

Servizio di Raccomandata SIN Smart
Condizioni Generali di Contratto

SEZIONE PRIMA
CONDIZIONI TECNICO- ECONOMICHE

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC"), unitamente ai documenti di cui al seguente art.20 e alla Scheda Cliente disciplinano il servizio "Raccomandata SIN" (di seguito, "Servizio") di Poste Italiane S.p.A. (di seguito "Poste" e, insieme al Cliente, "le Parti" o, singolarmente, Poste o il Cliente, "la Parte").

ART. 1 DEFINIZIONI

1.1 Nel contesto delle successive clausole i seguenti termini hanno il significato di seguito indicato:

- AR - Avviso di Ricevimento (Modello 231);
- CGC: Le presenti Condizioni Generali di Contratto;
- PCG - Plichi Compiuta Giacenza: si tratta delle comunicazioni che, trascorsi i termini di giacenza previsti dalla vigente normativa senza che il destinatario o un suo incaricato ne abbia curato il ritiro, vengono restituite al mittente;
- PMR - Plichi Mancato Recapito: si tratta delle comunicazioni che vengono restituite al mittente in quanto non è stato possibile effettuare il recapito per una delle seguenti motivazioni: destinatario sconosciuto, trasferito, irreperibile, deceduto, indirizzo inesatto, indirizzo insufficiente, indirizzo inesistente;
- Poste: Poste Italiane S.p.A.;
- Servizio: il Servizio "Raccomandata SIN Smart"

ART. 2 OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Il Servizio consiste nell'attività di gestione delle comunicazioni spedite mediante Posta Raccomandata Smart di cui alla Delibera AGCOM 64/12/CONS del 20/12/2012, ed è strutturato in un Servizio Base e in taluni Servizi Opzionali messi a disposizione del Cliente, descritti in dettaglio nell'Allegato 1 – Scheda Servizio.

Tabella 1 - Raccomandata SIN Smart

SERVIZIO BASE	
Postalizzazione e recapito	Postalizzazione e recapito mediante Posta Raccomandata Smart con AR
ULTERIORI ATTIVITA'	
Servizio di acquisizione dati, lavorazione, stampa e imbustamento (posta Raccomandata Smart con AR)	Bianco e nero
	Colori
Rendicontazione degli esiti, gestione invii inesitati e archiviazione elettronica e fisica delle AR	
SERVIZI OPZIONALI	
Postalizzazione e recapito	Postalizzazione e recapito lettere con Posta4Pro
ULTERIORI ATTIVITA'	
Servizio di acquisizione dati, lavorazione, stampa e imbustamento (Posta4Pro)	Bianco e nero
	Colori
Incasso e rendicontazione dei pagamenti effettuati dai destinatari	
Fornitura immagini della comunicazione postalizzata	
Conservazione sostitutiva delle AR con accesso on line alla consultazione dei dati	
Informativa veloce degli esiti di consegna	

2.2 Il Cliente autorizza sin d'ora Poste ad avvalersi di società appartenenti al Gruppo Poste Italiane per l'espletamento di una parte delle attività oggetto del Contratto, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

ART. 3 TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- 3.1 Per consentire a Poste l'erogazione del Servizio, il Cliente si obbliga a far pervenire a Poste gli atti da notificare almeno 30 (trenta) giorni lavorativi prima dell'eventuale decadenza/prescrizione dell'atto stesso.
- 3.2 Poste provvederà alla postalizzazione degli atti entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla ricezione dei file contenenti i dati dei destinatari e di quanto è necessario per la postalizzazione stessa secondo i tracciati di prova condivisi.
- 3.3 Poste assicura la consegna delle notifiche ai destinatari nei tempi previsti dalla Carta della Qualità dei servizi postali, pubblicata sul sito www.poste.it alla pagina http://www.posteitaliane.it/it/associazioni_consumatori/iniziative.shtml ai fini della consegna al destinatario. Il sabato non concorre ai fini del calcolo della prestazione di recapito.
- 3.4 Con riferimento alla rendicontazione degli esiti, Poste fornirà al Cliente ogni 6 (sei) giorni lavorativi gli esiti delle notifiche pervenuti alle strutture di Poste nel corso della settimana precedente. La prima rendicontazione verrà consegnata a 60 (sessanta) giorni dalla data di attivazione del Servizio.
- 3.5 Con riferimento al servizio di incasso e rendicontazione dei pagamenti Poste fornirà settimanalmente la rendicontazione dei versamenti eseguiti dai destinatari delle comunicazioni. La prima rendicontazione verrà consegnata a 60 (sessanta) giorni dalla data di attivazione del Servizio.
- 3.6 Con riferimento all'informativa veloce degli esiti di consegna, Poste fornirà al Cliente gli esiti delle spedizioni in 7 (sette) giorni lavorativi, a decorrere dalla data di postalizzazione delle comunicazioni. Gli esiti successivi verranno forniti con cadenza giornaliera. Per ogni postalizzazione l'interrogazione al sistema di tracciatura di PI verrà eseguita per massimo 3 (tre) mesi.
- 3.7 I termini di cui ai precedenti commi ad eccezione di quelli richiamati nell'art. 3.3 potranno essere modificati dalle Parti nel solo caso in cui il Cliente lo richieda e la relativa analisi di fattibilità fornisca esito positivo formalizzato nella relativa scheda, Allegato 2 – Scheda di fattibilità tecnica.

