniziative.shtml](http://www.posteitaliane.it/it/associazioni_consumatori/iniziative.shtml)

5.2 Poste provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso. Il reclamo va corredato della ricevuta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico).

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

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

Ai sensi e per gli effetti degli artt.1341 e 1342 cod. civ., il Cliente accetterà espressamente le seguenti clausole: Art. 2.1, 2.2 e 2.3 ("Obblighi e responsabilità delle parti"), Art. 3.4 ("Corrispettivi e modalità di pagamento"), Art. 4.2 e 4.3 (Applicazione del D.LGS n. 206/2005 – Codice del Consumo) Art. 5.1 (Reclami)