

## **Postaonline H2H**

### **Condizioni Contrattuali per l'accesso al servizio di Postaonline H2H, in nome proprio anche per conto di un terzo**

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC") regolano la fornitura del servizio "Postaonline tramite collegamento Host to Host" di Poste Italiane S.p.A. (di seguito "Poste") per l'utilizzo di singoli servizi postali (Raccomandata Online, Atto Giudiziario Business Online, Posta1online, Posta4online, Telegramma Online e Visure Camerali Online) ai quali il Cliente (d'ora innanzi, "il Cliente"), in nome proprio, anche per conto di terzi, può accedere utilizzando l'apposita infrastruttura tecnologica di Poste. 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 SCHEDE CLIENTE, ALLEGATI E DEFINIZIONI**

1.1 La Scheda Cliente 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 Raccomandata Online;
- Allegato 2 – Condizioni Generali di servizio Atto Giudiziario Business Online;
- Allegato 3 - Condizioni Generali di Servizio Posta1online;
- Allegato 4 - Condizioni Generali di Servizio Posta4online;
- Allegato 5 - Condizioni Generali di Servizio Telegramma Online;
- Allegato 6 - Condizioni Generali di Servizio Visure Camerali Online;
- Allegato 7 - Scheda Servizio;
- Allegato 8 - Schema garanzia fideiussoria Postaonline H2H (per i Clienti soggetti giuridici che non siano una Pubblica Amministrazione o una Banca);
- Allegato 9 - Mandato di addebito diretto SEPA Postaonline H2H (ove richiesto);
- Allegato 10 - 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.);
- Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia";
- *Addendum* Allegato 11 - Codice di Avviamento Postale per località;
- Allegato 12 - Informativa e consensi privacy di Poste Italiane S.p.A. – Persona giuridica, ente, associazione o soggetto assimilabile (Servizi e/o prodotti principali).

1.2 Nel contesto del Contratto, inoltre, i seguenti termini hanno il significato di seguito indicato:

- **Postaonline:** l'insieme dei servizi di Raccomandata Online, Atto Giudiziario Business Online, Posta1online, Posta4online e Telegramma Online, Visure Camerali Online.
- **Raccomandata Online:** il servizio, offerto da Poste, consente di acquisire, in formato elettronico, i documenti inviati dal mittente. Poste provvede a recapitare, a mezzo di Posta Raccomandata pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero, detti documenti ad un destinatario, domiciliato nel territorio nazionale o internazionale, all'indirizzo fisico indicato dal mittente.
- **Atto Giudiziario Business Online:** il servizio in base al quale Poste acquisisce, in formato elettronico, i documenti inviati dal Cliente per poi consegnarli, ai sensi della legge 890/82, a mezzo del servizio di recapito nel territorio nazionale.
- **Posta1online:** il servizio, offerto da Poste, consente l'acquisizione, in formato elettronico, di documenti inviati dal mittente. Poste provvede a recapitare, a mezzo di Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero, detti documenti ad un destinatario, domiciliato nel territorio nazionale o internazionale, all'indirizzo fisico indicato dal mittente.
- **Posta4online:** il servizio, offerto da Poste, consente l'acquisizione, in formato elettronico, di documenti inviati dal mittente. Poste provvede a recapitare, a mezzo di Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero, detti documenti ad un destinatario, domiciliato nel territorio nazionale o internazionale, all'indirizzo fisico indicato dal mittente.
- **Telegramma Online:** il servizio, offerto da Poste, consente di acquisire in modo automatico un tracciato di testo contenente comunicazioni destinate ad uno o più destinatario/i, sul territorio nazionale o internazionale, che Poste provvederà a recapitare.
- **Visure Camerali Online:** il servizio, offerto da Poste, consente di richiedere online i documenti delle Camere di Commercio. Il servizio acquisisce i dati per la ricerca e provvede a trasmettere telematicamente la richiesta al Registro Imprese, che gestisce i dati ufficiali delle Camere di Commercio; I documenti vengono inviati al Cliente telematicamente o tramite posta.
- **Condizioni Contrattuali del Servizio:** Condizioni Generali di Contratto dei prodotti costituenti il Servizio.
- **SIC:** Sistema Informativo del Cliente che elabora e concentra il flusso di Posta Raccomandata pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero, Atto Giudiziario Business per l'Italia, Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero, Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero e Telegrammi online e si collega al sistema di Poste tramite interfacce standard (protocollo SOAP/HTTPS). Tale sistema permette anche la richiesta di documenti camerali.

- **Host to Host o H2H:** processo telematico di comunicazione attuato attraverso tecnologia Web Service tra le rispettive terminazioni hardware del Cliente e di Poste a cui sono associati i rispettivi indirizzi IP.
- **Web Service o WS:** componenti software, identificati da un URI (Uniform Resource Identifier), che consentono l'accesso ai servizi esposti su rete IP (Internet Protocol). Ogni WS è dotato di un'interfaccia, descritta tramite WSDL (Web Service Definition Language), che risulta indipendente dalla piattaforma, così da poter essere utilizzato su qualsiasi sistema operativo.
- **IP - Internet Protocol:** Protocollo Internet.
- **URI - Uniform Resource Identifier:** sistema deputato all'identificazione di risorse disponibili in rete, ad esempio un'immagine, un file o una pagina web.
- **Nuova Piattaforma Comunicazioni Elettroniche** (di seguito **NPCE**): piattaforma informatica di Poste per l'erogazione dei servizi di Postaonline (Posta Raccomandata pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero, Atto Giudiziario Business per l'Italia, Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero, Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero, Telegrammi e documenti camerali online), alla quale si connette il SIC, tramite Web Service "esposti" (resi disponibili per essere richiamati) da Poste Italiane.
- **A/R - Avviso di Ricevimento della Posta Raccomandata:** cartolina postale rispedita al mittente della Posta Raccomandata, a mezzo Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero, con data di consegna e firma del destinatario che l'ha ricevuta.
- **A/R (o 23L) - Avviso di Ricevimento dell'Atto Giudiziario Business:** cartolina postale formata in conformità alla legge 890/82 e alle delibere regolamentari di riferimento, rispedita al mittente dell'Atto Giudiziario.
- **CAN - Comunicazione di Avvenuta Notifica:** raccomandata emessa nel caso in cui il plico non venga consegnato personalmente al destinatario dell'atto ma a persona legittimata a ricevere l'atto, a mezzo della quale l'agente postale dà notizia al destinatario medesimo dell'avvenuta notificazione dell'atto ai sensi dell'art.7 della legge 890/82.
- **CAD - Comunicazione di Avvenuto Deposito:** comunicazione in busta chiusa a mezzo lettera raccomandata con AR emessa nel caso di temporanea assenza del destinatario o mancanza/inidoneità/assenza delle persone abilitate a ricevere l'atto o rifiuto da parte delle stesse, a mezzo della quale l'agente postale, dovendo procedere al deposito dell'atto presso l'ufficio postale per la giacenza prevista, dà contestuale notizia al destinatario dell'avvenuto deposito così come stabilito dall'art.8 della legge 890/82.
- **AR/CAD:** Avviso di Ricevimento relativo alla Comunicazione di Avvenuto Deposito.
- **OLTP - Online Transaction Processing:** elaborazioni online (in real time) delle transazioni effettuate.

## ART. 2 OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Oggetto del Contratto è il servizio "Postaonline tramite collegamento Host to Host" (di seguito "il Servizio") di Poste mediante il quale il Cliente, in nome proprio, anche per conto di terzi, può accedere, utilizzando la tecnologia Web Service di Postaonline tramite un collegamento Host to Host con la NPCE di Poste, ai servizi di seguito indicati:

- 1) Raccomandata Online;
- 2) Atto Giudiziario Business Online;
- 3) Posta1online;
- 4) Posta4online;
- 5) Telegramma Online;
- 6) Visure Camerali Online.

I servizi di cui sopra, per quanto non disciplinato nelle presenti CGC, sono regolati dalle rispettive Condizioni Generali di Servizio (Allegati 1-6) e saranno erogati secondo le modalità descritte, in dettaglio, nella Scheda Servizio (Allegato 7).

- 2.2 Resta inteso che, ove il Contratto venga meno per scadenza o qualsiasi altra ragione, il Cliente non potrà più accedere ai servizi postali di cui al precedente Art. 2.1.
- 2.3 Il Cliente potrà accedere al Servizio di Postaonline H2H offerto da Poste anche nella qualità di mandatario senza rappresentanza dei propri Clienti assumendosi, pertanto, i correlativi obblighi e diritti contrattuali.
- 2.4 Il Servizio può essere richiesto, previo sviluppo a cura del Cliente delle relative integrazioni, secondo quanto riportato nell'Allegato 11.

Il Servizio, i cui flussi sono dettagliatamente descritti nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia", prevede per i servizi Raccomandata Online, Atto Giudiziario Business Online, Posta1online, Posta4online e Telegramma Online, a mero titolo indicativo e non esaustivo, le attività di seguito indicate:

- accesso tramite canale sicuro (protocollo HTTP crittografato SSL) del SIC al Web Service di Postaonline esposto tramite IP da Poste Italiane;
- validazione degli indirizzi dei destinatari della corrispondenza;
- sottomissione/modifica (Submit) della corrispondenza ed eventuale annullamento della stessa;
- conferma dell'invio;
- recapito della corrispondenza in formato cartaceo.

Il Servizio, il cui processo è dettagliatamente descritto nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia", prevede per il servizio Visure Camerali Online, a mero titolo indicativo e non esaustivo, le attività di seguito indicate:

- accesso tramite canale sicuro (protocollo HTTP crittografato SSL) del SIC al Web Service di Postaonline esposto tramite IP da Poste Italiane;
  - accettazione telematica delle richieste di documenti camerali inviate in formato elettronico direttamente dai propri sistemi o dalle postazioni abilitate, tutti i giorni 24 ore su 24;
  - trasmissione telematica delle richieste al Registro Imprese, che gestisce i dati ufficiali delle Camere di Commercio;
  - recupero dei documenti, ad eccezione dei documenti di cui alle lettere da g) a k) dell'art.1.1. dell'Allegato 6) (Certificati Camerali e dichiarazioni sostitutive), per 6 mesi dalla richiesta, direttamente dai sistemi Postaonline. I dati della richiesta invece sono recuperabili per 6 anni.
  - recapito, ad eccezione dei Certificati Camerali e delle dichiarazioni sostitutive, per e-mail o PEC;
  - spedizione e recapito in formato cartaceo per i Certificati Camerali e le dichiarazioni sostitutive.
- 2.5 Il Cliente può richiedere la funzionalità aggiuntiva di "Archiviazione Digitale" per gli invii di Raccomandata Online, Atto Giudiziario Business Online, Posta1online e Posta4online. In tal caso ciascun documento spedito viene marcato temporalmente da Poste che vi appone altresì la firma digitale di un Responsabile e viene archiviato. La funzionalità di "Archiviazione Digitale" è dettagliatamente descritta nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia".
- Il documento archiviato è comprensivo della cover.
- Il Cliente può richiedere, in fase di sottomissione dell'invio, l'archiviazione del documento per un periodo pari a 2, 12, 24, 36, 48, 60, 72 mesi. L'Archiviazione Digitale, se limitata al solo periodo di 2 mesi, è gratuita e non comporta un corrispettivo aggiuntivo. Il Cliente può recuperare, tramite web service, i documenti archiviati per l'intero periodo di durata dell'archiviazione richiesta; ha la possibilità altresì di eliminare i documenti.
- 2.6 Poste nell'erogazione del servizio si avvarrà della propria rete unitaria e capillare, il cui modello operativo integra stabilmente prestazioni rese in favore della stessa in forza di contratti continuativi di servizio e/o fornitura sottoscritti con unità produttive interne al Gruppo Poste Italiane S.p.A. e con soggetti esterni al Gruppo, in conformità a quanto previsto dal comma 3 c bis dell'articolo 105 del decreto legislativo 50/2016. I relativi contratti sono depositati, ove prescritto, alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto.

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

- 3.1 Al fine di consentire al Cliente l'accesso al Servizio, Poste - dopo aver acquisito la Scheda Cliente – contatterà a mezzo e-mail il referente informatico del Cliente riportato sulla Scheda cliente al fine di fornire le credenziali di accesso all'area test del servizio. Alla conclusione del test, Poste invierà all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente sulla Scheda Cliente le credenziali definitive per l'accesso al Servizio che verrà contestualmente attivato.

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

- 4.1 Ai fini del perfezionamento del Contratto, Poste sottoporrà al Cliente la proposta contrattuale che lo stesso restituirà in segno di accettazione, approvando altresì le clausole vessatorie di cui al successivo art. 21.2. Il Contratto si perfeziona ed è efficace dalla data di attivazione del Servizio ai sensi del precedente art. 3.
- 4.2 Il Contratto sarà valido ed efficace per i 12 mesi successivi alla data di adesione al Servizio e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta di una delle Parti, da comunicarsi agli indirizzi riportati sulla Scheda cliente con Posta Raccomandata A.R., almeno novanta giorni prima della scadenza annuale.
- 4.3 Ove il Cliente sia una Pubblica Amministrazione il contratto dovrà essere rinnovato in forma scritta non essendo possibile il rinnovo tacito.

