

---

Gentile Cliente,

Le sottoponiamo, di seguito, ai fini della relativa accettazione, l'offerta pubblica del servizio di cui all'allegata documentazione, che costituisce, ai sensi dell'art. 1336 Codice Civile, la proposta contrattuale di Poste Italiane S.p.A.

Cordiali saluti

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO “SERVIZIO TELEGRAMMA”

Le presenti condizioni generali di contratto (di seguito “CGC”), disponibili presso gli Uffici Postali e pubblicate sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it), si compongono di 10 articoli e disciplinano, unitamente al relativo modulo di richiesta (di seguito nel complesso “Contratto”) ed alle tabelle pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nella pagina dedicata al servizio e presso gli Uffici Postali, da intendersi come parte integrante delle “CGC”, il Servizio “Telegramma” di Poste Italiane S.p.A. (di seguito “Poste”).

Le CGC sono consultabili on line dal Cliente e possono essere salvate dal Cliente stesso, in ogni momento, sul proprio applicativo.

L'utilizzo del Servizio presuppone da parte del Cliente la conoscenza ed accettazione delle presenti CGC.

## Art. 1 OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

**1.1** Il telegramma è un servizio a valore aggiunto (di seguito “Servizio”), che consente al Cliente di inviare messaggi brevi ed urgenti che vengono stampati, inseriti in busta chiusa e recapitati ad uno (telegramma singolo) o più destinatari (telegramma multiplo) con il valore probatorio di cui agli artt. 2705 cod. civ e 2706 cod. civ.

**1.2** Il Servizio è disponibile presso gli Uffici Postali, ovvero tramite canale telefonico secondo le modalità indicate nel successivo art. 2. Per i telegrammi accettati da canale Web o tramite applicazione telefonica (di seguito, “App”) si rimanda alle specifiche Condizioni Generali di servizio/contratto disponibili nella pagina dedicata al servizio sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) o nell'applicazione stessa.

**1.3** Il Servizio consente di inviare telegrammi sia in ambito nazionale che all'estero. Per quanto concerne i telegrammi internazionali, Poste pubblica sul sito e presso gli Uffici Postali l'elenco dei Paesi a cui è possibile inoltrare gli invii. La relativa consegna varia a seconda dello Stato di destinazione e, comunque, una volta inoltrato il telegramma al gestore estero è da intendersi a “rischio mittente”. Conseguentemente, Poste non assumerà alcuna responsabilità né sarà tenuta ad alcun ristoro per la tratta estera.

**1.4** Il Cliente può chiedere i servizi accessori di seguito elencati che vengono erogati per qualsiasi telegramma inviato, indipendentemente dal canale di accettazione utilizzato dal Cliente per richiedere il Servizio; nel caso di richiesta tramite il numero telefonico 186 di Poste, il Cliente, per avere accesso al servizio accessorio, deve fornire il numero identificativo del telegramma e la data di accettazione dell'invio.

a) **Richiesta d'invio al mittente di una copia del telegramma** (di seguito, “Copia mittente”) ove sono riportati i dati del destinatario, i dati del mittente, il testo del telegramma, la data e l'ora della richiesta di spedizione, il numero di parole, l'importo dovuto e se richiesto, i dati dell'anticipazione telefonica (numero chiamato, esito, data e ora dei contatti). La copia mittente del telegramma può essere richiesta contestualmente o – solo tramite il numero 186 - successivamente all'invio. La copia sarà spedita il giorno lavorativo successivo alla richiesta, a mezzo posta, all'indirizzo del mittente che risulterà indicato nel telegramma stesso. Il servizio accessorio è a pagamento secondo quanto riportato nelle tabelle pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali.

b) **Anticipazione telefonica del testo al destinatario** sul numero di telefonia fissa e/o mobile fornito dal mittente, previo consenso alla lettura da parte del destinatario. L'anticipazione telefonica può essere richiesta contestualmente o – solo tramite il numero 186 - successivamente all'invio. Nelle 2 ore successive all'accettazione, l'operatore effettuerà 3 tentativi di contatto del destinatario. La telefonata per l'anticipazione viene registrata da Poste, per avere traccia del consenso al trattamento dei dati fornito dal destinatario, nonché come prova dell'avvenuta comunicazione del testo del telegramma, qualora il destinatario non ritiri o non accetti il telegramma cartaceo all'atto del recapito. Resta inteso che detta attività non verrà erogata, laddove il mittente non disponga e/o non desideri fornire il numero telefonico del destinatario a cui anticipare il testo. Al mittente verrà inviata la copia mittente di cui al punto a). Il servizio accessorio è a pagamento ed il corrispettivo è indicato nelle tabelle pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali.