ART. 4 CORRISPETTIVI, MODALITA' DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO E INTERESSI

- 4.1 Il Cliente si obbliga al pagamento del corrispettivo riportato nella Scheda Cliente. Fatte salve le attività relative alla postalizzazione e al recapito degli invii, per le quali trova applicazione la delibera AGCOM 640/12/CONS del 20/12/2012, il corrispettivo è determinato secondo il Listino prezzi di cui al documento Allegato 3 - Listino Prezzi in funzione del numero degli invii richiesti dal Cliente nell'anno e dei servizi opzionali prescelti dal Cliente.
- 4.2 Eventuali modifiche alle condizioni economiche e/o tecniche derivanti da provvedimenti legislativi o amministrativi da parte dell'Autorità di Regolamentazione saranno pubblicate da Poste presso i propri centri di accettazione e sul sito www.poste.it, e saranno:
 - a) automaticamente recepite nel presente Contratto a decorrere dalla data indicata nei provvedimenti stessi, ove risultino direttamente applicabili,
 - b) negli altri casi, con particolare riferimento alle variazioni definite da Poste ai sensi della Delibera 728/13/CONS, saranno applicate dopo 30 gg dalla suddetta pubblicazione nei centri di accettazione e via web.
- 4.3 Il corrispettivo sarà oggetto di fatturazione mensile posticipata per tutti gli atti postalizzati il mese precedente.
- 4.4 Le fatture saranno inviate all'indirizzo e secondo le modalità indicate nella Scheda Cliente.

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

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

Resta inteso che, ai fini dei precedenti capoversi, il Cliente dovrà:

- a) compilare correttamente l'apposita sezione presente nella Scheda Cliente.
- b) comunicare a Poste, all'indirizzo AC.amministrazionecicloattivo@pec.posteitaliane.it, entro 10 giorni, ogni variazione apportata alla citata sezione, con particolare riguardo al codice ufficio ed all'impegno contabile di spesa registrato sul competente programma del bilancio di previsione e l'attestazione della copertura finanziaria di cui all'articolo 153, comma 5 del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, precisando la data a partire dalla quale decorre la modifica.

Ove il Cliente sia soggetto all'obbligo del versamento dell'IVA con le modalità ed i termini indicati nell'articolo 17-ter del D.P.R. n. 633/1972 e s.m.i. e nell'articolo 1 del Decreto 23 gennaio 2015 del Ministro dell'Economia e delle Finanze, lo stesso è tenuto a comunicare tale circostanza nella Scheda Cliente.

- 4.5 Qualora il numero degli invii nei dodici mesi fosse inferiore/superiore a quanto indicato dal Cliente nell'apposita tabella riportata nella Scheda Cliente, si procederà alla determinazione del conguaglio in accredito o addebito delle somme versate:
 - in caso di conguaglio a favore di Poste, al termine dei dodici mesi e per ogni anno di durata del Contratto, sarà emessa fattura, per la differenza tra l'importo calcolato in base al numero degli invii effettivamente spediti nel periodo di cui trattasi e quanto già fatturato nello stesso periodo.
 - in caso di conguaglio a favore del Cliente, al termine dei dodici mesi e per ogni anno di durata del Contratto, Poste emetterà nota di credito, per la differenza tra l'importo calcolato in base al numero degli invii effettivamente spediti nel periodo di cui trattasi

e quanto già fatturato nello stesso periodo. Nel caso il Cliente abbia già effettuato il pagamento, vi sarà la restituzione delle somme a lui dovute.

4.6 Per il Cliente non soggetto all'applicazione della Legge 13 agosto 2010, n. 136 e ss.mm.ii. il Servizio prevede due modalità differenti di pagamento del corrispettivo da scegliere al momento della sottoscrizione della Scheda Cliente.

a) Pagamento tramite addebito diretto SEPA (Single Euro Payments Area). Il pagamento di tali fatture sarà effettuato tramite addebito diretto SEPA, per la cui attivazione il Cliente è tenuto a rilasciare a Poste Italiane apposito Mandato di addebito diretto SEPA CORE, il cui schema è allegato al presente Contratto (Allegato 4). Poste ed il Cliente convengono che la fattura costituisce a tutti gli effetti idoneo preavviso ai fini dell'addebito diretto che avverrà entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura a condizione che il conto corrente postale del Cliente 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.

Qualora, per qualsivoglia motivo, Poste Italiane non abbia incassato i dovuti pagamenti nei termini previsti dal Contratto, Poste stessa si riserva la facoltà di sospendere o revocare la possibilità di pagare le fatture con modalità di pagamento posticipato tramite addebito diretto SEPA CORE. Ove previsto dal Contratto, il Cliente potrà continuare a fruire del Servizio con modalità di pagamento contestuale o anticipata, ovvero potranno comunque essere concordate e attivate ulteriori modalità di pagamento del Servizio. L'esercizio da parte di Poste della predetta facoltà di sospensione o revoca sarà comunicato al Cliente con apposita nota e sarà efficace dal momento del ricevimento della stessa da parte del Cliente.

Qualora il Cliente intendesse revocare il Mandato, dovrà darne comunicazione a Poste Italiane S.p.A. - Amministrazione e Controllo – Amministrazione, Viale Europa, n. 175, 00144 - Roma con un preavviso di 30 giorni al fine di concordare la nuova modalità di pagamento.

b) Pagamento con bollettino premarcato se allegato alla fattura, o mediante versamento sul conto corrente postale n. 41028663 intestato a: Poste 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". Il pagamento dovrà essere effettuato entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura.

