

CONDIZIONI CONTRATTUALI

SERVIZIO DI LETTERA PRIORITARIA ONLINE - HOST TO HOST

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC") regolano la fornitura del servizio "Lettera Prioritaria Online" tramite il collegamento Host to Host di Poste Italiane S.p.A. (di seguito "Poste") per l'utilizzo del servizio di recapito prioritario non universale a cui il cliente (di seguito "Cliente") può accedere, utilizzando l'apposita infrastruttura tecnologica di Poste.

Il servizio prioritario non universale è erogato da Poste a seguito della introduzione dell'art.3 comma 4-bis del D.Lgs 261/99 ad opera della legge 199/2025, che ha escluso, a decorrere dal 1° maggio 2026, il servizio di Posta Prioritaria dall'ambito del servizio postale universale. Poste, al fine di garantire una temporanea continuità di servizi di posta indescritta con tempistiche di recapito stringenti (c.d. + j1) è in grado di offrire al Cliente che agisce in nome proprio per conto dei propri clienti, fino al mese di aprile 2027, il "Servizio prioritario non universale" include il servizio di rendicontazione "Qui".

ART. 1 - SCHEDA CLIENTE E ALLEGATI

1.1 La Scheda Cliente e gli Allegati di seguito indicati costituiscono parte integrante ed essenziale delle CGC (di seguito, nel complesso, "Accordo").

Si allegano:

- Allegato 1 - Scheda Servizio;
- Allegato 2 - Scheda Cliente;
- Allegato 3 - Schema garanzia fideiussoria;
- Allegato 4 - Mandato di addebito diretto SEPA (ove richiesto);
- Allegato 5 - 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 6 - Specifiche di interfaccia – Web Service;
- Addendum Allegato 6 - Codice di Avviamento Postale per località;
- Allegato 7 - Informativa e consensi privacy di Poste Italiane S.p.A. – Persona giuridica, ente, associazione o soggetto assimilabile (Servizi e/o prodotti principali);
- Allegato 8 - Comuni attivi il sabato per il recapito
- Allegato 9 - Listino prezzi.

1.2 Nel contesto dell'Accordo i seguenti termini hanno il significato di seguito indicato:

- **Lettera Prioritaria Online**: il servizio in base al quale Poste acquisisce, in formato elettronico, i documenti inviati dal mittente per poi recapitarli ai destinatari, a mezzo del servizio prioritario non universale;
- **SIC**: Sistema Informativo del Cliente che elabora e concentra i flussi di Lettera Prioritaria Online e si collega al sistema di Poste tramite interfacce standard (protocollo SOAP/HTTPS).
- **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.
- **Piattaforma Comunicazioni Elettroniche (di seguito NPCE)**: piattaforma informatica di Poste per l'erogazione del servizio Lettera Prioritaria Online, alla quale si connette il SIC, tramite Web Service "esposti" (resi disponibili per essere richiamati) da Poste Italiane.
- **OLTP - Online Transaction Processing**: elaborazioni online (in real time) delle transazioni effettuate.

ART. 2 - OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Il presente Accordo disciplina il servizio "Lettera Prioritaria Online" (di seguito "il Servizio") di Poste mediante il quale il Cliente, in nome proprio, può accedere, utilizzando la tecnologia Web Service di Posta online tramite un collegamento Host to Host con la NPCE di Poste, al

servizio di recapito prioritario non universale

2.2 Resta inteso che, ove l'Accordo venga meno per scadenza o qualsiasi altra ragione, il Cliente non potrà più accedere al Servizio.

2.3 Il Servizio può essere richiesto, previo sviluppo a cura del Cliente delle relative integrazioni, secondo quanto riportato nell'Allegato 6).

Il Servizio, i cui flussi sono dettagliatamente descritti nell'Allegato 6) – "Specifiche di interfaccia – Web Service", prevede, 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.

2.4 Il Servizio può essere richiesto in modalità "OLTP" e/o in modalità "a lotti" secondo quanto dettagliatamente descritto nell'Allegato 6 – "Specifiche Interfaccia - Web Service".