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

- 5.1 Il servizio potrà essere reso nei confronti dei Clienti residenti all'estero esclusivamente a condizione che questi svolgano attività commerciale, di impresa, arte o professione (c.d. soggetti business ai fini IVA). Il Cliente residente all'estero dovrà essere in possesso di partita IVA comunitaria valida, se residente in un paese UE, oppure numero identificativo equivalente e valido se residente in un Paese Extra UE; il Cliente dovrà altresì comunicare tali identificativi a Poste prima della sottoscrizione del contratto al fine di consentire le opportune verifiche. Il servizio reso nei confronti di tali Clienti sarà fuori campo IVA per mancanza del presupposto territoriale dell'imposta.
- 5.2 Il Cliente si obbliga a riconoscere a Poste, a titolo di corrispettivo, i prezzi relativi ai singoli servizi postali utilizzati (Raccomandata Online, Atto Giudiziario Business Online, Posta1online, Posta4online, Telegramma Online e Visure Camerali Online), indicati nei rispettivi listini pubblicati sul sito di Poste Italiane ([www.posta-online.it](http://www.posta-online.it)) negli importi attualmente vigenti.
- Ai fini del pagamento dei corrispettivi, Poste emetterà, con cadenza mensile, apposita fattura.
- 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.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 909 Legge 27 dicembre 2017, n. 205 che ha modificato l'art. 1 del D.lgs. n. 127/2015, la fattura verrà emessa secondo le modalità ivi previste e trasmessa tramite il Sistema di Interscambio.

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](mailto:ac.amministrazionecicloattivo@pec.posteitaliane.it), entro 10 giorni, ogni variazione apportata alla citata sezione, con particolare riguardo
  - per i Clienti rientranti nella casistica A), 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;
  - per i Clienti rientranti nella casistica B), al Codice Destinatario e/o all'indirizzo di PEC;
  - per i Clienti rientranti nella casistica C), all'Indirizzo definito nella Scheda Cliente.

Sulle fatture o documenti equivalenti, emessi per prestazioni esenti da IVA ai sensi dell'art. 10, co.1 n.16, D.P.R. 633/72 di importo superiore ad euro 77,47, sarà applicata, in aggiunta ai prezzi previsti per il servizio, l'imposta di bollo nella misura attualmente vigente pari ad euro 2,00.

- 5.3 Ove il Cliente sia un soggetto obbligato all'applicazione del Codice Contratti Pubblici, così come definito nella Scheda Cliente, 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 10. Il pagamento dovrà essere effettuato entro il termine essenziale di 30 giorni dalla data di emissione della fattura.
- 5.4 La fattura dovrà essere pagata nel termine essenziale di 30 giorni dalla data di emissione mediante:
  - versamento sul conto corrente postale; n. 16661035 intestato a Poste Italiane S.p.A. - DCA/A.T.G.C. Accett. Telegrammi Grandi Clienti - Viale Europa, 190 - 00144 ROMA, Codice IBAN: IT77 W 07601 03200 000016661035, precisando nella causale il numero fattura;
  - addebito diretto SEPA (Single Euro Payments Area), 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. Poste Italiane ed il Cliente convengono che la fattura costituisce a tutti gli effetti idoneo preavviso ai fini dell'addebito diretto che avverrà entro 30 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. 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.
- 5.5 In caso di ritardato pagamento, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dal D. Lgs. n. 231 del 2002 e s.m.i., 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 euro a titolo di risarcimento del danno (escluso da Iva per mancanza del presupposto impositivo), fatta salva l'eventuale prova del maggior danno.
- 5.6 Inoltre, in caso di ritardo nel pagamento o di mancato pagamento, decorsi 15 giorni dalla costituzione in mora effettuata da Poste con comunicazione scritta, Poste potrà sospendere l'erogazione dei servizi di Postaonline.

## ART. 6 GARANZIA

- 6.1 Ove Poste lo ritenesse necessario, a garanzia del puntuale pagamento delle obbligazioni assunte con il presente accordo, il Cliente si impegna, a consegnare alla stessa al momento della stipula del presente accordo o, nel caso di inadempimento nei pagamenti da parte del Cliente, entro 10 gg lavorativi dalla richiesta di Poste a mezzo Raccomandata A.R., garanzia bancaria o assicurativa, rilasciata da un primario istituto a favore di Poste (sulla base del modello predisposto all'Allegato 8, commisurato ai termini di pagamento e al valore delle spedizioni annue previste).
- 6.2 Detta garanzia dovrà comunque avere una durata pari a sei mesi ulteriori rispetto alla vigenza dell'accordo stesso. La garanzia dovrà rinnovarsi per un periodo di 12 mesi, e così di seguito, per ciascun rinnovo del presente accordo.
- 6.3 In ipotesi 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.
- 6.4 Nel caso in cui il valore dei volumi postalizzati dal Cliente, al netto degli importi già corrisposti dalla stessa, risultasse superiore 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. 7 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

- 7.1 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) svolgere tutte le attività propedeutiche necessarie per l'esecuzione del Servizio indicate nel Contratto ed in particolare nell'Allegato 11;
  - b) fornire al Cliente le istruzioni per il corretto uso dell'infrastruttura tecnologica relativa al Servizio;
  - c) garantire l'accesso e la funzionalità tecnica del Servizio, svolgendo le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria della piattaforma NPCE e di WS di accesso e garantendone, ove necessario, l'adeguamento tecnologico e delle misure di sicurezza;
  - d) attivarsi senza ritardo per rimuovere le eventuali cause di mancato accesso, di blocco o di cattivo funzionamento del servizio dovuto ad atto o fatto dipendente da Poste;
  - e) mettere a disposizione del Cliente, per qualsiasi necessità o chiarimento, il servizio di help desk telefonico della NPCE numero verde **800 160 000**, attivi dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00. In alternativa, per informazioni e assistenza, il Cliente potrà inviare una e-mail all'indirizzo di posta elettronica **srv\_postaonline\_h2h@posteitaliane.it**.
- 7.2 Poste è responsabile dei flussi informatici, dei dati e dei documenti originati dal SIC dal momento della loro presa in consegna attraverso i Web Service di Postaonline.
- 7.3 Nell'erogazione del Servizio, Poste non risponderà di ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione, né verso il Cliente né verso qualsiasi soggetto terzo, incluso coloro che siano 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 sul servizio effettuati dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati non dipendenti da inadempimento di Poste;
  - c) errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente;
  - d) mancato rispetto da parte del Cliente delle specifiche tecniche stabilite da Poste e contenute nell'Allegato 11;
  - e) malfunzionamento del SIC e dei WS utilizzati dal Cliente.
- 7.4 Poste, inoltre, non risponde di sospensioni del Servizio e di danni eventualmente subiti dal Cliente e/o da eventuali terzi, nei casi di:
- 1) interruzione della rete telefonica, fornita dall'operatore di telecomunicazioni che ne risponde in proprio;
  - 2) guasto della terminazione telefonica o della connessione alla rete internet lato Cliente;
  - 3) guasto del modem del Cliente utilizzato per l'accesso al NPCE;
  - 4) guasto degli apparati informatici del Cliente utilizzati per il Servizio;
  - 5) malfunzionamento delle procedure comunicative sviluppate in proprio dal Cliente.
- In tutti questi ultimi casi, il ripristino del regolare funzionamento è a totale carico del Cliente.  
Poste non è responsabile dei malfunzionamenti della rete internet utilizzata per l'espletamento del Servizio.
- 7.5 Fermo restando quanto previsto dalla normativa inderogabile, Poste sarà esclusivamente responsabile verso il Cliente per i soli danni che saranno conseguenza diretta e immediata della propria condotta, con esclusione, in ogni caso, del risarcimento per i danni indiretti (es. mancato guadagno, perdita di utili, perdita di Clientela, etc.).
- 7.6 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 ove tale accesso non autorizzato non dipenda da inadempimento di Poste.
- 7.7 Resta inteso che gli obblighi e la responsabilità di Poste per la spedizione e il recapito degli invii di Raccomandata Online, Atto Giudiziario Business Online Posta1online, Posta4online, Telegramma Online nonché l'erogazione del servizio Visure Camerali Online sono regolati dalle relative Condizioni Generali di Servizio (Allegati 1-6) e che per la funzionalità aggiuntiva di Archiviazione Digitale non sono previsti, in caso di ritardi o malfunzionamenti, ristori.

## ART. 8 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

- 8.1 Il Cliente si impegna al rispetto di tutto quanto è previsto dal Contratto e, in particolare, a:
- rispettare quanto previsto nell'Allegato 11 - Web Service di Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia;
  - rendere adeguatamente edotti i propri Clienti, collaboratori, dipendenti, rappresentanti e da chiunque altro utilizzi i servizi di Postaonline dei rapporti che ha in essere con Poste;
  - utilizzare le infrastrutture di Poste solo per gli scopi indicati nel Contratto;
  - non servirsi del servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato;
  - effettuare il pagamento del servizio a Poste nei termini e con le modalità previste nel precedente Art. 5;

- assumere ogni più ampia responsabilità sui contenuti degli invii, con espresso esonero di Poste da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo;
  - manlevare e tenere indenne Poste da ogni perdita, danno, responsabilità, costi, oneri e spesa, ivi comprese quelle legali, che dovessero essere subite o sostenute quale conseguenza, di qualsiasi inadempimento, agli obblighi connessi al Servizio, nonché manlevare e tenere indenne Poste da qualsiasi richiesta risarcitoria - ulteriore rispetto alle previsioni di risarcimento previste nel presente contratto - dovesse pervenire dal mittente dell'invio qualora egli non sia coincidente con il Cliente fatto salvo che il danno non sia originato da inadempimento di Poste;
  - assicurare il perfetto funzionamento degli apparati informatici e trasmissivi di sua proprietà tramite i quali accede ai Web Service di Postaonline;
  - garantire che tali apparati siano costantemente in funzione, onde consentire la ricezione delle ricevute di accettazione e di eventuali segnalazioni da parte dei Web Service di Postaonline.
- 8.2 Il Cliente si obbliga a richiedere a Poste Italiane di sostituire immediatamente le credenziali di accesso in caso di smarrimento, furto o perdita e comunque non appena apprenda che soggetti terzi non autorizzati ne siano venuti a conoscenza.
- 8.3 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.
- 8.4 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.
- 8.5 Sono a carico del Cliente i costi relativi, tra l'altro:
- a) alla utilizzazione delle apparecchiature tramite le quali accede ai servizi di Postaonline;
  - b) ai supporti trasmissivi necessari;
  - c) allo sviluppo dell'interfaccia applicativa come descritta nell'Allegato 11.

#### **ART. 9 MODIFICHE**

- 9.1 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.
- 9.2 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.posta-online.it](http://www.posta-online.it) e inviato a mezzo e-mail all'indirizzo elettronico del Cliente.
- 9.3 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](http://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.
- 9.4 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 9.2 con le modalità di cui a successivo Art 10. In mancanza, le variazioni si intenderanno accettate.

#### **ART. 10 RECESSO**

- 10.1 Il Cliente potrà recedere dal Contratto dandone comunicazione scritta a Poste nei seguenti casi:
- in caso di sospensione del Servizio di cui al successivo Art. 12 protratta per oltre 15 (quindici) giorni consecutivi;
  - nei casi in cui non intenda accettare le variazioni contrattuali di cui al precedente Art. 9.
- 10.2 Nei casi di cui sopra, il Cliente eserciterà il recesso, dandone comunicazione a Poste mediante Posta Raccomandata con A.R. da inviarsi agli indirizzi indicati nella Scheda Cliente. 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. 11 RISOLUZIONE**

- 11.1 Poste potrà risolvere il presente rapporto contrattuale ex art. 1454 cc. tramite comunicazione scritta da inviarsi al Cliente a mezzo Posta 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. 12 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

- 12.1 Poste potrà sospendere temporaneamente l'erogazione del Servizio per un periodo non superiore a 15 giorni, per motivazioni anche di natura tecnica.
- 12.2 Della sospensione del Servizio verrà data tempestiva e preventiva comunicazione al Cliente all'indirizzo di posta elettronica dello stesso riportato sulla Scheda Cliente.

12.3 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. 13 SICUREZZA**

13.1 Poste si impegna ad utilizzare modalità sicure di accesso e di trasmissione di dati e documenti, rilasciando apposite credenziali (User ID e Password) per l'accesso controllato al servizio, utilizzando i criteri indicati nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia".

#### **ART. 14 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

14.1 Costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti CGC l'informativa privacy fornita da Poste di cui il Cliente dichiara di aver preso visione.

14.2 Il Cliente dichiara di:

- a) essere legittimato a trasmettere a Poste i dati personali di ciascun destinatario e mittente effettivo (nominativo, indirizzo, codice fiscale, e-mail e/o numero di telefono cellulare), eventualmente anche di natura particolare, ai fini dell'erogazione dei servizi/funzionalità richieste;
- b) esonerare Poste da qualsiasi responsabilità al riguardo.

14.3 Nell'ambito dell'espletamento dei servizi/funzionalità di cui alle presenti CGC, Poste opererà nel pieno rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali assicurando, per quanto di propria competenza (i) di non comunicare i dati a soggetti diversi da quelli dagli stessi autorizzati ad effettuare le operazioni di trattamento (ii) di non diffondere i dati personali di cui verrà comunque a conoscenza (iii) di custodire - in attuazione degli obblighi di sicurezza imposti dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali - i dati personali trattati in modo tale da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di terzi.

#### **ART. 15 RECLAMI**

15.1 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 Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) anche per il servizio di Telegramma Online.

15.2 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).

15.3 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).

15.4 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. 16 CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE**

16.1 Per tutte le controversie derivanti dall'esecuzione ed interpretazione del Contratto è competente il Foro di Roma fatta eccezione per il foro inderogabile della PA ai sensi di quanto previsto dall'art. 25 c.p.c.