4.7 Ove il Cliente sia soggetto all'applicazione della Legge 13 agosto 2010, n.136 e ss.mm.ii, dovrà procedere al pagamento nel termine essenziale di 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura, secondo le modalità indicate nel documento allegato 5.

4.8 In caso di ritardato pagamento dei corrispettivi oltre i termini essenziali sopra indicati, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dal D. Lgs. n. 231 del 9 ottobre 2002 e ss.mm.ii, il Cliente riconoscerà a Poste, su base giornaliera, un interesse di mora calcolato in misura pari al tasso di riferimento (determinato secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 2) maggiorato di otto punti percentuali nonché l'importo forfettario di € 40 (quaranta), fatta salva l'eventuale prova del maggior danno.

4.9 Il cliente potrà richiedere ed accedere a modalità e termini di pagamento differenti rispetto a quelli sopra riportati, nel rispetto del principio di parità di trattamento e non discriminazione ed in conformità alla procedura della policy del credito (http://www.posteitaliane.it/it/associazioni_consumatori/iniziative.shtml) che definisce, altresì, i casi e i criteri per la determinazione del valore delle garanzie

ART. 5 GARANZIA FIDEIUSSORIA

5.1 Ove Poste lo ritenesse necessario, in conformità a quanto stabilito dalla propria "Policy Aziendale del Credito Commerciale", a garanzia del puntuale pagamento delle obbligazioni assunte, il Cliente si impegna a consegnare alla stessa, al momento della sottoscrizione del Contratto o, nel caso di mancato pagamento da parte del Cliente delle fatture nei termini stabiliti dall'art. 4, o entro 10 gg lavorativi dalla richiesta di quest'ultima a mezzo Raccomandata A.R., garanzia bancaria o assicurativa, rilasciata da primario istituto a prima richiesta a favore di Poste (sulla base del modello predisposto all'allegato 7, commisurato ai termini di pagamento e al valore delle spedizioni annue previste). Detta garanzia dovrà avere una durata di 18 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del Contratto e dovrà rinnovarsi per un periodo di 12 mesi, e così di seguito, per ciascun rinnovo del presente Contratto. Nel caso di escussione totale di tale garanzia, se prestata, il Cliente si impegna a consegnare a Poste, entro 20 giorni dall'avvenuta escussione, una nuova garanzia identica a quella escussa; in ipotesi di escussione parziale di detta garanzia, il cliente provvederà ad integrare la stessa fino all'ammontare originario, entro 20 giorni dall'avvenuta escussione, dandone comunicazione scritta a Poste.

5.2 Qualora il valore dei volumi postalizzati dal Cliente, al netto degli importi già corrisposti dalla stessa, risultassero superiori al valore della fideiussione prestata, Poste avrà diritto di chiedere, a mezzo Raccomandata A.R., l'integrazione della garanzia originariamente prestata; in tale caso, il Cliente si impegna ad effettuare l'adeguamento richiesto da Poste entro e non oltre il termine di 20 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della comunicazione di cui sopra, trasmettendo a Poste la documentazione probatoria dell'avvenuto adeguamento.

ART. 6 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

6.1 Poste si riterrà e sarà sollevata da qualsivoglia responsabilità nell'erogazione del Servizio purché dimostri che, nell'espletamento dei compiti, abbia agito usando la dovuta diligenza di cui al combinato disposto fra gli articoli 1176 e 1218 del codice civile.

6.2 Nel caso in cui si verificassero disservizi per cause imputabili a Poste, il Cliente avrà diritto esclusivamente a quanto previsto, relativamente all'attività di recapito, dalla Carta della Qualità dei servizi postali, pubblicata sul sito www.poste.it alla pagina http://www.posteitaliane.it/it/associazioni_consumatori/iniziative.shtml e, per le ulteriori attività, dall'articolo dedicato alle "penali".

6.3 In ogni caso Poste risponderà nei confronti del Cliente, unicamente, dei danni che saranno conseguenza diretta ed immediata della propria condotta, con espressa esclusione, tra l'altro, dei danni derivanti da ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione del Servizio causati da:

- a) forza maggiore o caso fortuito (quali ad esempio: 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 prontamente per limitare o eliminare la causa;
- b) manomissione o interventi sulle apparecchiature effettuati dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati;
- c) mancato rispetto da parte dello stesso delle indicazioni tecniche e di sicurezza fornite da Poste;
- d) errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente e/o mancata/errata/incompleta comunicazione dei dati e delle informazioni richieste da Poste;
- e) malfunzionamento degli apparecchi utilizzati dal Cliente;
- f) guasto della connessione alla rete internet lato Cliente;
- g) guasto degli apparati informatici del Cliente utilizzati per il Servizio.

Resta inteso fra le Parti che nel caso si verificassero le ipotesi indicate nelle precedenti lettere b), e), f) e g) il ripristino del regolare funzionamento sarà a cura del Cliente.

Resta altresì inteso fra le Parti che, in ogni caso, Poste non potrà essere ritenuta responsabile a nessun titolo e/o ragione dei malfunzionamenti della rete utilizzata per l'espletamento del Servizio

ART. 7 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

7.1 Il Cliente si impegna ad assolvere, con le modalità e nei tempi previsti, le obbligazioni poste a suo carico dal Contratto.

