

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA RESTITUZIONE DI INVII AFFIDATI DAI CLIENTI MITTENTI AD ALTRI OPERATORI POSTALI E RINVENUTI NELLA RETE DI POSTE ITALIANE

## ARTICOLO 1 - PREMESSE

**1.1** Le presenti Condizioni Generali di contratto (di seguito "CGC") sono redatte in esecuzione di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "AGCOM"), in qualità di Autorità di regolamentazione del settore postale, nella Delibera n. 621/15/CONS del 05/11/2015 (di seguito "Delibera") recante le "Condizioni giuridiche ed economiche di restituzione degli invii affidati ad altri operatori e rinvenuti nella rete di Poste Italiane", come modificata dalla Delibera n. 553/18/Cons.

**1.2** Ai sensi della suddetta Delibera, Poste, una volta rinvenuti gli invii, ne trasmette opportuna segnalazione all'AO che entro 30 giorni ha la facoltà di negoziare un accordo per la restituzione degli stessi; in mancanza è prevista la sottoscrizione delle CGC predisposte da Poste che contemplano alternativamente:

- restituzione degli invii dell'AO all'indirizzo indicato dal medesimo;
- ritiro presso tutti i Centri di Meccanizzazione Postale (di seguito "CMP") di rinvenimento;
- ritiro presso un CMP accentrate;
- ritiro presso più CMP accentranti.

I prezzi sono differenziati a seconda delle casistiche sub a), b), c) e d).

**1.3** La Delibera prevede, inoltre, che qualora l'AO superi nell'anno precedente a quello di riferimento una determinata quantità di invii dispersi (calcolata come percentuale sui volumi complessivamente gestiti, con differenti soglie per operatori "business" e "retail") lo stesso debba, secondo le modalità e per gli effetti di cui all'art. 3bis della Delibera 621/15/Cons, negoziare con PI un accordo per l'accesso alla rete di Poste in fase di raccolta, conforme a quanto previsto dall'art. 1, comma 1, lettera a), della delibera n. 384/17/CONS, non potendo più fruire del servizio di restituzione disciplinato dalle presenti CGC.

**1.4** La Delibera dispone che le tempistiche di comunicazione dei rinvenimenti da parte di Poste Italiane e di ritiro degli stessi da parte dell'AO secondo le CGC sono, rispettivamente, di 7 giorni e 7 giorni, salvo migliori livelli di servizio negoziati tra le parti.

**1.5** La Delibera prevede che alle controversie in materia di servizio di restituzione e di servizio di accesso alla rete, si applichi il regolamento approvato con delibera n. 449/16/CONS. con risoluzione di eventuali controversie da parte di AGCom.

**1.6** La Delibera stabilisce, altresì, che Poste è tenuta a segnalare all'AGCOM i nominativi degli AO che non provvedono o provvedono in ritardo al ritiro dei propri invii.

**1.7** La violazione delle disposizioni e delle tempistiche previste dalle procedure per la restituzione degli invii, ove determinino un "ingiustificato e grave disagio all'utenza" costituiscono, inoltre, violazione degli obblighi connessi all'espletamento del servizio postale, sanzionabili dall'AGCom e possono comportare, laddove reiterate, la sospensione o la revoca del titolo abilitativo.

**1.8** Agli invii c.d. "resi" di cui all'art. 3ter della Delibera 621/15/Cons non si applicano le presenti CGC, essendo prevista la restituzione gratuita entro 7 giorni decorrenti dalla comunicazione del rinvenimento

## ART. 2- OGGETTO

**2.1** Le presenti CGC, unitamente ai documenti allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto (di seguito, "Contratto") e regolano le modalità di restituzione degli invii postali (di seguito "Invi"):

- affidati dai clienti mittenti ad altri operatori postali (di seguito "AO" o "Operatore");
- rinvenuti nella propria rete da Poste Italiane (di seguito "Poste") fornitore del Servizio Postale Universale ai sensi degli artt. 3 e 23 del D.Lgs. 261/199, come modificato dal D.L. 58/2011;
- caratterizzati da affrancatura/layout indicati nell'Allegato 2.