#### **ART. 17 COMUNICAZIONI**

17.1 Qualsiasi comunicazione tra le Parti dovrà essere inviata per iscritto e si considererà validamente effettuata se inviata agli indirizzi indicati nella Scheda Cliente. Le comunicazioni di Poste al Cliente relative a eventuali modifiche e/o integrazioni del Servizio saranno inoltrate via e-mail tramite l'indirizzo "[info@posta-online.it](mailto:info@posta-online.it)".

17.2 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. 18 RAPPORTO TRA LE PARTI E DIVIETO DI CESSIONE**

18.1 Resta inteso che nessuna previsione del presente Contratto sarà tale da costituire, ovvero potrà essere interpretata, in modo tale da costituire un rapporto sociale ovvero di agenzia, associazione in partecipazione o joint venture tra le Parti.

18.2 Pertanto, in nessun caso il Cliente potrà agire o presentare se stesso, espressamente o implicitamente, come mandatario di Poste o in alcun modo assumere o contrarre, tentare di assumere o contrarre, alcuna obbligazione per conto o in nome di Poste.

18.3 Il Cliente non potrà infine cedere il Contratto e/o i diritti ed obblighi derivanti dallo stesso senza la preventiva autorizzazione scritta di Poste.

#### **ART. 19 DIRITTI DI PROPRIETÀ INDUSTRIALE E INTELLETTUALE**

19.1 Il presente rapporto contrattuale non implica il trasferimento al Cliente della titolarità, a qualsivoglia titolo, di qualsivoglia licenze o altri diritti di uso su marchi, brevetti, copyright od altri diritti di privative industriali – incluso il know how e le conoscenze

tecnologiche, metodologiche ed organizzative – suscettibili di protezione legale ai sensi delle norme applicabili, che siano stati messi a disposizione o comunque comunicati da Poste nell'ambito del presente rapporto.

- 19.2 Le modalità di utilizzo di qualunque titolo di proprietà industriale di Poste deve essere previamente concordato con Poste.
- 19.3 Il Cliente, alla scadenza del Contratto e/o al momento della risoluzione dello stesso, si impegna a non utilizzare più qualsiasi segno distintivo o qualsiasi altro diritto di proprietà intellettuale o soluzione tecnica di titolarità di Poste.
- 19.4 Tale obbligo si estende anche ai documenti commerciali, alla pubblicità su qualsiasi supporto e con qualsiasi mezzo e a tutti gli altri elementi distintivi dell'azienda, che potranno essere suscettibili di ingannare la Clientela.

#### **ART. 20 REGOLE ETICHE E DI CONDOTTA**

20.1 Il Gruppo Poste Italiane ha adottato

- un Codice Etico;
- un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231 (di seguito "Modello Organizzativo 231") conforme ai principi e alle linee guida previste dal D. Lgs. 231/2001;
- una Politica Integrata;

ai quali Poste impronta la conduzione degli affari e la gestione dei propri rapporti interni.

Il codice Etico, il Modello organizzativo 231 e la Politica Integrata sono consultabili sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Il presente articolo, in linea con quanto sopra menzionato, definisce in particolare le linee guida etico-sociali e gli obblighi a cui deve attenersi il Cliente.

Le relazioni commerciali con il Cliente si svolgono nel reciproco rispetto di criteri di imparzialità, economicità, trasparenza, lealtà e correttezza professionale, evitando rapporti che possano generare vantaggi personali o conflitti di interesse.

In tale ottica il Gruppo Poste Italiane promuove l'adozione di standard etici di comportamento da parte dei propri clienti ed incentiva la diffusione da parte di questi ultimi di principi etici e di responsabilità.

In relazione a quanto sopra, il Cliente assicura, per sé e per i propri dipendenti e/o collaboratori, di attenersi nei rapporti con il Gruppo Poste Italiane a principi di buona fede, diligenza, collaborazione, affidabilità, integrità, trasparenza, lealtà e correttezza professionale.

Il Cliente si impegna a promuovere l'applicazione dei suddetti principi etici anche verso terzi comunque coinvolti direttamente o indirettamente in qualsivoglia relazione con il Gruppo Poste Italiane.

In particolare, ferma restando la normativa vigente e fermi restando gli obblighi specificamente previsti in altre disposizioni del presente Accordo, il Cliente:

- si impegna ad uniformarsi alla normativa in materia di concorrenza, sia comunitaria che nazionale, e di pratiche commerciali scorrette, astenendosi dal porre in essere comportamenti anticoncorrenziali o comunque non etici e contrari alle regole a tutela della concorrenza e del codice del consumo;
- si obbliga a trattare in modo riservato qualsiasi notizia, documento, informazione, concetto e know-how, concernente in modo diretto o indiretto l'attività del Gruppo Poste Italiane di cui dovesse venire a conoscenza in conseguenza dei rapporti instaurati;
- si impegna al rispetto delle norme in materia di tutela ambientale anche al fine di preservare la qualità del territorio in cui opera e promuovere un migliore utilizzo delle risorse naturali;
- agisce nel rispetto della normativa vigente sul divieto di intermediazione, interposizione e appalto di prestazioni di lavoro;
- si impegna al rispetto dei diritti fondamentali e della dignità dei propri dipendenti nel rispetto della normativa vigente in materia di lavoro
- non ammette né intraprende alcuna forma di corruzione direttamente o indirettamente nei confronti dei dipendenti del Gruppo Poste Italiane.

Il Cliente, inoltre, dichiara per sé e per i propri dipendenti e/o collaboratori di essere a conoscenza della normativa vigente in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni e, in particolare, di quanto previsto dal decreto legislativo n. 231/2001 e di improntare la conduzione degli affari e la gestione dei rapporti interni al puntuale rispetto di detta normativa e pertanto si impegna a non tenere comportamenti che potrebbero determinare la commissione, anche tentata, dei reati ivi contemplati e ad adottare e attuare, ove opportuno, procedure idonee a prevenire dette violazioni.

#### **ART. 21 DISPOSIZIONI APPLICABILI**

21.1 Per quanto non diversamente disposto nelle presenti condizioni, si applicano le Condizioni Generali del Servizio postale approvate con Delibera Agcom 385/13/CONS del 20/06/2013 e le disposizioni dell'ordinamento nazionale attuative della Convenzione Postale Universale (D.p.r. 12 gennaio 2007, n. 18 e ss.mm.ii.) e la Carta della Qualità dei servizi postali, pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) che costituiscono parte integrante delle presenti CGC.

21.2 Costituiscono clausole vessatorie che il Cliente, all'atto dell'accettazione, deve specificamente approvare ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile, i seguenti articoli del Contratto:

- Artt. 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6 e 7.7 (Obblighi e responsabilità di Poste Italiane), Artt. 8.1, 8.2 e 8.3 (Obblighi e responsabilità del Cliente), Artt. 9.1, 9.2, 9.3 e 9.4 (Modifiche), Art. 10.1 (Recesso), Art. 11 (Risoluzione), Art. 12.1 (Sospensione del Servizio), Art. 15.1 (Reclami) e Art. 16 (Controversie e Foro competente) delle Condizioni Generali di Contratto del Servizio Postaonline Host to Host.
- Artt.4.2, 4.3 e 4.5 (Obblighi e Responsabilità di Poste Italiane), Art. 6.6 (Funzionalità di "Ritiro Digitale") delle CGS Raccomandata Online (Allegato 1).



- Artt.1.4 e 1.5 (Oggetto e descrizione del Servizio), Art. 4.2, 4.3, 4.5 (Obblighi e Responsabilità di Poste Italiane), Art. 5.1 lett. e) e f) (Obblighi e responsabilità del Cliente), Art. 5.6 (Funzionalità di “Ritiro Digitale”) delle CGS Atto Giudiziario Business Online (Allegato 2).
- Artt. 4.2, 4.3 e 4.5 (Obblighi e Responsabilità di Poste Italiane), Art. 5 lett. e) delle CGS Posta1online (Allegato 3);
- Artt. 4.2, 4.3 e 4.5 (Obblighi e Responsabilità di Poste Italiane), Art. 5 lett.6 delle CGS Posta4online (Allegato 4);
- Art. 2.3 (Accettazione e Recapito del Telegramma) ed Art. 5.2, 5.3, 5.4 e 5.5 (Obblighi e Responsabilità di Poste Italiane) e Art. 6 lett. f) (Obblighi e Responsabilità del Cliente) delle CGS Telegramma Online (Allegato 5);
- Art. 4.1, 4.3 e 4.4. (Obblighi e Responsabilità di Poste), Art. 5 lett. e) (Obblighi e Responsabilità del Cliente), Art.6 (Recapito dei Documenti) delle CGS Visure Camerali Online (Allegato 6).

## Allegato N. 1

### Condizioni Generali di Servizio Raccomandata Online

Le presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito CGS), che si compongono di 6 articoli, disciplinano la fornitura in collegamento HOST to HOST del servizio Raccomandata Online di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste).

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

Il servizio "Raccomandata Online" (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 Cliente in formato elettronico, la spedizione con Posta Raccomandata pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero ed il recapito al destinatario indicato dal mittente.

Il mittente può richiedere il servizio accessorio dell'Avviso di Ricevimento e la funzionalità aggiuntiva di Archiviazione Digitale dei documenti spediti.

La Posta Raccomandata pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero può essere consegnata a qualsiasi indirizzo postale valido sul territorio nazionale e internazionale.

Il processo di erogazione del Servizio è dettagliatamente descritto nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia", paragrafo 4.1 "Flusso di accettazione", di seguito brevemente riepilogato:

- a) richiesta identificativo di transazione per l'accesso ai Web Service di Postaonline;
- b) validazione dei destinatari inseriti dall'utente;
- c) eventuale personalizzazione della cover della spedizione;
- d) invio alla NPCE del documento da recapitare in Posta Raccomandata pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero con tutte le informazioni necessarie al recapito (mittente, destinatari, opzioni varie, dati dei bollettini tra cui il numero di conto corrente postale);
- e) valorizzazione: a seguito dell'invio, vengono recuperate le informazioni relative allo stato di trasformazione preliminare del documento inviato e, al termine di questa, al costo della richiesta;
- f) annullamento: l'eventuale operazione di annullamento è permessa solo dopo aver sottomesso il documento e prima di averne confermato l'invio;
- g) pre-conferma: consiste nell'accettazione dei dati inseriti e la restituzione dell'identificativo della spedizione da confermare;
- h) conferma: viene confermato l'invio al recapito del documento presentato ai Web Service e vengono restituiti il numero e la data di accettazione della Posta Raccomandata pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero. Dopo la conferma, la Posta Raccomandata pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero è avviata al recapito e non può più essere annullata. Il servizio rende disponibile una Ricevuta di Accettazione, in formato pdf, su cui viene apposta una firma digitale di un Responsabile di Poste e una marca temporale.
- i) trasformazione del documento in formato cartaceo: avvio del processo automatizzato di stampa in bianco e nero o a colori, fronte/retro o solo fronte, prefincatura dei bollettini, se richiesto, e imbustamento con eventuale accoppiamento dell'Avviso di Ricevimento se richiesto;
- j) spedizione e recapito al destinatario della Posta Raccomandata pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero.

Il formato dei file utilizzabili attraverso i Web Service è dettagliatamente descritto nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia", Appendice C "Regole per la composizione del documento Raccomandata Online, Postaonline e Posta4online". Si richiamano brevemente le principali regole (dimensione, margini, formati e risoluzione) rimandando all'Allegato 11 per tutto il resto:

- le dimensioni "fisiche" della pagina devono essere conformi al formato A4 (210 x 297 mm) "modalità fronte/retro o 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;
- al fine di consentire la corretta stampa del documento, ogni foglio di dimensioni A4 dovrà presentare "un'area di sicurezza", costituita da margini di 1 (uno) centimetro per lato, che il Cliente stesso dovrà inderogabilmente lasciare libera da scritti, segni grafici e qualsivoglia altra elaborazione;
- il documento deve rispettare il limite massimo di 50 fogli;
- i formati dei documenti accettati dai web service possono essere: bmp, gif, jpg, pdf, xff, png, doc, xls, rtf, txt, tiff, docx, xlsx
- nel caso in cui il documento contenga immagini, le stesse devono avere risoluzione pari a 300 dpi. In caso di risoluzione inferiore, 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.

Inoltre, i documenti in formato .pdf devono:

- essere del tipo pdf/A;
- avere i font integralmente riportati, il font sub-setting non è permesso;
- non avere elementi grafici/layout che si sovrappongono (totalmente o parzialmente).

Il Cliente può richiedere la personalizzazione della cover della propria spedizione. La cover è la pagina iniziale del documento della spedizione su cui Poste aggiunge i dati necessari al recapito (dati Mittente, Destinatario, codice raccomandata e relativa rappresentazione grafica). Il Cliente può personalizzare l'area dei dati Mittente con un logo; qualora sul logo non fosse presente l'indirizzo del Mittente o la composizione dell'indirizzo del Mittente non rispettasse quanto riportato nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia", lo stesso non potrà essere rilevato dalla busta per cui, in caso di mancato recapito al destinatario, la raccomandata non verrà restituita al mittente, ma sarà trattata secondo le disposizioni vigenti. La funzionalità di "Personalizzazione Cover" è dettagliatamente descritta nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia".

Per il tempo necessario alle attività di stampa e di un'eventuale rielaborazione della spedizione, il Cliente ha la possibilità di recuperare gratuitamente l'anteprima del documento, comprensivo di cover, per ogni destinatario.

Il Cliente può allegare anche bollettini (tipologia TD 451, TD 674, TD 896, PA) ai documenti da spedire, inviando i dati necessari alla compilazione; Poste provvede alla compilazione del bollettino, alla stampa, alla prefincatura e all'imbustamento. Poste utilizza lo stesso codice di autorizzazione alla stampa in proprio dei bollettini, unico per tutti i Clienti e per ogni tipologia e grafica dei bollettini. Tale funzionalità non prevede costi aggiuntivi.