7.2 In particolare, il Cliente si impegna a:

- indicare la pianificazione degli invii come richiesto dal documento Scheda di fattibilità tecnica.
- eseguire, in maniera completa e corretta, tutte le attività preliminari indicate dall'articolo 3;
- attrezzarsi per ricevere da Poste il trasferimento in formato elettronico delle informazioni relative agli esiti delle notifiche secondo quanto descritto nel documento Allegato 6;
- ove il Cliente che aderisce al Servizio sia un Comune, fornire a Poste la copia del viario e dei civici della Città in uso presso l'ufficio toponomastica del Comune e i relativi aggiornamenti almeno una volta ogni 3 (tre) mesi;
- comunicare con almeno 30 giorni (trenta) giorni lavorativi di anticipo eventuali richieste di modifiche a layout e grafici per un numero massimo di 2 (due) modifiche l'anno. Ulteriori richieste avanzate dal Cliente potranno essere oggetto di una separata valutazione e contrattazione anche economica tra le Parti;
- chiedere la conferma della avvenuta ricezione dei *file* e della postalizzazione;
- prendere in carico gli archivi messi a disposizione da Poste ai sensi del precedente articolo 4 alla cessazione, per qualsiasi ragione, del Contratto.
- relativamente al servizio informativa veloce, rispettare le specifiche tecniche riportate nell'Allegato 8 e garantire la ricezione delle informazioni rese da Poste in formato elettronico, confermandone l'avvenuta ricezione delle stesse

ART. 8 INTERRUZIONE E SOSPENSIONE DELLE PRESTAZIONI

8.1 La Parte che, per caso fortuito o per cause di forza maggiore, non prevedibili ovvero ad essa non imputabili, abbia sospeso o interrotto l'esecuzione delle prestazioni previste nel Contratto, è obbligata a dare comunicazione all'altra Parte delle relative circostanze entro 36 ore dal verificarsi da queste ultime. Le Parti, valutate le motivazioni addotte, concorderanno le modalità ed i tempi dell'eventuale differimento delle prestazioni.

ART. 9 DIRITTI DI PROPRIETÀ

9.1 Poste resta proprietaria delle infrastrutture, delle apparecchiature e di ogni materiale e applicazione utilizzati per la fornitura del Servizio.

SEZIONE SECONDA

IL RAPPORTO CONTRATTUALE

La presente “sezione seconda” disciplina, unitamente ai documenti allegati indicati nel successivo articolo 20, il rapporto contrattuale tra Poste ed il Cliente che abbia chiesto di aderire al “Servizio di Raccomandata SIN Smart” di Poste Italiane S.p.A. di cui alla precedente “sezione prima” sottoscrivendo la relativa Scheda Cliente.

ART. 10 PERFEZIONAMENTO E DURATA DEL CONTRATTO

- 10.1 Ai fini del perfezionamento del Contratto, il Cliente dovrà restituire a Poste debitamente sottoscritta l'Accettazione della relativa Proposta Contrattuale, approvando altresì le clausole vessatorie di cui al successivo art. 18. Il Contratto sarà efficace, fermo restando quanto previsto al successivo art 11, per il periodo indicato nella Scheda Cliente.
- 10.2 Il Contratto potrà essere rinnovato o prorogato, entro la scadenza, mediante esplicita manifestazione di volontà da parte del Cliente, che dovrà essere comunicata a Poste a mezzo di lettera raccomandata AR da inviarsi all'indirizzo per le comunicazioni presente nella Scheda Cliente almeno sessanta giorni prima della data di scadenza.
- 10.3 Resta inteso che, ove il Contratto venga meno per scadenza o qualsiasi altra ragione, Poste garantirà la fornitura dei servizi di rendicontazione degli esiti, archiviazione elettronica AR, e gestione degli invii postali quali AR, AR/CAD, PMR e PCG fino a 90 (novanta) giorni dalla data di cessazione del Servizio. Decorso tale termine, Poste metterà a disposizione del Cliente tutti gli archivi in suo possesso distruggendone ogni ulteriore copia e/o dato.

ART. 11 ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO E DEL SERVIZIO

- 11.1 Ai fini dell'attivazione del Contratto, le Parti devono provvedere ad alcune attività preliminari:
- a) la preventiva analisi di fattibilità da parte di Poste di cui all'Allegato 2 – Scheda di fattibilità tecnica; l'esito della fattibilità avrà valore per il numero di mesi riportati nella scheda stessa;
 - b) l'adesione da parte del Cliente alle presenti clausole con ogni informazione richiesta nella Scheda Cliente, con particolare riguardo ai servizi opzionali prescelti, al quantitativo di invii che prevede di spedire annualmente e alla indicazione del conto corrente postale per la rendicontazione dei pagamenti, ove necessaria;
 - c) la trasmissione a Poste, da parte del Cliente, entro i termini e con le modalità indicate nell'Allegato 2 – Scheda di fattibilità tecnica della documentazione necessaria alla configurazione del Servizio.
- 11.2 Salvo quanto previsto nel precedente articolo 10.3, Poste provvederà ad attivare il Servizio entro 30 (trenta) giorni lavorativi dal completamento di tutte le attività di cui al precedente articolo 10.1 ed il Cliente dovrà fornire il proprio assenso tramite “visto si stampi” al layout di prova che Poste nel frattempo avrà trasmesso.
- 11.3 Nel caso di specifiche esigenze da parte del Cliente indicate nell' Allegato 2 - Scheda di fattibilità tecnica l'attivazione avverrà secondo i tempi e le modalità ivi riportati.
- 11.4 Poste provvederà:
- all'installazione ove prevista delle componenti software gestionali entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione della Scheda Cliente
- 11.5 Poste si riserva la facoltà di richiedere al Cliente a titolo di risarcimento eventuali costi e danni sostenuti per l'attivazione del Servizio qualora il Cliente non rispetti quanto sopra indicato.

