

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

## SERVIZIO SEGUIMI – ADESIONE ON LINE

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito “CGC” o “Contratto”) disciplinano il “Servizio Seguimi tramite adesione on line di Poste Italiane S.p.A. con sede in Roma, Viale Europa 190, 00144 (di seguito “Poste”).

Le stesse, ai sensi degli artt. 49 e 51 del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), sono pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e possono essere salvate dal Cliente sul proprio applicativo.

## 1. OGGETTO

**1.1** Il servizio “**Seguimi tutta la posta**” (di seguito “Servizio”) consente al destinatario di ricevere la corrispondenza ad un indirizzo diverso, anche estero, da quello indicato dal mittente, per il periodo indicato al momento della richiesta del Servizio.

**1.2** Il Cliente può richiedere la versione “**Seguimi solo posta a firma**” per il reinoltro della sola corrispondenza a firma (posta assicurata, posta raccomandata, raccomandata 1, Poste Delivery Box Standard). Tale versione è disponibile solamente per indirizzi situati in Italia.

**1.3** Il Servizio non può essere effettuato:

- per gli atti giudiziari o equiparati ex lege, nonché per le comunicazioni connesse alla notifica degli atti giudiziari che saranno notificati con le modalità previste dalla legge n. 890/82;
- per gli atti tributari;
- per gli invii di PostaPatente;
- per gli invii raccomandata Extradoc ed Assicurata Extradoc;
- per gli invii di Posta Interactive;
- per i telegrammi;
- per tutti i Pacchi;
- per gli invii di PostaReply;
- per gli invii diretti a Fermoposta;
- Raccomandata act;
- nella eventualità di invii diretti a più destinatari alcuni dei quali non abbiano aderito al Servizio, oppure nel caso in cui uno dei destinatari abbia comunicato il recesso dal servizio. Ricorrendo tali fattispecie, la consegna degli invii sarà effettuata nel luogo indicato dal mittente.

**1.4** Il Servizio non può essere erogato, altresì,

- a) in presenza di provvedimenti ostativi della Autorità Giudiziaria che siano stati portati a conoscenza di Poste, anche successivamente all’attivazione del servizio;
- b) nel caso di reinoltro da Casella Postale a nuovo indirizzo e da Casella Postale a Casella Postale;
- c) nel caso di reinoltro presso un “indirizzo estero”, oltre che per i prodotti sopra indicati, per la corrispondenza a firma, i quotidiani ed i periodici in abbonamento.

**1.5** Il Servizio riguarda esclusivamente la corrispondenza affidata a Poste per il recapito.

**1.6** Poste nell’erogazione dei servizi si avvarrà della propria rete unitaria e capillare, che è articolata anche in virtù di prestazioni rese in favore della stessa in forza di contratti continuativi di servizio e o fornitura sottoscritti, pure 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.

## 2. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE

**2.1** Per inoltrare la richiesta e accedere al Servizio mediante procedura on line, è necessario registrarsi preliminarmente sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), qualora la registrazione non sia già stata effettuata in precedenza. Tale procedura non può essere utilizzata:

- a) in caso di richiesta di eredi relativamente a corrispondenza diretta al deceduto;
- b) in caso di “Seguimi” presso altra persona o presso casella postale;
- c) nel caso di corrispondenza diretta a persona sottoposta a tutela.

**2.2** La registrazione è gratuita e consente di accedere alla sezione del sito dedicata al Servizio. Successivamente il Cliente compila la richiesta di adesione indicando, negli appositi campi, tutti i dati necessari per l’attivazione del servizio d’interesse.

**2.3** È possibile chiedere contestualmente i servizi per la corrispondenza indirizzata al coniuge, ai figli, ad altre persone conviventi, compilando gli appositi campi, previa registrazione degli stessi sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it). A tale scopo nel caso di minori è pubblicata un’apposita procedura che

il genitore, tutore o il rappresentante legale devono osservare.

**2.4** In seguito all’inserimento delle credenziali sul sito [Poste.it](http://Poste.it), il Cliente, dopo aver selezionato il link “Seguimi on-line”, si troverà a dover effettuare una scelta tra l’attivazione del servizio “Seguimi tutta la posta” o “Seguimi solo posta a firma”.