**2.2** Resta sin d'ora inteso che le presenti CGC non disciplinano in alcun modo la prestazione di servizi di accettazione, raccolta, smistamento e recapito che restano regolati da separati atti contrattuali, ivi compresi gli accordi di cui alla premessa 1.3.

**2.3** Resta inoltre inteso che:

- per gli invii rinvenuti prima del 27 dicembre 2018 si applicheranno le condizioni tecniche ed economiche di cui alle precedenti CGC, redatte in ottemperanza della Delibera 621/15/CONS, anche tenuto conto di quanto previsto dalla delibera 590/18/CONS (art.2);
- per quelli rinvenuti successivamente si applicheranno le presenti CGC a far data dalla comunicazione del rinvenimento da parte di Poste ai sensi del successivo art. 3.2.

## ART. 3 - EFFICACIA, DURATA E RECESSO

**3.1** Ai fini del perfezionamento del Contratto, l'AO dovrà restituire a Poste l'accettazione della relativa proposta contrattuale debitamente sottoscritta, comprensiva della Scheda Cliente (All.1) e degli ulteriori documenti di cui all'art.13.2.

**3.2** Il presente Contratto sarà efficace dalla data della prima comunicazione di rinvenimento inviata all'AO da Poste Italiane, ferma restando la cessazione di efficacia delle CGC previgenti alla data di entrata in vigore del regime di cui alla delibera AGCom n. 553/18/Cons.

**3.3** Il Servizio sarà erogato per 12 mesi dal perfezionamento del Contratto che sarà rinnovato tacitamente, di anno in anno, salvo motivata disdetta di una delle Parti da comunicarsi, per iscritto, con un anticipo di almeno 30 giorni lavorativi agli indirizzi indicati nella Scheda Cliente, ovvero salva la perdita da parte dell'AO dei requisiti essenziali per fruire del servizio disciplinato dalle presenti CGC derivanti dal superamento della soglia applicabile di cui all'art. 1, comma 1 lett. h) della Delibera 621/15/Cons e ss.mm.ii..

**3.4** Le Parti potranno, altresì, recedere per giustificato motivo dal presente Contratto in ogni momento, con un preavviso scritto di almeno 30 giorni lavorativi da inoltrarsi agli indirizzi riportati nella Scheda Cliente.

**3.5** Resta inteso che la disdetta ed il recesso di cui ai precedenti artt. 3.3 e 3.4 non potranno essere esercitati in violazione di quanto stabilito da provvedimenti normativi/regolatori/giudiziari.

## ART. 4 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELL'OPERATORE

**4.1** Con l'accettazione delle CGC, l'AO dichiara di essere in possesso di idoneo titolo abilitativo per lo svolgimento del servizio postale, impegnandosi ad eseguire puntualmente tutte le attività di propria competenza, ai sensi e per gli effetti del Contratto ed, in particolare, quelle di seguito indicate:

- adottare ogni misura idonea ad evitare il fenomeno dell'immissione degli Invi nella rete di Poste effettuata direttamente, da parte dei propri clienti mittenti e/o da terzi interessati nella fase di postalizzazione, applicando anche le disposizioni di cui all'art. 3quater della Delibera 621/15/Cons e ss.mm.ii.;
- impartire disposizioni puntuali ai propri clienti mittenti - anche attraverso il proprio sito web - finalizzate a non consentire l'utilizzo improprio delle cassette di impostazione di Poste da parte degli stessi;
- porre in essere ogni attività necessaria per impedire l'eventuale confusione tra l'AO e Poste, anche in riferimento ai propri punti di accesso ed ai singoli servizi erogati, garantendo, in ogni caso, la piena riconoscibilità dei propri Invi, marchi e segni distintivi. Con particolare riferimento al termine "francobollo/stamps", l'AO si impegna a non contravvenire a quanto previsto dal D. Lgs 261/99 e dalla Convenzione UPU;
- fornire a Poste contestualmente alla sottoscrizione del Contratto il layout dei propri invii (comprensivo di affrancatura/loghi e segni distintivi con specifico riferimento alla zona di "affrancatura" - all. 2) impegnandosi, altresì a comunicare per iscritto e con un preavviso di almeno 30 giorni lavorativi a Poste ogni eventuale modifica di quanto riportato nell'allegato 2, assumendo ogni relativa responsabilità;
- agire in forza di apposita autorizzazione scritta rilasciata dai propri clienti mittenti nell'ambito dei rapporti contrattuali in essere con questi ultimi, assumendo ogni relativa responsabilità e manlevando Poste da eventuali pretese da parte dei propri clienti mittenti;
- esibire a Poste, in caso di contestazione da parte dei clienti mittenti, ogni utile ed idonea documentazione atta a comprovare la legittimazione dell'Operatore a ricevere gli Invi; Resta sin da ora inteso che nel caso di rinvenimento nelle rete di Poste di cartoline postali le stesse saranno restituite direttamente all'AO che dichiara di agire per conto dei propri clienti mittenti;
- rispettare quanto previsto dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 26/10/09 recante "disposizioni in ordine all'identificazione dell'operatore postale sugli invii e la relativa modulistica";
- provvedere al pagamento dei corrispettivi previsti nel successivo art. 6 con le modalità e secondo le tempistiche ivi indicate;
- ricevere o ritirare gli Invi presso l'indirizzo comunicato a Poste o il Centro / Centri indicati ai fini della restituzione degli stessi entro 7 giorni dalla comunicazione di Poste;
- mettere a disposizione di Poste un proprio referente riportato nella Scheda Cliente;
- comunicare a Poste eventuali variazioni dei dati riportati nella Scheda Cliente ed in ogni caso l'eventuale cessazione del titolo abilitativo entro 5 giorni solari dalla variazione/cessazione stessa, al fine di consentire a Poste di porre in essere i necessari adempimenti.

**4.2** Resta inteso che, ove l'Operatore rifiutasse di ricevere o ritirare gli Invi secondo quanto stabilito nel precedente art. 4.1 lett. h):

- lo stesso dovrà riconoscere comunque a Poste i corrispettivi previsti per il Servizio ed ogni eventuale onere aggiuntivo per la gestione e lo stoccaggio degli invii;
- Poste, in attuazione di quanto previsto dalla Delibera, ne informerà l'AGCom per l'adozione di ogni idoneo provvedimento da parte della

stessa, In tale eventualità l'AO si obbliga a manlevare e tenere indenne Poste da ogni possibile pretesa e/o contestazione da parte di terzi, ivi compresi i mittenti e i destinatari degli Invii.

#### **ART. 5 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE**

**5.1** Poste si obbliga ad eseguire puntualmente, nei confronti dell'AO contrattualizzato e dell'AGCom tutte le attività di propria competenza ai sensi e per gli effetti delle presenti CGC e dei relativi allegati, ed in particolare quelle di seguito indicate:

- fornire all'Operatore almeno ogni 7 giorni solari, apposita comunicazione recante l'indicazione del numero degli Invii rinvenuti e l'importo dovuto per la restituzione degli stessi, secondo i termini e modalità di pagamento di cui all'art.6.4;
- inviare o rendere disponibili all'Operatore, previa attestazione dell'avvenuto pagamento da parte dell'AO ai sensi dell'art.6.4, presso l'indirizzo riportato nella Scheda Cliente, la corrispondenza identificata dai layout di cui all'Allegato 2,
- comunicare all'Agcom le fattispecie di cui all' art. 4.2 della Delibera.

