

# SERVIZIO – “POSTAONLINE GED” - GESTIONE ELETTRONICA DEGLI AVVISI DI RICEVIMENTO ED INVII RACCOMANDATI NON RECAPITATI

## CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO

### 1. Oggetto del contratto e valore degli allegati

1.1 Le presenti condizioni generali di servizio, unitamente agli allegati di seguito indicati, formano parte integrante e sostanziale della proposta contrattuale di Poste Italiane S.p.A. relativa al servizio di “Postaonline GED” – “Gestione Elettronica Documentale degli Avvisi di Ricevimento e degli invii raccomandati non recapitati” (di seguito, complessivamente, il “Contratto”).

Sono allegati:

- Allegato 1 - Scheda Servizio
- Allegato 2 - Disposizioni relative al piano straordinario contro le mafie di cui alla legge 13/08/2010 n. 136 e s.m.i.
- Allegato 3 - Schema di garanzia fideiussoria (ove richiesta)
- Allegato 4 - Informativa privacy per persone giuridiche e soggetti assimilabili fornita da Poste Italiane S.p.A. o, in alternativa, Informativa privacy per persone fisiche e soggetti assimilabili fornita da Poste Italiane S.p.A.
- Allegato 5 - Scheda Cliente
- Allegato 6 – Mandato di addebito diretto SEPA (ove richiesto)

### 2. Oggetto del servizio

2.1 Il Servizio di Gestione Elettronica Documentale degli Avvisi di Ricevimento e degli invii raccomandati (di seguito “Servizio”), le cui caratteristiche tecniche e modalità di esecuzione sono indicate nella Scheda Servizio, comprende le seguenti attività:

- a) ricezione presso il Centro Servizi di Poste, nella fase di restituzione al mittente, degli avvisi di ricevimento degli invii raccomandati recapitati e non recapitati, (di seguito “AR”), nonché degli involucri esterni degli invii raccomandati non recapitati (di seguito “PMR”);
- b) acquisizione ottica degli AR e dei PMR e archiviazione;
- c) invio al Cliente del formato elettronico degli AR e dei PMR con la modalità prescelta ed indicata dal Cliente nella Scheda Cliente;
- d) restituzione al Cliente degli AR e dei PMR in formato cartaceo.

2.2 Resta inteso che la restituzione al Cliente degli AR e PMR in formato cartaceo è disciplinato dal DM 1/10/2008 di approvazione delle Condizioni Generali del servizio postale.

2.3 Il Cliente sin d’ora autorizza Poste ad eseguire parte delle attività oggetto del Servizio tramite società del Gruppo Poste Italiane e/o società terze, nel rispetto delle normative vigenti, in particolare, del D.lgs 50/2016 e, qualora ne ricorrano i presupposti, dell’art. 105 del predetto D.lgs 50/2016.

2.4 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.

### **3. Obblighi e responsabilità del Cliente**

3.1 Ai fini della corretta esecuzione del Servizio, il Cliente si impegna ad adempiere tutte le obbligazioni previste a suo carico dal presente Contratto ed in particolare a:

- a) rispettare le condizioni specifiche di utilizzazione del Servizio previste nella Scheda Servizio;
- b) indicare sulle raccomandate spedite l'indirizzo del Centro Servizi indicato nella Scheda Cliente ai fini della restituzione. Poste si riserva di comunicare al Cliente eventuali ulteriori Centri Servizi da indicare come destinatari della corrispondenza in restituzione;
- c) garantire, ai fini della regolarità del Servizio, la costante disponibilità delle caselle di posta elettronica o della PEC, qualora abbia scelto di ricevere i formati elettronici degli AR e dei PMR tramite detti canali;
- d) comunicare a Poste i prevedibili volumi di corrispondenza che possono essere oggetto del Servizio, avendo cura di comunicare eventuali variazioni di detti volumi con preavviso di almeno 10 giorni lavorativi. In assenza di tale comunicazione Poste non garantisce il rispetto dei livelli di servizio indicati nella Scheda Servizio;
- e) manlevare e tenere indenne Poste da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere e spesa, ivi comprese quelle legali, che dovessero essere subite o sostenute quale conseguenza del mancato rispetto delle normative vigenti o di qualsiasi inadempimento, da parte del Cliente medesimo, agli obblighi previsti e/o comunque connessi al Servizio.