## **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.posta-online.it](http://www.posta-online.it) nell'importo attualmente vigente. Il servizio di Raccomandata Online 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.

La funzionalità opzionale dell'Archiviazione Digitale è soggetta ad IVA con aliquota ordinaria.

La personalizzazione della cover non prevede costi aggiuntivi.

Le modalità di pagamento sono stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto del servizio Postaonline H2H 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 due giorni lavorativi (T+2), se accettato entro le ore 24.00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi e per l'85% degli invii.  
La lavorazione di spedizioni superiori a 10.000 documenti giornalieri è soggetta a pianificazione produttiva concordata tra le parti con preavviso di 8 giorni lavorativi. Sarà in ogni caso preventivamente comunicata dal Cliente la data di sottomissione e conferma della predetta lavorazione.
- 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 dei servizi postali per il prodotto Posta Raccomandata pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero, pubblicata sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it). Al fine di consentire a Poste di rispettare i predetti obiettivi di qualità, gli invii devono riportare i dati relativi all'indirizzo dei destinatari completi ed esatti.
- 4.3 In caso di mancato rispetto delle previsioni contenute nella Carta della Qualità dei servizi postali pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e per i riscontrati disservizi per il prodotto Posta Raccomandata pro per l'Italia e Posta Raccomandata Internazionale per l'estero, trovano esclusiva applicazione le previsioni in materia di rimborsi contenute nella Carta della Qualità dei servizi postali pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).
- 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 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 CLIENTE**

Il Cliente 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, nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia";
- d) inviare con il servizio esclusivamente documenti con le caratteristiche di formato indicati nell'Art. 1 delle presenti CGS, nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia";

- e) tenere indenne Poste da ogni responsabilità relativa al contenuto dei documenti inviati anche per quanto riguarda il rispetto di quanto previsto alla successiva lett. f);
- f) mantenere segrete le credenziali di accesso ai Web Service di Poste Italiane consegnatagli per l'accesso al servizio e utilizzarle rispettando anche le eventuali indicazioni fornite da Poste o che la stessa dovesse comunicare in futuro;
- g) comunicare a Poste, con preavviso di 8 giorni, la data di sottomissione e conferma della lavorazione di spedizioni superiori a 10.000 documenti giornalieri.

#### **ART.6 FUNZIONALITÀ “RITIRO DIGITALE”**

- 6.1 Ritiro Digitale è la funzionalità (di seguito “Funzionalità”) che consente al Destinatario, che la richiede accettando le relative condizioni contrattuali, di ritirare, in modalità digitale, in alternativa al processo fisico, il contenuto di un invio di posta registrata a lui diretto. Tale contenuto viene marcato temporalmente da Poste che vi appone altresì la firma digitale di un proprio responsabile o, in alternativa, un sigillo elettronico qualificato emesso ai sensi degli artt.35 e ss.gg. del Regolamento (UE) N. 910/2014 del 23/07/2014. L’Avviso di Ricevimento eventualmente richiesto dal Cliente, dietro versamento della relativa tariffa, viene restituito, in tal caso, nella medesima modalità digitale ovvero tramite i Web Service di Postaonline e recherà la firma digitale del Destinatario o la sua firma elettronica avanzata.
- 6.2 La Funzionalità stessa costituisce un servizio al Destinatario, persona fisica residente sul territorio italiano, e, in quanto tale, non determina alcun onere aggiuntivo per il Cliente.
- 6.3 Il Cliente che intenda permettere al Destinatario di usufruire della Funzionalità per le proprie spedizioni deve attenersi alle specifiche tecniche riportate nell’Allegato 11 - “Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia”, fornendo, in ogni caso, a Poste il corretto codice fiscale del Destinatario. Il Cliente è consapevole del fatto che, inserendo il codice fiscale tra i dati della spedizione, richiede a Poste l’attivazione della Funzionalità nei confronti del Destinatario.
- 6.4 Sono, inoltre, prerequisites senza i quali la Funzionalità non può essere erogata l’attivazione da parte del Destinatario dei seguenti fattori abilitanti:
  - Identità Digitale;
  - La Firma Digitale Remota di Poste Italiane o la sua firma elettronica avanzata.
- 6.5 Resta inteso che:
  - a) il Destinatario che procede al ritiro dell’invio in modalità digitale non potrà più riceverlo a domicilio né ritirarlo fisicamente presso l’ufficio postale preposto per la sua giacenza fatto salvo quanto previsto nel successivo comma 6.6. Conseguentemente, il Cliente, con l’accettazione della presente proposta contrattuale, chiede ed autorizza espressamente Poste ad avviare al macero gli invii per i quali risulterà avvenuta la consegna al Destinatario in modalità digitale;
  - b) Poste inoltrerà al destinatario gli avvisi necessari per consentire il ritiro digitale dell’invio;
  - c) il Destinatario può ritirare digitalmente l’invio entro e non oltre il termine riportato nell’avviso di giacenza ricevuto presso il proprio indirizzo fisico ovvero sulla bacheca personale (MyPoste) accessibile tramite il sito [www.poste.it](http://www.poste.it). Decorso tale termine, l’invio non sarà più disponibile per il ritiro in modalità digitale. Per questa tipologia di ritiro non sono previste deleghe.
- 6.6 In caso di mancato recapito per problematiche connesse alla Funzionalità la responsabilità di Poste è comunque circoscritta a quanto riportato nella Carta dei Servizi, pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), per il servizio di recapito richiesto. In ogni caso, laddove, qualora, per qualsivoglia ragione tecnico-operativa, malgrado il ritiro effettuato in modalità digitale dal destinatario, fosse tentata la consegna anche fisicamente a domicilio dell’invio o quest’ultimo fosse proseguito, dopo il relativo tentativo, in Ufficio Postale per la giacenza, il recapito si intenderà comunque già eseguito e perfezionato, a ogni effetto, nel momento in cui il destinatario lo ha ritirato digitalmente tramite il Servizio. In tale eventualità Poste non riconoscerà, pertanto, al Cliente alcuna forma di rimborso, indennizzo o ristoro. L’invio in tale eventualità, dopo la giacenza, verrà restituito al mittente.
- 6.7 Fermo restando quanto previsto in punto di “Trattamento dei dati personali”, nell’ambito dell’espletamento della Funzionalità, Poste opererà nel pieno rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali assicurando, per quanto di propria competenza (i) di non comunicare i dati a soggetti diversi da quelli dagli stessi autorizzati ad effettuare le operazioni di trattamento (ii) di non diffondere i dati personali di cui verrà comunque a conoscenza (iii) di custodire - in attuazione degli obblighi di sicurezza imposti dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali - i dati personali trattati in modo tale da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di terzi. Per quanto occorrer possa, ai sensi e per gli effetti della vigente normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e dei successivi provvedimenti attuativi del Garante Privacy in materia, il Cliente dichiara espressamente di essere legittimato al trattamento dei dati sensibili di terzi che potranno essere comunicati a Poste in esecuzione del Contratto, esonerando Poste da qualsiasi responsabilità al riguardo.



## Allegato N. 2

### Servizio Atto Giudiziario Business Online

Le presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito CGS), che si compongono di 6 articoli, disciplinano la fornitura in collegamento HOST to HOST del servizio Atto Giudiziario Business Online di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste).

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

1.1 "Atto Giudiziario Business Online" (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 il servizio di recapito universale "Atto Giudiziario Business" per l'Italia e il loro recapito secondo la vigente normativa.

Nello specifico, "Atto Giudiziario Business" consente di effettuare notifiche a mezzo posta, ai sensi della legge 890/1982, spedendo atti con relativo avviso di ricevimento raccomandato (di seguito 23L Business) in materia giudiziaria (civile, penale, tributaria) ed amministrativa.

1.2 Il Servizio, descritto in dettaglio nell'Allegato 7 e nell'Allegato 11, è articolato in configurazioni di base e servizi aggiuntivi, che il Cliente può richiedere, tramite la piattaforma NPCE, fra quelli di seguito riportati:

##### a) Configurazioni di base

- gli invii, spediti dal Cliente, sono stampati, imbustati, tracciati elettronicamente e consegnati in 5 giorni lavorativi, oltre a quelli di stampa;
- la stampa è effettuata in bianco/nero o a colori – fronte retro o solo fronte. Il corrispettivo della stampa e imbustamento non è incluso nel prezzo del recapito;
- per ogni invio è previsto un massimo di 50 fogli/100 pagine;
- gli invii sono consegnati al Destinatario o Persona abilitata alla ricezione ai sensi della vigente normativa;
- in caso l'Atto Giudiziario Business venga consegnato a persona diversa dal destinatario o sia depositato ai fini della giacenza, per assenza del destinatario stesso e delle persone abilitate ovvero rifiuto di queste ultime, Poste provvederà all'emissione delle raccomandate di cui agli artt. 7 e 8 della legge 890/1982 sopra citata commercialmente denominate Comunicazione di Avvenuta Notifica - CAN e Comunicazione di Avvenuto Deposito - CAD.

La CAN viene spedita in raccomandazione mentre la CAD viene spedita in raccomandazione con avviso non tracciato (di seguito AR/CAD) e con SLA di recapito J+5.

- Il Cliente può richiedere, in alternativa alla modalità a mezzo raccomandata, la restituzione del 23L in digitale (a mezzo PEC o flusso) originato in formato elettronico (c.d. 23L nativo digitale) o riprodotto su supporto digitale a norma dell'art. 6 della legge 890/1982 (c.d. 23L dematerializzato). Condizione abilitante per attivare tale modalità di servizio è la trasmissione dell'indirizzo PEC in modalità digitale attraverso lo scambio flussi o uno degli strumenti messi a disposizione da Poste.
- inserendo il codice fiscale tra i dati di spedizione, il Cliente può consentire al Destinatario, in caso di giacenza, di ritirare l'atto a lui diretto in modalità digitale, in alternativa al processo tradizionale. Il Destinatario deve richiedere ed attivare l'apposito servizio di Ritiro Digitale. Il Cliente può, in tal caso, ricevere l'Avviso di Ricevimento su cui è apposta la firma digitale del Destinatario. Può altresì recuperare, per 180 giorni dalla data di accettazione, il contenuto dell'atto marcato temporalmente, sui cui viene apposta la firma digitale di un Responsabile di Poste Italiane.
- gli invii sono sottoposti alla tracciatura elettronica che consente il monitoraggio e la rendicontazione elettronica delle spedizioni.

b) Servizi aggiuntivi. Il Servizio può essere integrato, altresì, dietro pagamento del relativo corrispettivo, laddove i prezzi di cui all'Allegato 7) non li includano originariamente, con le seguenti funzionalità aggiuntive:

- Archiviazione Digitale. Consente al Cliente di richiedere l'archiviazione del documento spedito. Il documento viene marcato temporalmente da Poste che vi appone altresì la firma digitale di un Responsabile.

1.3 Il Servizio può essere richiesto in modalità "OLTP" e/o in modalità "a lotti" secondo quanto dettagliatamente descritto nell'Allegato 11 – "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia".

Il servizio in modalità "OLTP" prevede, a mero titolo indicativo e non esaustivo, le attività di seguito indicate:

- a) il documento da recapitare in Atto Giudiziario Business con tutte le informazioni necessarie al recapito (mittente, destinatari, opzioni varie, dati dei bollettini tra cui il numero di conto corrente postale, ...) è inviato alla piattaforma NPCE;
- b) a seguito dell'invio, vengono recuperate le informazioni relative allo stato di trasformazione preliminare del documento e, al termine, al costo della richiesta (c.d. valorizzazione);
- c) l'eventuale operazione di annullamento è permessa solo dopo aver sottomesso il documento e prima della conferma di cui al successivo capoverso;
- d) viene confermato l'invio al recapito del documento presentato ai Web Service e vengono restituiti il numero e la data di accettazione dell'Atto Giudiziario Business nonché il numero dell'Avviso di Ricevimento (23L). Dopo la conferma, l'Atto Giudiziario Business è avviato al recapito e non può più essere annullato. Il servizio rende disponibile una Ricevuta di Accettazione, in formato pdf, su cui viene apposta una firma digitale di un Responsabile di Poste e una marca temporale.
- e) dopo la conferma, il documento è avviato alla stampa. Resta inteso che, ove il Cliente chiedesse l'annullamento della stampa in tale fase, Poste non ne garantisce in alcun modo il buon esito.

Il Servizio in modalità “a lotti” offre la possibilità di effettuare un invio massivo di Atto Giudiziario Business, identificato con il termine “lotto” e prevede, a mero titolo indicativo e non esaustivo, le attività di seguito indicate:

- a) il pacchetto dei documenti da recapitare in Atto Giudiziario Business è trasmesso alla piattaforma NPCE tramite apposito caricamento;
- b) tutte le informazioni necessarie al recapito dei documenti (mittente, destinatari, opzioni varie, dati dei bollettini tra cui il numero di conto corrente postale, ecc.) sono inviate alla piattaforma NPCE;
- c) a seguito dell’invio a lotti, vengono recuperate le informazioni relative allo stato di trasformazione preliminare dei documenti e, al termine, al costo della richiesta (c.d. valorizzazione);
- d) l’eventuale operazione di annullamento è permessa solo dopo aver sottomesso i documenti e prima della conferma di cui al successivo capoverso;
- e) viene confermato l’invio al recapito dei documenti presentati ai Web Service e per ognuno, vengono restituiti il numero e la data di accettazione del rispettivo Atto Giudiziario Business nonché il relativo numero dell’Avviso di Ricevimento. Dopo la conferma, l’Atto Giudiziario Business è avviato al recapito e non può più essere annullato. Il servizio rende disponibile una Ricevuta di Accettazione, in formato pdf, su cui viene apposta una firma digitale di un Responsabile di Poste e una marca temporale.
- f) dopo la conferma, i documenti sono avviati alla stampa. Resta inteso che, ove il Cliente chiedesse l’annullamento della stampa in tale fase, Poste non ne garantisce in alcun modo il buon esito.

