CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO per la “Richiesta Passaporto” – Progetto Polis e Comuni dell’intero territorio nazionale

Il passaporto è un documento sia di viaggio che di riconoscimento rilasciato:
- in Italia dalle Questure;
- all’estero dalle Rappresentanze diplomatico-consolari.

Poste Italiane è individuato quale soggetto presso il quale il cittadino può presentare la domanda di rilascio del passaporto elettronico.
Le presenti Condizioni generali di Contratto (di seguito anche “CGC”), che si compongono di 9 articoli, disciplinano il servizio denominato “Richiesta Passaporto” erogato da Poste Italiane S.p.A. (di seguito “Poste”) per conto del Ministero dell’Interno (di seguito “MINT”), delegato dal Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale (di seguito “MAECI”) a svolgere tutte le attività relative al rilascio dei passaporti sul territorio nazionale.

ART. 1 - OGGETTO

1.1 “***Richiesta Passaporto***” (di seguito, il “Servizio”) è un servizio erogato da Poste per conto del Ministero dell’Interno avente per oggetto l’accettazione, la lavorazione e l’inoltro alle competenti strutture del Ministero stesso delle richieste presentate dai cittadini italiani – anche in qualità di genitori di minori - (di seguito Cittadini) di cui al successivo art.1.2 per ottenere il rilascio del passaporto elettronico.
Il Servizio può essere richiesto:

a) **nell’ambito del Progetto Polis**, presso gli Uffici postali abilitati pubblicati sul sito di Poste www.poste.it, in conformità ed esecuzione dell’art. 38 del DL 50/22 convertito con modificazioni dalla legge n. 91 del 15 luglio 2022 e integrato dall’art.8 comma 18.ter del DL 19/2024 **dai Cittadini residenti o domiciliati in Comuni con popolazione inferiore alle 15.000 unità (c.d. Comuni Polis)**;
b) **per la restante parte del territorio nazionale**, presso gli Uffici postali abilitati pubblicati sul sito di Poste www.poste.it, in conformità ed esecuzione dell’art. 39 del della Legge 16 gennaio 2003 n. 3 e s.m.i e dell’art 38, comma 2, secondo periodo del Decreto Legge 50/2022 come integrato dall’art.8 comma 18.ter del DL 19/2024 dai Cittadini residenti o domiciliati presso altri Comuni (cd. Ulteriori Comuni).

1.2 Possono accedere al Servizio unicamente i Cittadini maggiorenni nonché i genitori dei minori alle condizioni e nei limiti di cui ai successivi artt.1.4 e 2.1 che abbiano residenza o domicilio presso un Comune abilitato la cui lista è pubblicata sul sito Poste.it
1.3 La richiesta può essere presentata presso l’Ufficio Postale abilitato situato nel Comune di residenza o domicilio (cfr. 1.2), oppure presso un altro Ufficio Postale abilitato della medesima Provincia.
1.4 Sono esclusi dal Servizio i Cittadini: a) titolari di un doppio passaporto; b) che intendano fare richiesta di un passaporto temporaneo; c) iscritti all’AIRE, d) usufruiscano di una esenzione per la rilevazione delle impronte, e) che intendano richiedere il nuovo passaporto nel caso in cui il vecchio passaporto sia stato rilasciato all’estero (ambasciata/consolato) f) facciano richiesta per minori sprovvisti di documento di riconoscimento, g) facciano richiesta per minori sottoposti a tutela; h) facciano richiesta per minori in relazione ad una potestà determinata da un intervento del Giudice i) facciano richiesta per minore con doppia cittadinanza o genitori stranieri/apolidi, j) cittadini con età maggiore o uguale ai 12 anni impossibilitati alla firma.
Inoltre, nelle more di un aggiornamento dei sistemi informativi utilizzati dalle competenti istituzioni, il Servizio non sarà temporaneamente disponibile nel caso di minori di 14 anni appartenente a famiglia omogenitoriale.
In tali casi il Cittadino dovrà recarsi presso la Questura competente