#### **ART. 6 - CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

**6.1** Salvo quanto previsto al successivo capoverso, sulla base di quanto disposto dall'art.3 della Delibera citata in premessa, per ciascun invio rinvenuto nella rete di Poste, l'Operatore è tenuto a riconoscere a quest'ultima i seguenti corrispettivi unitari, in funzione della modalità di restituzione degli Invii richiesta:

- 0,14 € / invio nel caso di ritiro presso un unico CMP accentrante;
- 0,17 € / invio nel caso di ritiro presso più CMP accentranti;
- 0,20 € / invio nel caso di ritiro presso tutti i CMP di rinvenimento;
- 0,80 € / invio nel caso di consegna all'indirizzo dell'AO.

Resta inteso che, conformemente a quanto riportato nel successivo art. 10 e ferma restando la facoltà di variare le condizioni economiche del servizio di restituzione all'indirizzo dell'AO, ai sensi di quanto previsto dal novellato art.3.5 lett.d. della Delibera 621/15/Cons, Poste si riserva la facoltà di variare i corrispettivi sopra indicati nel caso in cui ciò fosse abilitato da modifiche normative e che gli invii dell'AO immessi nella rete di Poste Italiane dal personale della stessa Poste Italiane (c.d. resi) saranno oggetto di restituzione gratuita da parte di Poste Italiane all'AO.

**6.2** Detti corrispettivi sono da considerarsi esenti ai fini I.V.A. ex art. 10, co.1, n. 16 del DPR n°633/72.

**6.3** Il pagamento del corrispettivo deve essere effettuato tramite versamento sull'apposito conto corrente postale indicato nella Scheda Cliente.

**6.4** Il corrispettivo è complessivamente determinato con riferimento agli Invii oggetto di restituzione.

A tale scopo Poste invierà via fax o mail, antecedentemente alla restituzione degli Invii, la comunicazione di cui all'art. 5.1 a).

L'evidenza dell'avvenuto pagamento dovrà essere inviata alla struttura referente indicata nella medesima comunicazione, entro 7 giorni dalla data stessa. Il pagamento potrà essere effettuato con bollettino postale, bonifico o postagioco e la relativa ricevuta dovrà essere esibita a mezzo fax o posta elettronica, come indicato nella comunicazione medesima.

**6.5** Gli Invii saranno restituiti all'Operatore successivamente all'accertamento dell'avvenuto pagamento dell'importo dovuto. In caso di mancato pagamento entro il termine di cui all'art. 6.4 Poste provvederà ad emettere regolare fattura, con scadenza a 15 giorni ed il pagamento dovrà avvenire mediante versamento sul ccp n° 3519106 intestato a: Poste Italiane SPA - Amministrazione - Servizi Centrali Fatturati codice IBAN IT74 E 07601 03200 000003519106 codice BIC BPPIITRRXXX, riportando necessariamente nella causale il riferimento indicato in fattura come "B=xxxxxxxxxxxxxxxxxx".

Ai fini del pagamento delle suddette fatture si terrà conto di eventuali crediti di Operatore verso PI solo ove gli stessi siano maturati entro e non oltre il termine di scadenza delle medesime fatture. Al tempo stesso, PI comunicherà l'inadempimento dell'AO ad AGCom per l'adozione degli opportuni provvedimenti.

**6.6** In caso di ritardato pagamento, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dal D. Lgs. n. 231 del 9 ottobre 2002 e s.m.i., l'AO 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 due punti percentuali nonché l'importo forfettario di 40 euro, fatta salva l'eventuale prova del maggior danno.

**6.7** La restituzione di invii riferibili a Poste Italiane eventualmente rinvenuti nella rete dell'AO è soggetta a condizioni di reciprocità e, pertanto, è oggetto di compensazione reciproca dei flussi di rinvenimento da tra l'AO e Poste Italiane stessa.