c) **Avviso di avvenuto recapito di un telegramma (AAR)**. Il Cliente può richiedere, contestualmente all'invio o – solo tramite il numero 186 – in un momento successivo, l'esito del recapito del proprio telegramma. Poste, entro due giorni lavorativi oltre a quello della richiesta, invierà al mittente, a mezzo di telegramma, una comunicazione in cui riporterà:  
– il numero identificativo del telegramma spedito dal mittente;  
– la data di consegna del telegramma;  
– i dati relativi al ricevente oppure la conferma che l'invio è stato inserito nella cassetta postale del destinatario, per assenza di quest'ultimo.

Il servizio accessorio è a pagamento ed il corrispettivo è indicato nelle tabelle pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali.

d) **Richiesta di annullamento di un telegramma**. Il Cliente può richiedere, contestualmente all'invio del telegramma il suo annullamento prima che abbia fornito la relativa conferma all'operatore. In tal caso non sarà tenuto a versare alcun corrispettivo a Poste. Una volta data la conferma di cui sopra, il Cliente che decida di annullare l'invio potrà richiederlo, senza alcun onere aggiuntivo, esclusivamente mediante il numero 186 e fino a quando l'ufficio di recapito non ne abbia già curato la stampa. La richiesta è da intendersi, in tal caso, a “rischio mittente” per cui il pagamento del prezzo del telegramma sarà comunque dovuto a Poste. Il Cliente può, altresì, chiedere che gli venga spedita una attestazione, a mezzo di un ulteriore telegramma, dell'avvenuto annullamento, riconoscendo a Poste il relativo corrispettivo.

e) **Richiesta di modifica dei dati del destinatario e del testo di un telegramma**. Il Cliente può richiedere, contestualmente all'invio del telegramma, la sua modifica prima che abbia fornito la relativa conferma all'operatore. In tal caso non sarà tenuto a versare alcun corrispettivo a Poste. Una volta data la conferma di cui sopra, il Cliente che decida di modificare i dati del destinatario o il testo dell'invio potrà richiederlo, senza alcun onere aggiuntivo, esclusivamente mediante il numero 186 e fino a quando l'ufficio di recapito non ne abbia già effettuato la stampa. La richiesta è da intendersi, in tal caso, a “rischio mittente” per cui il pagamento del prezzo del telegramma sarà comunque dovuto a Poste non è previsto un riscontro da parte di Poste medesima circa la sua effettiva modifica.

**1.5** Qualora, con provvedimento previsto dall'art. 151 del codice di procedura civile, un Organo Giudiziario stabilisca che una sentenza debba essere notificata mediante “**Telegramma collazionato**”, il Cliente potrà optare per tale tipologia di Telegramma, inserendo la sigla “=TC=” nella sezione Destinatario prima dell'indicazione del nome, cognome e/o ragione sociale nel modulo di richiesta del Servizio. Il Cliente dovrà fornire i propri dati (telefono o e/o e-mail) all'operatore, affinché venga contattato dall'ufficio di riferimento per essere istruito sulle modalità di accettazione. Il testo del telegramma collazionato dovrà essere compilato a cura del Cliente in formato elettronico ed inviato secondo le modalità comunicate da Poste stessa.

**1.6** Resta inteso che Poste non provvederà alla trasmissione e alla consegna del telegramma, né sarà responsabile della mancata consegna, qualora il messaggio del telegramma risulti in contrasto con le vigenti disposizioni di legge ed in particolare con quanto stabilito dall'art. 11 del DPR 156/1973.

**1.7** Poste si riserva, e fin d'ora il Cliente l'autorizza ad espletare parte del Servizio tramite Società del Gruppo e/o soggetti terzi, garantendo, in ogni caso, il rispetto degli impegni previsti nel presente Contratto.

## Art. 2 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

**2.1** Il Servizio può essere richiesto dal Cliente presso un qualsiasi Ufficio Postale oppure tramite canale telefonico (fisso o mobile) chiamando il numero 186 di Poste Italiane. Il numero è disponibile per i soli clienti di operatori telefonici che abbiano sottoscritto appositi accordi con Poste, il cui elenco è pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

**2.2** In caso di accettazione presso l'Ufficio postale, il Cliente deve presentare allo sportello, dopo averlo debitamente compilato e sottoscritto, il modulo di richiesta del Servizio sul quale Poste riporterà il codice identificativo del telegramma.