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

- a) il documento da recapitare in posta indescritta con tutte le informazioni necessarie al recapito (spedizione, mittente, destinatari, opzioni varie, SLA di recapito, 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 (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 della Lettera Prioritaria Online;
- 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 Lettera Prioritaria Online, 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 è trasmesso alla piattaforma NPCE tramite apposito caricamento;
- b) tutte le informazioni necessarie al recapito dei documenti (spedizione, mittente, destinatari, opzioni varie, SLA di recapito, dati dei bollettini tra cui il numero di conto corrente postale) 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 della rispettiva lettera. Dopo la conferma, la Lettera Prioritaria Online è avviata al recapito e non può più essere annullata.
- 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 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 servizio prioritario;
- c) consegna della lettera al Destinatario oppure, in caso di mancata consegna, per le sole spedizioni sul territorio nazionale, distruzione della busta con il contenuto secondo le normative vigenti.

Il formato dei file utilizzabili per l'accesso alla Lettera Prioritaria Online

attraverso i web service è dettagliatamente descritto nell'Allegato 6) – "Specifiche Interfaccia - Web Service" ("Regole per la composizione del documento").

Fermo quanto previsto nell'Allegato 6) 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.

Il Cliente può personalizzare la 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; sul logo non deve essere presente l'indirizzo del Mittente. Il Servizio non prevede la restituzione fisica del reso, la lettera pertanto non recapitata viene distrutta secondo le disposizioni vigenti. La funzionalità di "Personalizzazione Cover" è dettagliatamente descritta nell'Allegato 6 – "Specifiche di Interfaccia – Web Service".

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 e PA) ai documenti da spedire, inviando i dati necessari alla compilazione; Poste provvede alla compilazione del bollettino, alla stampa, alla prefinitura 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.

Resta inteso che, fermo il monitoraggio delle spedizioni, i dati analitici di rendicontazione di ciascun invio saranno disponibili il 20° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione online.

2.5 Il Cliente può richiedere la funzionalità aggiuntiva di "Archiviazione Digitale". 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 6 – "Specifiche di interfaccia – Web Service".

Il documento archiviato è comprensivo della cover.

Il Cliente può richiedere al momento della sottomissione dell'invio, l'archiviazione del documento per un periodo di 2, 12, 24, 36, 48, 60, 72 mesi. La funzionalità Archiviazione Digitale può essere attivata per ogni invio e, se scelta per un periodo di 2 mesi, è gratuita e non comporta costi aggiuntivi. Per periodi superiori a 2 mesi, è previsto un costo aggiuntivo per pagina all'anno, inclusa la cover.

Il prezzo della funzionalità è riportato nell'Allegato 9.

Il Cliente può recuperare, tramite web service, i documenti archiviati per l'intero periodo di durata dell'archiviazione richiesta e ha la possibilità altresì di eliminare i documenti. Decorso il periodo di archiviazione richiesto, non sarà più possibile recuperare i documenti.

2.6 Il Cliente prende atto che Poste, nell'erogazione del servizio, si avvarrà - oltre che degli operatori postali esteri di riferimento per il recapito degli invii internazionali - 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 lett. d) dell'articolo 119 del decreto legislativo 36/2023. 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 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 stessa al fine di fornire le credenziali di accesso all'area test del Servizio. Alla conclusione del test, Poste invierà con le medesime modalità le credenziali definitive ed il Servizio verrà contestualmente attivato.

ART. 4 DECORRENZA E DURATA DEL SERVIZIO

4.1 Il presente Accordo ha durata temporanea fino al 30 aprile 2027 senza possibilità di rinnovo. Resta inteso che l'attivazione del servizio richiede adempimenti tecnici che non possono essere assolti in meno di 17 giorni lavorativi dalla firma della documentazione contrattuale. Il Cliente e Poste potranno recedere dal presente Accordo, in ogni momento, previa comunicazione scritta da inviarsi all'altra a mezzo raccomandata A.R. o pec, agli indirizzi di cui al successivo ART. 15, restando inteso che il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione.