**6.8** Laddove l'AO perdesse il diritto a fruire del servizio disciplinato dalle presenti CGC in ragione del superamento della soglia applicabile di cui all'art. 1, comma 1 lett. h) della Delibera 621/15/Cons e ss.mm.ii, lo stesso è tenuto a negoziare con Poste Italiane un servizio di accesso alla rete di raccolta nei termini di cui alla premessa 1.4, ferma restando l'applicazione delle presenti CGC sino all'entrata in vigore dell'accordo di accesso alla rete.

#### **ART. 7 - GARANZIE**

**7.1** A garanzia del puntuale pagamento delle obbligazioni assunte con il presente Contratto, l'AO si impegna a consegnare – entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di Poste da inviare a mezzo Raccomandata A.R – garanzia bancaria o assicurativa a favore di Poste stessa (sulla base del modello predisposto all'allegato 3), di un importo annuo in relazione ai termini di pagamento, al valore dei volumi annui dell'AO nonché ed alla capacità creditizia di quest'ultimo.

Detta garanzia dovrà avere una durata pari a sei mesi oltre la scadenza del Contratto stesso (originaria o rinnovata).

In ipotesi di escussione totale di tale garanzia, l'AO 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, l'AO provvederà ad integrare la stessa fino

all'ammontare originario, entro 20 giorni dall'avvenuta escussione, dandone comunicazione scritta a Poste.

**7.2** Nel caso in cui i volumi dell'AO rinvenuti risultassero superiori a quelli considerati ai fini del calcolo del valore della garanzia di cui al precedente art. 7.1, Poste avrà diritto di chiedere, a mezzo Raccomandata A.R., l'integrazione della garanzia originariamente prestata; in tale caso, l'AO 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. 8 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

**8.1** Il Contratto si intenderà risolto di diritto ex articolo 1456 cod. civ.:

- qualora l'Operatore non risulti più in possesso, per qualsivoglia ragione, di titoli abilitativi necessari alla fornitura dei servizi postali, anche in via temporanea a seguito di provvedimento sanzionatorio dell'AGCOM ai sensi dell'art. 21 del D. Lgs. 261/1999 e della Delibera 128/15/Cons;
- in caso di mancato, parziale pagamento ovvero di ritardato pagamento di non scarsa importanza a Poste dei corrispettivi di cui al precedente art. 6;
- in caso di mancato rilascio/integrazione della fideiussione di cui al precedente art. 7;
- in caso di inadempimento all'obbligo di ritirare gli Invii presso l'indirizzo o il Centro / Centri previsti ai fini della restituzione entro le tempistiche indicate nella Scheda Cliente fermo restando quanto previsto dall'art. 4.2 in punto di informativa all'AGCom e successiva distruzione / restituzione ai mittenti degli Invii.

#### **ART.9 - OBBLIGO DI RISERVATEZZA**

**9.1** Le Parti si obbligano a non divulgare o rendere in alcun modo disponibili a terzi le informazioni riservate, qualsiasi notizia, documento, informazione concernente direttamente o indirettamente il lavoro svolto o l'organizzazione, l'attività e/o il know-how specifico dell'altra parte, cui siano venute a conoscenza, anche per il tramite dei propri dipendenti, per qualsivoglia ragione legata all'applicazione delle presenti condizioni. Sono fatte salve le notizie o le informazioni che siano o divengano di dominio pubblico, o che siano già state portate a conoscenza dell'altra parte da terzi a valido titolo, per le quali è richiesta, comunque, in tale ultimo caso, autorizzazione alla controparte e/o siano fornite all'AGCOM ovvero a qualsiasi altra Autorità. È esclusa, comunque, la duplicazione o riproduzione o asportazione di documentazione dell'altra parte, fatte salve le documentazioni necessarie per la fornitura delle prestazioni oggetto delle presenti condizioni. Gli obblighi suddetti permarranno per un periodo di cinque anni successivi alla data di scadenza del presente contratto. Per "dipendenti" dell'AO si intendono i lavoratori dipendenti, i consulenti, i fornitori e subfornitori e qualunque terzo che con l'AO abbia un rapporto contrattuale o di fatto.

