

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC") disciplinano il Servizio Seguimi di Poste Italiane S.p.A. con sede in Roma, Viale Europa 190, 00144 (di seguito "Poste").

Le stesse, nel caso di servizio a domicilio, ai sensi degli artt. 49 e 50 del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), sono pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), messe a disposizione del cliente in "download" e consegnate all'interessato.

## 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, presso altra persona fisica, o presso una Casella Postale, di cui il destinatario è titolare.

**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 cartelle esattoriali
- per gli invii di PostaPatente e Carta d'Identità Elettronica
- 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** Nel caso in cui il Servizio venga richiesto presso "Casella Postale", la corrispondenza a firma, non sarà immessa in casella ma verranno inseriti solo i relativi avvisi di giacenza presso l'ufficio postale.

**1.6** Nel caso di reinoltro presso "altra persona fisica", di cui al successivo punto 8.4, il ritiro della corrispondenza a firma presso l'indirizzo indicato dal richiedente può essere effettuato dal destinatario o da soggetto abilitato.

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

**1.8** 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** Attivazione presso gli Uffici Postali. Il Cliente può richiedere il Servizio consegnando presso gli Uffici Postali la relativa Scheda Cliente, debitamente compilata ed esibendo un proprio valido documento di riconoscimento in originale.

L'interessato può richiedere il Servizio anche per la corrispondenza indirizzata al coniuge, ai figli nell'esercizio della potestà genitoriale, ad altre persone conviventi e/o persone indicate al successivo punto 2.2, utilizzando uno o più Schede Clienti qualora lo spazio non sia sufficiente. Il Servizio deve essere richiesto personalmente dal Cliente salvo che nei casi previsti dalle presenti condizioni contrattuali. La Scheda Cliente ov-

vero le Schede Cliente dovranno essere sottoscritte da tutti i richiedenti maggiorenni ivi indicati che dovranno allegare anche copia non autenticata dei propri documenti di riconoscimento. La richiesta del Servizio presso altra persona fisica deve essere corredata da una dichiarazione di consenso del soggetto presso il cui indirizzo si chiede il reinoltro della corrispondenza, unitamente ad una copia non autenticata del documento di riconoscimento di quest'ultimo. La richiesta del Servizio presso Casella Postale deve essere corredata da una copia del contratto di casella in vigore e può essere richiesto unicamente dai titolari, ovvero dai cointestatori (familiari) del contratto di Casella Postale.

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

## 2.2 Casi specifici di sottoscrizione della Scheda Cliente

**2.2.1 Sottoscrizione per la persona sottoposta a tutela.** Il reinoltro della corrispondenza indirizzata ad una persona sottoposta a tutela può essere richiesta esclusivamente dalla persona all'uopo designata dal giudice competente al fine del reinoltro della corrispondenza presso il proprio indirizzo, previa esibizione del relativo provvedimento autorizzatorio.

**2.2.2 Sottoscrizione degli aventi diritto in caso di decesso.** Il reinoltro della corrispondenza di una persona deceduta può essere richiesto da uno degli eredi.

Gli eventuali coeredi dovranno attestare, esclusivamente mediante dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, (ex art. 47 del DPR 445/2000) la loro qualità di eredi ed esprimere la comune volontà di fruire del servizio con apposito atto di delega in favore del richiedente.

**2.2.3** Laddove il reinoltro sia richiesto sia per una persona sottoposta a tutela che ad una persona deceduta, andranno riportati nella Scheda Cliente i dati relativi ad entrambe.

## 3. NORMALIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI INDIRIZZI

**3.1** Poste si impegna ad effettuare un controllo sull'esistenza dell'indirizzo, comprensivo del numero civico (c.d. normalizzazione), fornito dal richiedente.

**3.2** L'esito del controllo, che potrebbe generare una correzione rispetto all'indirizzo indicato nella Scheda Cliente del Servizio, viene stampato in calce alla Scheda cliente stessa per la conseguente verifica e sottoscrizione per accettazione da parte del richiedente. Il Cliente ha l'obbligo di segnalare e di chiedere la rettifica di eventuali difformità prima dell'accettazione e, comunque, entro lo stesso giorno della richiesta. Oltre tale termine non potranno operarsi rettifiche, ferma restando la facoltà del Cliente di recedere dal contratto secondo le modalità previste all'art. 6 senza diritto, in tal caso, ad alcun rimborso.