### **4. Obblighi e responsabilità di Poste**

4.1. Ai fini della corretta esecuzione del Servizio, Poste si impegna ad adempiere tutte le obbligazioni previste a suo carico dal presente Contratto ed in particolare a:

- a) garantire i livelli di servizio indicati nella Scheda Servizio;
- b) segnalare tempestivamente al Cliente le eventuali anomalie che dovesse riscontrare durante le attività oggetto del Servizio.

4.2. Poste è responsabile dei danni che saranno conseguenza diretta ed immediata della propria condotta e ne risponderà entro il limite massimo del 20% dei corrispettivi pagati dal Cliente nel corso dell'anno di validità del contratto.

4.3 Qualora l'esecuzione del Servizio fosse ritardata, impedita od ostacolata da cause di forza maggiore, ovvero da qualsiasi altro evento/causa, nessuno escluso, non direttamente imputabile a Poste, l'esecuzione medesima s'intende sospesa per un periodo equivalente alla durata della causa esimente. Per "forza maggiore" s'intende qualsiasi circostanza al di fuori del ragionevole controllo di Poste e, pertanto, in via esemplificativa e non esaustiva, si riferisce a: atti di pubbliche autorità, guerre, rivoluzioni, insurrezioni o disordini civili, serrate, scioperi o altre vertenze sindacali, blocchi od embarghi, interruzioni nella fornitura di energia elettrica, inondazioni, disastri naturali, epidemie.

4.4 Poste si impegna a comunicare tempestivamente al Cliente ogni evento di forza maggiore o caso fortuito.

4.5 Poste si impegna altresì a comunicare tempestivamente al Cliente ogni eventuale sottrazione e/o furto avvenuto ad opera di terzi ed a sporgere regolare denuncia all'Autorità giudiziaria.

4.6 Poste non è responsabile dei danni derivanti da ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o

interruzione del Servizio causati anche da:

- a) errata utilizzazione del Servizio o mancato rispetto da parte del Cliente delle indicazioni tecniche e di sicurezza contenute nella Scheda Servizio e/o fornite da Poste;
- b) malfunzionamento degli apparati informatici utilizzati dal Cliente per il Servizio;
- c) guasto della connessione alla rete internet lato Cliente.

Nei casi di cui ai punti b), c) il ripristino del regolare funzionamento è a totale carico del Cliente.

4.7 Resta inteso che Poste non potrà essere ritenuta responsabile a nessun titolo e/o ragione dei malfunzionamenti della rete internet utilizzata per l'espletamento del Servizio.

## **5. Durata del Contratto e recesso**

5.1. Ai fini del perfezionamento del Contratto, il Cliente dovrà restituire a Poste, debitamente sottoscritta, l'Accettazione della relativa Proposta contrattuale, compilando debitamente, ove previsto, con i dati richiesti ai fini dell'erogazione del Servizio stesso nonché approvando le clausole vessatorie di cui al successivo art. 14. Il presente Contratto sarà valido ed efficace per il periodo di un anno che decorre dalla data di perfezionamento e si intende tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo diversamente indicato nella Scheda Cliente o disdetta di una delle Parti.

5.2 Ove il Cliente sia una Pubblica Amministrazione, il contratto, non potendosi rinnovare tacitamente, cesserà di produrre effetto alla scadenza del termine annuale, ferma restando la facoltà delle Parti di rinnovare il contratto per iscritto.

5.3 La disdetta dovrà essere comunicata entro trenta giorni precedenti la scadenza prevista o rinnovata, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo indicato da ciascuna parte per le comunicazioni.

5.4 Ciascuna Parte potrà recedere dal Contratto in ogni momento dandone formale comunicazione all'altra parte da inviare, tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, agli indirizzi indicati per le comunicazioni. Il recesso sarà efficace decorsi trenta giorni dalla data di ricevimento della relativa comunicazione.

5.5 Il Cliente che intenda recedere dal Contratto è tenuto al pagamento dei corrispettivi e di eventuali conguagli dovuti per i servizi erogati fino alla data di efficacia del recesso.

## **6. Corrispettivi, modalità di pagamento e fatturazione del Servizio**

6.1 Il Cliente, con l'accettazione della proposta di Poste, si impegna al pagamento dei corrispettivi indicati nella Scheda Servizio.