ART. 12 DURATA DEL CONTRATTO

- 12.1 Il Contratto sarà valido ed efficace dalla data di sottoscrizione della Scheda Cliente e per il periodo ivi indicato. Il Contratto potrà essere rinnovato, entro la scadenza, mediante esplicita manifestazione di volontà da parte del Cliente, che dovrà essere comunicata a Poste a mezzo di lettera raccomandata AR da inviarsi all'indirizzo per le comunicazioni presente nella Scheda Cliente almeno sessanta giorni prima della data di scadenza.
- 12.2 Resta inteso che, ove il Contratto venga meno per la naturale scadenza o per qualsiasi altra ragione, Poste garantirà la fornitura dei servizi di rendicontazione degli esiti e archiviazione elettronica AR e AR/CAD nonché di gestione degli oggetti postali (AR, PMR e PCG) fino a 90 (novanta) giorni dalla data di cessazione del Servizio. Decorso tale termine, Poste metterà a disposizione del Cliente tutti gli archivi in suo possesso distruggendone ogni ulteriore copia e/o dato.

ART. 13 PENALI CONTRATTUALI

- 13.1 Fermo restando quanto previsto dal precedente articolo 6, qualora, per cause direttamente imputabili a Poste, si dovessero verificare fatti quali, a titolo meramente esemplificativo ma non esaustivo, ritardi nell'attivazione del Servizio, ritardi e/o errori in fase di stampa, che dovessero determinare la tardata, mancata e/o errata postalizzazione degli invii, il Cliente avrà diritto esclusivamente, a titolo di ristoro, a:
- una nuova postalizzazione dei medesimi invii, qualora richiesta, il cui onere sarà a carico di Poste;

- un importo pari all'80% del corrispettivo dovuto a Poste per ogni singolo atto prescritto se i fatti dovessero determinare la decadenza del diritto incorporato.

- 13.2 Per ritardi nella rendicontazione degli esiti degli avvisi sarà esclusivamente addebitata a Poste a titolo risarcitorio una penale che sarà calcolata su ciascun atto come segue:
- a) dal 1° (primo) al 10° (decimo) giorno lavorativo di ritardo dalla data di postalizzazione, € 0,05 (Euro zero/05) per ogni giorno;
 - b) dall'11° (undicesimo) al 20° (ventesimo) giorno lavorativo di ritardo dalla data di postalizzazione, € 0,10 (Euro zero/10) per ogni giorno;
 - c) oltre il 20° (ventesimo) giorno lavorativo di ritardo dalla data di postalizzazione e nel caso di mancata rendicontazione, € 1,00 (Euro uno/00).
- 13.3 Per errori nella rendicontazione degli esiti degli avvisi sarà addebitata esclusivamente a Poste, a titolo risarcitorio, una penale pari a € 1,00 (Euro uno/00).
- 13.4 In ogni caso non si applicheranno penali per gli atti comunque andati a buon fine.
- 13.5 L'ammontare massimo delle penali di cui al presente articolo non potrà superare la percentuale del 10 (dieci) % dell'importo contrattuale complessivo.
- 13.6 Si conviene che le penali vengano recuperate mediante l'emissione di nota di debito (fuori dal campo di applicazione I.V.A. ex art.15 del DPR n. 633 del 26/10/72 e ss.mm.ii.) da parte del Cliente. L'importo della suddetta nota di debito sarà pagato da Poste entro 60 (sessanta) giorni dalla data di emissione, con accredito su conto indicato dal Cliente, o eventualmente e previa autorizzazione di Poste, in compensazione finanziaria sul primo pagamento utile effettuato dal Cliente a Poste.
- 13.7 Resta inteso tra le Parti che i dati oggetto del servizio di informativa veloce degli esiti di consegna non costituiscono prova né riconoscimento alcuno da parte di Poste di disservizi nel recapito degli invii (e conseguentemente, non possono essere fatti valere per eventuali reclami sul recapito stesso), che restano disciplinati dalle relative disposizioni vigenti in materia.

ART. 14 MODIFICHE E DIVIETO DI CESSIONE

- 14.1 Fatte salve le eventuali modifiche tecniche e/o economiche derivanti da provvedimenti legislativi o amministrativi, per le quali trova integrale ed esclusiva applicazione il precedente art. 4.2, Poste per tutta la durata del Contratto si riserva la facoltà di modificare lo stesso anche per eventuali sopravvenute esigenze tecnico-operative e gestionali. Le suddette variazioni saranno comunicate al Cliente almeno 20 (venti) giorni prima della loro applicazione.
- 14.2 In tal caso, il Cliente potrà recedere dal Contratto con comunicazione da inviarsi a Poste a mezzo di lettera raccomandata AR. Il recesso produrrà effetti a partire dal ventesimo giorno successivo alla data di effettiva ricezione della comunicazione in questione da parte di Poste. Resta inteso che l'utilizzo del Servizio da parte del Cliente, decorso il termine di cui all'art. 14.1 comporta il consenso del Cliente in ordine all'applicazione delle nuove condizioni contrattuali.
- 14.3 Qualora Poste, nel periodo di validità contrattuale, implementi uno o più dei suddetti servizi e/o ne introduca di nuovi, potrà proporre al Cliente una specifica offerta tecnico-economica per una eventuale e separata contrattualizzazione fra le Parti.
- 14.4 Il Contratto non è cedibile in tutto o in parte se non previo accordo scritto fra le Parti.