Il modulo di richiesta deve riportare, in particolare:

- il nome, cognome e/o ragione sociale del destinatario, il suo indirizzo completo comprensivo del CAP. Per le città con zone diversificate non è ammesso l'uso del CAP generico, ma quello corrispondente all'indirizzo di destinazione;
- il testo del telegramma. Quest'ultimo deve essere formato da parole di senso compiuto, anche di lingua straniera e comunque non superiori a 35 caratteri. In caso di telegramma cifrato o di parole superiori a 35 caratteri queste dovranno essere separate per non superare il predetto limite;
- nome, cognome e/o ragione sociale del mittente, il suo indirizzo completo comprensivo di CAP. Per le città con zone diversificate non è ammesso l'uso del CAP generico.

Nel caso in cui il telegramma venga inviato con un indirizzo incompleto o inesatto - anche a causa dell'utilizzo di un CAP generico - il telegramma verrà accettato a “rischio mittente” per cui Poste non assumerà alcuna responsabilità né sarà tenuta ad alcun rimborso ove non risulti possibile recapitare l'invio.

**2.3** In caso di accettazione tramite canale telefonico la chiamata dovrà pervenire da un'utenza telefonica con rilascio del numero in chiaro, e non in modalità riservata.

Il Cliente dovrà fornire a Poste i medesimi dati di cui al precedente capoverso, lettere a), b) e c) con una delle modalità di seguito indicate:

- Dettatura del telegramma all'addetto;
- Anticipazione del telegramma via email all'indirizzo 186multipli@posteitaliane.

it e successiva autorizzazione per telefono dell'inoltro dell'invio al recapito. Nel primo caso, l'addetto rileggerà il testo ed i dati forniti dal Cliente comunicandogli il costo del telegramma e chiederà conferma della correttezza dei dati stessi nonché l'accettazione del relativo importo. Dopo la conferma, i dati si riterranno definitivi, salvo quanto previsto nel successivo art. 2.5, ed il Cliente ne assumerà la piena responsabilità. L'operatore fornirà il codice identificativo del telegramma che il Cliente avrà cura di annotare al fine di richiedere qualsiasi successiva ricerca sull'invio, di presentare reclamo e/o di richiedere i servizi accessori di cui al precedente art. 1.3.

In caso di anticipazione del telegramma via email, il Cliente dovrà attenersi a quanto riportato in dettaglio nel documento "istruzioni operative per l'anticipazione da file dei telegrammi" ricevuto da Poste a seguito della anticipazione via email, che costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti CGC ed in particolare, dovrà:

- 1) registrare il proprio account di posta elettronica utilizzando la numerazione 186;
- 2) inviare un'email contenente il/i telegramma/i da trasmettere;
- 3) chiamare il servizio 186 e, seguendo le indicazioni dell'IVR, digitare il codice One Time Password (Codice OTP) nel frattempo ricevuto via email, autorizzando in tal modo l'invio del/i telegramma/i.

Resta inteso che se il Codice OTP risulterà inserito correttamente, l'invio sarà accettato ai fini del recapito, il giorno successivo ed il Cliente riceverà un'email contenente l'immagine in PDF del/i telegramma/i inviato/i.

Se il codice non risulterà inserito correttamente e/o scadrà la sua validità temporale (dopo 4 gg dal suo ricevimento via sms), la richiesta non sarà più lavorabile e sarà annullata.

**2.4** Indipendentemente dal canale di accettazione, il Cliente può chiedere di non essere indicato nel telegramma. Poste terrà comunque traccia dei suoi dati e li comunicherà in caso di richiesta da parte della Polizia Giudiziaria o della magistratura.

**2.5** Poste si riserva la facoltà di modificare l'indirizzo di destinazione fornito dal Cliente, esclusivamente per attività di normalizzazione finalizzate a rendere efficace il recapito, nei casi in cui sia manifesto un errore che rallenterebbe le operazioni di instradamento e conseguentemente i tempi di esecuzione del Servizio.

### Art. 3 TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA

**3.1** I telegrammi diretti in Italia vengono recapitati nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì. I tempi di recapito sono i seguenti:

- a) se l'accettazione viene effettuata entro le ore 7:00 il recapito è effettuato nella stessa giornata (j+0) in almeno il 90% dei casi;
- b) per i telegrammi diretti ad una delle località riportate nell'elenco "Aree Metropolitane", pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali, il recapito è effettuato nella stessa giornata (j+0) in almeno il 90% dei casi anche se l'accettazione viene effettuata entro le ore 12:00;
- c) se l'accettazione del telegramma è effettuata oltre tali orari limite di accettazione il recapito avviene il giorno lavorativo successivo a quello di accettazione (J+1) nel 99% dei casi.