6.2 I prezzi del Servizio sono imponibili ad IVA ad aliquota ordinaria.

6.3 Poste provvederà ad emettere, con cadenza mensile posticipata, regolare fattura relativa agli effettivi documenti lavorati nel mese di riferimento.

6.4 Le fatture saranno inviate all'indirizzo e secondo le modalità indicate nella Scheda Cliente.

Se il Cliente è un'Amministrazione tenuta – ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213 della Legge 24 dicembre 2007 n. 244 e ai sensi del Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 3 aprile 2013, n. 55 - alla fatturazione elettronica, la fattura verrà emessa secondo le modalità ivi previste e trasmessa tramite il Sistema di Interscambio. Ove il cliente fosse una amministrazione pubblica di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, lo stesso è tenuto a comunicare i dati obbligatori previsti dall'art.191, comma 1, del D.Lgs 18 agosto 2000 n. 267.

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 (Allegato 1);
- 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:
  1. 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;
  2. per i Clienti rientranti nella casistica B), al Codice Destinatario e/o all'indirizzo di PEC;
  3. per i Clienti rientranti nella casistica C), all'Indirizzo definito nella Scheda Cliente

6.5 Ai sensi del D. lgs 231/2002 e s.m.i, il pagamento dovrà essere effettuato entro e non oltre 30 giorni dalla data di emissione della fattura mediante:

- versamento sul conto corrente n. 3519106 intestato a Poste Italiane SpA – Amministrazione – Servizi Centrali Fatturati – IBAN IT74 E 07601 03200 000003519106.
- 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.

6.6 Ove il Cliente sia un soggetto obbligato all'applicazione del Codice dei contratti pubblici, così ai sensi dell'art. 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. indicato nell'allegato "Disposizioni relative al piano straordinario contro le mafie di cui alla legge 13/08/2010 n. 136 e s.m.i."

6.7 In caso di ritardato pagamento, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. n. 231 del 9 ottobre 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 (previsto dall'art. 5, comma 2) maggiorato di otto punti percentuali, nonché l'importo forfettario di 40 euro, fatta salva l'eventuale prova del maggior danno.

## **7. Garanzie**

7.1 Ove Poste lo ritenesse necessario, il Cliente si impegna a prestare garanzia del puntuale pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto, mediante la consegna, al momento dell'accettazione della Proposta di Poste ovvero entro 10 giorni lavorativi dalla relativa richiesta di Poste, in caso di mancato pagamento delle fatture nei termini essenziali stabiliti dall'art. 6, di una garanzia bancaria o assicurativa, rilasciata da primario istituto a prima richiesta a favore di Poste (secondo lo schema del modello allegato "Schema di garanzia fideiussoria"), commisurata ai volumi dichiarati ed ai termini di pagamento stabiliti.

7.2 Detta garanzia dovrà avere una durata di 18 mesi che decorrono dalla data di perfezionamento del presente accordo e dovrà essere rinnovata per un periodo di 12 mesi, di volta in volta ad ogni rinnovo del presente contratto.

7.3 In caso di escussione totale della garanzia, il Cliente si impegna a consegnare a Poste, entro 20 giorni dall'avvenuta escussione, una nuova garanzia identica a quella escussa; in caso di escussione parziale, il Cliente è tenuto ad integrarla fino all'ammontare originario, entro 20 giorni dall'avvenuta escussione, dandone comunicazione scritta a Poste.

7.4 Qualora il valore dei volumi gestiti, al netto dei corrispettivi già pagati, risultasse superiore al valore della fideiussione prestata, Poste si riserva il diritto di chiedere, a mezzo Raccomandata A.R., l'integrazione della garanzia. In tale caso, il Cliente è tenuto ad effettuare l'adeguamento richiesto entro e non oltre il termine di 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della relativa richiesta, trasmettendo a Poste la documentazione attestante l'avvenuto adeguamento.

## **8. Modifiche, sospensione del servizio e cessione del Contratto**

8.1 Per tutta la durata del Contratto, Poste si riserva la facoltà di modificare i corrispettivi, nonché le condizioni ed i termini di erogazione del Servizio, anche per sopravvenute esigenze tecnico-operative, economiche e gestionali.

8.2 Le eventuali variazioni saranno comunicate al Cliente almeno trenta giorni prima della loro applicazione, con raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo del Cliente indicato per le comunicazioni.