ART.2 - MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

2.1 Il Cittadino dovrà consegnare all’Ufficio Postale abilitato:
- **una fototessera a colori recente (non più di 6 mesi)**, frontale, a volto scoperto e a sfondo bianco (secondo quanto previsto da normativa ICAO e riportato, in dettaglio, sul sito https://www.poliziadistato.it/articolo/il-rilascio);
- contrassegno amministrativo di **€ 73.50** (acquistabile nelle rivendite di valori bollati o in tabaccheria);
- copia della ricevuta di pagamento per il rilascio del passaporto ordinario effettuato a nome di chi richiede il passaporto (42,70 € o, se il pagamento è precedente il 1° dicembre 2025, 42,50)
- **copia di un documento di identità o equipollente in corso di validità** del richiedente(come riportato sul sito www.poste.it/faq-polis.html nonché del Codice Fiscale ;
- **eventuale precedente passaporto in scadenza/scaduto e/o deteriorato, ovvero copia della denuncia di smarrimento o furto di quest’ultimo**;
- **modulo di attestazione di domicilio pubblicato sul sito www.poste.it**/prodotti/passaporto-elettronico.html (se diverso dalla residenza).

Per le richieste nell’interesse dei minori, è necessario, oltre alla presenza del minore stesso, produrre la seguente ulteriore documentazione:
- documento in corso di validità del minore (e copia dello stesso) nonché il codice fiscale del minore
- documento in corso di validità di entrambi i genitori
- copia del documento di identità o di riconoscimento equipollente in corso di validità di entrambi i genitori, (cfr. sito www.poste.it/prodotti/passaporto-elettronico.html), nonché i relativi Codici Fiscali
- modulo di autocertificazione della responsabilità genitoriale (in caso di genitore unico non determinato da Provvedimento dell’Autorità), pubblicato sul sito www.poste.it/prodotti/passaporto-elettronico.html atto di assenso dell’altro genitore, nei casi diversi da quelli indicati nel precedente capoverso e nella lett. h) dell’art.1.4 laddove la richiesta sia presentata presso l’Ufficio Postale abilitato da uno solo dei genitori.

2.2 Poste provvederà a far sottoscrivere le presenti CGC (pubblicate sul sito www.poste.it/prodotti/passaporto-elettronico.html) e a far prendere visione delle relative informative sul trattamento dei dati personali da parte del Cittadino rispettivamente del MAECI in qualità di Titolare del trattamento del servizio “Richiesta Passaporto” e di Poste in qualità di Titolare per la ricevuta fiscale integrata (RFI).
2.3 Poste effettuerà:

a) l’**accertamento dell’identità del Cittadino**, a mezzo di idoneo documento in corso di validità ai sensi dell’art.35 del DPR 445/00 verificando la residenza o domicilio nei Comuni e nelle Province di cui al precedente art.1.2;
b) l’**attestazione della corrispondenza della foto** con il Cittadino stesso qualora non sia in possesso di una foto già legalizzata
c) la verifica circa l’Ufficio di Polizia di competenza, cui deve essere inoltrata la richiesta e la sua disponibilità a lavorare la richiesta stessa, restando inteso che in caso contrario, il Servizio non sarà erogato e il Cittadino potrà ripresentare la richiesta successivamente previa nuova sottoscrizione delle CGS di cui al precedente art. 2.2.

In caso di esito positivo delle verifiche di cui ai precedenti punti a) e b) Poste per conto del MINT delegato dal MAECI procederà:
- a verificare che siano presenti **il contrassegno amministrativo, la ricevuta di pagamento e l’ulteriore documentazione di cui al punto a) art 2.1**
- ad acquisire i **dati personali, anagrafici**
- ad effettuare la stampa del modello di richiesta del passaporto per verifica dei dati riportati da parte del Cittadino
- ad acquisire su PAD il tratto grafico della firma del Cittadino nonché la firma autografa sul modello di richiesta del passaporto da parte del Cittadino ultra dodicenne.
- **ad acquisire i dati biometrici del Cittadino scansionando la foto di cui al precedente punto b)**. Nel caso di minori, i dati biometrici (impronte) vengono acquisite dal compimento del 12 anno di età. Restando inteso che i dati acquisiti verranno trattenuti da Poste solo per il tempo necessario alla erogazione del Servizio.
- ad effettuare l’annullamento (mediante taglio) del passaporto in scadenza/scaduto/deteriorato (ove consegnato dal cittadino).