Le successive fasi di lavorazione per entrambe le modalità sono le seguenti:

- a) trasformazione del documento in formato cartaceo tramite l’avvio del processo automatizzato di stampa in bianco e nero o a colori, fronte/retro o solo fronte, prefincatura dei bollettini, se richiesta, ed imbustamento;
- b) spedizione e recapito dei documenti tramite il prodotto postale non in ambito universale Atto Giudiziario Business;
- c) consegna dell’Atto Giudiziario Business al Destinatario o restituzione al Mittente in caso di mancata consegna secondo la vigente normativa.

Il formato dei file utilizzabili per l’accesso all’Atto Giudiziario Business Online attraverso i web service è dettagliatamente descritto nell’Allegato 11 – “Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia” (“Regole per la composizione del documento”).

1.4 Fermo quanto previsto nell’Allegato 11 sopra citato, resta inteso che:

- le dimensioni “fisiche” della pagina devono essere conformi al formato A4 (210 x 297 mm) “modalità fronte/retro o 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;
- al fine di consentire la corretta stampa del documento, ogni foglio di dimensioni A4 dovrà presentare “un’area di sicurezza”, costituita da margini di 1 (uno) centimetro per lato, che il Cliente stesso dovrà inderogabilmente lasciare libera da scritti, segni grafici e qualsivoglia altra elaborazione;
- il documento deve rispettare il limite massimo di 50 fogli (100 pagine);
- i formati dei documenti accettati dai Web Service possono essere: bmp, gif, jpg, pdf, png, doc, xls, rtf, txt, tiff, docx, xlsx e p7m;
- nel caso in cui il documento contenga immagini, le stesse devono avere risoluzione pari a 300 dpi. In caso di risoluzione inferiore, 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.

Inoltre, i documenti in formato .pdf devono:

- essere del tipo pdf/A;
- avere i font integralmente riportati, il font sub-setting non è permesso;
- non avere elementi grafici/layout che si sovrappongono (totalmente o parzialmente).

1.5 Il Cliente può richiedere la personalizzazione della cover della propria spedizione. La cover è la pagina iniziale del documento della spedizione su cui Poste aggiunge i dati necessari al recapito (dati Mittente, Destinatario, codice raccomandata e relativa rappresentazione grafica). Il Cliente può personalizzare l’area dei dati Mittente con un logo; qualora sul logo non fosse presente l’indirizzo del Mittente o la composizione dell’indirizzo del Mittente non rispettasse quanto riportato nell’Allegato 11 – “Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia”, lo stesso non potrà essere rilevato dalla busta per cui, in caso di mancato recapito al destinatario, la raccomandata non verrà restituita al mittente, ma sarà trattata secondo le disposizioni vigenti. La funzionalità di “Personalizzazione Cover” è dettagliatamente descritta nell’Allegato 11 – “Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia”,

1.6 Per il tempo necessario alle attività di stampa e di un’eventuale rielaborazione della spedizione, il Cliente ha la possibilità di recuperare gratuitamente l’anteprima del documento, comprensivo di cover, per ogni destinatario.

1.7 Il Cliente può allegare anche bollettini (tipologia TD 451, TD 674, TD 896 e PA) ai documenti da spedire, inviando i dati necessari alla compilazione; Poste provvede alla compilazione del bollettino, alla stampa, alla prefincatura e all’imbustamento. Poste utilizza lo stesso codice di autorizzazione alla stampa in proprio dei bollettini, unico per tutti i Clienti e per ogni tipologia e grafica dei bollettini. Tale funzionalità non prevede costi aggiuntivi.

1.8 Il Cliente può spedire, tramite il servizio Atto Giudiziario Business Online, un numero massimo di “Atti Giudiziari Business” pari a quanto indicato nella Scheda Cliente.

## **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.posta-online.it](http://www.posta-online.it) nell'importo attualmente vigente. Il servizio di Atto Giudiziario Online 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.

La funzionalità opzionale dell'Archiviazione Digitale è soggetta ad IVA con aliquota ordinaria.

La personalizzazione della cover non prevede costi aggiuntivi.

Le modalità di pagamento sono stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto del servizio Postaonline H2H a cui si rinvia.

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

- 4.1 Poste si impegna ad eseguire il Servizio di recapito con le modalità stabilite dalla legge 890/1982. La notificazione degli atti a chi ha eletto domicilio presso una persona o un ufficio può essere fatta mediante consegna di copia alla persona o al capo dell'ufficio in qualità di domiciliatario, nel luogo indicato nell'elezione. Non possono essere recapitati e devono essere restituiti ai mittenti gli invii diretti a persone decedute o affette da malattia mentale, a minori di 14 anni o indirizzati a Casella Postale. Gli invii destinati a detenuti in stabilimenti carcerari od in case di correzione, a ricoverati in istituti di beneficenza, o ad alunni in istituti educativi debbono essere consegnati alle persone all'uopo delegate dai rispettivi direttori. La notificazione a soggetti diversi dalle persone fisiche quali imprese, comunità, enti, persone giuridiche, associazioni e simili si esegue mediante consegna dell'atto al legale rappresentante, al titolare o alla persona incaricata di ricevere le notificazioni o, in mancanza, ad altra persona addetta alla sede stessa ovvero al portiere dello stabile in cui è la sede.
- 4.2 Poste si impegna ad eseguire la stampa e imbustamento del documento elettronico con le tempistiche riportate di seguito. Qualora il Cliente spedisca in modalità OLTP, Poste provvede alla stampa e all'imbustamento del documento elettronico in due giorni lavorativi (T+2), se accettato entro le ore 24.00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi e per l'85% degli invii. Qualora invece il Cliente spedisca in modalità "a lotti" (lotti non superiori a 10.000 documenti giornalieri), ai tempi di stampa e imbustamento indicati al precedente capoverso si sommano i seguenti tempi di lavorazione del lotto: G+1, dove G indica il giorno in cui il lotto da stampare è stato inoltrato a Poste per la sottomissione e conferma. Conseguentemente, nel caso di modalità "a lotti" Poste provvede a:
- lavorare e confermare l'accettazione del lotto entro 1 giorno lavorativo dal suo inoltro (G+1);
  - effettuare le relative attività di stampa ed imbustamento entro i tempi T+2 di cui al precedente capoverso;
- La lavorazione di spedizioni superiori a 10.000 documenti giornalieri è soggetta a pianificazione produttiva concordata tra le parti con preavviso di 8 giorni lavorativi. Sarà in ogni caso preventivamente comunicata dal Cliente la data di sottomissione e conferma della predetta lavorazione.<sup>1</sup>
- 4.3 Poste si impegna ad eseguire le prestazioni oggetto del Servizio nel rispetto delle presenti condizioni generali e degli obiettivi di qualità previsti, in conformità alle Delibere regolamentari vigenti, nella Carta della Qualità del servizio postale universale per il prodotto Atto Giudiziario, pubblicata sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it). Al fine di consentire a Poste di rispettare i predetti obiettivi di qualità, gli invii devono riportare i dati relativi all'indirizzo dei destinatari completi ed esatti.
- 4.4 Poste si impegna a:
- a) in caso l'Atto Giudiziario Business venga consegnato a persona diversa dal destinatario o sia depositato ai fini della giacenza, per assenza del destinatario stesso e delle persone abilitate ovvero rifiuto di queste ultime, all'emissione delle raccomandate di cui agli artt. 7 e 8 della legge 890/1982 sopra citata commercialmente denominate Comunicazione di Avvenuta Notifica - CAN Business e Comunicazione di Avvenuto Deposito - CAD Business.
  - b) annotare il motivo per il quale non sia stato possibile recapitare l'invio al Destinatario (invio rifiutato, Destinatario sconosciuto, Destinatario irreperibile, Destinatario deceduto, Destinatario trasferito, indirizzo errato, indirizzo sconosciuto o inesistente, compiuta giacenza, indirizzo insufficiente). In tal caso l'invio sarà restituito al Cliente Mittente.
- In caso di mancato rispetto delle previsioni contenute nella Carta della Qualità del servizio postale universale pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e per i riscontrati disservizi per il prodotto Atto Giudiziario, trovano esclusiva applicazione le previsioni in materia di ristori contenute nella Delibera Agcom 600/18/CONS e riportate nella Carta della Qualità del servizio postale universale pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it)
- 4.5 Resta inteso tra le Parti che i dati oggetto del servizio di rendicontazione delle spedizioni 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.
- 4.6 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 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.
- 4.7 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 del presente Allegato.

- 4.8 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 non dipendente da inadempimento di Poste.
- 4.9 Per quanto non previsto in questo articolo si rimanda alle disposizioni di cui alla Delibera Agcom 600/18/CONS.

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

- 5.1 Il Cliente si impegna a:
- fornire correttamente i propri dati e quelli dei destinatari a Poste;
  - comunicare tempestivamente eventuali modifiche riguardanti i dati forniti;
  - dotarsi di idonei sistemi telematici al fine di consentire l'esecuzione del Servizio, secondo quanto descritto nell'Accordo e nell'Allegato 11 – “Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia”;
  - inviare con il servizio esclusivamente documenti con le caratteristiche di formato indicati nell'Art. 1 del presente Allegato e nell'Allegato 11 – “Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia”;
  - tenere indenne Poste da ogni responsabilità relativa al contenuto dei documenti inviati anche per quanto riguarda il rispetto di quanto previsto alla successiva lett. f);
  - mantenere segrete le credenziali di accesso ai Web Service di Poste Italiane consegnatagli per l'accesso al servizio e utilizzarle rispettando anche le eventuali indicazioni fornite da Poste o che la stessa dovesse comunicare in futuro.

#### **ART. 6 FUNZIONALITÀ “RITIRO DIGITALE”**

- 6.1 Ritiro Digitale è la funzionalità (di seguito “Funzionalità”) che consente al Destinatario, che la richiede accettando le relative condizioni contrattuali, di ritirare, in modalità digitale, in alternativa al processo fisico, il contenuto di un invio di posta registrata a lui diretto. Tale contenuto viene marcato temporalmente da Poste che vi appone altresì la firma digitale di un proprio responsabile o, in alternativa, un sigillo elettronico qualificato emesso ai sensi degli artt.35 e ss. gg. del Regolamento (UE) N. 910/2014 del 23/07/2014.. L'Avviso di Ricevimento eventualmente richiesto dal Cliente, dietro versamento della relativa tariffa, viene restituito, in tal caso, nella medesima modalità digitale ovvero tramite i web service di Postaonline e recherà la firma digitale del Destinatario o la sua firma elettronica avanzata.
- 6.2 La Funzionalità è disponibile per le tipologie di corrispondenza originate elettronicamente e riportate nell'apposito elenco pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) La Funzionalità stessa costituisce un servizio al Destinatario, persona fisica residente sul territorio italiano, ed, in quanto tale, non determina alcun onere aggiuntivo per il Cliente.
- 6.3 Il Cliente che intenda permettere al Destinatario di usufruire della Funzionalità per le proprie spedizioni deve attenersi alle specifiche tecniche riportate nell'Allegato 11 – “Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia”, fornendo, in ogni caso, a Poste il corretto codice fiscale del Destinatario. Il Cliente è consapevole del fatto che, inserendo il codice fiscale tra i dati della spedizione, richiede a Poste l'attivazione della Funzionalità nei confronti del Destinatario.
- 6.4 Sono, inoltre, requisiti, senza i quali la Funzionalità non può essere erogata, l'attivazione da parte del Destinatario dei seguenti fattori abilitanti:
- Identità Digitale;
  - La Firma Digitale Remota di Poste Italiane o la firma elettronica avanzata.
- 6.5 Resta inteso che:
- al fine di rendere certa la data di ricezione dell'invio, il Destinatario che procede al ritiro dell'invio in modalità digitale, non potrà più ritirare fisicamente l'invio presso l'ufficio postale preposto per la sua giacenza. Conseguentemente, il Cliente, con l'accettazione della presente proposta contrattuale, chiede ed autorizza espressamente Poste ad avviare al macero gli invii per i quali risulta avvenuta la consegna al Destinatario in modalità digitale;
  - Poste inoltrerà al destinatario gli avvisi necessari per consentire il ritiro digitale dell'invio ;
  - il Destinatario può ritirare digitalmente l'invio entro e non oltre il termine riportato nell'avviso di giacenza ricevuto presso il proprio indirizzo fisico ovvero sulla bacheca personale (MyPoste) accessibile tramite il sito [www.poste.it](http://www.poste.it).. Decorso tale termine, l'invio non sarà più disponibile per il ritiro in modalità digitale. Per questa tipologia di ritiro non sono previste deleghe.
- 6.6 In caso di mancato recapito per problematiche connesse alla Funzionalità la responsabilità di Poste è comunque circoscritta a quanto riportato nella Carta dei Servizi, pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), per il servizio di recapito richiesto.
- 6.7 Fermo restando quanto previsto in punto di “Trattamento dei dati personali”, nell'ambito dell'espletamento della Funzionalità, Poste opererà nel pieno rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali assicurando, per quanto di propria competenza (i) di non comunicare i dati a soggetti diversi da quelli dagli stessi autorizzati ad effettuare le operazioni di trattamento (ii) di non diffondere i dati personali di cui verrà comunque a conoscenza (iii) di custodire - in attuazione degli obblighi di sicurezza imposti dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali - i dati personali trattati in modo tale da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di terzi. Per quanto occorrer possa, ai sensi e per gli effetti della vigente normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e dei successivi provvedimenti attuativi del Garante Privacy in materia, il Cliente dichiara espressamente di essere legittimato al trattamento dei dati sensibili di terzi che potranno essere comunicati a Poste in esecuzione dell'Accordo, esonerando Poste da qualsiasi responsabilità al riguardo.
- 6.8 Si specifica che il Servizio è reso disponibile nei soli casi in cui il destinatario abbia ricevuto un apposito avviso di giacenza recante le informazioni relative alla modalità di ritiro in digitale.