In tutte le località comprese nel documento Elenco Comuni Recapito a Giorni Alterni, pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali il recapito avviene il secondo giorno lavorativo successivo a quello di accettazione (J+2) nel 99% dei casi.

**3.2** Per quanto concerne gli invii diretti fuori dall'Italia, la consegna al gestore estero avviene immediatamente.

I telegrammi inviati all'estero vengono accettati a "rischio mittente" per cui Poste non assume alcuna responsabilità, né è tenuta ad alcun ristoro per la tratta internazionale.

**3.3** Poste consegnerà il telegramma – presso l'indirizzo indicato dal Cliente - al destinatario o altro soggetto abilitato a ricevere la corrispondenza ai sensi della vigente normativa, previa firma per ricevuta. Qualora il destinatario e/o le persone abilitate risultassero assenti, il telegramma sarà consegnato tramite immissione nella cassetta domiciliare, con relativa attestazione dell'addetto. In mancanza della cassetta, il telegramma potrà essere inserito sotto l'uscio di casa.

**3.4** Resta inteso che Poste non effettuerà la consegna del telegramma qualora il destinatario risulti irraggiungibile, sconosciuto, trasferito o deceduto, ove il destinatario e/o altra persona abilitata a riceverne la corrispondenza rifiutino di ricevere il telegramma o l'indirizzo indicato dal Cliente si riveli insufficiente, inesatto o inesistente. In tali casi Poste invierà al mittente un "telegramma informativo", in cui indicherà la motivazione del mancato recapito e gli elementi identificativi del telegramma di riferimento (c.d. Mod.60) che verrà inviato al macero. Qualora anche il "telegramma informativo al mittente" non fosse recapitato per una delle motivazioni sopra indicate, questo verrà avviato al macero senza altre attività da parte di Poste.

**3.5** Non è previsto il recapito mediante immissione del telegramma in casella postale.

### Art. 4 CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

**4.1** A fronte dell'esecuzione del Servizio, il Cliente si impegna al pagamento dei corrispettivi riportati nelle tabelle pubblicate presso gli Uffici Postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it). I relativi importi sono determinati in base al numero delle parole, fermo quanto previsto nel precedente art. 2.2, e tenendo conto degli eventuali servizi accessori nonché, per i telegrammi inviati all'estero, dello Stato di destinazione.

**4.2** Il Servizio di telegramma ed i servizi accessori e/o aggiuntivi sono imponibili ad IVA ad aliquota ordinaria.

**4.3** Per il telegramma spedito tramite l'Ufficio Postale, il pagamento dovrà essere contestuale all'accettazione e potrà essere effettuato in contanti, con carte Postamat e Postepay. Qualora il cliente richieda l'emissione della fattura, prima del pagamento del corrispettivo, sarà rilasciata la ricevuta fiscale integrata finalizzata all'emissione della fattura differita, che verrà recapitata al domicilio del mittente.

**4.4** Nel caso di accettazione tramite canale telefonico, il pagamento dovrà essere effettuato con modalità posticipata mediante addebito del corrispettivo telegrafico sulla fattura telefonica emessa dall'operatore telefonico del mittente. Nel caso in cui il servizio venga richiesto tramite telefonia mobile prepagata, l'importo del telegramma viene decurtato dal credito presente della scheda telefonica da parte dell'operatore telefonico del mittente. Ai sensi del DPR 696/1996, non è previsto il rilascio di alcuna ricevuta fiscale.

### Art. 5 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

**5.1** Il Cliente si impegna a rispettare tutti gli obblighi previsti nelle presenti CGC ed in particolare, a:

- a) fornire correttamente i dati e le informazioni di cui al precedente art. 2;
- b) effettuare il pagamento del corrispettivo con le modalità di cui al precedente art. 4;
- c) non utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato; in caso contrario il telegramma verrà inviato all'autorità giudiziaria;
- d) tenere indenne Poste da ogni responsabilità relativa al contenuto del telegramma;
- 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 mittente medesimo, agli obblighi previsti e comunque connessi al Servizio. Pertanto il Cliente dovrà presentare un documento di riconoscimento, nei casi in cui sia richiesta l'identificazione di colui che presenta il modulo di richiesta del telegramma quando il telegramma è presentato a nome di Enti o Società o è redatto in un linguaggio segreto;
- f) assumere il rischio del mancato recapito "rischio mittente", in uno dei seguenti casi:
  - telegramma con indirizzo non standard che potrebbe compromettere il recapito;
  - telegramma con mittente incompleto o generico;
  - telegramma diretto a nazioni estere in cui non è garantito il corretto recapito;
  - richiesta di annullamento o modifica di un telegramma una volta accettato ed inviato.