All’esito delle attività di cui sopra le informazioni inerenti la richiesta del Cittadino vengono trasmesse all’Ufficio di Polizia di riferimento di cui al precedente punto c).
Previa conferma da parte dell’Ufficio di Polizia, Poste provvede a a scansionare e a mettere a disposizione dell’Ufficio di Polizia stesso in formato digitale anche tutta l’ulteriore documentazione presentata dal Cittadino.
2.4 Il Cittadino che ne faccia domanda al momento della presentazione della richiesta potrà optare per la consegna a domicilio del passaporto,

Ed. Settembre 2026

usufruendo del servizio offerto da Poste Italiane. Poste fornirà al Cittadino una busta personalizzata invitandolo a compilare, nell'apposita sezione, l'indirizzo di consegna. In tal caso il passaporto sarà consegnato al Cittadino - in virtù di separato rapporto in conformità al Decreto del Ministero dell'Interno del 17 settembre 2019, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 265 del 12 novembre 2019 - previa riscossione in contrassegno della somma riportata sulla pagina web del sito www-poste.it dedicata al "passaporto a domicilio". Laddove non fosse possibile recapitare l'invio Poste per conto del Ministero dell'Interno , delegato dal Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale a svolgere tutte le attività relative al rilascio dei passaporti sul territorio nazionale, potrà ricontattare il Cittadino al numero di telefono e all'indirizzo e-mail forniti nella richiesta del passaporto, per invitarlo a recarsi presso l'Ufficio di Polizia di competenza ai fini del ritiro diretto del documento.

2.5 La documentazione perverrà all'Ufficio di Polizia di competenza in modalità cartacea entro un termine indicativo di 2 giorni lavorativi oltre quello di accettazione. Tale termine non si intende, in alcun modo, vincolante né essenziale ma puramente orientativo. Poste per conto del Ministero dell'Interno, delegato dal Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale a svolgere tutte le attività relative al rilascio dei passaporti sul territorio nazionale, potrà contattare il Cittadino al numero di telefono o all'indirizzo email riportati nella richiesta, laddove l'Ufficio di Polizia, dopo aver acquisito la documentazione cartacea, ritenesse necessaria:

a) una nuova presentazione della richiesta per errori o incongruenze
b) oppure l'integrazione della documentazione fornita dal Cliente medesimo.

In tale eventualità il Cittadino sarà invitato a recarsi nuovamente in Ufficio Postale per sanare l'anomalia riscontrata e troverà applicazione, ricorrendone i presupposti, il successivo art.5.2.

2.6 Il Cittadino autorizza sin d'ora Poste ad espletare il Servizio e/o parte dello stesso tramite società del Gruppo.

ART. 3 - CORRISPETTIVI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

3.1 Il Cittadino è tenuto al pagamento di € 14,2 (iva inclusa)

3.2 Il Servizio è imponibile ad IVA ad aliquota ordinaria.

3.3 Il pagamento deve essere contestuale all'accettazione della richiesta del Servizio presso gli Uffici Postali abilitati e può essere effettuato mediante contanti, carte Postamat e Postepay, ovvero con altre modalità rese pubbliche presso i punti di accettazione.

All'atto del pagamento viene rilasciata al Cittadino una ricevuta che vale come quietanza di pagamento. In caso di richiesta di fattura, l'operatore postale annoterà dati e indirizzo del Cittadino a cui viene rilasciata una ricevuta fiscale integrata al Cittadino (non oltre il momento di effettuazione del pagamento) e sarà attivata la procedura per l'emissione centralizzata della fattura che sarà recapitata all'indirizzo indicato dal Cittadino sulla ricevuta stessa.

3.4 Resta ferma l'applicazione dell'art. 2.4 laddove il Cittadino opti per la consegna del passaporto elettronico a domicilio in forza di separato rapporto.