## Allegato N. 3

### Condizioni Generali di Servizio Posta1online

Le presenti Condizioni Generali di servizio (di seguito CGS), che si compongono di 5 articoli, disciplinano la fornitura in collegamento HOST to HOST del servizio Posta1online di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste).

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

Il servizio "Posta1online" (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 Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero ed il recapito al destinatario indicato dal mittente.

Il Cliente può richiedere la funzionalità aggiuntiva di Archiviazione Digitale dei documenti spediti.

La Posta1pro per l'Italia e la Postapriority Internazionale per l'estero possono essere consegnata a qualsiasi indirizzo postale valido sul territorio nazionale e internazionale.

Il processo di erogazione del Servizio è quello dettagliatamente descritto nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia", di seguito brevemente riepilogato:

- f) richiesta identificativo di transazione per l'accesso ai web service di Postaonline;
- g) validazione dei destinatari inseriti;
- h) eventuale personalizzazione della cover della spedizione;
- i) invio alla NPCE del documento da recapitare in Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero con tutte le informazioni necessarie al recapito (mittente, destinatari, opzioni varie, dati dei bollettini tra cui il numero di conto corrente postale);
- j) valorizzazione: a seguito dell'invio, vengono recuperate le informazioni relative allo stato di trasformazione preliminare del documento inviato e, al termine di questa, al costo della richiesta;
- k) annullamento: l'eventuale operazione di annullamento è permessa solo dopo aver sottomesso il documento e prima di averne confermato l'invio;
- l) pre-conferma: consiste nell'accettazione dei dati inseriti e la restituzione dell'identificativo della spedizione da confermare;
- m) conferma: viene confermato l'invio al recapito del documento presentato ai Web Service e vengono restituiti il numero e la data di accettazione della Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero. Dopo la conferma, la Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero è avviata al recapito e non può più essere annullata;
- n) trasformazione della Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero in formato cartaceo: avvio del processo automatizzato di stampa in bianco e nero o a colori, fronte/retro o solo fronte, prefincatura dei bollettini, se richiesta, ed imbustamento;
- o) spedizione e recapito dei documenti tramite Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero;
- p) consegna della Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero al destinatario o restituzione al mittente degli invii non recapitabili secondo la vigente normativa.

Il formato dei file utilizzabili per l'accesso alla Posta1online attraverso i Web Service è dettagliatamente descritto nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia", Appendice C "Regole per la composizione del documento". Si richiamano brevemente le principali regole (dimensione, margini, formati e risoluzione) rimandando all'Allegato 11 per tutto il resto:

- le dimensioni "fisiche" della pagina devono essere conformi al formato A4 (210 x 297 mm) "modalità fronte/retro o 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;
- al fine di consentire la corretta stampa del documento, ogni foglio di dimensioni A4 dovrà presentare "un'area di sicurezza", costituita da margini di 1 (uno) centimetro per lato, che il Cliente stesso dovrà inderogabilmente lasciare libera da scritti, segni grafici e qualsivoglia altra elaborazione;
- il documento deve rispettare il limite massimo di 50 fogli (100 pagine fronte/retro);
- i formati dei documenti accettati dai Web Service possono essere: bmp, gif, jpg, pdf, xff, png, doc, xls, rtf, txt, tiff, docx, xlsx;
- nel caso in cui il documento contenga immagini, le stesse devono avere risoluzione pari a 300 dpi. In caso di risoluzione inferiore, 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.

Inoltre, i documenti in formato .pdf devono:

- essere del tipo pdf/A;
- avere i font integralmente riportati, il font sub-setting non è permesso;
- non avere elementi grafici/layout che si sovrappongono (totalmente o parzialmente).

Il Cliente può richiedere la personalizzazione della cover della propria spedizione. La cover è la pagina iniziale del documento della spedizione su cui Poste aggiunge i dati necessari al recapito (dati Mittente, Destinatario). Il Cliente può personalizzare l'area dei dati

Mittente con un logo; qualora sul logo non fosse presente l'indirizzo del Mittente o la composizione dell'indirizzo del Mittente non rispettasse quanto riportato nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia", lo stesso non potrà essere rilevato dalla busta per cui, in caso di mancato recapito al destinatario, la lettera non verrà restituita al mittente, ma sarà trattata secondo le disposizioni vigenti. La funzionalità di "Personalizzazione Cover" è dettagliatamente descritta nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia".

Per il tempo necessario alle attività di stampa e di un'eventuale rielaborazione della spedizione, il Cliente ha la possibilità di recuperare gratuitamente l'anteprima del documento, comprensivo di cover, per ogni destinatario.

Il Cliente può allegare anche bollettini (tipologia TD 451, TD 674, TD 896, PA) ai documenti da spedire, inviando i dati necessari alla compilazione; Poste provvede alla compilazione del bollettino, alla stampa, alla prefincatura e all'imbustamento. Poste utilizza lo stesso codice di autorizzazione alla stampa in proprio dei bollettini, unico per tutti i Clienti e per ogni tipologia e grafica dei bollettini. Tale funzionalità non prevede costi aggiuntivi.

## **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.posta-online.it](http://www.posta-online.it) nell'importo attualmente vigente.

Il servizio di Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero 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.

La funzionalità aggiuntiva di Archiviazione Digitale è soggetta ad IVA con aliquota ordinaria.

La personalizzazione della cover non prevede costi aggiuntivi.

Le modalità di pagamento sono stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto Postaonline H2H 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 due giorni lavorativi (T+2), se accettato entro le ore 24.00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi e per l'85% degli invii.  
La lavorazione di spedizioni superiori a 10.000 documenti giornalieri è soggetta a pianificazione produttiva concordata tra le parti con preavviso di 8 giorni lavorativi. Sarà in ogni caso preventivamente comunicata dal Cliente la data di sottomissione e conferma della predetta lavorazione.
- 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 dei servizi postali per il prodotto Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero, pubblicata sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it). Al fine di consentire a Poste di rispettare i predetti obiettivi di qualità, gli invii devono riportare i dati relativi all'indirizzo dei destinatari completi ed esatti.
- 4.3 In materia di disservizi trovano esclusiva applicazione le previsioni contenute nella Carta della Qualità dei servizi postali pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it). In particolare, resta inteso che non sono previsti rimborsi/indennizzi in quanto la funzionalità di rendicontazione ha natura meramente informativa, e non permette di determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, destinazione.
- 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 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 non dipendente da inadempimento di Poste.

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

Il Cliente 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 e nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia";
- d) inviare con il servizio esclusivamente documenti con le caratteristiche di formato indicati nell'Art. 1 delle presenti CGS, nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia";
- e) tenere indenne Poste da ogni responsabilità relativa al contenuto dei documenti inviati anche per quanto riguarda il rispetto di quanto previsto alla successiva lett. f);

- f) mantenere segrete le credenziali di accesso ai Web Service di Poste Italiane consegnatagli per l'accesso al servizio e utilizzarle rispettando anche le eventuali indicazioni fornite da Poste o che la stessa dovesse comunicare in futuro;
- g) comunicare a Poste, con preavviso di 8 giorni, la data di sottomissione e conferma della lavorazione di spedizioni superiori a 10.000 documenti giornalieri.

## Allegato N. 4

### Condizioni Generali di Servizio Posta4online

Le presenti Condizioni Generali di servizio (di seguito CGS), che si compongono di 5 articoli, disciplinano la fornitura in collegamento HOST to HOST del servizio Posta4online di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste).

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

Il servizio "Posta4online" (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 Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero ed il recapito al destinatario indicato dal mittente.

Il Cliente può richiedere la funzionalità aggiuntiva di Archiviazione Digitale dei documenti spediti.

La Posta4pro per l'Italia e la Postamail Internazionale per l'estero possono essere consegnate a qualsiasi indirizzo postale valido sul territorio nazionale e internazionale.

Il processo di erogazione del Servizio è quello dettagliatamente descritto nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia", "Flusso di accettazione", di seguito brevemente riepilogato:

- a) richiesta identificativo di transazione per l'accesso ai web service di Postaonline;
- b) validazione dei destinatari inseriti dall'utente;
- c) eventuale personalizzazione della cover della spedizione;
- d) invio alla NPCE del documento da recapitare in Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale con tutte le informazioni necessarie al recapito (mittente, destinatari, opzioni varie, dati dei bollettini tra cui il numero di conto corrente postale);
- e) valorizzazione: a seguito dell'invio, vengono recuperate le informazioni relative allo stato di trasformazione preliminare del documento inviato e, al termine di questa, al costo della richiesta;
- f) annullamento: l'eventuale operazione di annullamento è permessa solo dopo aver sottomesso il documento e prima di averne confermato l'invio;
- g) pre-conferma: consiste nell'accettazione dei dati inseriti e la restituzione dell'identificativo della spedizione da confermare;
- h) conferma: viene confermato l'invio al recapito del documento presentato alla Web Service e vengono restituiti il numero e la data di accettazione della Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero. Dopo la conferma, la Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero è avviata al recapito e non può più essere annullata;
- i) trasformazione della Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero in formato cartaceo: avvio del processo automatizzato di stampa in bianco e nero o a colori, fronte/retro o solo fronte, prefincatura dei bollettini, se richiesta, ed imbustamento;
- j) spedizione e recapito al destinatario della Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero.

Il formato dei file utilizzabili per l'accesso alla Posta4online attraverso i Web Service è dettagliatamente descritto nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia", Appendice C "Regole per la composizione del documento". Si richiamano brevemente le principali regole (dimensione, margini, formati e risoluzione) rimandando all'Allegato 11 per tutto il resto:

- le dimensioni "fisiche" della pagina devono essere conformi al formato A4 (210 x 297 mm) "modalità fronte/retro o 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;
- al fine di consentire la corretta stampa del documento, ogni foglio di dimensioni A4 dovrà presentare "un'area di sicurezza", costituita da margini di 1 (uno) centimetro per lato, che il Cliente stesso dovrà inderogabilmente lasciare libera da scritti, segni grafici e qualsivoglia altra elaborazione;
- il documento deve rispettare il limite massimo di 50 fogli;
- i formati dei documenti accettati dai Web Service possono essere: bmp, gif, jpg, pdf, xff, png, doc, xls, rtf, txt, tiff, docx, xlsx;
- nel caso in cui il documento contenga immagini, le stesse devono avere risoluzione pari a 300 dpi. In caso di risoluzione inferiore, 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.

Inoltre, i documenti in formato .pdf devono:

- essere del tipo pdf/A;
- avere i font integralmente riportati, il font sub-setting non è permesso;
- non avere elementi grafici/layout che si sovrappongono (totalmente o parzialmente).

Il Cliente può richiedere la personalizzazione della cover della propria spedizione. La cover è la pagina iniziale del documento della spedizione su cui Poste aggiunge i dati necessari al recapito (dati Mittente, Destinatario). Il Cliente può personalizzare l'area dei dati Mittente con un logo; qualora sul logo non fosse presente l'indirizzo del Mittente o la composizione dell'indirizzo del Mittente non rispettasse quanto riportato nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia", lo stesso non potrà essere



rilevato dalla busta per cui, in caso di mancato recapito al destinatario, la lettera non verrà restituita al mittente, ma sarà trattata secondo le disposizioni vigenti. La funzionalità di "Personalizzazione Cover" è dettagliatamente descritta nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia".

Per il tempo necessario alle attività di stampa e di un'eventuale rielaborazione della spedizione, il Cliente ha la possibilità di recuperare gratuitamente l'anteprima del documento, comprensivo di cover, per ogni destinatario.

Il Cliente può allegare anche bollettini (tipologia TD 451, TD 674, TD 896, PA) ai documenti da spedire, inviando i dati necessari alla compilazione; Poste provvede alla compilazione del bollettino, alla stampa, alla prefincatura e all'imbustamento. Poste utilizza lo stesso codice di autorizzazione alla stampa in proprio dei bollettini, unico per tutti i Clienti e per ogni tipologia e grafica dei bollettini. Tale funzionalità non prevede costi aggiuntivi.

## **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.posta-online.it](http://www.posta-online.it) nell'importo attualmente vigente. Il servizio di Posta4online 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.

La funzionalità aggiuntiva di Archiviazione Digitale è soggetta ad IVA con aliquota ordinaria.

La personalizzazione della cover non prevede costi aggiuntivi.

Le modalità di pagamento sono stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto Postaonline H2H 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 due giorni lavorativi (T+2), se accettato entro le ore 24.00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi e per l'85% degli invii.
- 4.2 La lavorazione di spedizioni superiori a 10.000 documenti giornalieri è soggetta a pianificazione produttiva concordata tra le parti con preavviso di 8 giorni lavorativi. Sarà in ogni caso preventivamente comunicata dal Cliente la data di sottomissione e conferma della predetta lavorazione.
- 4.3 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 dei servizi postali per il prodotto Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero, pubblicata sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it). Al fine di consentire a Poste di rispettare i predetti obiettivi di qualità, gli invii devono riportare i dati relativi all'indirizzo dei destinatari completi ed esatti.
- 4.4 In materia di disservizi trovano esclusiva applicazione le previsioni contenute nella Carta della Qualità dei servizi postali pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).
- 4.5 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 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.
- 4.6 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.
- 4.7 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 non dipendente da inadempimento di Poste.

