

---

# TELEGRAMMA INFORMATIVA PRECONTRATTUALE

(ai sensi dell'art. 49, D.Lgs. 6-9-2005 n. 206 Capo I come modificato dal D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21)

## CHI SIAMO

Poste Italiane S.p.A., (di seguito "Poste"), con sede legale in Viale Europa 190, 00144 Roma, Partita IVA 01114601006, Codice Fiscale 97103880585.

## CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO TELEGRAMMA

Il Telegramma è un servizio a valore aggiunto di Poste Italiane S.p.A. che consente al Cliente di inviare messaggi brevi ed urgenti ad uno o più destinatari in Italia e all'estero (ad eccezione di quei Paesi con i quali non esistono accordi in tal senso).

Il Cliente può inviare un Telegramma online dal sito di Poste Italiane, da App Poste Italiane, da Ufficio Postale oppure chiamando il numero 186 di Poste Italiane (da rete fissa o cellulare TIM, attivo tutti i giorni, compresi i festivi, dalle 7:00 alle 23:00) dettando il telegramma in lingua italiana, o anche in lingua tedesca per i residenti nel territorio alto atesino, con parole composte da non più di 35 caratteri. Qualora tale limite venga superato tali parole verranno contabilizzate come parole aggiuntive. La numerazione 186 è disponibile per i soli clienti di operatori telefonici che abbiano sottoscritto appositi accordi con Poste, il cui elenco è pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).)

Il cliente può richiedere i seguenti servizi accessori: Richiesta d'invio al mittente di una copia del telegramma, Anticipazione telefonica del testo al destinatario, Avviso di avvenuto recapito di un telegramma (AAR).

Il Cliente dovrà fornire a Poste i propri dati e quelli del destinatario tramite dettatura o con anticipazione del telegramma via email all'indirizzo [186multipli@posteitaliane.it](mailto:186multipli@posteitaliane.it) con testo contenente caratteri europei e successiva autorizzazione per telefono dell'inoltro dell'invio al recapito.

L'operatore fornirà il codice identificativo del telegramma che il Cliente avrà cura di annotare al fine di richiedere qualsiasi successiva ricerca sull'invio, di presentare reclamo e/o di richiedere i servizi accessori.

In caso di anticipazione del telegramma via email, il Cliente dovrà attenersi a quanto riportato in dettaglio nel documento "istruzioni operative per l'anticipazione da file dei telegrammi" ricevuto da Poste a seguito della anticipazione via email, che costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti CGC.

Informazioni di dettaglio su invio, annullamento, modifiche telegramma sono indicate nelle relative Condizioni Generali di Servizio.

Il Cliente è tenuto a consultare preventivamente le CGS per conoscerne le condizioni ed i termini di erogazione.

## PREZZO

I prezzi dei **Telegrammi diretti in Italia** variano in base al numero di parole usate per il testo e ai servizi accessori.

I prezzi del **Telegramma Internazionale** variano in base alla zona di destinazione, al numero di parole che compongono il testo e ai servizi accessori richiesti.

Il Servizio di telegramma ed i servizi accessori e/o aggiuntivi sono imponibili ad IVA ad aliquota ordinaria.

## PAGAMENTO

Per il telegramma spedito tramite l'Ufficio Postale, il pagamento dovrà essere contestuale all'accettazione e potrà essere effettuato in contanti, con carte Postamat e Postepay o con le carte accettate.

Per il telegramma accettato tramite canale telefonico, il pagamento dovrà essere effettuato con modalità posticipata mediante addebito del corrispettivo telegrafico sulla fattura telefonica emessa dall'operatore telefonico del mittente.

Per il Telegramma dal canale online, tramite  
carta di credito (circuiti VISA e Mastercard), tutti i giorni dalle 00:15 alle 23:45  
carta Postepay, tutti i giorni dalle 00:15 alle 23:45  
addebito su Conto BancoPosta, tutti i giorni dalle 6:00 alle 22:30

## ANNULLAMENTO E RECESSO

Il Cliente può richiedere, contestualmente all'invio del telegramma il suo annullamento prima che abbia fornito la relativa conferma all'operatore. In tal caso non sarà tenuto a versare alcun corrispettivo a Poste. Una volta data la conferma di cui sopra, ai sensi dell'art. 59 del D.lgs 206/2005 (Codice del Consumo) il Cliente accetta di perdere il proprio diritto di recesso a fronte dell'avvenuta esecuzione del contratto da parte di Poste. Ciò nondimeno, laddove decida di annullare l'invio potrà richiederlo, senza alcun onere aggiuntivo, esclusivamente mediante il numero 186. La richiesta è da intendersi, in tal caso, a "rischio mittente" per cui, anche laddove Poste riuscisse a completare la prestazione alternativa il pagamento del prezzo del telegramma sarà comunque dovuto a Poste stessa. Il Cliente può, altresì, chiedere solo tramite il numero 186, che gli venga spedita una attestazione, a mezzo di un ulteriore telegramma, dell'avvenuto annullamento, riconoscendo a Poste il relativo corrispettivo.

## ASSISTENZA CLIENTI

Per informazioni e assistenza, il cliente potrà consultare la sezione Assistenza presente sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

## RECLAMI

I reclami possono essere inoltrati dal Cliente o da un soggetto delegato dal Cliente.

- In Italia: dal 3° giorno lavorativo successivo alla spedizione e non oltre i 3 mesi
- All'estero: non si accettano reclami per telegrammi diretti all'estero