ART. 4 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CITTADINO

4.1 Il Cittadino con l'accettazione delle presenti CGC si impegna, in particolare a:

a) non utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi;
b) fornire a Poste tutti i dati necessari per l'espletamento del Servizio;
c) effettuare il pagamento dei corrispettivi nel rispetto delle modalità di cui alle CGC;
d) esonerare Poste da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo sui dati e sul contenuto della documentazione presentata e di quella inoltrata fatte salve le verifiche di cui al precedente art.2;
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 Cittadino medesimo, agli obblighi ed alle garanzie previste e comunque connesse al Servizio.

4.2 Il Cittadino è consapevole della propria esclusiva responsabilità in merito alla esattezza e veridicità di tutti i dati, informazioni e documenti forniti per il Servizio.

ART. 5 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

5.1 Ai fini della corretta esecuzione del Servizio, Poste si impegna a rispettare tutti gli obblighi previsti nelle presenti CGC.

5.2 Poste è responsabile della documentazione presentata dal Cittadino dal momento della presa in consegna e risponderà unicamente, per danni che saranno conseguenza diretta ed immediata della propria condotta nella misura di 50 € oltre all'importo della marca da bollo (laddove si renda necessaria una nuova emissione).

5.3 Fatto salvo quanto indicato al ai precedenti artt. 2.3 e 2.5, nel caso di incompletezza, mancanza o errore nella documentazione fornita dal Cittadino, Poste non sarà in alcun modo ritenuta responsabile, né avrà alcun obbligo di ricontattare il Cittadino stesso per fornire la documentazione mancante/corretta.

5.4 In ogni caso, Poste non è responsabile per eventuali danni indiretti nonché per ritardi, malfunzionamenti e interruzioni nell'erogazione del Servizio causati, in via esemplificativa e non esaustiva da:

a) forza maggiore o caso fortuito;
b) erronea, inesatta o incompleta comunicazione dei dati forniti dal Cittadino e/o della relativa documentazione.

5.5 Resta inteso, infine, che Poste è del tutto estranea ai rapporti tra il Cittadino e l'Ufficio di Polizia di riferimento e non potrà essere ritenuta responsabile ove quest'ultimo, per qualsivoglia ragione, non accetti la richiesta presentata dal Cittadino per ottenere il rilascio del passaporto 'o ne ritardi l'evasione. Resta inteso inoltre che Poste non sarà responsabile a nessun titolo nel caso in cui l'Ufficio di Polizia stesso non abbia fornito la propria disponibilità ai sensi del precedente articolo 2.

ART. 6 - RECLAMI

6.1 Il Cittadino o un soggetto delegato, può presentare reclamo a Poste Italiane solo se il disservizio riguarda il funzionamento dell'Ufficio Postale e/o l'esecuzione del Servizio (ossia la fase di inoltro delle istanze agli Uffici di Polizia) entro 3 mesi dalla data di erogazione del Servizio.

6.2 Poste provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso.

ART. 7 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

7.1 Costituiscono parte integrante delle presenti Condizioni Generali di Contratto le Informative sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 e ss. del Regolamento 2016/679/UE del MAECI in qualità di Titolare del trattamento del servizio "Richiesta Passaporto" e di Poste in qualità di Titolare per la ricevuta fiscale integrata (RFI) disponibili sul sito www.poste.it/prodotti/passaporto-elettronico.html nonché presso gli Uffici Postali abilitati.

ART. 8 - FORO COMPETENTE

8.1 Per le controversie relative all'interpretazione delle presenti CGC, nonché all'esecuzione del Servizio, qualora il Cittadino sia qualificabile quale consumatore, persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del Cittadino.

ART. 9 - DISPOSIZIONI FINALI

9.1 Costituiscono clausole vessatorie che il Cittadino, all'atto dell'accettazione, deve specificamente approvare ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile, i seguenti articoli delle CGC: artt. 1.2 e 1.4 (Oggetto),23, lett. c) (Modalità di accesso al Servizio), art. 4.1 lett. d), e) e 4.2 (Obblighi e responsabilità del Cittadino), art. 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 e 5.6 (Obblighi e responsabilità di Poste), 6.1 (Reclami), 8.1 (Foro competente).

Ed. Settembre 2026