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

Il Cliente 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 e nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia";
- d) inviare con il servizio esclusivamente documenti con le caratteristiche di formato indicati nell'Art. 1 delle presenti CGS, nell'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia";
- e) tenere indenne Poste da ogni responsabilità relativa al contenuto dei documenti inviati anche per quanto riguarda il rispetto di quanto previsto alla successiva lett. f);
- f) mantenere segrete le credenziali di accesso alle Web Service di Poste Italiane consegnatagli per l'accesso al servizio e utilizzarle rispettando anche le eventuali indicazioni fornite da Poste o che la stessa dovesse comunicare in futuro;
- g) comunicare a Poste, con preavviso di 8 giorni, la data di sottomissione e conferma della lavorazione di spedizioni superiori a 10.000 documenti giornalieri.

## Allegato N. 5

### Condizioni Generali di Servizio Telegramma Online

Le presenti Condizioni Generali di servizio (di seguito CGS), che si compongono di 6 articoli, disciplinano la fornitura in collegamento HOST to HOST del servizio Telegramma Online di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste).

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

Il servizio "Telegramma Online" in collegamento Host to Host (di seguito il "servizio") ha per oggetto l'accettazione telematica (tutti i giorni, 24 ore su 24), di un tracciato record in formato testo contenente tutte le informazioni necessarie per recapitare al/ai destinatari indicato/i dal mittente.

I Telegrammi possono essere consegnati a qualsiasi indirizzo postale valido sul territorio nazionale; il Telegramma internazionale è valido solo per i paesi che accettano il servizio, verificabili sul sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it).

Il processo di erogazione del Servizio è quello dettagliatamente descritto nell'Allegato 11 – "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia", paragrafo 3.1 "Flusso di accettazione Telegramma", di seguito brevemente riepilogato:

- a) richiesta identificativo di transazione per l'accesso ai web service di Postaonline;
- b) validazione dei destinatari inseriti;
- c) invio (sottomissione) alla NPCE del tracciato record che contiene i dati del Telegramma e tutte le informazioni necessarie al recapito (mittente, destinatari, opzioni varie). I web service di Poste restituiscono il prezzo e il testo formattato del contenuto del Telegramma;
- d) annullamento: l'eventuale operazione di annullamento è permessa solo dopo aver sottomesso il documento e prima di averne confermato l'invio;
- e) pre-conferma: consiste nell'accettazione dei dati inseriti e la restituzione dell'identificativo della spedizione da confermare;
- f) conferma: viene confermato l'invio al recapito del Telegramma presentato ai Web Service. Dopo la conferma, il Telegramma è avviato al recapito e non può più essere annullato;
- g) spedizione e recapito al destinatario del Telegramma.

La modalità di composizione del Telegramma sul canale HOST to HOST è dettagliatamente descritta nell'Allegato 11 – "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia", Appendice A "Regole di composizione per il testo dei Telegramma".

Il Cliente può recuperare senza costi aggiuntivi per 6 anni la copia mittente del telegramma spedito.

Il Cliente può chiedere di essere avvisato, tramite un ulteriore telegramma a lui diretto (di seguito "Avviso di Consegna") e/o anche mediante e-mail e/o web service, dell'esito di consegna del proprio invio, purché quest'ultimo sia diretto sul territorio nazionale.

La richiesta può essere presentata:

- a) all'atto dell'invio del telegramma cui l'Avviso di Consegna si riferisce;
- b) successivamente entro tre anni dalla consegna.

I relativi prezzi sono pubblicati sul sito web di Poste [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it) e riportati nella Scheda Servizio (Allegato 7).

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

- 2.1 Il servizio è accessibile da parte del Cliente tramite previa registrazione del mittente sui web Service di Postaonline ed è disponibile tutti i giorni, 24 ore su 24.
- 2.2 Per i Telegrammi indirizzati all'estero, il Cliente è guidato nella scelta dell'esatta destinazione telegrafica del paese estero.
- 2.3 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 portaflettere.

#### ART. 3 DECORRENZA DEL SERVIZIO

Il servizio decorre dal momento dell'accettazione da parte di Poste del testo inviato dal mittente in formato elettronico, come previsto nell'art. 1 lettera f) delle presenti CGS.

#### 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.posta-online.it](http://www.posta-online.it) nella forma attualmente vigente.

Il servizio di Telegramma Online è imponibile ad IVA con aliquota ordinaria.

Le modalità di pagamento sono stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto Postaonline H2H 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) consegnare i telegrammi diretti in Italia nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, secondo i seguenti termini:

- consegna nella stessa giornata (J+0) in almeno il 90% dei casi, se l'accettazione viene effettuata entro le ore 7,00;
- consegna il giorno lavorativo successivo a quello di accettazione (J+1) nel 99% dei casi, se l'accettazione viene effettuata oltre gli orari limite di cui sopra;
- consegna il secondo giorno lavorativo successivo a quello di accettazione (J+2) nel 99% dei casi, per i telegrammi diretti ad una delle località riportate nel documento "Elenco Comuni Recapito a Giorni Alterni", pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali.

5.2 In caso di disservizi, 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.

Per i Telegrammi diretti all'estero gli accertamenti e la relativa assistenza sono garantiti solo sulla tratta nazionale.

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

5.4 In particolare, 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 file dei messaggi inviati dal mittente per l'esecuzione del Servizio; non esatto invio dei dati o non correttezza o incompletezza degli stessi; manomissioni o interventi sui servizi o apparecchiature effettuate dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati; errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente; erronea trasmissione od incompletezza del contenuto del messaggio.

5.5 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 CLIENTE**

Il Cliente si impegna a:

- a) rispettare il Contratto e, in generale, tutte le indicazioni ricevute da Poste;
- 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 composizione del telegramma, prima della conferma definitiva dell'invio;
- f) tenere indenne Poste da ogni responsabilità relativa al contenuto dei documenti inviati.

Qualora l'indirizzo del mittente sia omissivo, il Cliente è a conoscenza che:

- a) non potrà richiedere l'Avviso di Consegna;
- b) Poste 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. 6

### Condizioni Generali del Servizio Visure Camerali Online

Le presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito "CGS"), che si compongono di 6 articoli, disciplinano la fornitura in collegamento HOST to HOST del servizio "Visure Camerali Online" da parte di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste).

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

1.1 Il servizio "Visure Camerali Online" in collegamento HOST to HOST (di seguito "Servizio") consente la richiesta online 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) Dichiarazione sostitutiva;
- l) Bilancio completo (ordinario d'esercizio, consolidato, etc.);
- m) Ricerca atti (dal 1996 ad oggi);
- n) Fascicolo completo;
- o) Trasferimento d'Azienda.

1.2 Resta inteso che relativamente:

- ai certificati elencati dalla lettera g) alla lettera j), il Cliente dovrà indicare obbligatoriamente l'uso di ciascun certificato richiesto;
- 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 del Cliente della richiesta dei documenti camerali;
- b) inoltro della richiesta ai sistemi Postaonline di Poste;
- c) trasmissione telematica della richiesta da parte di Poste alla CCIAA;
- d) recapito dei documenti camerali, a richiesta del Cliente, tramite Posta Elettronica o Poste Elettronica Certificata (in seguito PEC) ai relativi recapiti indicati dal Cliente al momento della richiesta.

I certificati camerali e il documento di dichiarazione sostitutiva (documenti da g) a k) di cui al precedente art.1.1.) sono recapitati al Cliente esclusivamente tramite Posta1 Pro.

Il Cliente, a meno dei certificati camerali e del documento di dichiarazione sostitutiva, potrà recuperare i documenti, per 6 mesi dalla richiesta, direttamente dai sistemi Postaonline Host to Host.

La modalità di compilazione di richiesta e di recapito/recupero del documento camerale sul canale HOST to HOST è dettagliatamente descritta nell'Allegato 11 – "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia".

1.4 Il Cliente potrà ricevere il documento camerale se l'Azienda, per la quale viene fatta la richiesta, 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 emettabile 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 entro le 24 ore (lavorative) successive, decorrenti dal primo giorno lavorativo successivo a quello della richiesta del Cliente stesso.

Nel caso di invio dei certificati camerali e del documento di dichiarazione sostitutiva, oltre ai tempi di erogazione di cui sopra, troveranno applicazione gli standard previsti per la Posta1 Pro dalla Carta del servizio postale universale pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it);

### **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.posta-online.it](http://www.posta-online.it) nella forma attualmente vigente.

Il Servizio è soggetto ad IVA con aliquota ordinaria.

Le modalità di pagamento sono stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto Postaonline Host to Host 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 Posta1 Pro si applica la disciplina prevista per i servizi postali dalle Condizioni Generali del Servizio postale universale (CGS) di cui alla Delibera Agcom 385/13/CONS e dalla Carta del servizio postale universale, pubblicate sul sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it).
- 4.3 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.
- 4.4 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:
  - a) 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;
  - b) 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 e-mail o PEC ove abbia prescelto tali modalità. Nello specifico, in caso di e-mail o PEC, 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.
- 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 certificati camerali e il documento di dichiarazione sostitutiva di cui al precedente art.1.1. lettere da g) a k) sono recapitati al Cliente esclusivamente tramite Posta1 Pro. Gli altri documenti possono essere recapitati tramite e-mail e PEC. In tale caso, il Cliente riceve una mail di notifica, con allegato il file del documento richiesto. 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.

Il Cliente, ad eccezione dei certificati camerali e del documento di dichiarazione sostitutiva, potrà recuperare i documenti, per 6 mesi dalla richiesta, direttamente dai sistemi Postaonline. I dati della richiesta invece sono recuperabili per 6 anni.

La modalità di recapito/recupero del documento camerale sul canale HOST to HOST è dettagliatamente descritta nell'Allegato 11 – "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia".



## Allegato N. 7

### Scheda Servizio Postaonline Host to Host

#### INDICE

<b>1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	<b>27</b>
<b>2. REQUISITI TECNICI</b> .....	<b>29</b>
<b>3. PRODOTTI DI POSTAONLINE</b> .....	<b>30</b>
<b>3.1 DESCRIZIONE</b> .....	<b>30</b>
<b>3.1.1 DESCRIZIONE RACCOMANDATA ONLINE</b> .....	<b>30</b>
<b>3.1.2 DESCRIZIONE ATTO GIUDIZIARIO BUSINESS ONLINE</b> .....	<b>30</b>
<b>3.1.3 DESCRIZIONE POSTA1ONLINE</b> .....	<b>31</b>
<b>3.1.4 DESCRIZIONE POSTA4ONLINE</b> .....	<b>31</b>
<b>3.1.5 DESCRIZIONE TELEGRAMMA ONLINE</b> .....	<b>32</b>
<b>3.1.6 DESCRIZIONE VISURE CAMERALI ONLINE</b> .....	<b>32</b>
<b>3.2 CARATTERISTICHE TECNICHE</b> .....	<b>33</b>
<b>4. FATTURAZIONE</b> .....	<b>34</b>

## 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Postaonline Host to Host è un sistema automatizzato che consente l'accesso ai servizi di Postaonline – Raccomandata Online, Atto Giudiziario Business Online, Posta1online, Posta4online, Telegramma Online e Visure Camerali Online- utilizzando la tecnologia Web Service, attraverso un collegamento Host to Host con la Nuova Piattaforma di Comunicazioni Elettroniche (NPCE) di Poste Italiane.

Le imprese e le PA possono integrare, nelle interfacce di abituale utilizzo (sistemi GED, CRM, ERP, etc.), il collegamento ai Web Service di Postaonline e accedere via IP ai singoli servizi di Postaonline.

**Figura 1 – Schema di funzionamento Postaonline H2H**



Il Servizio Postaonline H2H permette anche di gestire le singole spedizioni generate da diversi utenti collegati in rete.

Il servizio H2H consente la distribuzione della corrispondenza e la ricerca di documenti camerali attraverso reti indirette: l'Azienda che distribuisce prodotti/servizi affini alla Postaonline, firma un contratto Host to Host con Poste Italiane offrendo così a Clienti terzi la possibilità di inviare Posta Raccomandata pro per l'Italia e Posta Raccomandata Internazionale per l'estero, Atto Giudiziario Business per l'Italia, Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero, Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero, Telegrammi nonché richiedere documenti camerali dal proprio sito o tramite un proprio applicativo. In questo modo, i Clienti terzi non avranno nessun rapporto contrattuale con Poste Italiane e pagheranno le spedizioni o in *pay per use* o tramite fattura che verrà emessa dall' "Operatore Virtuale di Corrispondenza" cioè il Cliente che ha sottoscritto il contratto con Poste Italiane

L'attivazione del servizio avviene attraverso il rilascio al Cliente delle credenziali di accesso (User ID e Password) ai Web Service di Postaonline.