ART. 15 RISOLUZIONE E RECESSO

- 15.1 In caso di grave inadempienza di una delle Parti anche ad uno solo degli obblighi assunti con il Contratto, l'altra Parte, mediante inoltro di lettera raccomandata AR agli indirizzi riportati per le comunicazioni nella Scheda Cliente, assegnerà alla parte inadempiente, ex articolo 1454 del codice civile, un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni dalla data di ricezione della comunicazione per porre fine all'inadempimento. Decorso inutilmente il predetto termine, la Parte interessata potrà procedere alla risoluzione secondo le modalità previste dal Contratto.
- 15.2 Le Parti, senza oneri e corrispettivi, potranno recedere dal Contratto mediante invio di lettera raccomandata AR agli indirizzi riportati per le comunicazioni nella Scheda Cliente. Il recesso sarà efficace decorsi 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento della relativa comunicazione, fermo restando l'obbligo del Cliente di effettuare il pagamento dei corrispettivi dovuti per il Servizio effettuato fino alla data del recesso.

ART. 16 TUTELA DEI DATI PERSONALI E RISERVATEZZA

- 16.1 Nell'ambito del trattamento dei dati personali dei terzi forniti dal Cliente per l'espletamento del Servizio richiesto, 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. In particolare il Cliente, Titolare dei dati personali contenuti nei documenti per i quali richiede l'attivazione del Servizio, designa Poste e le altre società del Gruppo Poste Italiane, ciascuna per le finalità di rispettiva competenza, Responsabile/i Esterno/i del trattamento dei dati personali in considerazione dei requisiti di esperienza ed affidabilità posseduti, la/e quale/i si impegna/no a:
- a) trattare i dati personali solo per le finalità strettamente necessarie all'erogazione dei servizi forniti al Titolare e per un tempo non superiore all'efficacia della stessa o comunque non superiore al periodo di erogazione di detto Servizio;
 - b) osservare e far osservare ai propri dipendenti incaricati del trattamento le disposizioni del D. Lgs. 196/03 ivi compreso il profilo della sicurezza, al fine di ridurre i rischi di:
 - distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati;
 - accesso ai dati non autorizzato;

- trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;

c) individuare, ai sensi del provvedimento generale del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 27/11/08 e ss.mm.ii, il/i soggetto/i fisico/i preposto/i alla gestione e manutenzione dei sistemi, delle reti, delle applicazioni software e delle banche dati, designandolo amministratore di sistema.

16.2 Il Titolare dichiara che i dati da lui trasmessi al Responsabile:

- sono esatti e, se necessario, aggiornati;

- sono pertinenti, completi, e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o successivamente trattati;

- in ogni caso, i dati oggetto delle operazioni del trattamento affidate al Responsabile sono raccolti e trasmessi rispettando ogni prescrizione di legge.

16.3 Le Parti si impegnano reciprocamente ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori la riservatezza rispetto a tutti i dati personali dei quali si avrà conoscenza nello svolgimento del Servizio, e a non diffondere a terzi alcuna informazione o documentazione acquisita in ragione del presente Contratto, pena la relativa assunzione di responsabilità per i danni causati dall'uso improprio.

16.4 Le Parti dichiarano di essere a conoscenza che le informazioni e i dati che le riguardano saranno oggetto di trattamento con modalità cartacee ed elettroniche da parte del personale delle rispettive strutture a ciò preposte, ai fini dell'esecuzione degli obblighi scaturenti dal Contratto e dell'adempimento dei connessi obblighi normativi.

Costituisce parte integrante delle CGC l' "Informativa sull'uso dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 196/03" rilasciata da Poste.

Nell'ambito dell'espletamento delle attività di recapito oggetto delle CGC, Poste opererà in conformità alle esigenze essenziali di cui all'art. 1, comma 2, lett. u del D. Lgs. n. 261/99 e ss.mm.ii.

ART.17 FORO COMPETENTE

17.1 Tutte le questioni relative all'esecuzione e/o all'interpretazione del Contratto, che non venissero risolte bonariamente dalle Parti, verranno deferite in via esclusiva al Foro del domicilio del Cliente

ART. 18 COMUNICAZIONI

18.1 Tutte le comunicazioni relative al presente Contratto dovranno essere inviate agli indirizzi riportati sulla Scheda Cliente

ART. 19 DISPOSIZIONI FINALI

Costituiscono clausole che il Cliente all'atto dell'accettazione deve sottoscrivere specificamente, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1341 del codice civile gli artt. 4.5, (Corrispettivi, Modalità di fatturazione e di pagamento e Interessi), gli artt. 5.1 e 5.2 (Garanzia fideiussoria), gli artt. 6.2 e 6.3 ("Obblighi e responsabilità di Poste"), l'art. 7.2 (Obblighi e responsabilità del Cliente), gli artt. 13.1, 13.2, 13.3 e 13.5 ("Penali Contrattuali"), l'art. 14.1, 14.2 ("Modifiche e Divieto di cessione"), l'art. 15.2 (Risoluzione e recesso) e l'art. 17.1 (Foro competente) delle Condizioni Generali di Contratto

ART.20 ALLEGATI ALLE CGC

20.1 Si allegano alle CGC i seguenti documenti:

Allegato 1 – Scheda servizio

Allegato 2 – Scheda di fattibilità tecnica

Allegato 3 – Listino Prezzi

Allegato 4 – Mandato di Addebito Diretto SEPA CORE

Allegato 5 – Disposizioni relative al piano straordinario contro le mafie di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136 e ss.mm.ii.