ART. 5 CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

5.1 Il Cliente si impegna al pagamento dei corrispettivi indicati nella Scheda Cliente (Allegato 2) tenendo conto della configurazione di base e delle caratteristiche e/o servizi aggiuntivi prescelti.

5.2 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 dell'Accordo al fine di consentire le opportune verifiche, compilando la Scheda Cliente. Il servizio reso nei confronti di tali Clienti sarà fuori campo IVA per mancanza del presupposto territoriale dell'imposta.

Il servizio di recapito e i servizi aggiuntivi sono imponibili ad IVA ad aliquota ordinaria. Ai fini del pagamento dei corrispettivi di cui all'articolo 5.1, Poste emetterà, con cadenza mensile, apposita fattura relativa alle spedizioni effettuate nel mese precedente a quello di riferimento e ai servizi aggiuntivi prescelti dal Cliente ove siano stati selezionati.

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, entro 10 giorni, ogni variazione apportata alla citata sezione della Scheda Cliente, 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.

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 5). Il pagamento dovrà essere effettuato entro il termine essenziale di 30 giorni dalla data di emissione della fattura.

5.4 Ai sensi di quanto previsto dal D. lgs 231/2002 e s.m.i il pagamento sarà effettuato entro e non oltre 30 giorni dalla data di emissione della fattura 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 della 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 Accordo. 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 Accordo, 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 del Servizio.

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 entro 10 gg lavorativi dalla richiesta di Poste a mezzo Raccomandata A.R. o PEC, garanzia bancaria o assicurativa, rilasciata da un primario istituto a favore di Poste (sulla base del modello predisposto all'Allegato 3), commisurato ai termini di pagamento e al valore delle spedizioni annue previste).

6.2 Detta garanzia, se rilasciata al momento della sottoscrizione dell'Accordo, dovrà avere una durata sino al 30 ottobre 2027.

6.3 In caso di escussione totale della 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 caso di escussione parziale della garanzia, il Cliente, dovrà integrarla, fino all'ammontare originario, entro 20 (venti) giorni dall'avvenuta escussione, dandone comunicazione scritta a Poste. In mancanza il Servizio si intenderà, a tutti gli effetti, sospeso senza obbligo di ulteriore comunicazione in tal senso da parte di Poste.

6.4 Nel caso in cui i volumi postalizzati dal Cliente risultassero superiori a quelli dichiarati dal Cliente nella Scheda Cliente, il Servizio si intenderà sospeso, previa comunicazione da parte di Poste, sino alla integrazione della garanzia originariamente prestata; il Cliente si impegna ad effettuare l'adeguamento trasmettendo a Poste all'indirizzo indicato nella Scheda Cliente la documentazione probatoria dell'avvenuto adeguamento.

6.5 Resta inteso che, in alternativa alla garanzia bancaria o assicurativa di cui sopra, Poste potrà:

- a) accettare il versamento di una somma a titolo di deposito cauzionale infruttifero su un conto corrente vincolato, secondo il modello di contratto fornito da Poste. L'importo sarà commisurato ai termini di pagamento e al valore delle spedizioni annue previste. Laddove si rendessero necessarie integrazioni e adeguamenti ai sensi dei precedenti capoversi del presente articolo il Cliente vi provvederà secondo le medesime disposizioni;

- b) valutare la possibilità di adottare, nel rispetto dei medesimi criteri applicati agli altri Clienti, ulteriori e differenti forme di garanzia proposte dal Cliente.

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 dall'Accordo e, in particolare, a:

- a) svolgere tutte le attività propedeutiche necessarie per l'esecuzione del Servizio indicate nell'Accordo ed in particolare nell'Allegato 6);
- 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, raggiungibile al numero verde 800 160 000 (da rete fissa) e al numero +39 06 4526 1600 (da rete mobile e fissa, sia in Italia che all'estero), attivo dal lunedì al sabato, esclusi i giorni festivi, 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 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. Una volta completate le fasi di stampa ed imbustamento, Poste si impegna a recapitare gli invii in 1 giorno lavorativo (J+1) nel 90% dei casi e J+4 nel 98% dei casi.