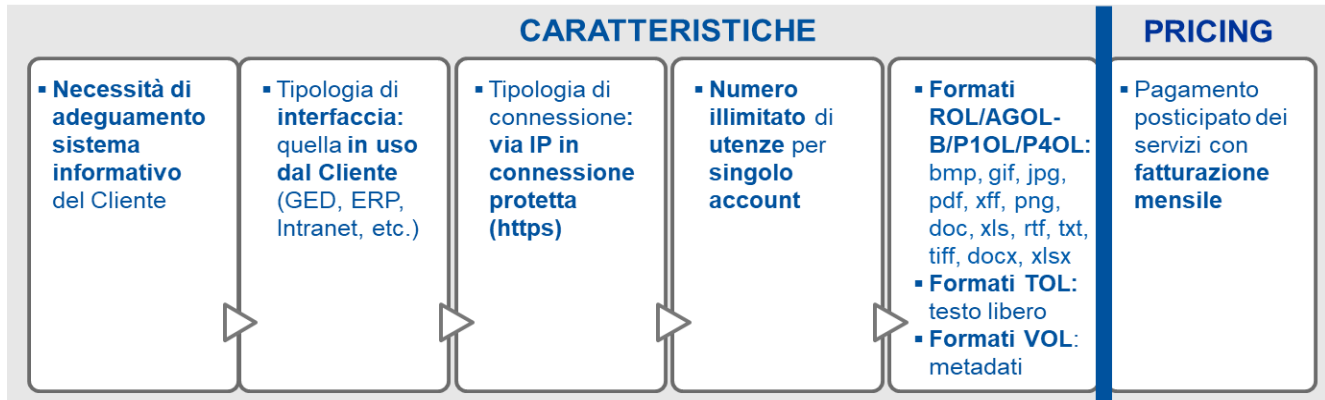
Il servizio consente per Raccomandata Online, Atto Giudiziario Business Online, Posta1online, Posta4online e Telegramma Online:

- l'accettazione telematica della corrispondenza inviata in formato elettronico direttamente dai propri sistemi o dalle postazioni abilitate, tutti i giorni 24 ore su 24;
- la stampa e l'imbustamento dei documenti generati dal mittente in formato elettronico;
- la spedizione e il recapito in formato cartaceo.

Il servizio consente inoltre per Visure Camerali Online:

- l'accettazione telematica delle richieste di documenti camerali inviate in formato elettronico direttamente dai propri sistemi o dalle postazioni abilitate, tutti i giorni 24 ore su 24;
- trasmissione telematica delle richieste al Registro Imprese, che gestisce i dati ufficiali delle Camere di Commercio;
- recupero dei documenti, ad eccezione dei certificati camerali e della dichiarazione sostitutiva, per 6 mesi dalla richiesta, direttamente dai sistemi Postaonline. I dati della richiesta invece sono recuperabili per 6 anni.
- recapito, ad eccezione dei certificati camerali e della dichiarazione sostitutiva, per e-mail o PEC;
- spedizione e recapito in formato cartaceo per i certificati camerali e per la dichiarazione sostitutiva.

Figura 2 - Postaonline H2H: sintesi caratteristiche



Il Contratto ha la durata di 12 mesi, a partire dalla data di adesione al Servizio e, nel caso in cui il Cliente sia un'Azienda, si intende tacitamente rinnovato, di anno in anno, salvo disdetta di una delle Parti che andrà comunicata con Posta Raccomandata A.R. almeno 90 giorni prima della scadenza annuale.

Per i soggetti giuridici che non siano Pubbliche Amministrazioni o Banche, è richiesta la consegna a Poste di idonea garanzia fideiussoria che dovrà essere compilata secondo il modello (Allegato 8) inserito nelle Condizioni Contrattuali, calcolata sulla base dei volumi previsti di corrispondenza dichiarati dal Cliente.

## 2. REQUISITI TECNICI

L'attivazione del servizio richiede l'adeguamento del SIC - Sistema Informativo del Cliente. Per gli sviluppi il Cliente potrà far riferimento al documento ""Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia"" (Allegato 11 alle Condizioni Contrattuali), nonché all'Help Desk dedicato di Poste Italiane (Numero Verde: **800.160.000**, attivo dal lunedì al sabato, dalle 08.00 alle 20.00; indirizzo e-mail: **srv\_postaonline\_h2h@posteitaliane.it**).

### 3. PRODOTTI DI POSTAONLINE

Per ciascuno dei prodotti di Postaonline utilizzabili dal Cliente - Raccomandata Online, Posta1online, Posta4online, Telegramma Online e Visure Camerali Online - vengono forniti di seguito uno schema descrittivo e una sintesi delle caratteristiche tecniche.

#### 3.1 Descrizione

##### 3.1.1 Descrizione Raccomandata Online

RACCOMANDATA  
ONLINE

#### CARATTERISTICHE

- Stampa di una cover page, personalizzabile, con indicazione di Mittente, Destinatario e del codice Raccomandata
- Stampa in b/n e a colori, fronte e fronte/retro di documenti max 50 fogli (100 pagine), formato A4
- Stampa in due giorni lavorativi (T+2), se il documento è accettato entro le ore 24.00 dal lunedì al venerdì
- Recapito entro 4gg (in Italia) dalla stampa del documento (conforme al prodotto Posta Raccomandata come da Carta della Qualità)
- Possibilità di richiedere l'Avviso di Ricevimento
- Possibilità di allegare bollettini (tipologia TD 451, TD 674, TD 896, PA)
- Normalizzazione CAP, Località, Provincia
- Recapito sia sul territorio nazionale che estero
- Ritiro in digitale in caso di giacenza
- Archiviazione Digitale dei documenti spediti, gratuita per 2 mesi
- Archiviazione dati per 6 anni

#### BENEFICI

- Invio della corrispondenza direttamente dai propri sistemi con accettazione h 24
- Valore probatorio superiore alle raccomandate tradizionali, grazie alla possibilità di recuperare il documento stampato con la marca temporale e la firma digitale di Poste e al Codice Raccomandata stampato su ogni foglio
- Gestione invii multipli

##### 3.1.2 Descrizione Atto Giudiziario Business Online

ATTO GIUDIZIARIO  
BUSINESS ONLINE

#### CARATTERISTICHE

- Stampa di una cover page, personalizzabile, con indicazione di Mittente, Destinatario e del codice Atto
- Stampa in b/n e a colori, fronte e fronte/retro di documenti max 50 fogli (100 pagine), formato A4
- Stampa in due giorni lavorativi (T+2), se il documento è accettato entro le ore 24.00 dal lunedì al venerdì
- Recapito entro 5gg dalla stampa del documento per Atto Giudiziario Business, CAN e CAD
- Possibilità di richiedere la restituzione dell'Avviso di Ricevimento in digitale
- Gestione stampa dei bollettini (tipologia TD 451, TD 674, TD 896, PA)
- Normalizzazione CAP, Località, Provincia
- Rendicontazione «embedded» delle spedizioni.
- Ritiro in digitale in caso di giacenza
- Archiviazione Digitale dei documenti spediti, gratuita per 2 mesi
- Archiviazione dati per 6 anni

#### BENEFICI

- Invio della corrispondenza direttamente dai propri sistemi con accettazione h 24
- Valore probatorio superiore agli atti giudiziari tradizionali, grazie alla possibilità di recuperare il documento stampato con la marca temporale e la firma digitale di Poste e al Codice Atto stampato su ogni foglio
- Gestione invii multipli



### 3.1.3 Descrizione Posta1online

POSTA<sup>1</sup>ONLINE

#### CARATTERISTICHE

- Stampa di una cover page, personalizzabile, con indicazione di Mittente e del Destinatario
- Stampa in bianco/nero e a colori, fronte e fronte/retro di documenti max 50 fogli (100 pagine), formato A4
- Stampa in due giorni lavorativi (T+2), se il documento è accettato entro le ore 24.00 dal lunedì al venerdì
- Recapito entro 1g (in Italia) dalla stampa (conforme al prodotto Posta<sup>1</sup>pro, come da Carta della Qualità)
- Possibilità di allegare bollettini (tipologia TD 451, TD 674, TD 896, PA)
- Normalizzazione CAP, Località, Provincia
- Recapito sia sul territorio nazionale che estero
- Disponibilità esito, data consegna, causale mancata consegna e coordinate geografiche
- Archiviazione Digitale dei documenti spediti, gratuita per 2 mesi
- Archiviazione dati per 6 anni

#### BENEFICI

- Invio della corrispondenza direttamente dai propri sistemi
- Accettazione h 24
- Gestione invii multipli

### 3.1.4 Descrizione Posta4online

POSTA<sup>4</sup>ONLINE

#### CARATTERISTICHE

- Stampa di una cover page, personalizzabile, con indicazione di Mittente e del Destinatario
- Stampa in bianco/nero e a colori, fronte e fronte/retro di documenti max 50 fogli (100 pagine), formato A4
- Stampa in due giorni lavorativi (T+2), se il documento è accettato entro le ore 24.00 dal lunedì al venerdì
- Recapito entro 4g (in Italia) dalla stampa (conforme al prodotto Posta<sup>4</sup> pro, come da Carta della Qualità)
- Possibilità di allegare bollettini (tipologia TD 451, TD 674, TD 896, PA)
- Normalizzazione CAP, Località, Provincia
- Recapito sia sul territorio nazionale che estero
- Archiviazione Digitale dei documenti spediti, gratuita per 2 mesi
- Archiviazione dati per 6 anni

#### BENEFICI

- Invio della corrispondenza direttamente dai propri sistemi
- Accettazione h 24
- Gestione invii multipli

### 3.1.5 Descrizione Telegramma Online

#### TELEGRAMMA ONLINE

##### CARATTERISTICHE

- Accettazione h24 direttamente dai sistemi del Cliente
- Stampa presso il Centro di Distribuzione più vicino al luogo di recapito del telegramma
- Recapito, dal lunedì al venerdì:
  - nello stesso giorno di accettazione, del 90% dei Telegrammi accettati entro le ore 7,00
  - entro il giorno lavorativo successivo all'accettazione, del 99% dei Telegrammi accettati oltre gli orari limite di cui sopra
  - il secondo giorno lavorativo successivo all'accettazione nel 99% dei casi per le località coinvolte nel recapito a giorni alterni
- Possibilità di richiedere l'Avviso di Consegna (cartaceo, elettronico)
- Normalizzazione CAP, Località, Provincia
- Recapito sia sul territorio nazionale che estero
- Archiviazione dati per 6 anni
- Disponibilità, gratuita, della copia mittente del telegramma inviato

##### BENEFICI

- Invio della corrispondenza direttamente dai propri sistemi
- Accettazione h 24
- Gestione invii multipli
- Costo unitario dei telegrammi più conveniente di circa il 20% rispetto a tutti gli altri canali (Ufficio Postale, 186)

### 3.1.6 Descrizione Visure Camerali Online

#### VISURE CAMERALI ONLINE

##### CARATTERISTICHE

- Possibilità di richiedere, oltre alle visure, anche i certificati camerali
- Erogazione del documento entro un giorno lavorativo 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
  - Posta elettronica
  - Posta elettronica certificata (PEC)
  - Posta<sup>1</sup>pro (disponibile solo per certificati camerali e dichiarazione sostitutiva)
- Recupero in digitale per 6 mesi del documento, ad eccezione dei certificati camerali e della dichiarazione sostitutiva
- Archiviazione dati per 6 anni

##### BENEFICI

- Accettazione h 24
- Comodità di richiedere i documenti direttamente dai propri sistemi senza doversi recare presso le CCIAA
- Costo dei documenti più conveniente rispetto a tutti gli altri canali (Ufficio Postale, 186)

### 3.2 Caratteristiche Tecniche

Il Servizio decorre dal momento dell'accettazione da parte di Poste del documento inviato dal mittente in formato elettronico.

In particolare, il processo di erogazione per i servizi Raccomandata Online, Atto Giudiziario Business Online, Posta1online, Posta4online e Telegramma Online si articola nelle fasi di:

- a) richiesta identificativo di transazione per l'accesso ai Web Service di Postaonline;
- b) validazione indirizzi dei destinatari;
- c) eventuale personalizzazione della cover della spedizione;
- d) sottomissione/modifica della corrispondenza ed eventuale annullamento;
- e) conferma dell'invio;
- f) stampa e imbustamento;
- g) spedizione e recapito della corrispondenza in formato cartaceo.

Per l'accesso alla Posta Raccomandata pro per l'Italia e Posta Raccomandata Internazionale per l'estero/Atto Giudiziario Business per l'Italia/Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero/Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero attraverso i Web Service, i file devono rispettare le seguenti caratteristiche:

- a) formato: bmp, gif, jpg, pdf, xff, png, doc, xls, rtf, txt, tiff, docx, xlsx;
- b) dimensioni "fisiche" della pagina conformi al formato A4;
- c) al fine di consentire la corretta stampa del documento, ogni foglio di dimensioni A4 dovrà presentare "un'area di sicurezza", costituita da margini di 1 (uno) centimetro per lato, che il Cliente stesso dovrà inderogabilmente lasciare libera da scritti, segni grafici e qualsivoglia altra elaborazione;
- d) documento di massimo di 50 fogli.

Il processo di erogazione del servizio Visure Camerali Online comprende invece le seguenti fasi di:

- a) compilazione della richiesta dei documenti camerali e inoltro ai sistemi Postaonline di Poste;
- b) trasmissione telematica della richiesta da parte di Poste alla CCIAA;
- c) recupero dei documenti, ad eccezione dei Certificati Camerali e della dichiarazione sostitutiva, per 6 mesi dalla richiesta, direttamente dai sistemi Postaonline.
- d) recapito, ad eccezione dei Certificati Camerali e della dichiarazione sostitutiva, per e-mail o PEC e spedizione e recapito in formato cartaceo per i soli certificati camerali e per la dichiarazione sostitutiva.

Per maggiori dettagli, si rimanda all'Allegato 11 - "Web Service Postaonline H2H - Specifiche di interfaccia".

#### **4. FATTURAZIONE**

Per i prodotti di Postaonline acquistati, Poste invierà la fattura corrispondente all'indirizzo indicato dal Cliente nella Scheda Cliente, con cadenza mensile. Il relativo pagamento dovrà essere effettuato nel termine essenziale di 30 giorni dalla data di emissione.