Allegato 6 – Tracciati standard di input/output

Allegato 7 – Schema di garanzia fideiussoria

Allegato 8 – Allegato Tecnico Informativa Veloce

Allegato 9 – Informativa privacy per persone giuridiche e soggetti assimilabili, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30.06.2003 n. 196 fornite da Poste Italiane S.p.A.

Allegato N. 1

SCHEMA SERVIZIO

1 PREMESSA

Il servizio Raccomandata SIN Smart di Poste Italiane consente la gestione complessiva delle comunicazioni spedite dal cliente attraverso Raccomandata Smart con AR. e Posta4Pro.

Il cliente può usufruire, infatti, di una serie di ulteriori servizi, quali:

- stampa e imbustamento;
- rendicontazione degli esiti;
- archiviazione fisica ed elettronica della documentazione relativa all'invio;
- incasso e rendicontazione dei pagamenti;
- conservazione sostitutiva
- fornitura delle immagini della comunicazione postalizzata
- informativa veloce dell'esito di consegna.

Con i servizi SIN, la gestione delle comunicazioni diventa più efficace ed efficiente grazie a:

- semplificazione e automatizzazione delle attività connesse al recapito;
- interlocutore unico per la gestione di tutte le attività;
- integrazione con il sistema dei pagamenti;
- accesso via web per la gestione del servizio in sicurezza tramite log-in personalizzato;

Fermo restando quanto previsto dagli artt. 3 e 8 delle Condizioni Generali di Contratto, l'obiettivo di tempo medio per la stampa e la postalizzazione degli atti è di 8 (otto) giorni lavorativi tenendo presente il 90 (novanta) % degli invii dei clienti di Poste.

2 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio consiste, oltre alle attività di postalizzazione e recapito tramite posta raccomandata Smart, nell'attività di gestione integrata delle comunicazioni ed è strutturato in:

- A.** Un **Servizio Base** che comprende le attività specifiche di: postalizzazione e recapito mediante posta raccomandata smart con AR, stampa e imbustamento, rendicontazione degli esiti e gestione degli oggetti postali (AR, PMR e PCG).
- B.** **Servizi Opzionali** che comprendono, in aggiunta a tutti i servizi previsti nel servizio Base, anche il servizio di postalizzazione e recapito mediante Posta4Pro, il servizio di incasso e rendicontazione dei pagamenti effettuati dai destinatari delle comunicazioni, il servizio di archiviazione elettronica delle comunicazioni postalizzate, la conservazione sostitutiva degli AR e l'informativa veloce dell'esito di consegna.

Nei paragrafi che seguono vengono descritti i servizi che compongono l'offerta di Raccomandata SIN di Poste Italiane.

3.1 SERVIZIO BASE

Si descrivono di seguito, nel dettaglio, i servizi che compongono il servizio Base.

Tabella 1 - Dettaglio SERVIZIO BASE

SERVIZIO BASE	
Postalizzazione e recapito mediante Posta Raccomandata Smart con AR	Recapito delle comunicazioni in Posta Raccomandata con AR - Postalizzazione mediante consegna della distinta di accettazione e dei plichi da notificare presso i Centri di Meccanizzazione Postale di Poste.
ULTERIORI ATTIVITA'	
Servizio di acquisizione dati, lavorazione, stampa e imbustamento (posta Raccomandata Smart con AR)	Stampa e imbustamento delle comunicazioni da recapitare - Acquisizione dati e pre-lavorazioni: <ul style="list-style-type: none">▪ ricezione da parte di Poste del file generato dal Cliente, strutturato secondo il formato e le modalità indicate nel documento Allegato 2, contenente i dati e le informazioni relativi alle comunicazioni da stampare e recapitare;▪ verifiche sui file ricevuto e normalizzazione indirizzi. - Stampa completa dei documenti in formato pdf (bianco e nero o colori) su fogli in formato A4 e del frontespizio per l'imbustamento prodotto sulla base di un file guida il cui tracciato è riportato nel documento Allegato 2. - Assegnazione automatica di 2 codici a barre (per la Raccomandata contenente la comunicazione da recapitare e il relativo AR) che consentono il collegamento automatico alla comunicazione e la tracciabilità da parte del sistema di T&T di Poste.