Nel caso in cui il Destinatario dell'invio abbia richiesto i servizi di Poste Italiane dedicati alla consegna, l'invio verrà inoltrato con le modalità richieste dal Destinatario. Resta inteso che non potranno essere effettuate le attività di rendicontazione e altresì non potranno essere rispettati gli SLA previsti per l'esecuzione del Servizio ivi compresi quelli relativi al recapito e all'attività di rendicontazione dell'invio, così come non potranno essere garantiti i termini di consegna di cui sopra nel caso di invii non recapitabili per indirizzo incompleto, inesatto ed insufficiente, ecc.

Ai fini del computo dei giorni della prestazione di recapito non concorrono i giorni festivi (sabato e domenica inclusi).

7.3 Resta inteso che, stante la natura intrinseca della funzionalità aggiuntiva di rendicontazione, i relativi esiti hanno valore esclusivamente informativo e non probatorio. L'eventuale mancata, parziale, incompleta o tardiva rendicontazione dell'esito non equivale a un riscontro obiettivo dell'esatto adempimento della consegna.

I dati consolidati di rendicontazione di ciascuna spedizione sono disponibili il 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione. È possibile comunque anche recuperare i dati incrementali dal 4° giorno successivo alla data di accettazione sino al giorno limite (J+15).

7.4 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.

7.5 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 del Servizio. e 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 6) - "Specifiche Interfaccia - Web Service".

7.6 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 6);
- e) malfunzionamento del SIC e dei WS utilizzati dal Cliente.

7.7 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.

7.8 Poste, salvo i casi di dolo e colpa grave, risponde

- unicamente nei confronti del Cliente,
- nella misura massima dei corrispettivi unitari previsti,
- per le ipotesi di mancata o parziale consegna degli invii comprovate da riscontri obiettivi.

ART. 8 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

8.1 Il Cliente si impegna al rispetto di tutto quanto è previsto dall'Accordo e, in particolare, a:

- a) rispettare quanto previsto nell'Allegato 6) – “Specifiche di Interfaccia - Web Service” dotarsi di idonei sistemi telematici al fine di consentire l'esecuzione del Servizio;
- b) rendere adeguatamente edotti i propri Clienti, collaboratori, dipendenti, rappresentanti e da chiunque altro utilizzi il Servizio dei rapporti che ha in essere con Poste;
- c) utilizzare le infrastrutture di Poste solo per gli scopi indicati nell'Accordo;
- d) non servirsi del Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato;
- e) effettuare il pagamento del servizio a Poste nei termini e con le modalità previste nel precedente Art. 5;
- f) 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;
- g) 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 Accordo - 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;
- h) assicurare il perfetto funzionamento degli apparati informatici e trasmissivi di sua proprietà tramite i quali accede ai Web Service di Postaonline;
- i) 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.
- j) comunicare a Poste, con preavviso di 8 giorni lavorativi, la data di sottomissione e conferma della lavorazione di lotti superiori a 10.000 documenti giornalieri;
- k) fornire correttamente i propri dati e quelli dei destinatari a Poste comunicando tempestivamente eventuali modifiche riguardanti i dati forniti;
- l) inviare con il servizio esclusivamente documenti con le caratteristiche di formato previsti;

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 al servizio Lettera Prioritaria Online non universale;
 - b) ai supporti trasmissivi necessari;
 - c) allo sviluppo dell'interfaccia applicativa come descritta nell'Allegato 6.

ART. 9 MODIFICHE, SOSPENSIONE DEL SERVIZIO E CESSIONE DELL'ACCORDO

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

9.2 Le modifiche/integrazioni previste nel precedente capoverso saranno comunicate al Cliente tramite fax, raccomandata o idonei mezzi di comunicazione a distanza - per l'uso dei quali sin da ora il Cliente stesso presta il proprio consenso - agli indirizzi indicati nella Scheda Cliente.