In tali casi Poste non è tenuta comunque a qualsiasi forma di ristoro a qualsiasi titolo, in caso di mancato o ritardato recapito del telegramma.

### Art. 6 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

**6.1** Poste si impegna a rispettare tutti gli obblighi previsti nelle presenti CGC ed in particolare:

- a) consegnare il telegramma nei tempi e con le modalità e le tempistiche di cui al precedente art. 3;
- b) archiviare il telegramma (data, ora, mittente, destinatario e testo), la documentazione relativa ad eventuali ulteriori servizi (copia mittente e registrazione dell'anticipazione telefonica del testo del telegramma al destinatario) per tre anni, fornendo copia su richiesta del mittente;
- c) comunicare al mittente (tramite invio di un nuovo telegramma) l'impossibilità di recapitare il telegramma da lui spedito (es: indirizzo inesistente, destinatario sconosciuto; telegramma rifiutato, ecc.).

**6.2** Poste sarà responsabile per fatti ad essa imputabili, nei soli casi e nei limiti di seguito indicati:

- a) nel caso di ritardo nel recapito oltre le 24 ore rispetto allo standard di qualità previsto viene riconosciuto un ristoro, a titolo di risarcimento, pari al 150% del costo sostenuto per la spedizione del Telegramma;
- b) nel caso di ritardo nel recapito oltre le 48 ore rispetto allo standard di qualità previsto o mancato recapito viene riconosciuto un ristoro, a titolo di risarcimento, pari a 28,00 euro oppure, se più favorevole al Cliente, pari al doppio del costo sostenuto per la spedizione del Telegramma.

**6.3** Per i telegrammi diretti e provenienti dall'estero gli accertamenti e la relativa assistenza sono garantiti solosulla tratta nazionale.

**6.4** Gli importi di cui al precedente art. 6.2, saranno corrisposti al Cliente entro 40 giorni dalla comunicazione dell'esito del reclamo, mediante:

- a) assegno postale riscuotibile presso un qualsiasi Ufficio Postale;
- b) accredito su Conto Corrente Bancoposta, indicato dal Cliente nel modulo di reclamo o comunicato all'operatore del Contact Center di Poste.

**6.5** Poste non sarà responsabile per eventuali danni indiretti (es. mancato guadagno, perdita di utili, perdita di clientela, ecc.), nonché per ritardi, malfunzionamenti e interruzioni nell'erogazione del Servizio causati, in via esemplificativa e non esaustiva da:

- a) causa di forza maggiore o caso fortuito. Per "forza maggiore" s'intende qualsiasi circostanza al di fuori del ragionevole controllo di Poste e, pertanto, in via esemplificativa e non esaustiva, si riferisce a: atti di pubbliche autorità, guerre, rivoluzioni, insurrezioni o disordini civili, serrate, scioperi o altre vertenze sindacali, blocchi od embarghi, interruzioni nella fornitura di energia elettrica, inondazioni, disastri naturali, epidemie;
- b) interruzione totale o parziale del servizio fornito dall'operatore di telecomunicazioni;
- c) errata, inesatta o incompleta comunicazione dei dati forniti dal mittente per il servizio.

#### **Art. 7 RECLAMI**

**7.1** Il Cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo con le modalità e nei termini indicati nella Carta dei servizi postali pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

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

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

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

#### **Art. 8 MODIFICHE**

**8.1** Poste si riserva la facoltà di modificare le presenti CGC, anche per sopravvenute esigenze tecnico operative. Le modifiche saranno portate a conoscenza della clientela mediante pubblicazione sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) ovvero presso gli Uffici Postali.

#### **Art. 9 TUTELA DEI DATI PERSONALI**

**9.1** Costituisce parte integrante delle presenti Condizioni Generali di Servizio l'Informativa privacy ai sensi dell'art. 13 e ss. del Regolamento 2016/679/UE disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), nonché disponibile presso gli Uffici Postali.

#### **Art. 10 FORO COMPETENTE**

**10.1** Per le controversie relative all'interpretazione delle presenti Condizioni, nonché all'esecuzione del Servizio, qualora il Cliente sia qualificabile quale consumatore, persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato; in tutti gli altri casi, è competente in via esclusiva il foro di Roma.