Sono previste tre differenti modalità di accesso:

- accesso con credenziali [Poste.it](http://Poste.it) con cellulare securizzato il Cliente, dopo aver scelto la tipologia di servizio da attivare, sarà reindirizzato alla pagina di richiesta/inserimento PIN;
- accesso con credenziali [Poste.it](http://Poste.it) senza cellulare securizzato il Cliente, dopo aver scelto la tipologia di servizio da attivare, sarà reindirizzato alla pagina di inserimento della richiesta con upload fronte/retro del documento di riconoscimento;
- accesso con credenziali PostelD abilitato a SPID il Cliente sarà reindirizzato immediatamente alla pagina di inserimento della richiesta.

In caso di inserimento dei familiari/conviventi dovranno essere allegati il documento di riconoscimento di ciascuno e la delega degli aderenti al servizio che autorizza il richiedente a procedere con la richiesta.

**2.5** Una volta compilata la richiesta, il Cliente è tenuto ad effettuare e conservare una stampa del modulo compilato.

**2.6** Successivamente alla verifica dei dati inseriti per l’attivazione del Servizio e all’accettazione delle condizioni contrattuali, entro 10 giorni, sarà inviata al Cliente, in bacheca, una conferma della presa in carico della richiesta, il Cliente stesso selezionerà, quindi, la modalità di pagamento prescelta e a pagamento effettuato ne riceverà ulteriore conferma. In caso di esito negativo al Cliente sarà inviata una notifica in bacheca in cui si comunica il motivo per cui la documentazione non è stata validata e si richiede di effettuare nuovamente l’upload del documento selezionando il link presente nel messaggio.

Per quanto concerne le modalità di fatturazione e di pagamento si rinvia al successivo art 5.

**2.7** Poste si impegna ad utilizzare modalità sicure di accesso e di trasmissione di dati e documenti, utilizzando il protocollo HTTPS e crittografando i dati in transito.

## 3. NORMALIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI INDIRIZZI

Poste si impegna ad effettuare un controllo sull’esistenza degli indirizzi, comprensivo del numero civico (c.d. normalizzazione), forniti dal richiedente. Tale controllo non viene effettuato sugli indirizzi esteri. L’esito del controllo, che potrebbe generare una correzione rispetto all’indirizzo indicato nella richiesta del Servizio, viene proposto al Cliente mentre quest’ultimo effettua l’inserimento dei dati; il Cliente inoltre è tenuto a confermare eventualmente l’esattezza delle modifiche.

## 4. DECORRENZA E DURATA DEI SERVIZI

**4.1** La data di inizio del servizio è successiva di 15 giorni solari a partire dalla data in cui viene effettuata la richiesta del Servizio; il sistema conferma, in fase di pagamento, le date di inizio e di fine servizio indicate nella richiesta.

**4.2** La durata del Servizio dovrà essere indicata dal Cliente, nel rispetto dei termini previsti dalle presenti Condizioni.

La data di inizio Servizio richiesta sarà ricalcolata se il pagamento non sarà effettuato almeno 5 giorni prima di tale data.

**4.3** Alla scadenza del periodo indicato dal destinatario la posta sarà recapitata all’indirizzo indicato dal mittente, fatta salva la possibilità per il destinatario di chiedere la proroga del Servizio presentando una nuova richiesta di attivazione presso l’Ufficio Postale, dietro pagamento del relativo corrispettivo, almeno 10 gg. lavorativi prima della data di scadenza. La corrispondenza a firma pervenuta all’ufficio postale prima della scadenza del contratto e che risulti ivi giacente in quanto non recapitata per assenza del destinatario, sarà restituita al mittente, se indicato.

**4.4** Gli invii per i quali non è possibile o dovuta la restituzione al mittente saranno trattati secondo le vigenti disposizioni.

**4.5** È possibile rinnovare la durata del servizio effettuando, con le stesse modalità di attivazione, una richiesta di proroga, a pagamento, almeno 5 gg. lavorativi prima della data di scadenza.