	<ul style="list-style-type: none"> - Imbustamento: il plico si comporrà della comunicazione e dell'eventuale bollettino pre-marcato. - Elaborazione di un file contenente le distinte di postalizzazione necessarie al Cliente per associare contestualmente alla postalizzazione e univocamente a ciascun documento postalizzato il relativo numero di raccomandata.
Rendicontazione degli esiti, gestione invii inesitati e archiviazione elettronica e fisica delle AR	<p>Rendicontazione elettronica degli esiti delle comunicazioni inviate e archiviazione ottica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ricevimento presso le strutture di Poste degli AR relativi alle comunicazioni recapitate e dei plichi che non è stato possibile recapitare. - Rendicontazione elettronica degli esiti delle comunicazioni inviate (data di spedizione, numero di raccomandata, data di recapito presente sulla cartolina AR, data di acquisizione delle comunicazioni non recapitate). <p>Archiviazione ottica degli AR</p> <ul style="list-style-type: none"> - Scansione elettronica delle cartoline AR. - Successiva pubblicazione sul portale il cui accesso avviene attraverso il sito www.posteweb.it.
	<p>Servizio di gestione fisica degli oggetti postali (AR, PMR e PCG) di ritorno dal circuito postale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Archiviazione fisica degli AR in scatole appositamente numerate. - Archiviazione fisica dei plichi inesitati in scatole appositamente numerate. - Aggiornamento dell'archivio con le coordinate di archiviazione che permettono l'abbinamento dei singoli oggetti postali con la relativa comunicazione di riferimento e la loro consultazione. - Restituzione al Cliente del materiale cartaceo così predisposto.

3.2 Servizi Opzionali

Oltre ai servizi propri del Servizio Base, è possibile arricchire il servizio mediante i Servizi Opzionali (cfr. Tabella 3)

Tabella 3 - Dettaglio Servizi Opzionali

Servizi Opzionali	
Postalizzazione e recapito mediante Posta4Pro	<p>Recapito delle comunicazioni in Posta4Pro</p> <ul style="list-style-type: none"> - Postalizzazione mediante consegna della distinta di accettazione e dei plichi da recapitare presso i Centri di Meccanizzazione Postale di Poste.
ULTERIORI ATTIVITA'	
Servizio di acquisizione dati, lavorazione, stampa e imbustamento (Posta4Pro)	<p>Stampa e imbustamento delle comunicazioni da recapitare</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquisizione dati e pre-lavorazioni: <ul style="list-style-type: none"> ▪ ricezione da parte di Poste del file generato dal Cliente, strutturato secondo il formato e le modalità indicate nel documento Allegato 2, contenente i dati e le informazioni relativi alle comunicazioni da stampare e recapitare; ▪ verifiche sui file ricevuto e normalizzazione indirizzi. - Stampa completa e imbustamento della comunicazione da inviare (bianco e nero o colori) su fogli in formato A4 e del frontespizio per l'imbustamento prodotto sulla base di un file guida il cui tracciato è riportato nel documento Allegato 2.
Incasso e rendicontazione dei pagamenti effettuati dai destinatari delle comunicazioni	<p>Incasso e rendicontazione dei pagamenti effettuati dai destinatari delle comunicazioni postalizzate sul conto corrente postale del Cliente appositamente acceso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incasso e rendicontazione dei pagamenti effettuati dai destinatari delle comunicazioni che prevede: <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'accettazione presso tutta la rete degli Uffici Postali degli incassi tramite bollettino di pagamento ▪ allegato alla comunicazione da effettuare sul conto corrente BancoPostaImpresaOnline del Cliente; ▪ la rendicontazione elettronica dei pagamenti eseguiti, compresi i pagamenti che risultano

	<p>incompleti dei riferimenti (bollettini c.d. bianchi).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trasmissione telematica al Cliente dei pagamenti effettuati tramite bollettino di conto corrente postale. - Il cliente, in tal modo, potrà effettuare: <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'importazione automatica dei dati; ▪ l'abbinamento automatico dei dati con le relative comunicazioni; ▪ il calcolo della correttezza del pagamento, distinguendo tra verbali pagati correttamente a saldo, pagati in acconto o in eccedenza. - I dati di rendicontazione dei pagamenti sono consultabili e stampabili tramite portale dalla maschera di visualizzazione del verbale. Scansione elettronica delle cartoline AR. <ul style="list-style-type: none"> - Successiva pubblicazione sul portale il cui accesso avviene attraverso il sito www.posteweb.it.
<p>Conservazione sostitutiva delle AR con accesso on line alla consultazione dei dati</p>	<p>Conservazione sostitutiva AR con accesso on line alla consultazione dei dati</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conservazione sostitutiva AR per 5 (cinque) anni secondo la normativa DigitPA, in conformità alla previsione contenuta dal Codice dell'Amministrazione Digitale (Art. 43 D.lgs. 7 marzo 2005, n.82 e ss.mm.ii.). - Attivazione dell'infrastruttura per l'interfaccia WEB di consultazione utilizzabile dal Cliente. - Accesso al sistema di ricerca in sicurezza attraverso autenticazione con nome utente e password personali.
<p>Informativa veloce degli esiti di consegna</p>	<p>Informativa veloce degli esiti di consegna</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poste, attraverso un apposito applicativo, provvederà automaticamente a verificare i codici raccomandata presenti sulla distinta di postalizzazione e ad individuare gli stessi codici presenti nel file nel sistema T&T. - I codici ai quali verrà associato dal sistema un esito tra "consegnato", "rinviato al mittente" e "giacente" verranno inseriti, assieme alle relative informazioni sull'esito, all'interno di un file denominato "file Informativa veloce" (vedi allegato 8), il quale verrà messo a disposizione del Cliente con pubblicazione sul portale il cui accesso avviene attraverso il sito www.posteweb.it. - I codici ai quali non è stato possibile associare un esito, saranno sottoposti nuovamente al sistema T&T il giorno successivo, per un periodo non superiore ai 3 (tre) mesi. - L'interrogazione dei codici presenti nella distinta nel sistema T&T verrà effettuata giornalmente a partire dal giorno successivo alla data di postalizzazione delle comunicazioni.