8.3 Il Cliente, qualora non intenda accettare le suddette variazioni, ha facoltà di recedere dal Contratto entro la data di entrata in vigore di dette variazioni, dandone comunicazione scritta da inviare, con raccomandata con avviso di ricevimento, all'indirizzo di Poste indicato per le comunicazioni, fermo restando l'obbligo di effettuare il pagamento dei corrispettivi dovuti per il Servizio erogato fino alla data del recesso.

8.4 Resta inteso che l'utilizzo del Servizio da parte del Cliente, decorso il predetto termine, comporta il consenso del Cliente in ordine all'applicazione delle nuove condizioni contrattuali.

8.5 Poste si riserva la facoltà di sospendere il Servizio anche per sopravvenute esigenze organizzative e/o qualora il Servizio sia stato utilizzato dal Cliente con modalità non conformi al Contratto e/o alla normativa vigente, dandone tempestiva comunicazione al Cliente all'indirizzo indicato per le comunicazioni.

8.6 Il Contratto non è cedibile da parte del Cliente, in tutto o in parte, se non previo consenso scritto di Poste che non sarà irragionevolmente negato.

## **9. Foro Competente**

9.1 Per le controversie relative all'interpretazione del presente Contratto, nonché all'esecuzione del Servizio, è competente in via esclusiva il foro di Roma.

9.2 Qualora il Cliente sia qualificabile quale Pubblica Amministrazione, qualsiasi controversia relativa all'interpretazione del presente Contratto sarà devoluta al Foro competente in applicazione dell'art. 25 cod. prov. civ.

## **10. Risoluzione e clausola risolutiva espressa**

10.1 Fermo restando quanto previsto dagli artt. 1453 del codice civile e ss in tema di risoluzione, il presente Contratto potrà essere risolto di diritto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 del codice civile, nel caso in cui il Cliente non adempia ai pagamenti nei termini e con le modalità previste dall'articolo 6, fatto salvo l'eventuale ulteriore risarcimento del danno e l'applicabilità degli eventuali interessi di mora nella misura di cui al precedente articolo 6.7

10.2 Il mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari costituisce inoltre causa di risoluzione dell'Accordo ai sensi della legge 136/2010.

10.3 La risoluzione dell'Accordo opererà di diritto dal ricevimento di una comunicazione, inviata a mezzo Raccomandata con avviso di ricevimento, ovvero a mezzo PEC, contenente la contestazione dell'inadempimento e l'intenzione della parte di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

## **11. Nullità parziale**

11.1 Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1419 del codice civile, qualora una o più clausole del Contratto dovessero risultare nulle in tutto o in parte, il Contratto resterà comunque valido e le clausole nulle saranno sostituite, previo accordo fra le Parti, con disposizioni pienamente valide ed efficaci, salvo che tali clausole nulle abbiano carattere essenziale.

## **12. Trattamento dei dati personali e riservatezza**

12.1 Il Cliente dichiara di aver preso visione dell'informativa privacy fornita da Poste che costituisce parte integrante e sostanziale del presente Contratto.

## **13. Comunicazioni**

13.1 Qualsiasi comunicazione tra le Parti dovrà essere inviata per iscritto e si considererà validamente effettuata se inviata mediante lettera raccomandata A.R., ovvero tramite e-mail agli indirizzi indicati nella Scheda Cliente.

13.2 Il Cliente è tenuto a comunicare per iscritto ogni cambiamento dei propri dati identificativi ed, in particolare, dei dati relativi alla residenza e/o domicilio e/o alla sede legale e/o altra sede.

13.3 Tutte le comunicazioni inviate da Poste all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si reputeranno da questi conosciute.

## **14. Regole etiche e di condotta**

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.

## 15 Disposizioni finali

15.1 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: art. 3.1 lett. d), e) (Obblighi e Responsabilità del Cliente); artt. 4.2, 4.3, 4.6, 4.7 (Obblighi e Responsabilità di Poste); artt. 5.3, 5.4, 5.5 (Durata del contratto e recesso); artt. 7.1, 7.2, 7.3, 7.4 (Garanzie); artt. 8.1, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6 (Modifiche, sospensione del servizio e cessione del Contratto); art. 9 (Foro competente); artt. 10.1, 10.2, 10.3 (Risoluzione e clausola risolutiva espressa); art. 13.1 (Comunicazioni).