## 5. PREZZO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Per il servizio il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi di seguito indicati:

Seguimi "tutta la posta"	Destinazione	3 mesi	6 mesi	12 mesi
	Italia	€ 18,15	€ 21,78	€ 27,83
	Estero	€ 36,30	€ 60,50	€ 108,90
Seguimi "solo posta a firma"	Destinazione	3 mesi	6 mesi	12 mesi
	Italia	€ 8,47	€ 12,10	€ 15,73

I prezzi si intendono iva inclusa.

Il Servizio è imponibile ad IVA ad aliquota ordinaria.

Il prezzo del Servizio è inoltre pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali. Eventuali variazioni dei prezzi saranno rese disponibili sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali. Il pagamento potrà essere effettuato tramite carta di credito, carta Postepay o addebito diretto su conto Bancoposta online (disponibile solo per i titolari). Poste emette verso il cliente fatture elettroniche ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. n. 52 del 20/02/2004 che saranno inviate in modalità differita, ai sensi dell'art. 21 co. 4 lettera a) del DPR 633/1972. Il cliente, obbligato 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, riceverà la fatturazione elettronica a far data dal 01/01/2019 tramite il Sistema di interscambio mediante il Codice Destinatario e/o l'indirizzo PEC necessari allo scopo o messa a disposizione dell'Agenzia delle Entrate sull'area riservata ai clienti sul sito web. La fattura, intestata al Cliente, sarà inoltre inserita sulla bacheca assegnata all'atto della registrazione al sito.

## 6. MODIFICHE E RECESSO

**6.1** Poste si riserva la facoltà di variare le presenti condizioni anche per motivi tecnico-organizzativi. Le variazioni saranno rese disponibili sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali. In tal caso, il Cliente ha la facoltà di recedere dal contratto senza diritto ad alcun rimborso.

**6.2** Per la corrispondenza cointestata, al verificarsi del recesso da parte di uno soltanto dei contraenti, il servizio non viene più effettuato.

**6.3** Il recesso dovrà essere manifestato a Poste, con le stesse modalità previste per la proroga dal Cliente o da uno dei contraenti. Al termine delle operazioni previste per il recesso, in bacheca verrà inviata la conferma del recesso che avverrà nel tempo di 10 giorni lavorativi dalla data di richiesta.

## 7. RESPONSABILITÀ DI POSTE

**7.1** Poste risponderà unicamente dei danni che saranno conseguenza diretta ed immediata della propria condotta.

**7.2** In particolare, in conformità al precedente art. 1.5, non potrà essere ritenuta responsabile per fatti imputabili ad altri operatori postali.

**7.3** Poste non risponderà verso il Cliente, per ritardi, sospensioni e/o interruzioni nell'erogazione del servizio causati da forza maggiore o caso fortuito come, a titolo esemplificativo, incendi, disastri naturali, mancanza di energia, fermo restando l'impegno di Poste di attivarsi prontamente per limitarne o eliminarne la causa.

**7.4** Per disservizi determinati per cause imputabili direttamente a Poste il Cliente ha diritto esclusivamente ad un risarcimento nei casi e nei limiti di seguito indicati:

- l'importo sarà pari a 3 volte il prezzo pagato per l'attivazione del Servizio ove sia accertata la mancata attivazione dello stesso per più di 15 giorni;
- l'importo sarà pari a 5 euro un disservizio accertato che abbia coinvolto almeno un invio il cui recapito richieda la firma del ricevente (posta raccomandata, assicurata, ecc.);
- l'importo sarà pari a 3 euro per un disservizio accertato che abbia coinvolto soltanto invii non a firma.

**7.5** Poste non risponde degli errori imputabili al Cliente nella compilazione della Scheda Cliente. e, comunque, non assume alcuna responsabilità nel caso in cui venga lamentato il mancato reinoltro della corrispondenza nei casi esclusi dal precedente art. 1.

**7.6** Poste non risponde per i danni derivanti a terzi dall'utilizzo illecito dei servizi da parte del Cliente e comunque per i danni che allo stesso possono derivare dall'accesso del Servizio da parte di soggetti terzi non autorizzati.