#### **ART. 10 - MODIFICHE E DIVIETO DI CESSIONE**

**10.1** Poste per sopravvenute esigenze tecnico operative e gestionali, si riserva il diritto di variare quanto previsto nelle presenti CGC e negli allegati in materia di condizioni tecnico-operative del servizio (per quanto non disciplinato dalla Delibera AGCom 621/15/Cons e ss.mm.ii.).

**10.2** Le variazioni saranno comunicate all'AO mediante pubblicazione delle nuove condizioni generali di contratto sul sito internet di Poste, che verrà effettuata almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle stesse. L'AO, se non intende accettare le variazioni, potrà recedere dal Contratto entro i successivi 15 gg, dandone comunicazione scritta da inviare con raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo di Poste indicato per le comunicazioni, fermo restando l'obbligo di pagamento dei corrispettivi dovuti – anche a titolo di conguaglio – per attività effettuate fino alla data del recesso. Resta inteso che tale recesso non potrà essere esercitato in violazione di obblighi normativi/regolatori/giudiziari pro tempore vigenti.

**10.3** In mancanza di tale comunicazione da parte dell'AO, le variazioni si intenderanno accettate.

**10.4** Resta inteso tra le Parti che eventuali variazioni della normativa e della regolamentazione di settore e/o di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria aventi ricadute sulle prestazioni oggetto del presente Contratto, ivi comprese le modifiche alle tariffe di posta ordinaria, saranno automaticamente recepite.

---

**10.5** Il presente Contratto non è cedibile, in tutto o in parte, se non previo accordo scritto tra le Parti.

**ART.11 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Nell'ambito del trattamento dei dati personali dei clienti mittenti connessi all'espletamento delle attività previste dal presente Contratto, le Parti, ciascuna per le rispettive competenze, opereranno in qualità di Titolari autonomi, nel pieno rispetto delle disposizioni dettate dal D.lgs. n. 196/03, Codice in materia di protezione dei dati personali al solo fine di dare esecuzione degli obblighi scaturiti dal presente Contratto e all'adempimento dei connessi obblighi normativi/regolatori.

I Dati Personali verranno trattati dalle Parti nel rispetto del D.lgs. 196/2003 con mezzi cartacei, informatici e telematici atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi ed idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza per le sole finalità di svolgimento delle prestazioni richieste e per il tempo strettamente necessario all'espletamento delle stesse.

Le persone incaricate del trattamento saranno individuate dai rispettivi Titolari o dai Responsabili per il trattamento, ove nominati, ed opereranno sotto la loro diretta autorità, attenendosi alle istruzioni dagli stessi impartite.

Le Parti si impegnano reciprocamente ad adottare le misure tecniche ed organizzative di cui agli artt. 31 - 36 del D.Lgs.196/2003, al fine di assicurare la riservatezza e la sicurezza dei dati, anche attraverso l'individuazione di appositi spazi per la prestazione dei servizi e per la conservazione dei dati.

**ART.12 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

**12.1** Per quanto non specificamente previsto dal presente Contratto, si applica la legge italiana.

**12.2** Per tutte le controversie derivanti dall'esecuzione ed interpretazione del presente Contratto, le Parti indicano come foro competente in via esclusiva il Foro di Roma.

**ART.13 - CLAUSOLE FINALI**

**13.1** Resta inteso che la conclusione del presente Contratto non costituisce né può essere interpretata in alcun modo come atto di transazione o acquiescenza o rinuncia da parte di Poste in relazione alla Delibera.

**13.2** Costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto i seguenti documenti:

All.1: Scheda Cliente

All.2: Layout degli invii per i quali si richiede la restituzione (comprensivo di affrancatura, loghi, ed ogni altro segno distintivo volto ad identificare puntualmente l'AO)

All. 3: Schema garanzia fideiussoria

Poste Italiane S.p.A.