**3.3** Se la domanda viene posta in stato di sospensione in quanto l'indirizzo riportato sul Modulo di richiesta risulta necessitare della "normalizzazione", il Cliente dovrà recarsi presso l'Ufficio Postale per la definitiva attivazione ed il pagamento del corrispettivo di cui al successivo art. 5, in un periodo compreso tra i 5 e 15 giorni solari successivi. Decorso tale termine, la domanda non sarà più lavorabile e si dovrà quindi, in tal caso, avanzare una nuova richiesta. Poste si riserva il diritto di contattare il cliente durante la fase di normalizzazione nonché per altre necessità connesse all'erogazione del Servizio.

## 4. DECORRENZA E DURATA DEI SERVIZI

**4.1** Ai fini del perfezionamento del Contratto, il Cliente dovrà restituire a Poste debitamente sottoscritta l'Accettazione della relativa Proposta contrattuale, approvando altresì le clausole vessatorie di cui al successivo art. 13.

**4.2** Il Servizio è erogato dalla data indicata nella Scheda Cliente - che in ogni caso non potrà essere inferiore a cinque giorni lavorativi decorrenti dalla presentazione della domanda - per la durata ivi riportata, nel rispetto dei termini previsti dalle presenti Condizioni.

**4.3** Per il Servizio presso Casella Postale il termine di scadenza del Servizio non potrà essere successivo alla data di scadenza del contratto di locazione della Casella Postale.

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

**4.5** 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. Il Servizio può essere richiesto per un periodo di 3, 6 o 12 mesi. 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 ri-

chiesta di attivazione a pagamento almeno 10 gg lavorativi prima della data di scadenza.

## 5. PREZZO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

5.1 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. Per i clienti residenti all'estero l'imposta sul valore aggiunto si applica secondo le regole relative alla territorialità secondo le informazioni ottenute dalla compilazione del Tax Application Form reso disponibile da Poste.

5.2 Il prezzo del Servizio è inoltre pubblicizzato presso gli uffici postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it). Il Cliente è tenuto al pagamento del prezzo al momento della presentazione della domanda. Eventuali variazioni saranno rese disponibili presso gli uffici postali e pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

5.3 In caso di richiesta di fattura, l'operatore rilascia la ricevuta fiscale integrata e attiva la procedura per l'emissione centralizzata della fattura, che sarà recapitata all'indirizzo indicato dal cliente sulla stessa ricevuta.

## 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 presso gli uffici postali e pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

6.2 In tal caso, il Cliente ha la facoltà di recedere dal contratto senza diritto ad alcun rimborso.

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

## 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 da cause imputabili direttamente a Poste, il Cliente ha esclusivamente diritto 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 per 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.

## 8. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

8.1 Il Cliente è responsabile della completezza, correttezza e veridicità di tutti i dati, notizie, fatti e circostanze 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 Per la corretta esecuzione del Servizio il Cliente è tenuto nel caso di Seguimi presso altra persona fisica ad indicare il nome e cognome della persona presso la quale il Cliente richiede che venga effettuata la consegna producendo la relativa autorizzazione all'atto della richiesta del Servizio.

## 9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Costituisce parte integrante delle presenti Condizioni Generali di Servizio l'Informativa privacy ai sensi dell'art. 13 e ss. del Regolamento 2016/679/UE disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), nonché disponibile presso gli Uffici Postali.

## 10. RECLAMI

10.1 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).

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

10.3 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).

10.4 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.

## 11. CONTROVERSIE

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

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

12.1 Ove il contratto venga concluso a domicilio tramite il servizio "Poste Italiane per te" 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.

12.2 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.

12.3 Il recesso dovrà essere comunicato a Poste mediante comunicazione scritta corredata di una copia del contratto stipulato, da consegnare presso qualsiasi Ufficio Postale. Non è ammessa delega. Il servizio cesserà entro 10 giorni dalla data di ricevimento da parte di Poste della comunicazione di recesso.

## 13 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 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.

#### **14. DISPOSIZIONI APPLICABILI**

**14.1** 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.

**14.2** 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. 3.2 (Normalizzazione degli indirizzi), art. 6.1, 6.2 (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. 10.1 (Reclami), art. 12.1, 12.2 (Recesso ed applicazione del D.Lgs 205/2006 Codice del Consumo).