## 8. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

**8.1** Il Cliente è responsabile della completezza, correttezza e veridicità di tutti i dati comunicati a Poste per l'attivazione del servizio.

**8.2** Il Cliente è responsabile della mancata comunicazione della variazione di indirizzo al mittente e/o alle autorità competenti, qualora l'informazione sia dallo stesso dovuta.

**8.3** Il Cliente si obbliga a rispettare le presenti condizioni contrattuali manlevando e tenendo 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 di qualsiasi

inadempimento, da parte del Cliente medesimo, agli obblighi previsti e comunque connessi al Servizio, ovvero quale conseguenza dell'utilizzo fraudolento del Servizio, ovvero che, comunque dovessero insorgere in conseguenza della sottoscrizione del presente contratto.

**8.4** La tipologia del Cliente con numero securizzato manleva e tiene indenne Poste da ogni danno derivante dalla conoscenza e dall'utilizzo del PIN da parte di soggetti terzi non autorizzati.

**8.5** Per la corretta esecuzione del servizio il Cliente è tenuto a indicare chiaramente il proprio nome e cognome sulla cassetta della posta presso il nuovo indirizzo così come prescritto dall'art. 22 della Delibera Agcom 385/13/CONS.

## 9. RECLAMI

**9.1** Il Cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo entro 3 mesi dalla data dell'evento che ha dato origine al reclamo, ovvero da quella in cui ne venga accertata l'esistenza secondo le modalità indicate sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

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

**9.3** 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 conciliativa nei casi e secondo le modalità specificate nel Regolamento pubblicato sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

**9.4** 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 del settore postale, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

## 10. CONTROVERSIE

Per qualsiasi controversia relativa ai servizi in questione sarà competente il foro ove è ubicata la residenza o il domicilio del Cliente.

## 11. RECESSO ED APPLICAZIONE DEL D.LGS 205/2006 (CODICE DEL CONSUMO)

**11.1** Il Cliente prende atto e riconosce che, richiedendo l'esecuzione di un contratto di "trasporto postale", ai sensi degli artt. 59 lett. n) del D.Lgs. 205/2006 e 1680 Codice Civile, gli è precluso l'esercizio del diritto di recesso di cui all'art. 52 del D.Lgs. citato.

**11.2** Ciò nonostante, e fermo restando quanto previsto nel precedente art. 6, il Cliente può esercitare il diritto di recesso in qualsiasi momento e per qualsiasi causa senza diritto ad alcun rimborso.

**11.3** Il recesso dovrà essere manifestato a Poste, con le stesse modalità previste per la proroga di cui al precedente punto 4.5, dal Cliente o da uno dei contraenti.

**11.4** Il cliente o uno dei contraenti quindi dovrà entrare nel sito [www.poste.it](http://www.poste.it) con la propria utenza e password, scegliere il servizio per il quale chiede il recesso e confermare la richiesta di recesso

**11.5** Al termine delle operazioni previste per il recesso, sarà inviato in bacheca, la conferma del recesso che avverrà nel tempo di 10 giorni lavorativi dalla data di richiesta.

## 12. 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.

---

te 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 collabo-

ratori 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.

### **13. DISPOSIZIONI APPLICABILI**

**13.1** Per quanto non diversamente disposto nelle presenti condizioni, si applicano le condizioni generali del servizio postale approvate con Delibera dell'AGCOM 385/13/CONS del 20 giugno 2013 e le disposizioni dell'ordinamento nazionale attuative della Convenzione Postale Universale.

**13.2** Costituiscono clausole vessatorie che il Cliente, all'atto dell'accettazione, deve specificamente approvare ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, i seguenti articoli del Contratto: art. 3 (Normalizzazione degli indirizzi), art. 6,1, 6.2 e 6.3 (Modifiche e recesso), art. 7.1, 7.2, 7.3,7.4, 7.5 e 7.6 (Responsabilità di Poste Italiane), art. 8.3 (Obblighi e responsabilità del Cliente), art. 9.1 (Reclami) art. 11.1, 11.2 e 11.3 (Recesso ed applicazione del D.Lgs 205/2006 Codice del Consumo).