9.3 Il Cliente, qualora non intenda accettare le suddette modifiche, ha facoltà di recedere dall'Accordo entro la data di entrata in vigore di dette modifiche, dandone comunicazione scritta a Poste da inviarsi, con raccomandata con avviso di ricevimento, all'indirizzo indicato per le comunicazioni, fermo restando l'obbligo di effettuare il pagamento dei corrispettivi dovuti per il Servizio erogato fino alla data dell'effettivo recesso. Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della relativa comunicazione. 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.

9.4 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 a quanto stabilito con l'Accordo e/o dalla normativa vigente, dandone tempestiva comunicazione al Cliente all'indirizzo indicato per le comunicazioni.

9.5 L'Accordo non è cedibile da parte del Cliente, in tutto o in parte, se non previo consenso scritto di Poste.

ART. 10 RISOLUZIONE

10.1 Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1454 del codice civile, in caso di grave inadempimento di una delle Parti ad una delle clausole dell'Accordo, l'altra Parte potrà intimare per iscritto di adempiere entro 30 (trenta) giorni dichiarando che, qualora tale termine sia decorso inutilmente, l'Accordo si intenderà risolto di diritto, salvo il diritto al risarcimento degli eventuali danni.

ART. 11 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

11.1 Costituisce parte integrante e sostanziale del presente Accordo l'informativa privacy fornita da Poste di cui il Cliente dichiara di aver preso visione.

11.2 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.
- 11.3** Nell'ambito dell'espletamento dei servizi/funzionalità di cui al presente Accordo, 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. 12 RECLAMI

12.1 Il Cliente mittente o un soggetto da quest'ultimo delegato può presentare reclamo entro e non oltre 3 (tre) mesi dalla data di consegna a Poste degli invii secondo le modalità indicate sul sito Internet www.poste.it.

12.2 Poste provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 (quarantacinque) giorni solari decorrenti dalla data di ricevimento dello stesso corredato della distinta di spedizione.

12.3 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 di Conciliazione Business secondo le modalità pubblicate sul sito Internet www.poste.it.

12.4 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.

ART. 13 LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

13.1 Le norme applicabili all'Accordo sono quelle previste dall'ordinamento italiano.

13.2 Tutte le questioni relative all'esecuzione e/o all'interpretazione del presente Accordo, che non venissero risolte bonariamente dalle Parti, saranno deferite in via esclusiva al Foro di Roma.

ART. 14 COMUNICAZIONI

14.1 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".

14.2 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. 15 DIRITTI DI PROPRIETÀ INDUSTRIALE E INTELLETTUALE

15.1 Il presente Accordo 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.

15.2 Le modalità di utilizzo di qualunque titolo di proprietà industriale di Poste devono essere previamente concordate con Poste.

15.3 Il Cliente, alla scadenza dell'Accordo 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.

15.4 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. 16 CLAUSOLA FISCALE

16.1 L'Accordo, concluso mediante scambio di corrispondenza commerciale, è soggetto ad imposta di registro e ad imposta di bollo solo in caso d'uso, ai sensi del D.P.R. 131 del 1986 e del D.P.R. 642 del 1972.

ART. 17 REGOLE ETICHE E DI CONDOTTA

17.1 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.

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. 18 DISPOSIZIONI FINALI E ALLEGATI

18.1 Costituiscono clausole vessatorie che il Cliente, all'atto della sottoscrizione, deve specificamente approvare ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile, i seguenti articoli delle CGC: Art. 2.2. (Oggetto e descrizione del servizio), Artt. 6.1, 6.3 e 6.4 (Garanzia), Artt. 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7 e 7.8 (Obblighi e responsabilità di Poste Italiane), Artt. 8.1, lettere f) e g) e 8.5 (Obblighi e responsabilità del Cliente), Artt. 9.1, 9.3, 9.4 e 9.5 (Modifiche, Sospensione del Servizio e Cessione dell'Accordo), Art. 12.1 (Reclami) e Art. 13.2 (Legge Applicabile e Foro competente).